Guía sobre Procedimientos y Estándares de Trabajo Clínico

Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho

Facultad de Derecho

Universidad de Chile

Guía sobre Procedimientos y Estándares de Trabajo Clínico Jurídico
Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho
Facultad de Derecho
Universidad de Chile

El presente documento ha sido aprobado por el Consejo del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho y por el Sr. Decano Pablo Ruiz Tagle Vial y está destinado a servir de guía u orientación al trabajo de los profesores y profesoras, funcionarios, ayudantes y estudiantes, en los aspectos que digan relación con la prestación de servicios que la clínica jurídica de la Universidad de Chile otorga a las personas que concurren a la institución para requerir una atención profesional. En este sentido, los procedimientos descritos en el presente documento, recogen la práctica de la clínica y respetan la libertad de cátedra de cada profesor en su aula, otorgando orientaciones y reglas que pretenden fijar estándares mínimos de servicio, adecuados para el cumplimiento de su misión y visión.

I. Misión y visión de las Clínicas Jurídicas de la Universidad de Chile.

Primero: Misión.
Las Clínicas jurídicas tienen por misión otorgar un espacio en el cual los futuros egresados de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, estudiantes del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho, tengan la oportunidad de generar un vínculo profesional real que les permita materializar la aplicación de las destrezas profesionales necesarias para el correcto desempeño de la profesión de abogado, desde una perspectiva ética, con un enfoque de servicio a la sociedad que favorezca el acceso a la justicia.

Segundo: Visión.
Las clínicas jurídicas se destacan por ser un referente de innovación educativa apuntando a la excelencia en la formación de futuros abogados y abogadas, promoviendo mejoras en el acceso a la justicia de las comunidades que lo requieran, en un entorno de construcción de conocimiento y evaluación permanente con miras a dar una asesoría de calidad, procurando una interacción guiada de los estudiantes con personas que necesitan resolver sus requerimientos legales.

II. Ámbito de aplicación.

Tercero: La clínica jurídica del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho desarrolla la labor de interacción con la comunidad y práctica docente.
El presente Manual se aplica para todos los académicos, ayudantes y funcionarios que desarrollen actividad en la clínica; a los estudiantes de los cursos impartidos por la señalada unidad académica y las personas que requieran cualquiera de los servicios jurídicos que ofrece la Clínica Jurídica.

Cuarto: El presente Manual, complementa las directrices, reglas y lineamientos impuestos por las normas internas de la Universidad de Chile, los reglamentos particulares de la Facultad de Derecho, y/o las disposiciones legales y/o administrativas aplicables a todos los organismos públicos del Estado de Chile, particularmente la Ley N°21.094, que en su artículo 1° las define, como "instituciones de Educación Superior de carácter estatal, creadas por ley para el cumplimiento de las funciones de docencia, investigación, creación artística, innovación, extensión, vinculación con el medio y el territorio…". y el artículo 62 de la misma ley que dispone "dichas universidades podrán promover actividades académicas y formativas destinadas a vincular a los estudiantes con su ámbito profesional en el territorio en que se emplace la respectiva institución.". Igualmente se incorporan en este reglamento las normas de la Ley N°21.091.[1]
.

Quinto: El objetivo del presente Manual es orientar el trabajo clínico jurídico del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho, explicitando las etapas del mismo, describiendo los procesos de trabajo interno y definiendo estándares mínimos y comunes para la gestión de los casos clínicos.

Sexto: Durante el trabajo clínico jurídico, tanto los profesores, como los ayudantes y los estudiantes, someten su actuar a los lineamientos éticos del Código de Ética del Colegio de Abogados de Chile.

III. Definiciones.

Séptimo: Se entiende por académico del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho a todos los miembros del claustro académico de la Universidad de Chile que han sido asignados a dicha unidad por los decretos universitarios respectivos.

Octavo: Se entiende por ayudante del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho a aquellos estudiantes de pregrado y/o abogados egresados de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile que cuenten con el decreto de nombramiento de ayudante, previo concurso público respectivo. Los ayudantes mantendrán dicha calidad según los lineamientos establecidos por la Escuela de Pregrado.

