1°Sem/2021

Profesora Asistente Daniela Ejsmentewicz

Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho, Facultad de Derecho, Universidad de Chile

Manual de Gestión de Carpetas y Tramitación

**Tabla de contenido**

08

**Otoño**

[INTRODUCCIÓN: 2](#_Toc66983006)

[EL EXPEDIENTE ANTIGUO EN MATERIA CIVIL Y EN EL JUZGADO DE POLICÍA LOCAL: 2](#_Toc66983007)

[EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN LOS NUEVOS PROCESOS (Civil, Familia, Laboral y Penal) 3](#_Toc66983008)

[MANTENCION DE UNA CARPETA EN FORMATO MATERIAL 6](#_Toc66983009)

[I. Del estado de la carpeta: 6](#_Toc66983010)

[II. Resoluciones y copias de escritos y audios: 6](#_Toc66983011)

[II. 1 Minutas de documentos y/o escritos. 7](#_Toc66983012)

[II. 2 Minutas de resoluciones 7](#_Toc66983013)

[III. De la correcta foliación: 8](#_Toc66983014)

[En materia civil: 8](#_Toc66983015)

[En materia de Familia: 8](#_Toc66983016)

[IV. De la distribución material de la carpeta de Clínica Jurídica. 8](#_Toc66983017)

[MANTENCIÓN DE LA CARPETA EN FORMATO VIRTUAL 9](#_Toc66983018)

[REGLAS PRÁCTICAS RESPECTO A LA TRAMITACIÓN DE LAS CARPETAS. 10](#_Toc66983019)

[I. Los escritos 10](#_Toc66983020)

[II. Los plazos. 11](#_Toc66983021)

[III. Las notificaciones. 12](#_Toc66983022)

[IV. Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita (BAJG) 13](#_Toc66983023)

[V. Revisión de juicios y visitas a tribunales 13](#_Toc66983024)

[INFORMACION SOBRE ESTADO DE LAS CAUSAS 14](#_Toc66983025)

[REVISION DE CARPETAS 14](#_Toc66983026)

[COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 14](#_Toc66983027)

[I.Aspectos generales 14](#_Toc66983028)

[II.Medios para la comunicación Estudiante-Cliente 15](#_Toc66983029)

[II.1 Telefónico: 15](#_Toc66983030)

[II.2 Presencial: 15](#_Toc66983031)

[II.3 Correo electrónico 16](#_Toc66983032)

[II.4 Uso de la aplicación de Whatsapp y el celular 17](#_Toc66983033)

[II.5 Uso de Zoom 18](#_Toc66983034)

[DEL ARCHIVO DE UNA CARPETA. 19](#_Toc66983035)

[ALGUNA LEGISLACION IMPORTANTE EN LA TRAMITACION DE CAUSAS DE LA CLINICA. 19](#_Toc66983036)

**INTRODUCCIÓN:**

Este manual tiene por objeto ayudar y dar lineamientos al estudiante en su trabajo de tramitación durante el curso de Clínicas Jurídicas I. Así, se explican conceptos generales respecto de los expedientes judiciales (ya sean en formato material o electrónico) y se señalan las reglas básicas para la tramitación de los juicios y orden de sus respectivas carpetas, tanto materiales como digitales.

Los lineamientos sobre el orden de las carpetas tienen el carácter de obligatorio para los estudiantes, por lo que su cumplimiento será evaluado a lo largo del semestre. Ante cualquier duda, se les solicita a los estudiantes dirigirse al equipo docente.

En la cátedra de Clínica Jurídica I los estudiantes no solo deben lograr objetivos de aprendizaje, sino que también deben otorgar un servicio de calidad a la comunidad. Así, para lograr la excelencia en nuestro servicio es indispensable una diligente tramitación de los juicios, lo que implica orden y responsable comunicación con el patrocinado. De esta forma, el presente manual debe ser considerado como una herramienta adicional para la realización de un trabajo de calidad propio de nuestra Facultad.

# EL EXPEDIENTE ANTIGUO EN MATERIA CIVIL Y EN EL JUZGADO DE POLICÍA LOCAL:

Nuestro Código de Procedimiento Civil (en adelante, CPC) en su artículo 29 define “Expediente”, como el conjunto de los escritos, documentos y actuaciones de toda especie que se presenten o verifiquen en el juicio. En los antiguos procesos civiles, ante los Juzgados de Policía Local y en los antiguos procesos penales, de menores y laborales, los expedientes tienen las siguientes características:

