

PROTOCOLO DE SISTEMA DE INGRESO DE CASOS (SIC)

Objetivos, principios de funcionamiento, criterios de selección y pautas de atención de casos no ingresados a cursos clínicos del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho

Departamento de
Enseñanza Clínica del
Derecho

Facultad de Derecho

Universidad de Chile

PROTOCOLO DE INGRESO DE CASOS
CLÍNICA JURÍDICA UNIVERSIDAD DE CHILE – 2020

I.- Antecedentes Generales y Principios del Sistema de Ingreso de Casos

El Sistema de Ingreso de Casos (SIC) comienza a funcionar como programa piloto durante el año 2015. El objetivo del sistema es doble: por una parte, busca realizar un análisis de los casos que son recibidos por las Clínicas Jurídicas de la Universidad de Chile, seleccionando aquellos que son apropiados para la realización de docencia clínica y, por otra, busca dar una respuesta, en la medida de las capacidades de la Universidad, a las necesidades jurídicas de aquellas personas cuyos casos no pueden ser recibidos por el Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho. En este último escenario, los casos son derivados al Programa de Apoyo a la Comunidad (PAC) el cual presta servicios de orientación jurídica general y llenado de formularios de posesiones efectivas.

Considerando que la Universidad de Chile es una institución pública, al proceso de análisis y selección de casos le es aplicable lo establecido en la Ley 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado, en el sentido que el SIC debe operar bajo los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, impulsión de oficio, impugnabilidad de las decisiones, control, probidad, transparencia y publicidad.

El SIC reúne el conjunto de acciones que deben realizarse desde la llegada del consultante a las Clínicas Jurídicas hasta su primera citación para recibir algún servicio legal de los que ofrece el Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho. De esta manera, las principales acciones que deben realizarse por el SIC son: la recepción del caso, el registro, el análisis preliminar de ingreso, la identificación del servicio que la Clínica Jurídica puede prestar al consultante y la citación para realizar dicho servicio.

II. Actividades del SIC y sus responsables

| Etapa | Actividad | Estamento Responsable |
|--------------|--|--|
| 1 | Definición de criterios de ingreso <ul style="list-style-type: none">• Materia• Jurisdicción• Ingreso económico• Capacidad de los cursos clínicos y fecha | Académico |
| 2 | Recepción del público (primera entrevista) | Personal de colaboración + estudiantes (ayudantes/voluntarios) |
| 3 | Ingreso a Registro Interno de Causas (RIC) | Personal de colaboración + estudiantes (ayudantes/voluntarios) |
| 4 | Análisis preliminar e identificación del servicio a prestar (ingreso a un curso clínico) | Académicos + personal de colaboración |
| 5 | Asignación de hora (primera entrevista del curso clínico/orientación general/posesiones efectivas) | Personal de colaboración |
| 6 | Citación al consultante | Personal de colaboración |

III. Flujograma de Atención de Público por el SIC

| Etapa | Detalle | Estamento encargado |
|---|---|--|
| Paso 1: Recepción del consultante (horario de lunes-jueves de 9 am/11 am) | Recepción del consultante, invitarlo a tomar asiento, identificar a personas de perfil agresivo/descompensando, dar información general (tiempo de espera, uso de revistas, uso de los baños) | Personal de colaboración |
| Paso 2: Registro | Llenar los formularios de ingreso, cargar datos al Registro Interno de Causas . | Personal de colaboración + estudiantes (voluntarios/ayudantes) |
| Paso 3: Entrevista | Realización de entrevista según pauta, consignación de los antecedentes en la ficha y firma por parte del consultante de las declaraciones de "toma de conocimiento". | Personal de colaboración + estudiantes (voluntarios/ayudantes) |
| Paso 4: Definición de ingreso y determinación del servicio jurídico a ofrecer. | Aplicación de los criterios de ingreso e identificación del servicio que puede prestar la Clínica Jurídica: <ul style="list-style-type: none"> a) Ingreso a Curso Clínico b) Orientación General c) Posesiones Efectivas | Académicos + Personal de colaboración |
| Paso 5: Comunicación con el cliente y citación. | Una vez tomada la decisión sobre el ingreso y el servicio jurídico a ofrecer, esto se debe comunicar al consultante. Dicha comunicación se debe hacer con ocasión de la primera entrevista, evitando, en la medida de lo posible, que el consultante se retire del servicio sin saber que ocurrirá con su caso. | Personal de colaboración + estudiantes (voluntarios/ayudantes) |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>Paso 6: Realización de la atención</p> | <p>La atención jurídica será realizada por los cursos clínicos o por el Programa de Apoyo a la Comunidad (PAC).</p> <p>a) Ingreso curso clínico: estudiantes y equipo docente.</p> <p>b) Orientación General: estudiantes o académicos del PAC al momento de la entrevista.</p> <p>c) Posesiones Efectivas: estudiantes voluntarios del PAC. Con ocasión de la primera entrevista se le solicitará información adicional al consultante.</p> | <p>Académicos + estudiantes (voluntarios/ayudantes)</p> |
|--|--|--|---|

