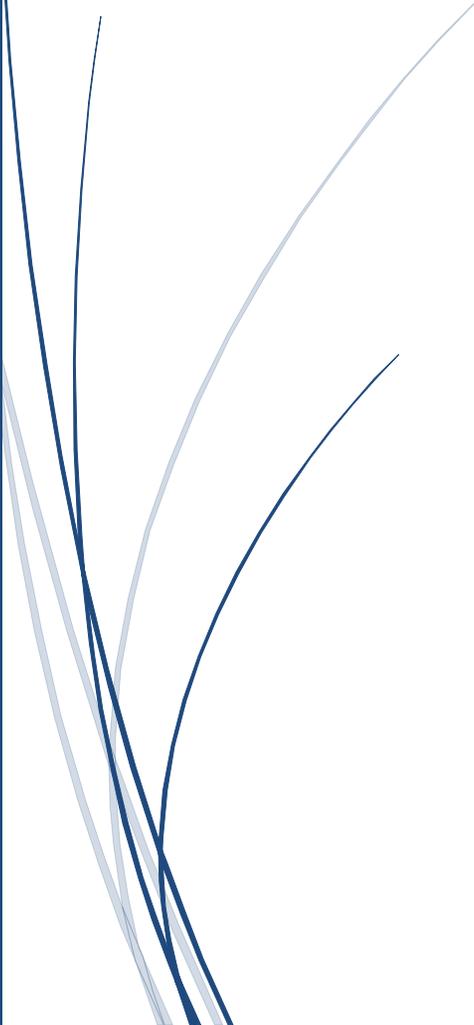




2°Sem/2021

Manual de Gestión de Carpetas y Tramitación



Profesora Asistente Daniela Ejsmentewicz
DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA CLÍNICA DEL DERECHO,
FACULTAD DE DERECHO, UNIVERSIDAD DE CHILE

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN:	2
EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN SEDE CIVIL, DE FAMILIA, LABORAL Y PENAL	2
USO Y CONSULTA DE CAUSAS POR MEDIO DE LA OFICINA JUDICIAL VIRTUAL	3
MANTENCIÓN DE LA CARPETA EN FORMATO VIRTUAL	6
REGLAS PRÁCTICAS RESPECTO A LA TRAMITACIÓN DE LAS CARPETAS.	7
I. Los escritos	7
II. Los plazos	8
III. Las notificaciones.	9
IV. Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita (BAJG)	10
V. Revisión de juicios y visitas a tribunales	10
INFORMACION SOBRE ESTADO DE LAS CAUSAS	11
REVISION DE CARPETAS	11
COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	11
I.Aspectos generales	11
II. Medios para la comunicación Estudiante-Cliente	12
II.1 Whatsapp:	12
II.2 Plataforma Zoom :	13
II.3 Correo electrónico	14
II.4 Llamadas telefónicas por celular del estudiante	15
DEL ARCHIVO DE UNA CARPETA	15
ALGUNA LEGISLACION IMPORTANTE EN LA TRAMITACION DE CAUSAS DE LA CLINICA.	15

INTRODUCCIÓN:

Considerante que para muchos estudiantes, el curso de Clínica Jurídica I es su primera experiencia profesional, este manual tiene por objeto ayudarles y dar lineamientos para en su trabajo de tramitación durante el semestre. Así, este texto explica conceptos generales respecto a la tramitación electrónica y señala las reglas básicas para la realización de diligencias y el mantenimiento ordenado de las carpetas digitales de los juicios y procesos del curso clínico.

En la cátedra de Clínica Jurídica I les estudiantes no solo deben lograr objetivos de aprendizaje, sino que también deben otorgar un servicio de calidad a sus clientes. Para ello es indispensable una diligente tramitación de los juicios, lo que implica orden y responsable comunicación con el cliente. Por ello, los lineamientos del presente manual deben ser considerado necesarios para la realización de un trabajo de calidad y son obligatorios para los estudiantes. El seguimiento y aplicación de estos lineamientos son partes fundantes de la evaluación del desempeño clínico y de la nota final del curso. Ante cualquier duda, se les solicita a los estudiantes dirigirse al equipo docente.

EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN SEDE CIVIL, DE FAMILIA, LABORAL Y PENAL

Producto de un enorme y sostenido esfuerzo de la Corporación de Asistencia Judicial, nuestro sistema judicial cuenta con un sistema completamente informático de tramitación de expedientes. Anteriormente los expedientes eran un conjunto de papeles foliados (con número en cada una de sus páginas) y cosidos a mano. Actualmente toda la información de las causas se encuentra en formato digital pudiendo acceder a dicha información por medio de la página del Poder Judicial o de la Oficina Judicial Virtual.

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). Actualmente, para el registro de los procedimientos 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 se agregan al proceso 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 de el SIT¹ (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 Tribunal². El SIT y sus respectivas variantes (SITLA, SITCI y SITCA) pueden ser consultados vía página web del Poder Judicial (www.poderjudicial.cl) o por medio de la Oficina Judicial Virtual (www.ojv.pjud.cl)³

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

- i) 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 número correlativo y el año de ingreso de la demanda. (Por ejemplo, C – 234 – 07). De esta forma, puede haber dos RIT iguales, pero de distinto tribunal. (Por ejemplo, RIT V – 01 – 09, del Primer y Segundo Juzgado de Familia de Santiago)
- ii) RUC: (Rol Único de Causa): Es un número único e irrepetible que el SIT asigna a una causa en el momento de su ingreso.

USO Y CONSULTA DE CAUSAS POR MEDIO DE LA OFICINA JUDICIAL VIRTUAL

La Oficina Judicial Virtual es un espacio digital alojado en la página del Poder Judicial donde se pueden realizar una serie de acciones de tramitación para la mayoría de los

¹ SITFA: Sistema Informático Tribunales de Familia. SITLA: Sistema Informático Tribunales Laborales. SITCI: Sistema Informático Tribunales Civiles. SITCA: Sistema Informático Corte de Apelaciones.

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.

³ Para ingresar a la OJV es necesario tener activada la Clave Única.

Tribunales del país, tanto en primera como en segunda instancia, además de la Corte Suprema. Las principales acciones que se pueden realizar son:

1. Ingresar demandas.
2. Ingresar escritos.
3. Conocer el estado de sus causas.
4. Revisar los Estados Diarios de todos los tribunales del país y de las Cortes.
5. Revisar las tablas de alegatos de las Cortes, los anuncios de cada sala y el avance de los alegatos del día.
6. Pagar impuestos de manera electrónica (compra de estampillas para suspensiones y otras diligencias).
7. Ver su calendario de audiencias.
8. Solicitar certificado de título de abogado.
9. Ingresar un correo electrónico asociado a su usuario para recibir notificaciones.

Todas las personas pueden tener un usuario en la Oficina Judicial Virtual por medio de su Clave Única. Por este medio, podrá ingresar a las carpetas digitales de cada causa donde su RUT esté asociado. Para efectos de este curso, usted utilizará la segunda clave de la profesora para acceder a las carpetas digitales de las causas asociadas al RUT de ella. Lo anterior debido a que usted no necesariamente se delegará poder en las causas que tramite, pero no por ello está eximido de revisarlas semanalmente.

El correo electrónico asociado a la cuenta de la Oficina Judicial Virtual de la profesora es clnicasdec@derecho.uchile.cl; a usted se le dará acceso a dicho correo pudiendo revisarlo de manera directa o redireccionar los correos a su propia casilla personal. Los estudiantes solo deben utilizar dicho correo electrónico para la tramitación del curso clínico estando prohibido el uso de sus correos personales para cualquier diligencia de tramitación o actividad que realicen en la Oficina Judicial Virtual.

Las causas deben ser revisadas un mínimo de tres veces a la semana los lunes, miércoles y viernes sin modificar los días de revisión (lo anterior se debe a que dichos días no exceden la cantidad de tres días hábiles corridos, que es el plazo mínimo que puede conceder un Tribunal para la realización de diligencias). También, los estudiantes deben revisar sus causas antes de cada clase puesto que dicha actividad es una preparación mínima necesaria para realizar trabajo clínico.