1. Su formato es de papel y se encuentran materialmente en el Tribunal por lo que su consulta, por regla general, se hace en los mesones de los Juzgados o Cortes.
2. Las causas se individualizan mediante un número de registro llamado rol, compuesto por el número de ingreso al respectivo tribunal y el año. Además, se les individualiza por su caratulado, que se compone de los nombres de las partes, en orden demandante-demandado. De este modo, para consultar por una causa en tribunales se puede preguntar por el rol (ej: causa rol 143-2009) o por la carátula (ej: causa Perez con Empresa Eléctrica) señalando el número del Tribunal.
3. Los expedientes tienen una enumeración correlativa en sus hojas. Esta enumeración se llama “foja”, y tiene una gran importancia en las resoluciones y recursos. En efecto, al momento de resolver las solicitudes el tribunal se remite a la foja dónde ésta se encuentra (ej: Si se presenta una solicitud de copias y el escrito se agrega al expediente y le corresponda la foja 43 el tribunal dirá “ resolviendo a fojas 43, como se pide” ).
4. Al momento de presentar un escrito con alguna solicitud o realizando alguna gestión, los funcionarios timbran el escrito antes de coserlo. Dicho timbre se llama “cargo”.
5. Los expedientes no pueden ser retirados del Tribunal salvo que exista una orden judicial que lo permita, lo retire un receptor con orden de notificar o lo retire un relator de la Corte de Apelaciones respectiva.
6. Por ser procedimientos escritos, lo que no consta en el expediente no existe en el proceso. Por lo tanto, la mayoría de las gestiones ante un tribunal deben ser solicitadas mediante escrito (por ej: acompañar prueba en general, solicitar copias, evacuar un traslado, etc.) y debe verificarse que conste por escrito en el proceso aquellas circunstancias que consideremos relevantes (por ej: solicitar que se deje constancia en el expediente que una de las partes no compareció a un comparendo).

**Nota importante:**

Los Juzgados Civiles de Santiago se encuentran en una etapa intermedia de adopción del sistema electrónico por medio de la ley 20.886 del 2015, por lo que debe tener presente:

1. Algunos tribunales no permiten ver los expedientes materiales señalando que se pueden consultar en el sistema computacional. Sin embargo, legalmente la información digital no reemplaza el expediente material.
2. Los escritos de todos los tribunales se deben presentar por medio de la Oficina Judicial Virtual.

# EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN LOS NUEVOS PROCESOS (Civil, Familia, Laboral y Penal)

En los nuevos procedimientos de justicia de familia, penal y laboral el sistema de registro del proceso es completamente diferente a lo analizado con anterioridad. En efecto, la esencia de los procedimientos reformados es la oralidad por lo que el registro del proceso debe contener las grabaciones de las conversaciones sostenidas en audiencias y los escritos que las partes presenten en los casos necesarios (por ej: la demanda o solicitudes hechas fuera de audiencia). Por otra parte, el gran desarrollo tecnológico permite registrar los antecedentes del proceso ya no de forma material sino digital por medio de soportes electrónicos. Así, para el Registro de los procedimientos reformados no existen expedientes materiales, sino carpetas electrónicas que se encuentran alojados en el servidor del Poder Judicial. De esta forma, los escritos y actuaciones judiciales no se agregan al proceso con un numero de foja correlativo sino por su fecha de presentación al tribunal.

Si bien de cada audiencia se levanta un acta de lo obrado en ella, el audio es registrado en un formato MP3 que, si bien no es directamente agregado a la carpeta electrónica, puede ser solicitado por las partes. En este punto es importante tener presente que el registro del proceso consiste en el archivo del audio y no en el acta, de manera que si existe una omisión en dicha acta o una discordancia entre ella y el archivo de audio, prima éste último.

El Poder Judicial administra las carpetas electrónicas por medio del el SIT[[1]](#footnote-1) (Sistema Informático de Tribunales), al cual se puede acceder por medio de internet y obtener copias simples de los escritos presentados y resoluciones dictadas por el Tribunal[[2]](#footnote-2). El SIT y sus respectivas variantes (SITLA, SITCI y SITCA) pueden ser consultados vía página web del Poder Judicial ([www.poderjudicial.cl](http://www.poderjudicial.cl)) o por medio de la Oficina Judicial Virtual ([www.ojv.pjud.cl](http://www.ojv.pjud.cl))[[3]](#footnote-3)

En lo que respecta al rol en los procedimientos reformados, éste tiene dos variantes:

1. RIT (Rol Interno de Tribunal): Es el correlativo de las causas que han ingresado al tribunal. Se compone de una letra representativa de la materia (En materias de Familia: C para los divorcios unilaterales y alimentos; F, violencia intrafamiliar (VIF); E, exhortos; P, medidas de protección; V; divorcios de mutuo acuerdo), un numero correlativo y el año de ingreso de la demanda. (Por ejemplo, C – 234 – 07). Pueden haber dos RIT iguales, pero de distinto tribunal. (Por ejemplo, RIT V – 01 – 09, del Primer y Segundo Juzgado de Familia de Santiago)
2. RUC: (Rol Único de Causa): Es un número único e irrepetible que el SIT asigna a una causa en el momento de su ingreso.