IV. Criterios de selección de casos

Las Clínicas Jurídicas realizan un proceso docente por medio de la atención de casos reales. Así, en su actividad, el Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho realiza una doble labor de enseñanza y asistencia a personas de menos recursos. Sin embargo, justamente en consideración a su naturaleza docente, el Departamento se ve en la necesidad de realizar una selección de casos en consideración a los siguientes criterios: a) lugar donde debe desarrollarse el juicio, b) materia a tratar, c) ingresos económicos del solicitante y d) capacidad de los cursos clínicos.

a) Sobre el lugar donde debe desarrollarse el juicio:

1. **Casos Civiles:** que sean de competencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, con excepción de la comuna de Colina.

2. **Casos Laborales:** que sean de competencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, con excepción de la comuna de Colina.
3. **Casos de Familia:** que sean de competencia de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, con excepción de los tribunales de Colina y de Pudahuel.
- 4.- **Casos de Policía Local:** Juicios de ley de protección al consumidor, que sean de competencia de los Juzgados de Policía Local de Santiago.

b) Sobre las materias a tratar:

b.1 La Clínica Jurídica recibe casos de las siguientes materias:

- 1.- De Derecho de Familia.
- 2.- Civiles.
- 3.- De Vulneración de Derechos Fundamentales: recursos de protección, acciones por discriminación.
- 4.- De Derecho Laboral.
- 5.- Relativas a Derecho Ambiental.
- 6.- Tributarias.
- 7.- Asesoría jurídica a la gestión de empresas de menor tamaño.
- 8.- Redacción de contratos y testamentos.
- 9.- Penales: definidas en cuanto a su número y condición por la Dirección del Departamento.
- 10.- Posesiones Efectivas: llenado de formulario para solicitar la posesión efectiva intestada ante el Servicio de Registro Civil e Identificación.
- 11.- Ley de Protección al Consumidor.
- 12.- Protección de Derechos de Niños, Niñas o Adolescentes.
- 13.- Protección de derechos de adultos mayores y personas con discapacidad.
- 14.- Relativas a víctimas de violencia de género o violencia intrafamiliar.
15. Protección de derechos de personas Migrantes.

b.2 Materias o asuntos excluidos:

- 1.- De competencia de los Juzgados de Policía Local. Salvo aquellos que sean de competencia de los Juzgados de Policía Local de Santiago y que versen sobre materias de protección al consumidor.
- 2.- Juicios Arbitrales.
- 3.- Cumplimiento de sentencias en materia de familia.
- 4.- Cobranzas de Deudas Laborales y previsionales.
- 5.- Causas en las que el patrocinado haya tenido abogado particular o se presente con juicio ya iniciado y patrocinado por algún tipo de organización sin fines de lucro.
- 6.- Que correspondan a la defensa de imputados en causas afectas a la Ley 20.000.
- 7.- Se dirijan en contra de la Universidad de Chile, como persona jurídica.
- 8.- En caso de dudas sobre la materia, nivel de dificultad o perfil socioeconómico del solicitante, la Dirección del Departamento decidirá el ingreso del caso, en función de los objetivos de las clínicas, esto es, eminentemente docente.

c) Sobre los requisitos económicos de ingreso:

La Clínica Jurídica sólo recibe casos de personas que no tengan los medios suficientes para pagar un abogado particular. De esta manera, el límite de ingreso económico de los consultantes no podrá ser superior a 18 U.F. *per cápita* de quienes componen el grupo familiar. En caso de tratarse de personas que vivan solas, el ingreso límite deberá ser de 28 U.F.

