

MANUAL DE GESTIÓN  
DE TRABAJO JURÍDICO  
Y ORGANIZACIÓN DE  
CARPETAS DE CASO

2023

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>1.REGLAS GENERALES SOBRE LA TRAMITACIÓN DIGITAL</b> .....	<b>3</b>
<b>SOBRE EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN SEDE CIVIL, DE FAMILIA, LABORAL Y PENAL</b> .....	<b>3</b>
<b>SOBRE EL USO DE LA OFICINA JUDICIAL VIRTUAL (OJV) Y LA REVISION DE CAUSAS</b> .....	<b>4</b>
<b>2.LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL EQUIPO DOCENTE</b> .....	<b>8</b>
<b>3.LINEAMIENTOS SOBRE EL TRABAJO DE LITIGACIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>SOBRE LOS ESCRITOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS</b> .....	<b>13</b>
<b>SOBRE LOS PLAZOS</b> .....	<b>14</b>
<b>SOBRE LAS NOTIFICACIONES JUDICIALES</b> .....	<b>14</b>
<b>SOBRE EL BENEFICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA (BAJG)</b> .....	<b>15</b>
<b>SOBRE LA REVISIÓN DE JUICIOS Y VISTAS A TRIBUNALES</b> .....	<b>16</b>
<b>SOBRE LA REVISIÓN DE CARPETAS POR EL EQUIPO DOCENTE</b> .....	<b>17</b>
<b>4.LINEAMIENTOS SOBRE LA MANTENCIÓN DE LAS CARPETAS DE CASO</b> .....	<b>17</b>
<b>5.LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b> .....	<b>21</b>
<b>ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>21</b>
<b>MEDIOS PARA LA COMUNICACIÓN ESTUDIANTE-CLIENTE</b> .....	<b>22</b>
a) <i>Whatsapp</i> : .....	<b>22</b>
b) <i>Plataforma Zoom</i> .....	<b>23</b>
c) <i>Atención presencial</i> .....	<b>24</b>
d) <i>Correo electrónico</i> .....	<b>25</b>
e) <i>Llamadas telefónicas por celular del estudiante</i> . .....	<b>26</b>
<b>6.LINEAMIENTOS DE ENTREGA DE CARPETA DE CASO AL TERMINO DEL SEMESTRE</b> .....	<b>26</b>
<b>7.DEL ARCHIVO DE UNA CARPETA</b> .....	<b>27</b>
<b>8.ALGUNA LEGISLACION IMPORTANTE EN LA TRAMITACION DE CAUSAS DE LA CLINICA</b> .....	<b>28</b>

## INTRODUCCIÓN

El curso de Clínica Jurídica I es para muchos estudiantes su primera experiencia profesional. Por ello, este manual tiene por objeto ayudarles y dar lineamientos para en su trabajo de tramitación durante el semestre. 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 nuestros usuarios. 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 considerados 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 presente curso de Clínica Jurídica está diseñado como una simulación de un estudio jurídico real donde los estudiantes son los abogados asistentes y el Equipo Docente son los socios. En ese sentido, muchos de los lineamientos de trabajo que se dan en este manual serán también utilizados en su futura vida profesional. Se le sugiere prestar especial atención a los aspectos administrativos, logísticos y organizacionales que se le enseñaran en este curso, puesto que aprender a gestionar de manera apropiada su trabajo de abogade le ayudará a insertarse de mejor manera en el mercado laboral.

El presente texto está redactado con lenguaje inclusivo de manera experimental por lo que puede haber errores. En caso de cualquier observación o crítica constructiva al fondo o forma del documento, se agradecerá informarla al equipo docente o agregarla en su Encuesta Docente al final de semestre.

## 1. REGLAS GENERALES SOBRE LA TRAMITACIÓN DIGITAL

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

Producto de un enorme y sostenido esfuerzo del Poder Judicial y su Corporación Administrativa, nuestro sistema judicial cuenta con un sistema completamente informático de tramitación de causas. Lo anterior es un gran hito a nivel latinoamericano e incluso mundial. 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 desde cualquier lugar del país 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. Así, 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 del SIT<sup>1</sup> (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<sup>2</sup>. 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))<sup>3</sup>.

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.

### **SOBRE EL USO DE LA OFICINA JUDICIAL VIRTUAL (OJV) Y LA REVISIÓN DE CAUSAS**

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

---

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

<sup>2</sup> En este punto es importante señalar que se implementó el sistema digital a los Juzgados Civiles de manera que, aun 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.