**Nota importante:**

La Oficina Judicial Virtual envía los Estados Diarios de las causas donde la profesora es parte al correo [clinicasdec@derecho.uchile.cl](mailto:clinicasdec@derecho.uchile.cl). Sin embargo, la recepción de dicha información en ningún caso reemplaza la revisión de la carpeta electrónica de la causa directamente en la OJV. Las razones de ello son las siguientes:

1. La información del sistema computacional no siempre se sincroniza de manera automática y no todas las gestiones del proceso constan en el informe de Estado Diario que el sistema envía por mail. Así, las gestiones de los receptores, los escritos que sube la contraparte o documentos que son agregados al proceso (como la respuesta de los oficios) no serán informados por el correo electrónico que informa del Estado Diario.
2. Pese a que las diligencias pueden encargarse por vía telefónica o computacional, siempre es necesario ir a conversar con la persona encargada de dicha diligencia (en particular receptores judiciales, notarios u oficinas de la administración pública).
3. El sistema computacional es práctico, pero lejos de ser infalible, un actuar diligente exige que usted se asegure por todos los medios posibles del estado del proceso a su cargo.

# MANTENCION DE UNA CARPETA EN FORMATO MATERIAL

Estos son los parámetros básicos para mantener, o mejorar, el estado de la carpeta que recibe. En la medida en que los cumpla, hará más fácil su trabajo y facilitara el trabajo del estudiante que reciba la misma carpeta el semestre siguiente. Solo con una carpeta actualizada el equipo docente podrá resolver las dudas de los estudiantes. Asimismo, tenga presente que el cumplimiento de estos lineamientos forma parte de su evaluación a lo largo del semestre.

## I. Del estado de la carpeta:

El estado de la carpeta gris debe ser lo suficientemente bueno para mantener los documentos archivados en su interior. En caso de estar deteriorada, solicite una nueva al secretario del Departamento de Clínica Jurídica para su reemplazo.

En la portada debe estar **claramente** señalado el nombre del patrocinado y la fecha de inicio de la causa (en caso de que el lápiz no marque por la textura de la carpeta, solicite una etiqueta blanca autoadhesiva al secretario del Departamento o al equipo docente).

En la contra portada se encuentran otros datos que también deben encontrarse actualizados. (Tribunal, caratula, Rol o RIT y los nombres de los alumnos que han tramitado la carpeta con anterioridad.)

## II. Resoluciones y copias de escritos y audios:

La carpeta debe ser una copia fiel del expediente civil o laboral, o del registro de la causa en familia. Por lo tanto, es vital tener copia de todos los escritos y resoluciones que se dicten en el proceso.

En materia civil y laboral antiguo, las copias de resoluciones y escritos tienen una gran importancia en el caso de extravío del expediente, ya que las copias con cargo permitirán reconstituirlo.

En lo concerniente a carpetas electrónicas, es necesario tener copia de todo lo que conste en ellas puesto que el SIT no es infalible y han existido ocasiones en que el sistema falla y no puede ser consultado por internet[[4]](#footnote-4) . Respecto a las audiencias, debe solicitarse e incluirse en la carpeta de las Clínicas Jurídicas una copia de cada audio que sea grabado en el proceso.

Las carpetas siempre deben estar completas y ordenadas y este aspecto será revisado por el equipo docente.

### II. 1 Minutas de documentos y/o escritos.

En casos excepcionales, y solo cuando no fuere posible conseguir una copia del escrito o documentos presentados, se aceptará la realización de una minuta representativa de ellos, previa consulta al equipo docente.

La minuta de documentos y escritos debe constar de:

1. El número de fojas del escrito o documento.
2. La individualización de la parte que lo presenta.
3. Su fecha de presentación al tribunal.
4. Solicitud del escrito o naturaleza y contenido del documento presentado.
5. Demás datos relevantes del documento o escrito (Por ejemplo, en el caso que se acompañe una escritura pública, se debe indicar la fecha de su realización, en nombre del Notario ante el cual se realizo, las partes que lo celebraron y su número de repertorio)

Antes de ser agregada a la carpeta, la minuta debe ser presentada al equipo docente para determinar si es necesario agregar un nuevo dato o modificarla-

### II. 2 Minutas de resoluciones

Cuando no sea posible conseguir una copia de las resoluciones dictadas en un procedimiento laboral (antiguo) o civil, se aceptaran minutas de las mismas siempre que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Número de foja.
2. Fecha de la Resolución.
3. Texto completo de la resolución (No se aceptan resúmenes).
4. Indicar forma y fecha de la notificación (Ejemplo: si es por Estado Diario, indicar fecha de publicación en el mismo; si es por carta certificada, indicar su fecha de envío).

Es de vital importancia que se transcriba el texto completo e integro de la resolución (una coma o un punto que no esté en su lugar pueden cambiar el sentido de la misma).

La fecha de la notificación es importante para efectos de calcular los plazos que puedan estar vigentes, evacuar traslados o interponer recursos.

## III. De la correcta foliación:

### En materia civil:

Todas y cada una de las paginas (Fs.) que componen un expediente están numeradas en su margen superior derecho. Esto se denomina “numero de fojas”. Por regla general, solo se anota el número de la foliación, pero en algunos juzgados se anota con número y letra.