El conocer y saber usar apropiadamente la Oficina Judicial Virtual es indispensable para cualquier abogado en la actualidad. Por ello, usted debe ejercitarse en el uso de dicha plataforma y realizar al equipo docente sus consultas al respecto. Para lograr un buen dominio de la Oficina Judicial Virtual el estudiante deberá:

1. Habilitar su propio usuario en la Oficina Judicial Virtual por medio de su Clave Única.
2. Ingresar al Sistema los escritos y demás documentos de la causa a su cargo, bajo la guía o con el apoyo del equipo docente pero siempre dejando dicha documentación en la Bandeja de Entrada. Solo el equipo docente enviará la documentación al Poder Judicial una vez revisado que todo esté en orden.
3. Ver los siguientes videos disponibles en YouTube para entender el funcionamiento de la página:
 - a. Ley de Tramitación Electrónica: ingreso de demandas y escritos a la OJV del canal del Poder Judicial : <https://www.youtube.com/watch?v=sVfyXQnf2Yk>
 - b. Charla aprendiendo a usar la OJV de la Corporación de Asistencia Judicial de Coquimbo: <https://www.youtube.com/watch?v=U1gFGizOE6M>

Nota importante:

La Oficina Judicial Virtual envía los Estados Diarios de las causas donde la profesora es parte al correo clnicasdec@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 útil 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.

MANTENCIÓN DE LA CARPETA EN FORMATO VIRTUAL

Cada caso tendrá una carpeta electrónica alojada en el Google Drive del mail del curso, clincasdec@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:
 - a. **Entrevistas con el cliente:** en dicha carpeta se guardarán las actas de entrevista ya sea que se hagan digitalmente de manera directa o su scaneado (idealmente debe ser su escaneado puesto que las actas de entrevista deben ser firmadas por el cliente).
 - b. **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.
 - c. **Bitácoras:** en dicha carpeta deben guardarse las bitácoras del caso señalando su semestre y año.
 - d. **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:
 - i. **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.
 - ii. **Documentos acompañados a la causa:** constan todos los documentos acompañados al proceso señalando la fecha en que fueron ingresados.
 - iii. **Certificados de envío de la causa:** certificado de envío de escritos guardados por fecha.
 - e. **Escritos en redacción:** en esta carpeta el estudiante guardara los escritos que están en elaboración para su revisión por el equipo docente.

- f. **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:
 - i. **Borradores de minutas:** donde se guardarán todos los borradores de las minutas que se hayan trabajado con el equipo docente.
 - ii. **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)
- g. **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:
 - i. **Borradores de informe:** donde se archivarán todos los borradores de informe trabajados con el equipo docente.
 - ii. **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 Ángel Rivera- 29.03.2020).
- 4. Para evitar el desorden dentro de cada sub-carpeta, cada documento agregado debe tener un número correlativo al documento anterior que permita su orden automático (Por ejemplo: 1- Entrevista a don Ángel Rivero – 29.03.2021; 2- Entrevista a don Ángel Rivera- 12.08.2021)

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 elaborados 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, le 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. Dejar el escrito en la bandeja de escritos o bandeja de demandas de la Oficina Judicial Virtual, siendo el equipo docente quien lo envía definitivamente al Poder Judicial.

Le estudiante deberá dejar el escrito en Bandeja de Escritos o Bandeja de Demandas según corresponda, avisando de esto al equipo docente por medio de correo electrónico. Luego, el equipo docente enviará definitivamente el escrito al Poder Judicial y le entregará vía mail al estudiante el certificado de envío. Le estudiante será responsable de archivar correspondientemente en la carpeta digital del drive tanto el escrito enviado como su respectivo 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 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.

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 cédula 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, se debe enviar un correo electrónico por medio del correo del curso, señalando el rol, el tribunal, la resolución a notificar junto con toda la demás información necesaria para la realización de la diligencia.

Al encargar la diligencia por medio de correo electrónico, usted tendrá un respaldo del hecho que efectivamente encargó la gestión, aunque el receptor no la realice en el tiempo programado. Se hace presente que en la mayoría de los casos será necesario insistir a los Receptores del Turno por medio de nuevos correos electrónicos, llamadas por teléfono y/o 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 en el u-cursos. Una vez completado, dicho formulario debe ser enviado por mail al equipo docente quienes realizarán la tramitación interna dentro 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.

V. Revisión de juicios y visitas a tribunales

Les estudiantes deben revisar sus causas tres veces por semana (lunes, miércoles y viernes, de manera que no trascurren más de tres días sin que la causa sea revisada). Las causas deben también ser revisadas con anterioridad a cada clase

Les 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 del curso.

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 estudiantes deberán registrar todas las gestiones que realicen respecto a su caso 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 entrevista con el cliente; envío de escritos al equipo docente; estudio del caso; revisión de la OJV; versión resumida de las resoluciones de la causa; etc.

Toda novedad respecto de las causas debe ser inmediatamente informada por los estudiantes al equipo docente por medio de correo electrónico e informada en su bitácora por medio de una relación resumida de lo sucedido.