[1] Artículo 3 ley 21091.- Las universidades son instituciones de educación superior cuya misión es cultivar las ciencias, las humanidades, las artes y las tecnologías, así como también crear, preservar y transmitir conocimiento, y formar graduados y profesionales. Corresponde a las universidades contribuir al desarrollo de la cultura y la satisfacción de los intereses y necesidades del país y sus regiones. Éstas cumplen con su misión a través de la realización de docencia, investigación, creación artística, innovación y vinculación con el medio. La formación de graduados y profesionales se caracteriza por una orientación hacia la búsqueda de la verdad y hacia la capacidad de desarrollar pensamiento autónomo y crítico sobre la base del conocimiento fundamental de las disciplinas

Noveno: Se entiende por funcionario del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho a todo miembro del personal de colaboración de la Universidad de Chile que ha sido designado a dicha unidad académica por el decreto o instrucción universitaria respectiva.

Décimo: Se entiende por estudiante de Clínica Jurídica todo estudiante de pregrado de la Facultad de Derecho o de otra Facultad de la Universidad que opte por el Programa de Movilidad Interna, que haya inscrito y se encuentre cursando un curso clínico jurídico según lo establezca en el Reglamento de la Carrera y los lineamientos de la Escuela de Pregrado.

Undécimo: Se entiende por representado toda persona que acuda a la Clínica Jurídica con el objeto de obtener asesoría legal. Los representados serán patrocinados y/o asesorados una vez que su caso haya sido asignado a un curso clínico específico.

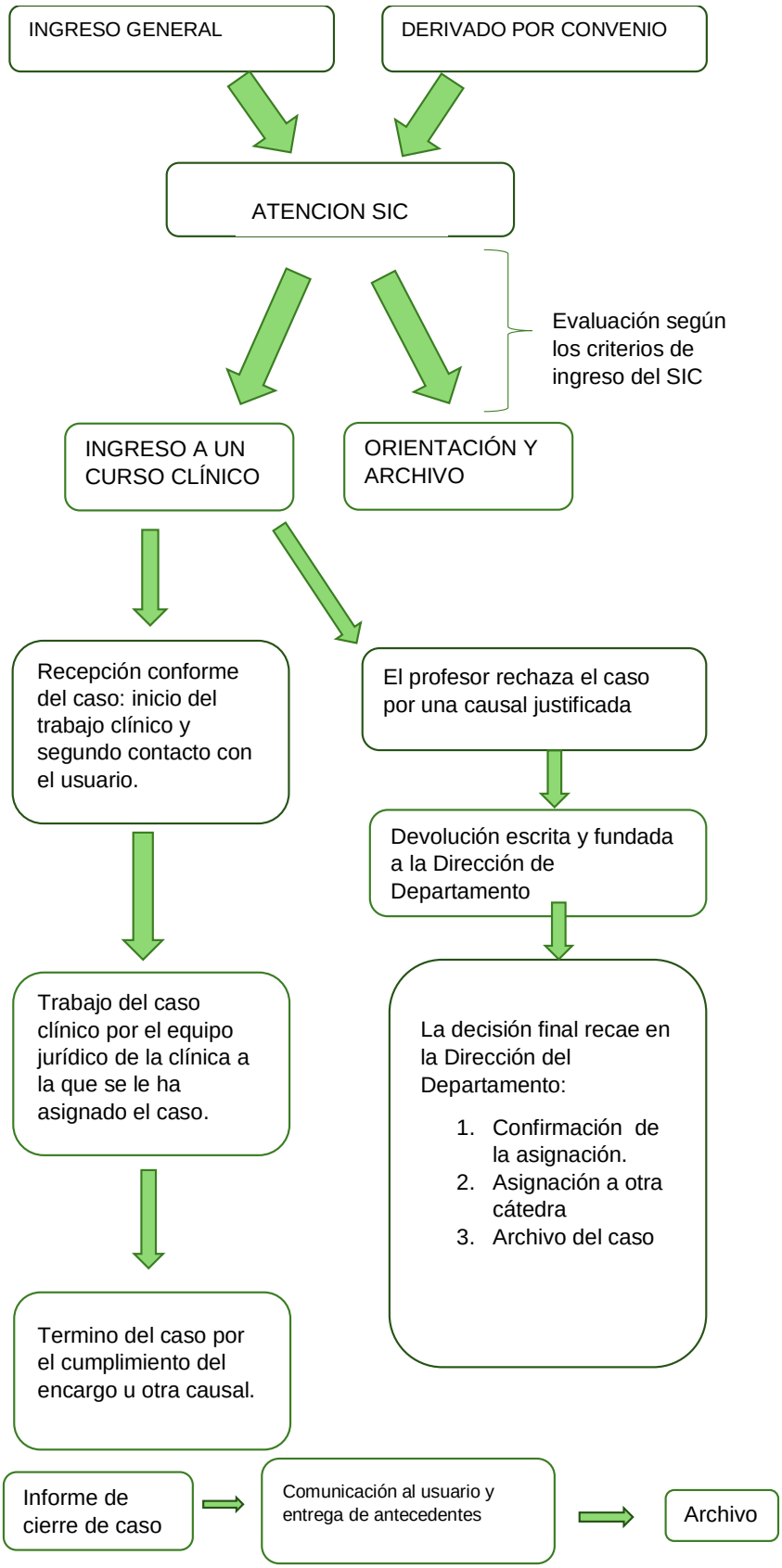
Duodécimo: El trabajo de los casos se realiza por la Clínica Jurídica según el siguiente flujograma:

FASE 1: RECEPCIÓN CASO Y PRE-DIAGNÓSTICO

FASE 2: INGRESO A UN CURSO CLÍNICO

FASE 3: ATENCIÓN DEL CASO CLÍNICO

FASE 4: CIERRE DEL CASO CLÍNICO



IV. Criterios de asignación de Casos.

Décimo Tercero: El ingreso de los casos y la asignación de los mismos a los diversos cursos clínicos que imparte el Departamento, se hará según los lineamientos del Sistema de Ingreso de Casos (SIC) del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho. Dichos lineamientos establecen los requisitos de ingreso de los casos según criterios de jurisdicción, materia, ingreso económico de los representados y capacidad de trabajo de los cursos clínicos, entre otros. La asignación también debe considerar los perfiles de casos de cada uno de los cursos clínicos, los que deben estar determinados por los objetivos docentes declarados en los programas académicos.
El SIC (sistema de ingreso de casos) en su versión actualizada forma parte del presente reglamento.

Décimo Cuarto: Los lineamientos del Sistema de Ingreso de Casos deben ser revisados y actualizados por el Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho, cada vez que el Consejo de Departamento lo acuerde y, al menos, cada tres años.

Décimo Quinto: Todos los cursos clínicos deben trabajar casos reales asignados por el SIC. Sólo se permitirán excepciones respecto de los cursos cuyos programas académicos aprobados por Consejo de Facultad, no incluyan la metodología de trabajo con casos clínicos o incluyan exclusivamente metodologías docentes diferentes, tales como pasantías en instituciones públicas o privadas.

Décimo Sexto: La cantidad de casos clínicos por curso dependerá de la complejidad de los mismos y de los objetivos docentes de los cursos clínicos. A principio de semestre cada profesor debe informar la cantidad de casos que se encuentra trabajando.

Décimo Séptimo: Cada estudiante de los cursos de Clínica I debe tener a su cargo un número de causas que le permitan desarrollar un trabajo práctico adecuado conforme a su nivel de conocimientos, el cual se estima entre dos a tres casos como mínimo. En el caso de Clínica II, al menos, deben trabajar en uno de los casos asignados al curso.

Décimo Octavo: Todos los casos ingresados a la Clínica Jurídica deben cumplir con los lineamientos de ingreso del SIC y deben ser registrados por dicho sistema.

V. Estándares de gestión de casos por los diversos cursos clínicos.

Décimo Noveno: Se sugiere a los docentes elaborar un documento que describa el estándar de conducta profesional que se espera de los estudiantes, a lo largo del semestre, respecto de su trabajo clínico. Este documento debería abordar como mínimo los siguientes aspectos:

1. Cumplimiento de plazos.
2. Mantención de carpetas e información.
3. Formatos de escritos.
4. Formato y plazo de informe de trabajo clínico.
5. Lineamientos éticos y comunicacionales con el representado.

6. Lineamientos de trabajo con tribunales, funcionarios auxiliares de la administración de justicia y demás instituciones.
7. Otros aspectos que el profesor considere relevantes.