Al momento de resolver alguna petición, el texto de la resolución señala sobre que fojas se está fallando, de manera que es extremadamente importante que los expedientes estén foliados correctamente. Por ejemplo:

i) Se agrega a un expediente un escrito que solicita copias, a esta nueva foja corresponde el número 34. La resolución que resuelve el escrito presentado será la Fs. 35.

ii) Posteriormente, se presenta un escrito acompañando un certificado de nacimiento, los cuales se agregan también al expediente. El documento corresponderá a la foja 36 y el escrito corresponderá a fojas 37.

iii) El tribunal resuelve respecto al escrito presentado a Fs. 37, la resolución corresponderá a la foja número 38 y dirá, a modo de ejemplo, lo siguiente:

*“Santiago, 3 de marzo del 2006*

*A Fs. 37: Téngase por acompañado, con citación”*

Para saber sobre que solicitudes recae la resolución, habrá que revisar las fojas a las cuales hace referencia.

El estudiante deberá asegurarse que el expediente este correctamente foliado en el Juzgado y actualizar la carpeta, de manera que la foliación corresponda a la foliación del Tribunal, aun cuando la foliación del tribunal se encuentre errada.

### En materia de Familia:

Al no haber fojas en materia de familia, la carpeta deberá estar ordenada en estricto orden de fechas en que fueron presentados los escritos, dictadas las resoluciones o realizadas las audiencias.

## IV. De la distribución material de la carpeta de Clínica Jurídica.

En el interior:

* Lado derecho: Copia del expediente y documentos probatorios.
* Lado izquierdo: Documentación administrativa de la Clínica (informes de tramitación, cartas de citación, etc) y minutas de reunión con el cliente.

Para la mantención de la documentación usted debe aplicar las siguientes reglas:

* La documentación que no consista en la copia del expediente debe ser separada por categorías (idealmente en fundas plásticas categorizadas) y ordenadas por fecha (siendo lo primero a la vista, el documento de fecha más reciente).
* Los documentos pertenecientes a los patrocinados deben resguardarse para garantizar su conservación.
* Al momento de recibir documentación por parte de un cliente, debe hacerse una lista de dichos documentos en dos copias. Una copia se quedará en la carpeta y otra será entregada al cliente.

# MANTENCIÓN DE LA CARPETA EN FORMATO VIRTUAL

Cada caso tendrá una carpeta electrónica alojada en el Google Drive del mail del curso, [clinicasdec@derecho.uchile.cl](mailto:clinicasdec@derecho.uchile.cl), el cual debe ordenarse de la siguiente manera:

1. La carpeta tendrá el nombre del cliente y la materia del caso.
2. Dentro de dicha carpeta existirán las siguientes sub-carpetas con la siguiente información:
   1. **Entrevistas con el cliente**: en dicha carpeta se guardarán las actas de entrevista ya sea que se hagan digitalmente de manera directa o su scanneado (idealmente debe ser su escaneado puesto que las actas de entrevista deben ser firmadas por el cliente).
   2. **Documentación administrativa**: en dicha carpeta se deben guardar las Fichas de Ingreso del cliente, las hojas de recepción o entrega de documentos y cualquier otro tipo de documento de gestión administrativa del caso por la Clínica Jurídica.
   3. **Bitácoras**: en dicha carpeta deben guardarse las bitácoras del caso señalando su semestre y año.
   4. **La Causa**: en dicha carpeta se guarda exclusivamente una copia de la información que consta en la Carpeta Electrónica de la Oficina Judicial Virtual. La información se clasifica en las siguientes sub-carpetas:
      1. **Expediente**: constan todas las actuaciones y resoluciones ordenadas por fecha. En esta sub-carpeta los documentos deben guardarse con un numero correlativo y luego señalar el nombre del documento y la fecha (por ejemplo: 3.Contestación demanda – 21.04.2021; 4.Proveído contestación demanda – 27.04.2021). El número correlativo es extremadamente importante para asegurar que los documentos dentro de esta sub-carpeta sigan el orden del expediente digital.
      2. **Documentos acompañados a la causa:** constan todos los documentos acompañados al proceso señalando la fecha en que fueron ingresados.
      3. **Certificados de envío de la causa**: certificado de envío de escritos guardados por fecha.
   5. **Escritos en redacción**: en esta carpeta el estudiante guardara los escritos que están en elaboración para su revisión por el equipo docente.
   6. **Minutas de audiencia**: en esta carpeta el estudiante guardará todas las minutas de audiencia que se desarrollen respecto al proceso. La información estará guardada en las siguientes sub-carpetas:
      1. **Borradores de minutas:** donde se guardarán todos los borradores de las minutas que se hayan trabajado con el equipo docente.
      2. **Audiencia:** donde se guardará la minuta definitiva de cada audiencia con todos los documentos que se acompañaron en esa instancia. Esta subcarpeta tendrá el nombre y la fecha de la audiencia respectiva (por ejemplo: Audiencia de Juicio 23.03.2021)
   7. **Informes:** en esta carpeta el estudiante guardará todos los informes que se elaboran para el cliente. La información estará archivada en las siguientes sub-carpetas:
      1. **Borradores de informe**: donde se archivarán todos los borradores de informe trabajados con el equipo docente.
      2. **Informes definitivos:** donde se archivarán los informes que son finalmente enviados al cliente.
3. Todos los documentos guardados deben tener el nombre del documento y su fecha (Por ejemplo: Entrevista a don Angel Rivera- 29.03.2020).