REVISION DE CARPETAS

Los estudiantes deben concurrir con sus carpetas digitales actualizadas a cada una de las clases puesto que serán revisadas semanalmente y de manera aleatoria por el equipo docente.

Le estudiante no debe, bajo ninguna circunstancia, limitar o cancelar el acceso del equipo docente a 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:

- a) Una vez recibida y estudiada la carpeta por le estudiante, deberá citarse al cliente para que éste y le estudiante puedan conocerse. En esta reunión le estudiante le explicará al cliente el estado de su causa, los pasos a seguir en su tramitación. De toda comunicación con el cliente se tomarán apuntes y se le hará entrega al cliente de una versión resumida de la entrevista y de los acuerdos tomados por medio de correo electrónico, mensaje de Whatsapp o mensaje de texto.
- b) Le estudiante es responsable de informar al cliente su nombre, el nombre del ayudante que lo asista en la tramitación, el nombre del profesor y los horarios de atención. Asimismo, le estudiante deberá señalar claramente al cliente el periodo de tiempo durante el cual él estará trabajando en su caso.
- c) Le 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.
- d) 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

Durante la emergencia sanitaria ha sido necesario adaptar las formas de comunicación con nuestros clientes haciendo uso de un teléfono celular de la cátedra (+56 9 39483648) y de los teléfonos celulares de los estudiantes. Por ello, a principios de cada semestre los estudiantes serán incluidos en grupos de Whatsapp donde se encuentran ayudante del equipo docente, la profesora por medio del celular del curso clínico y el cliente. También se utiliza la plataforma Zoom y las llamadas directas por teléfono. Los lineamientos para cada forma de comunicación se darán a continuación.

II.1 Whatsapp:

El curso dispone de un teléfono de celular cuyo número +569 39483648 el cual dispone de Whatsapp. Por cada cliente existe un grupo de Whatsapp, donde será integrado el estudiante a cargo del caso.

Por regla general, los whatsapp serán contestado los días lunes, martes y jueves de 9 am a 1 pm y los miércoles y viernes durante el horario de clase. En caso de urgencias, la cual

será calificada por el equipo docente, los mensajes de Whatsapp serán respondidos de manera inmediata. Este lineamiento tiene por objeto regular el flujo de comunicación con el cliente, evitando una pretensión de inmediatez por parte de este que absorba otros espacios de trabajo.

Por el hecho de estar integrado en un grupo de Whatsapp, los clientes tendrán el teléfono personal de los estudiantes, pero está prohibido que los estudiantes conversen con los clientes fuera del horario de clases o sin acompañamiento del equipo docente. Por ello, les estudiantes no deben contestar las llamadas de los clientes realicen fuera del horario de clases o fuera de las citas programadas y 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 la información 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.2 Plataforma 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.

Le 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. Le 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.

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, le estudiante debe utilizar la cuenta clincasdec@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. Completar el “Asunto” del correo electrónico con información del motivo del mail.
2. Saludar y presentarse como estudiantes de un curso clínico jurídico, señalando el nombre del abogado-profesor a cargo del caso. También debe despedirse.
3. Todos los correos que le 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.
4. 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.
5. El correo clincasdec@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.

6. El tono de redacción debe ser formal.
7. Les 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 Llamadas telefónicas por celular del estudiante.

De manera excepcional y justificada, le estudiante podrá realizar llamadas directas al cliente desde su teléfono personal. En estos casos, la llamada se hará durante una reunión de Zoom y por medio de altavoz para que el estudiante pueda ser acompañado por un miembro del equipo docente.

Una vez finalizado el semestre, le estudiante debe bloquear el teléfono del cliente de su teléfono personal para evitar que éste intente comunicarse con él. Lo anterior es para mantener un orden en el flujo de comunicación y que el cliente utilice los canales regulares de contacto con el equipo docente.

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.

El archivo de la causa es una decisión de la profesora que implicará que le estudiante ordene su carpeta digital, complete su bitácora y haga un informe de cierre haciendo una relación resumida del caso, las diligencias realizadas en él y el motivo del archivo. Dicho informe de cierre será enviado al cliente.

ALGUNA LEGISLACION IMPORTANTE EN LA TRAMITACION DE CAUSAS DE LA CLINICA.⁴

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.

⁴ Disponibles en www.bcn.cl

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.