<sup>3</sup> Para ingresar a la OJV es necesario tener activada la Clave Única.

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. Sin embargo, para efectos de lograr un apropiado aprendizaje y tramitación digital, se le recomienda activar su Clave Única del Servicio de Registro Civil e Identificación para poder ingresar con su propio usuario a la OJV (Oficina Judicial Virtual) y navegar por el sitio.

El correo electrónico asociado a la cuenta de la Oficina Judicial Virtual de la profesora es [clnicasdec@derecho.uchile.cl](mailto: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**. Lo anterior es para que toda la

información de las causas se centralice en una misma casilla de correo institucional y evitar que estudiantes que egresen del curso, continúen recibiendo notificaciones.

**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 abogade en la actualidad. Por ello, usted debe ejercitarse en el uso de dicha plataforma y realizar al Equipo Docente todas 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 [clincasdec@derecho.uchile.cl](mailto:clincasdec@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.

El curso cuenta con una Lista de Juicios en la cual se anotan los antecedentes del caso, el estudiante a cargo y las últimas resoluciones. Adicionalmente, por cada caso cada estudiante debe tener una bitácora donde informe de todas las gestiones realizadas en su causa.

Los estudiantes deberán registrar todas las gestiones que realicen respecto a su caso en su Bitácora en el Estrategos. Dicho documento debe encontrarse en la respectiva 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 los siguientes medios sucesivos (es decir, el estudiante debe realizar todas estas acciones, la realización de solo una de ellas es insuficiente siendo penalizado en su puntaje clínico):

**Primera acción:** Actualizar la lista de juicios agregando la respectiva novedad procesal.

**Segunda acción:** Informar a todo el Equipo Docente por medio de correo electrónico a la dirección [equipodocenteclinicadec@derecho.uchile.cl](mailto:equipodocenteclinicadec@derecho.uchile.cl) . En dicho correo, le estudiante deberá “copiar y pegar” la actualización hecha en la Lista de Juicio.

**Tercera acción:** Le estudiante deberá dejar constancia de la novedad en su Bitácora del caso.

## 2.LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL EQUIPO DOCENTE

En cualquier equipo las formas de comunicación son esenciales para un apropiado flujo de trabajo. Estos lineamientos están diseñados para que el estudiante aprenda a hacer un uso profesional de las herramientas tecnológicas que tiene a su disposición. Recuerde, su celular no solo sirve para divertirse con las redes sociales, sino que prontamente se transformara en su oficina y en una poderosa herramienta de trabajo. Aprender a usar dichas tecnologías puede ser determinante para su inserción en el mercado laboral. Teniendo lo anterior presente, los lineamientos de comunicación en el presente curso clínico tienen los siguientes objetivos:

**Objetivo 1: Socializar la información con todo el equipo de trabajo de manera transparente.**

Esto permite que todo el equipo esté al tanto de la información relevante del caso de tal manera que todos tengan capacidad de reacción ante cualquier contingencia. El compartimentar información o mantener a algún miembro del equipo marginalizado de los antecedentes del caso no solo retrasa el trabajo, sino que puede ser una forma de maltrato laboral.

**Objetivo 2: Respalda la información y las acciones realizadas dejando un registro.**

Las actuales tecnologías permiten que los correos electrónicos o mensajes enviados por medio de plataformas laborales sean registradas por temas, horas y días, formando un registro. Lo anterior es extremadamente importante para respaldar el trabajo y dejar una constancia de las acciones realizadas.

**Objetivo 3: Optimiza el tiempo de trabajo.**

El chiste “está reunión pudo ser un mail” es completamente cierto. Se puede evitar la tendencia excesiva a las reuniones si se mantiene un flujo de comunicaciones constante y formalizado que permita mantener a todos los miembros del equipo al tanto de los hechos importantes. Idealmente, las reuniones deben ser para tomar decisiones, no para informar de situaciones que pudieron comunicarse por otro medio.

**Objetivo 4: Crear y mantener un flujo formal de comunicación laboral evitando uso de plataformas, espacios o tiempos personales.**

Las comunicaciones de trabajo deben hacerse en plataformas y horarios laborales. Lo anterior no solo por un tema de orden sino también de salud. Cuando se usan plataformas personales o los momentos de descanso para comunicar temas laborales se confunden las instancias y, si esto se hace un hábito, afectara la salud de todo el equipo. No hay que calificar de profesionalismo o apego al trabajo, conductas desorganizadas y poco

consideradas con el tiempo de los demás. Todas las comunicaciones de la Clínica deben hacerse en las plataformas y horarios laborales.