# REGLAS PRÁCTICAS RESPECTO A LA TRAMITACIÓN DE LAS CARPETAS.

## I. Los escritos

***1. Ningún escrito puede ser presentado sin la autorización del equipo docente***

Todos los escritos deben ser elaboradoras en la plataforma de Google Drive y compartidos con el equipo docente, el cual hará las correcciones utilizando las herramientas que otorga dicha plataforma. Al respecto, el estudiante no debe borrar los comentarios que se dejen por el equipo docente marcándolos como “resuelto” sino que puede dejar un nuevo mensaje señalando como cumplió con las observaciones que se le hicieron.

El escrito será presentado por el estudiante a la Oficina Judicial Virtual una vez que sea firmado digitalmente por la profesora en formato PDF.

**2. *Justificar los márgenes del documento.***

**3. *Uso de un estilo de letra formal para la presentación de escritos y demás solicitudes al tribunal.***

Recomendamos ocupar un tipo de letra “*tradicional*”, por ejemplo, Arial Narrow, Calibri, Times New Roman, Courier New, en tamaño 12. Debe resaltarse con negritas la identificación del tribunal, de la parte compareciente, caratula y rol. Se tendrá en consideración la presentación formal del escrito, la redacción, ortografía y, muy especialmente, el correcto uso del lenguaje jurídico.

**4. *Utilizar el membrete del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho de nuestra Facultad en los escritos que se presenten.***

**5. *Presentar la cantidad de copias requeridas o dejar el escrito en las bandejas de la Oficina Judicial Virtual.***

Recuerde que, en la tramitación antigua, se debe acompañar tantas copias como partes hubiese que notificar por el estado diario: Si solo existe un demandado, se debe acompañar 1 copias más el original: Original para el expediente, una copia para el demandante y otra para el demandado.

Actualmente, debido a la ley de tramitación electrónica, en la mayoría de los procesos solo es necesario presentar el escrito en formato PDF con firma digital del apoderado por medio de la Oficina Judicial Virtual. Los estudiantes deben dejar los escritos en las bandejas de envío, siendo el equipo docente el que enviará de manera definitiva el escrito a la Oficina Judicial Virtual. De todas formal el estudiante debe hacer el archivo respectivo del escrito con la firma de la profesora y el certificado de envío.

## II. Los plazos

En la tramitación responsable de una causa, se debe ser especialmente cuidadoso con los plazos. Dentro de los plazos más comunes, el más breve es el “*Traslado*” que consiste en un emplazamiento a una de las partes para manifestarse sobre una solicitud de la contraria. Este plazo es de 3 (tres) días.

Los plazos procesales se encuentran en los Códigos de Procedimiento respectivos y pueden ser de horas, días, meses y años.

En la práctica, es de vital importancia saber contar un plazo. Para el cómputo de éstos es indispensable tener certeza sobre la fecha de notificación de la resolución que genera el plazo.

En procesos judiciales los días inhábiles no se cuentan dentro del plazo, por lo que se excluyen los domingos y festivos. Los plazos terminan a las 23:59 del último día de este. Así, aún cuando los tribunales dejen de atender público a las 14:00 horas los escritos de plazo pueden ser presentados por medio de la Oficina Judicial Virtual o, en casos calificados en los que se presente un escrito en formato material, en los “buzones de plazo”. Dichos buzones se encuentran en las dependencias de los diferentes tribunales.

## III. Las notificaciones.

Las resoluciones judiciales producen efectos desde su notificación. Esta puede ser personal, personal subsidiario, por cédula, por estado diario, por avisos, tacita y ficta.

En materias civiles y laborales, las notificaciones personales, personal subsidiario y por cedula están a cargo de funcionarios auxiliares de la administración de justicia llamados Receptores Judiciales.

Cuando usted requiera que se notifique alguna resolución de las formas señaladas deberán recurrir al llamado “Receptor del Turno”, aquel que atiende a todas las personas amparadas por el llamado “Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita” (BAJG). Al recurrir a ellos, deben completar una hoja de encargo de gestión que pueden encontrar en la oficina del secretario de la Clínica, la que deberá ser firmada por el receptor. De esta forma usted tendrá un respaldo del hecho que efectivamente encargó la gestión, aunque el receptor no la realice en el tiempo programado. También es posible encargar la diligencia vía correo electrónico, siendo entonces necesario que una copia de dicho mail se imprima y se guarde en la carpeta (tanto material como digital). Se hace presente que, pese a enviar correos, en la mayoría de los casos será necesario insistir a los Receptores del Turno por medio de llamadas por teléfono y de visitas a su oficina.