Para acreditar este nivel socioeconómico, el consultante deberá firmar una declaración jurada de ingresos al momento de ingresar al servicio. Dicha declaración podrá ser enviada por correo electrónico en caso de imposibilidad de concurrir personalmente.

Sin perjuicio de lo anterior se tendrá en especial consideración a la vulnerabilidad social del grupo familiar.

d) Capacidad de los cursos clínicos:

Asignación de caso a un curso

La asignación de caso a un curso clínico se efectuará exclusivamente por el académico coordinador de ingreso de causas, mediante la entrega de la carpeta correspondiente que contendrá la ficha de ingreso al SIC, en forma presencial o digital. En caso de duda, resolverá el Director del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho.

Esta carpeta se entregará al profesor o ayudante del curso que corresponda, el día que el cliente ha sido citado para su atención, de manera presencial o virtual.

La distribución de causas entre los cursos clínicos considerará los siguientes criterios:

I.- Según Especialidad:

A los cursos de clínicas especializadas se derivarán las siguientes causas:

- 1) Materias de Familia: derivar a clínica especializada de familia.
- 2) Materias Laborales: derivar a clínica especializada laboral.
- 3) Materias relativas a vulneración de derechos fundamentales: derivar a Clínica de Justicia Constitucional o Clínica de Interés Público.
- 4) Actos Jurídicos: derivar a Clínica de Actos y Contratos.
- 5) Materias Ambientales: derivar a Clínica de Derecho Ambiental.
- 6) Asuntos de Empresas: derivar a clínica especializada de asesoría a la gestión de empresas de menor tamaño o clínica tributaria, según corresponda.
- 7) Asuntos penales: derivar a clínica especializada, de acuerdo con disponibilidad del profesor.
- 8) Asuntos tributarios: derivar a clínica especializada Tributaria.
- 9) Asuntos Civiles: derivar a Clínica I.

II.- Según Carga de Trabajo:

En la derivación a cada curso, en especial en Clínica I, la asignación se efectuará en consideración a la carga de causas que tenga cada profesor, intentando que el número de ellas sea equitativo entre todos cursos, considerando también el número de alumnos en cada semestre, considerando como máximo 14 alumnos.

Para ello, los profesores deben mantener informado al Departamento respecto del número de casos vigentes que tienen, a través del formulario físico y digital que para estos efectos deben entregar al personal colaborador. Además, cada profesor deberá asignar un ayudante de su curso que tenga la responsabilidad de mantener actualizado el sistema de ingresos y de registro de causas.

III.- Rechazo o Devolución de Causas:

En caso de que algún profesor no pueda recibir alguna causa que se le ha asignado, la carpeta deberá ser entregada al Director del Departamento, Subdirector o Coordinador Docente el mismo día que la recibió, explicando por escrito las razones del rechazo con el fin que, si procede, se reasigne inmediatamente a otro profesor de manera que el cliente sea atendido el mismo día.

El personal colaborador no estará facultado para recibir de vuelta causas asignadas.

V. Actividades del Programa de Apoyo a la Comunidad (PAC) para casos no ingresados a cursos clínicos

El Programa de Apoyo a la Comunidad (PAC), atiende aquellos casos que **no** pueden ser ingresados a un cursos clínicos. El objetivo de las actividades del PAC es concretizar la vocación de servicio que caracteriza a la Universidad de Chile, dando orientación jurídica a aquellas personas que acudan a las Clínicas Jurídicas respondiendo sus consultas y conectándolos con la red de servicios jurídicos públicos y privados existentes en el país. Las dos actividades principales del PAC son: las orientaciones generales y el llenado de formularios de posesiones efectivas intestadas.

Las actividades del PAC son realizadas de manera conjunta por académicos, personal de colaboración, ayudantes y estudiantes, siendo las principales tareas las siguientes:

| Tarea | Responsable |
|---|--|
| Capacitación de estudiantes voluntarios o ayudantes | Académicos |
| Determinación de los documentos a aportar para completar los formularios de posesión efectivos (redacción de una "ficha listado") | Académicos |
| Realización de Orientaciones e información | Persona que hace el ingreso con ocasión de la primera entrevista (académicos, estudiante voluntario/ayudante, personal de colaboración) |
| Solicitud de documentación para completar el formulario de posesión efectiva intestada. | Persona que hace el ingreso con ocasión de la primera entrevista (académicos, estudiante voluntario/ayudante, personal de colaboración). |
| Registro de los antecedentes del caso por medio material (ficha de ingreso) y por medios digitales. | Persona que hace el ingreso con ocasión de la primera entrevista (académicos, estudiante voluntario/ayudante, personal de colaboración). |
| Custodia y archivo de las fichas de ingreso | Personal de colaboración. |
| Comunicación con el consultante | Personal de colaboración. |
| Coordinación con los estudiantes voluntarios/ayudantes para completar el formulario de posesiones efectivas. | Personal de colaboración. |