Los medios de comunicación con el Equipo Docente y las reglas para cada cual son las siguientes:

<b>Forma de comunicación</b>	<b>Lineamiento</b>
<b>LISTA DE JUICIOS</b>	La actualización de la lista de juicio es de responsabilidad del estudiante a cargo del caso. Cada vez que ocurra una novedad debe ser inmediatamente registrada en la lista de juicio. Por ello, se recomienda revisar la OJV cada lunes, miércoles y viernes en la tarde y antes de cada clase. El incumplir estos lineamientos implicara la pérdida de un punto.
<b>U-CURSOS</b>	Para comunicarse con el equipo docente se puede enviar un correo por medio del U-cursos. Sin embargo, <b>todo</b> el equipo docente debe estar agregado al correo y no solo miembros particulares. Todos los correos o mensajes del U-cursos deben ser enviados en horario laboral pudiendo programarlos para ello. El incumplir este lineamiento implicará la pérdida de un punto.
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	Los estudiantes se pueden comunicar con todo el Equipo Docente usando el correo del

	<p>Google group: <a href="mailto:equipodocenteclinicadec@derecho.uchile.cl">equipodocenteclinicadec@derecho.uchile.cl</a></p> <p>Cuando se envía un correo a una persona externa al equipo de trabajo (como los clientes o un receptor judicial) <b>siempre debe agregarse en copia oculta</b> el correo electrónico del Google group del Equipo Docente. Esto permite que todo el equipo esté al tanto de sus gestiones sin que usted tenga que informarlas aparte y permite hacer seguimiento de su trabajo además de respaldarlo.</p> <p>Todos los correos electrónicos deben ser enviados en horario laboral. Recuerde que usted puede programar la hora de envío del correo.</p> <p>El incumplir estos lineamientos implicara la pérdida de un punto.</p>
<p><b>BITÁCORA</b></p>	<p>Los estudiantes deben actualizar su bitácora cada viernes en la tarde, sin embargo, se recomienda actualizarla antes de cada clase.</p> <p>La bitácora es un documento formal y el informe oficial de gestión del caso, su actualización y orden es responsabilidad del estudiante. Lo que se señala en la bitácora se entiende como comunicación formal.</p>

	<p>No se deben borrar los comentarios que el Equipo Docente haga en la bitácora hasta el final del semestre.</p> <p>El incumplimiento de estos lineamientos implicará la pérdida de un punto.</p>
<b>WHATSAPP</b>	<p>El curso cuenta con un teléfono con Whatsapp donde cada cliente tiene un grupo de conversación (+569 39483648). Este celular o el celular personal de la profesora pueden ser utilizados para enviar mensajes internos, pero siempre en horario laboral.</p> <p>El incumplimiento de estos lineamientos implicará la pérdida de un punto.</p>
<b>LLAMADAS POR TELÉFONO O POR WHATSAPP.</b>	<p>Mismo lineamiento anterior</p>
<b>PROTOCOLO EN CASO DE URGENCIAS</b>	<p>En caso de urgencias el estudiante puede contactarse con el Equipo Docente por cualquier medio y a cualquier hora. Se recomienda enviar un correo electrónico, luego y de manera inmediata mensajes de Whatsapp y luego iniciar llamadas por teléfono. Si hechos los intentos de contacto por parte del estudiante no logra comunicarse con nadie del Equipo Docente, las consecuencias de la urgencia no serán de responsabilidad del estudiante.</p>

## 3.LINEAMIENTOS SOBRE EL TRABAJO DE LITIGACIÓN

### SOBRE LOS ESCRITOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS

**Regla 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.

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

**Regla 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.

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

**Regla 5: Cargar 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.

### **SOBRE 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, aun 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.

### **SOBRE LAS NOTIFICACIONES JUDICIALES**

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, 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.

### **SOBRE EL 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.

### **SOBRE LA REVISIÓN DE JUICIOS Y VISTAS A TRIBUNALES**

Los 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

**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 penalizado 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.**

### **SOBRE LA REVISIÓN DE CARPETAS POR EL EQUIPO DOCENTE**

Les 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. Por ello, le estudiante no debe, en ninguna circunstancia, limitar o cancelar el acceso del equipo docente a las carpetas digitales.