En los Juzgados de Familia las notificaciones están a cargo de funcionarios de los mismos tribunales. Sin embargo, si las partes lo desean y tienen los medios suficientes, pueden solicitar que se realice la notificación por un receptor particular.

## IV. Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita (BAJG)

Todos los patrocinados de las Clínicas Jurídicas de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile gozan, por disposición legal, del Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita (BAJG). En virtud de este beneficio los gastos del juicio y las diligencias que deban hacer ante los funcionarios auxiliares de la administración de justicia son gratuitas. Para hacer efectivo este beneficio ante los Tribunales es necesario acompañar el certificado respectivo al juicio. Dicho certificado es emitido por el Vicedecanato de nuestra Facultad (quien es el ministro de fe de ésta) y debe ser solicitado por medio de un formulario que se encuentra a su disposición con el secretario del Departamento.

En término prácticos, el BAJG permite que Receptores de Turno, Notarias y los Conservadores de Bienes Raíces realicen su trabajo de manera gratuita en beneficio de nuestros clientes y evita la condena en costas del juicio en caso de que se acojan las pretensiones de la parte contraria.

La oportunidad ideal para acompañar el BAJG en todos los procedimientos es junto con la demanda. Sin embargo, es posible acompañarlo en todo el procedimiento. De todas maneras, en términos prácticos, el BAJG debe estar incorporado en el proceso antes del inicio de los probatorios ya que es la instancia donde se hace más uso de los beneficios del documento.

Para solicitar el BAJG o sus copias, es necesario completar un formulario que debe ser enviado por el equipo docente al equipo de secretaría de la Clínica Jurídica.

## V. Revisión de juicios y visitas a tribunales

Los estudiantes deben revisar sus causas tres veces por semana (se recomienda lunes, miércoles y viernes, de manera que no trascurran más de tres días sin que la causa sea revisada).

Los estudiantes no deben confiar en los correos sobre Estado Diario que envía el SIT pues el sistema no siempre se encuentra sincronizado o actualizado, muchas veces presenta un retraso de dos días y hay una serie de diligencias que no constarán en dichos correos (por ejemplo: realización de notificaciones por receptores, envío de oficios, solicitud de copias, remisión a segunda instancia, etc.). De esta manera, en ninguna circunstancia la recepción de los correos sobre el Estado Diario exime al estudiante de revisar la carpeta electrónica en la Oficina Judicial Virtual. El incumplimiento de esta obligación será severamente penalizada en la evaluación de tramitación de carpetas.

En este punto es importante recordar que, para efectos de notificaciones, los sistemas informáticos de los Tribunales son solamente utilitarios. Si una resolución no aparece en el SIT, pero fue notificada por el estado diario o por envío de correo electrónico, usted se entiende notificado desde el día de la publicación en el Estado Diario o de la recepción del correo.

# INFORMACION SOBRE ESTADO DE LAS CAUSAS

Los alumnos deberán registrar todas sus gestiones en una bitácora que debe encontrarse en una carpeta compartida en google-drive. En dicho documento deberán señalar todas las gestiones realizadas, tales como: citación y concurrencia del patrocinado; contacto telefónico o por cualquier otro medio con él, y envío de escritos al profesor o ayudante para su corrección.

De manera obligatoria los estudiantes deberán actualizar, previamente a cada una de las clases del curso, el estado procesal de la causa. Tal actualización debe dar cuenta de información obtenida con una antelación no superior a 48 horas hábiles.

# REVISION DE CARPETAS

Los alumnos deben concurrir con sus carpetas a cada una de las clases puesto que serán revisadas semanalmente y de manera aleatoria por los ayudantes y la profesora. En caso de no poder asistir a clase, el estudiante debe enviar sus carpetas con un compañero.

Los estudiantes pueden llevarse consigo las carpetas o pueden dejarlas en el cardex de la profesora, donde existe una carpeta colgante por cada causa.

La misma revisión aleatoria se hará respecto de las carpetas digitales.

# COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

## I.Aspectos generales

La Clínica Jurídica es una organización docente-asistencial que presta servicios jurídicos de manera gratuita. Para otorgar un servicio de calidad y excelencia es indispensable tener una fluida comunicación con el cliente. Dicha comunicación debe materializarse de las siguientes formas:

1. Una vez recibida y estudiada la carpeta por el alumno, deberá citarse al patrocinado para que éste y el estudiante puedan conocerse. En esta reunión el estudiante le explicará al patrocinado el estado de su causa, los pasos a seguir en su tramitación y le hará entrega de un informe escrito con la información antes señalada.
2. El estudiante es responsable de informar al cliente respecto a su nombre, el nombre del ayudante tutor, el nombre del profesor y los horarios de atención. Asimismo, el estudiantes deberá señalar claramente al cliente el periodo de tiempo durante el cual él estará a cargo del juicio. Para ello se recomienda completar el Carnet de Atención que se le entrega al patrocinado y la cual está a disposición de los estudiantes con el secretario del departamento (se solicita llenar dicho carnet con letra clara y legible).
3. El estudiante deberá ponerse en comunicación con el cliente, por lo menos, una vez cada 15 días para informarle los avances de la causa. Esta regla se aplica aun cuando la causa no tenga movimiento.
4. Se recomienda al estudiante no entregar datos personales al cliente y comunicarse con él únicamente por los medios ofrecidos por el Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho.
5. El estudiante debe informar al cliente sobre la existencia del Libro de Informaciones, Reclamos y Felicitaciones, el cual puede completar siempre que quiera estampar observaciones positivas o negativas del servicio prestado.

## II. Medios para la comunicación Estudiante-Cliente

### II.1 Telefónico:

En la oficina del secretario de la Clínica se encuentra disponible un teléfono para que pueda realizar las llamadas pertinentes a su patrocinado. Si bien es una forma frecuente de comunicación no es aceptable que sea el único medio a lo largo del semestre.

Dentro de poco se espera que cada curso clínico tenga un número de celular al cual puede comunicarse el cliente, en especial en contexto de crisis sanitaria.

### II.2 Presencial:

La Clínica Jurídica posee una sala de entrevistas que puede ser utilizada por los estudiantes para atender las consultas de sus patrocinados.

El horario de atención de la cátedra es de miércoles de 9:30 am a 11 pm, en dicho horario los clientes pueden llegar sin necesidad de citación previa (en casos especiales también se acepta la citación los días lunes). Asimismo, se recomienda a los estudiantes citar a sus clientes en dicho horario. Sin perjuicio de ello y si la situación lo amerita, puede citarse al cliente fuera del horario regular de atención.

Las citaciones deben realizarse con el formato que se encuentra disponible en la oficina del secretario de la Clínica, y se debe ser realizada con a lo menos ocho días hábiles de anticipación a la reunión. Las fechas de reunión deben ser incorporadas al calendario de u-cursos.

Se deben llenar dos formularios por cada citación, los que deben ser timbrados por el secretario al momento de ser enviados: uno será recibido por el patrocinado al que se cita, y otro debe ser guardado en la carpeta correspondiente. Para enviar una citación se requiere de la autorización del profesor o de algún ayudante.

Es obligatorio que después de cada reunión con el patrocinado, el estudiante redacte una pequeña minuta sobre los siguientes temas: Información entregada por el estudiante al cliente, información entregada por el cliente al estudiante, documentos aportados por el cliente o devueltos por el estudiante y, en general, toda información que pudiera tener relevancia en la tramitación de la causa. Al final de la reunión, esta deberá ser firmada por el cliente previa lectura de la misma.

### II.3 Correo electrónico

Para comunicarse por medio de correo electrónico con el cliente o con terceros relacionados al proceso ya sean personas naturales o instituciones, el estudiante debe utilizar la cuenta [clinicasdec@derecho.uchile.cl](mailto:clinicasdec@derecho.uchile.cl). Lo anterior es para que el registro de las conversaciones por correo electrónico quede siempre a disposición del equipo docente sin usar correos privados de los estudiantes. Las reglas de uso del correo electrónico son las siguientes:

1. Todos los correos que el estudiante envíe al cliente o terceros involucrados en el proceso (ya sean personas naturales o instituciones) deben ser con copia oculta al equipo docente usando el correo [clinica-dec@googlegroups.com](mailto:clinica-dec@googlegroups.com).
2. El orden de la casilla de correos es de responsabilidad de los estudiantes, por lo que éstos deben velar que los correos que corresponden a sus casos tengan la etiqueta que corresponde y estén debidamente archivados. La casilla de correos no debe estar saturada con mails leídos.
3. El correo [clinicasdec@derecho.uchile.cl](mailto:clinicasdec@derecho.uchile.cl) debe ser exclusivamente utilizado por el estudiante para comunicarse con el cliente, con el Tribunal, con receptores judiciales o terceras personas o instituciones involucradas con la tramitación de la causa. Queda estrictamente prohibido a los estudiantes enviar cualquier correo electrónico al cliente o terceros involucrados en el proceso (ya sean personas naturales o instituciones) desde otra casilla de correo. Sin embargo, para comunicarse con el equipo docente el estudiante debe utilizar sus cuentas personales o el u-cursos.
4. Al momento de enviar un correo electrónico el estudiante debe saludar, presentarse como estudiante y despedirse. El tono de redacción debe ser formal.
5. Los estudiantes no deben modificar la firma del correo electrónico y deben agregar manualmente en cada correo su nombre, señalando que son estudiantes y su año de estudios (Por ejemplo: Luisa Robles, estudiante 3 año, Derecho – UChile).