VI. Registro

El SIC registra a todas las personas que acuden al servicio, generando una base de datos que cuenta con:

1. Número de ficha, fecha de ingreso, materia
2. Nombre, cédula de identidad, nacionalidad, edad, sexo y dirección del consultante;
3. Teléfono y correo electrónico del consultante;
4. Ingresos del grupo familiar
5. Fecha de cita a entrevista, si procede.
6. Nombre del profesor a cargo del curso clínico respectivo

El registro es doble, pues consta de un formato digital y otro formato material (uso de fichas de ingreso).

VII. TRAMITACIÓN DE CAUSAS

Sin perjuicio de la labor docente que cumplen las Clínicas Jurídicas, el profesor a cargo del curso es responsable de que la tramitación de la causa cumpla con estándares de calidad y oportunidad que demuestren un buen servicio. Esto implica patrocinar personalmente las causas, fijar a los alumnos plazos razonables para la redacción y presentación de demandas y escritos; exigirles mantener contacto permanente con los clientes para informar el avance de sus gestiones; solicitar oportunamente documentos u otros medios de prueba; respetar la puntualidad en la atención de las personas citadas; todo ello, sin perjuicio de las obligaciones propias e inherentes al mandato judicial relativo a plazos, audiencias, recursos, etc. Además, de la responsabilidad de ingresar y mantener actualizado el Registro de Causas.

VIII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PATROCINADOS DERECHOS

1. Tener información oportuna y comprensible de su causa.
2. Recibir un trato digno, respetando su privacidad.

3. Recibir una atención jurídica de calidad y transparente, según protocolos establecidos.
4. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
5. Ser informado de los costos de su atención jurídica
6. Tener la posibilidad de hablar con su abogado patrocinante y conocer al equipo docente.
7. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión, sin su permiso.
8. Que su información judicial no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
9. Aceptar o rechazar cualquier acción o procedimiento judicial y pedir el término del patrocinio de su causa.
10. Consultar o reclamar respecto de la atención de jurídica recibida. Asimismo, tener conocimiento sobre el libro de reclamos.
11. A ser incluido en estudios estadísticos, sólo si lo autoriza.
12. Donde sea pertinente, se cuente con señalética en lenguas e idiomas originarios o extranjeros.
13. Que el personal de colaboración porte una identificación.
14. Que su abogado patrocinante le entregue un informe de la atención recibida durante la tramitación de su causa.

Toda persona podrá reclamar los derechos referidos precedentemente de acuerdo al Protocolo establecido en este Departamento, ante los funcionarios encargados del Sistema de ingreso de causas.

DEBERES

1. Entregar información veraz acerca de su caso, identidad y dirección.
2. Entregar un correo electrónico y un número de teléfono en que será notificado de las gestiones y citaciones. Deberá asimismo, actualizar esta información en caso de modificación de los mismo.
3. Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información judicial.

4. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
5. Informarse acerca de los horarios y períodos de atención.
6. Tratar respetuosamente a los funcionarios, profesores y alumnos.
7. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.

IX. CAUSALES DE TÉRMINO O CIERRE DE CAUSAS

1. Cumplimiento del encargo.
2. Por término de la tramitación de la causa. A modo de ejemplo dictación de la sentencia de término, sobreseimiento, fallos en recurso de nulidad penal o acuerdos entre las partes.
3. Por revocación de la representación por parte del patrocinado.
4. Por renuncia al patrocinio por causas imputables al patrocinado.
5. Por mutuo acuerdo entre el patrocinado y el patrocinante.
6. Por designación judicial de nueva representación por parte del patrocinado en causas que se encuentren patrocinadas por las Clínicas Jurídicas.
7. Por muerte del patrocinante, según sea el caso, debiendo analizar si la acción deducida puede continuar con sus herederos.

Las resoluciones del Director de Departamento pueden ser objeto de reposición y recurso jerárquico.