## **4.LINEAMIENTOS SOBRE LA MANTENCIÓN DE LAS CARPETAS DE CASO**

Cada caso tendrá una carpeta electrónica alojada en el Google Drive del mail del curso, [clnicasdec@derecho.uchile.cl](mailto:clnicasdec@derecho.uchile.cl), el cual debe ordenarse según las siguientes reglas:

**Regla 1:** La carpeta tendrá el nombre del cliente y la materia del caso.

**Regla 2:** Dentro de dicha carpeta existirán, al menos, las siguientes sub-carpetas con la siguiente información:

<b>N°</b>	<b>Sub-carpeta</b>	<b>Información</b>
<b>1</b>	<b>Entrevista con el cliente</b>	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).
<b>2</b>	<b>Documentación administrativa</b>	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	<b>Bitácoras<sup>4</sup></b>	<i>En dicha carpeta deben guardarse las bitácoras del caso señalando su semestre y año (El uso de la Bitácoras como documento autónomo fue reemplazado por el Estrategos a partir del 2° semestre del 2023).</i>
4	<b>Documentos del caso</b>	En esta carpeta se guardan todos los documentos que se tengan sobre el caso otorgando un número correlativo e identificando el archivo con nombre y fecha (Por ejemplo: 1- Certificado de Nacimiento hija, 23.04.2023). Los documentos pueden agruparse en sub-carpetas según su naturaleza.
5	<b>La Causa</b>	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 carpetas: a) <b>Expediente:</b> constan todas las actuaciones y resoluciones ordenadas por fecha. En esta sub-carpeta los documentos deben guardarse con un número 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

<sup>4</sup> Las bitácoras han sido reemplazadas por los Estrategos a partir del 2° semestre del 2023.

		<p>dentro de esta sub-carpeta sigan el orden del expediente digital.</p> <p>b) <b>Documentos acompañados a la causa:</b> constan todos los documentos acompañados al proceso señalando la fecha en que fueron ingresados.</p> <p>c) <b>Certificados de envío de la causa:</b> certificado de envío de escritos guardados por fecha.</p>
6	<b>Escritos en redacción</b>	<p>En esta carpeta el estudiante guardara los escritos que están en elaboración para su revisión por el equipo docente.</p>
7	<b>Minutas de audiencia</b>	<p>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:</p> <p>a) <b>Borradores de minutas:</b> donde se guardarán todos los borradores de las minutas que se hayan trabajado con el equipo docente.</p> <p>b) <b>Minuta definitiva:</b> 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, causa C-332-2022 2° de Familia de Stgo)</p> <p>c) <b>Documentos para audiencia:</b> donde se archivarán todos los documentos que deban</p>

		presentarse en audiencia. No importa si algunos documentos son repeticiones o dúplicas de archivos guardados en otras carpetas. Esta subcarpeta tendrá el nombre y la fecha de la audiencia respectiva (por ejemplo: Documentos Audiencia de Juicio, 23.03.2021, causa C-332-2022 2° de Familia de Stgo).
8	<b>Informes</b>	<p>En esta carpeta el estudiante guardará todos los informes que se elaboran para el cliente. La información estará archivada en las siguientes sub-carpetas:</p> <p>a) <b>Borradores de informe:</b> donde se archivarán todos los borradores de informe trabajados con el equipo docente.</p> <p>b) <b>Informes definitivos:</b> donde se archivarán los informes que son finalmente enviados al cliente.</p>
9	<b>Investigación</b>	Todo caso tiene un grado de investigación. La persona a cargo del caso debe archivar en esta subcarpeta los documentos de doctrina, jurisprudencia u otra documentación de investigación que recopile.
10	<b>Regla general</b>	Cualquier otra información que no sea considerada en estos lineamientos, debe ser guardada en una carpeta aparte. La forma de orden de dicha carpeta debe ser acordada con el Equipo Docente.

**Regla 3:** Todos los archivos guardados deben tener el nombre del documento y su fecha (Por ejemplo: Entrevista a don Ángel Rivera- 29.03.2020).