### II.4 Uso de la aplicación de Whatsapp y el celular

El curso dispone de un teléfono de celular cuyo número +569 39483648 el cual dispone de Whatsapp. Debe existir un grupo de Whatsapp por cada cliente, donde serán integrados el cliente, el equipo docente y el estudiante a cargo del caso. Se fijará un horario para contestar los mensajes de Whatsapp puesto que no hay respuesta inmediata a este tipo de mensajes (salvo urgencias, donde la comunicación debe ser principalmente realizada por el equipo docente).

Por el hecho de estar integrado en un grupo de Whatsapp, los clientes tendrán el teléfono personal de los estudiantes, pero no está autorizado que los estudiantes conversen con los clientes fuera del horario de clases, salvo casos de urgencia (y en dichos casos las conversaciones serán principalmente realizadas por el equipo docente). Por ello, los estudiantes no deben contestar las llamadas de los clientes fuera del horario de clases pero deben informar de manera inmediata al equipo docente de esta situación. Cuando esto ocurra, el equipo docente o el estudiante se contactará con el cliente (ya sea por mensaje de Whatsapp o por correo electrónico) informándole que ha tomado conocimiento de la llamada perdida y devolverá el llamado en el horario regular (que será el horario de clases), salvo que sea una situación urgente.

Puesto que durante el curso el estudiante hará uso de su Whatsapp con fines profesionales, se sugiere revisar su foto de perfil y los mensajes de su estado en la aplicación.

Estas medidas pueden parecer restrictivas, sin embargo, están implementadas para mantener flujos controlados de comunicación y crear hábitos de trabajo sobre los momentos de conversación con los clientes. Adicionalmente, estas medidas buscan evitar crear una expectativa de inmediatez en los clientes, pero siempre permitiendo las excepciones pertinentes en caso de urgencia.

### II.5 Uso de Zoom

El curso dispone de una cuenta ilimitada de Zoom que se utiliza tanto para realizar las clases como para tener reuniones con los clientes. En este caso, el equipo docente abrirá una sala especial además de habilitar la Sala de Espera de la aplicación transfiriendo tanto al estudiante como al cliente y a un miembro del equipo docente a la sala de reunión respectiva.

Los estudiantes no están autorizados para mantener conversaciones por Zoom o cualquier otra plataforma digital sin el acompañamiento de un miembro del equipo docente. Salvo excepciones, toda reunión debe ser autorizada y acompañada por el equipo docente del curso.

El estudiante deberá preocuparse de su presentación personal al momento de asistir a una reunión digital, junto con asegurarse de la buena visibilidad de su cámara y buen funcionamiento del audio. En caso de problemas de conexión que solo permitan utilizar el audio de la aplicación, se debe informar previamente de esto al cliente, extendiendo las excusas del caso. El estudiante debe ser cuidadoso con el uso de filtros durante sus reuniones digitales y se sugiere el uso de fondos sobrios de un solo color.

# DEL ARCHIVO DE UNA CARPETA.

Por regla general, la inasistencia del patrocinado a tres citaciones seguidas realizadas por el estudiante, mediando dos meses entre la primera y la última, es causal para el abandono de la causa por la Clínica Jurídica.

Sin embargo, esta regla no se aplica en el caso que el patrocinado sea demandado, respecto los juicios por materias de familia y en los casos en que se mantenga fluida comunicación por otros medios.

# ALGUNA LEGISLACION IMPORTANTE EN LA TRAMITACION DE CAUSAS DE LA CLINICA.[[5]](#footnote-5)

1. Ley que crea los tribunales de familia N° 19.968, modificada en septiembre del 2008.
2. Ley sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, DFL N°1.
3. Código Civil.
4. Ley de arrendamiento de predios urbanos, N° 18.101.
5. Código de Procedimiento Civil
6. Código Orgánico de Tribunales.
7. Ley de Matrimonio Civil, N° 19.947.
8. Ley 20.886 que Modifica el Código de Procedimiento Civil, para Establecer la Tramitación Digital de los Procedimientos Judiciales.

1. SITFA: Sistema Informático Tribunales de Familia. SITLA: Sistema Informático Tribunales Laborales. SITCI: Sistema Informático Tribunales Civiles. SITCA: Sistema Informático Corte de Apelaciones. [↑](#footnote-ref-1)
2. En este punto es importante señalar que se implementó el sistema digital a los Juzgados Civiles de manera que, aún cuando se mantiene el antiguo sistema de los expedientes materiales, se genera una dúplica del mismo en carpeta electrónica (SITCI). Esto se ha hecho con el objeto de preparar el cambio de procedimiento civil. Sin embargo, el sistema no es completamente confiable y se han reportado errores de sincronización con la carpeta material. [↑](#footnote-ref-2)
3. Para ingresar a la OJV es necesario tener activada la Clave Única. [↑](#footnote-ref-3)
4. Por otra parte, el SIT se actualiza durante las noches hasta las primeras horas de la mañana, de manera que no permite el acceso desde las 10 pm a las 8 am. [↑](#footnote-ref-4)
5. Disponibles en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl) [↑](#footnote-ref-5)