**Regla 4:** Para evitar el desorden dentro de cada sub-carpeta, cada archivo agregado debe tener un número correlativo siguiente al número del archivo anterior, de tal forma 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)

## 5.LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

### 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.
- e) La comunicación con el cliente debe ser formal y las instancias de reunión son situaciones de trabajo formal. Se debe evitar el uso de lenguaje coloquial, se debe asistir en tenidas apropiadas para la atención del público y se debe evitar situaciones de confianza excesiva con el cliente (por ejemplo, tener comunicaciones por el teléfono personal sin usar los canales regulares de la Clínica o fuera de los horarios de trabajo). Cualquier situación que a juicio del estudiante sea incomoda o inapropiada debe ser inmediatamente comunicada al Equipo Docente.

### **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 los ayudantes 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.

#### ***a) 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, **los 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.

### ***b) 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.

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.

### *c) Atención presencial*

La Clínica Jurídica cuenta con una sala de atención de público la cual es utilizada para hacer atención presencial. En dicha ocasión se deben cumplir todos los protocolos sanitarios y el estudiante debe velar por asistir con una presentación personal acorde a la atención de público.

Las citas son agendadas con anticipación, pero los clientes tienen derecho a asistir sin citación previa durante el horario de clases.

#### **d) 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 [clnicasdec@derecho.uchile.cl](mailto:clnicasdec@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:

- Regla 1:** Completar el “Asunto” del correo electrónico con información del motivo del mail. Es decir, el título del mail debe ser auto comprensivo para el destinatario.
- Regla 2:** Saludar y presentarse como estudiantes de un curso clínico jurídico, señalando el nombre del abogado-profesor a cargo del caso. También debe despedirse al término del correo.
- Regla 3:** Todos los correos que le estudiante envíe al cliente o terceros involucrados en el proceso (ya sean personas naturales o instituciones) deben ser **siempre** con copia oculta al equipo docente usando el correo [equipodocenteclincadec@derecho.uchile.cl](mailto:equipodocenteclincadec@derecho.uchile.cl).
- Regla 4:** El orden de la casilla de correos es de responsabilidad de los estudiantes. Por ello, cada estudiante debe asegurarse 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.
- Regla 5:** El correo [clnicasdec@derecho.uchile.cl](mailto:clnicasdec@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.

**Regla 6:** El tono de redacción debe ser formal y educado. Recuerdo que sus acciones y comunicaciones de alguna forma representan a toda nuestra Escuela.

**Regla 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 – U.Chile).

***e) Llamadas telefónicas por celular del estudiante.***

De manera excepcional y justificada, le estudiante podrá realizar llamadas directas el 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.

La Clínica Jurídica cuenta con líneas de teléfono para llamar a los clientes. En modalidad de presencialidad se debe intentar que ésta sea la forma principal de comunicación telefónica con el cliente.

## **6.LINEAMIENTOS DE ENTREGA DE CARPETA DE CASO AL TERMINO DEL SEMESTRE**

Para efectos de este curso es extremadamente importante que usted entregue su carpeta de caso de manera ordenada, de tal manera que el trabajo pueda continuar de forma regular. Al término de semestre se espera que usted haga entrega de la carpeta según los lineamientos que se expresan a continuación.

**Acciones esperadas:**

Crterios	Si	No
La carpeta digital tiene una réplica completa del expediente digital de la OJV y apropiadamente ordenada según los lineamientos del Manual de Gestión de Trabajo Jurídico y organización de carpetas de caso.		
La Lista de Juicio se encuentra apropiadamente actualizada.		
El Estrategos y la Bitácora del caso se encuentra apropiadamente actualizada y archivada correspondientemente en la carpeta digital del caso.		
La casilla de correos electrónicos del curso se encuentra ordenada de tal manera que todos los correos de los casos se encuentran archivados con su respectiva etiqueta.		
Todos los documentos del caso se encuentran apropiadamente ordenados en subcarpetas en la carpeta digital del caso.		
Se ha enviado la carta de despedida al cliente.		
Se cumplen con los demás lineamientos del Manual de Gestión de Carpetas.		

**7.DEL ARCHIVO DE UNA CARPETA**

Por regla general, la inasistencia del cliente a tres citaciones seguidas realizadas por el estudiante, mediando dos meses entre la primera y la última, es causal para el archivo del caso por la Clínica Jurídica. Sin embargo, esta regla no se aplica en el caso que el cliente 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 aprobado por la profesora y enviado al cliente.

## **8.ALGUNA LEGISLACION IMPORTANTE EN LA TRAMITACION DE CAUSAS DE LA CLINICA<sup>5</sup>**

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.

---

<sup>5</sup> Disponibles en [www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)