Proceso de asignación de los casos a los cursos clínicos.

Vigésimo: Los casos son derivados por el SIC al profesor del curso clínico respectivo por medio de correo electrónico o formato material en un plazo máximo de 48 horas desde la atención del consultante. Desde la fecha de notificación de la asignación, el profesor del curso al que se ha derivado es responsable del caso.
En la derivación a cada curso, en especial en Clínica I, la asignación se efectuará en consideración a la carga de causas que tenga el curso de ese profesor, intentando que el número de ellas sea equitativo entre todos los cursos, considerando también el número de alumnos en cada semestre.
Para ello, los profesores deben mantener actualizados sus registros en los sistemas del departamento. Además, cada profesor podrá asignar un ayudante de su curso que tenga la responsabilidad de mantener actualizado el software de ingresos de causas.

Rechazo o Devolución de Causas.

Vigésimo Primero: En caso de que algún profesor no pueda, justificadamente, recibir alguna causa que se le ha asignado, la carpeta deberá ser entregada al Director(a) o Subdirector(a) del Departamento, en el plazo máximo de cinco días hábiles contados desde la notificación de su asignación. Tratándose de causas con audiencias fijadas o plazos corriendo la devolución del caso deberá hacerse el mismo día en que se recibió o a más tardar el día hábil siguiente, explicando por escrito las razones del rechazo con el fin que, si procede, se reasigne inmediatamente a otro profesor.
Excepcionalmente se podrá hacer devolución de una causa asignada después de la primera entrevista con el patrocinado, cuando existan motivos fundados para rechazar el caso.
En caso de inhabilidades sobrevinientes, deberá seguirse el mismo procedimiento, asegurando la continuidad en el servicio prestado.
El personal colaborador no estará facultado para recibir de vuelta causas asignadas.

Vigésimo Segundo: Recibido el caso por el académico respectivo, éste deberá asignarlo a un estudiante de su curso. Esta gestión debe hacerse en un plazo máximo de cinco días hábiles contados de la fecha de recepción de la derivación. El estudiante asignado deberá citar al representado a primera entrevista en la cual debe participar el profesor o ayudante del curso. El plazo para tomar contacto con el representado en primer llamado, será de siete días hábiles, contados desde la fecha en que el estudiante reciba el caso.
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 estudiantes plazos razonables para la redacción y presentación de demandas y escritos; exigirles mantener contacto permanente con los representados 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 y recursos, entre otros. Además, de la responsabilidad de ingresar y mantener actualizado el registro de causas del departamento.

Sobre la comunicación con el representado.

Vigésimo Tercero: La comunicación con los representados debe ser prioritariamente por medio de correo electrónico o cualquier otro medio que permita respaldar la comunicación.
La comunicación con los representados de las clínicas jurídicas debe ser fluida y expedita. Se recomienda que se tome contacto con el representado al menos una vez cada quince días hábiles para informarle sobre el estado de su caso.
Se recomienda que toda comunicación con el representado y el contenido de la misma sea respaldada por medio de un acta u otro medio de registro determinados por el académico encargado del curso clínico.

Sobre los plazos avance de la tramitación de los casos.

Vigésimo Cuarto: La tramitación de los casos debe hacerse de manera responsable y diligente, sin que pase un tiempo excesivo entre las diversas gestiones y etapas de los procesos encargados. El equipo docente velará y facilitará la realización expedita y oportuna de las respectivas diligencias de los casos, en resguardo de los intereses del representado.

Sobre los registros del trabajo clínico.

Vigésimo Quinto: El trabajo semestral de cada caso, realizado por los estudiantes y el equipo docente de los cursos clínicos, debe registrarse en el formato determinado por el profesor. Se sugiere, que dicho informe contenga al menos:

a. El nombre de los estudiantes encargados del caso.
b. Las acciones realizadas por los estudiantes y sus fechas.
c. El estado del proceso o gestión encargada.
d. El listado de documentos entregados por el representado.
e. Detalle de las entrevistas sostenidas con el representado y fecha.
f. Cualquier otra información relevante al caso.

Vigésimo Sexto: Cada curso clínico mantendrá una copia actualizada de los expedientes judiciales, administrativos o de otra índole, relativa a los casos encargados. El formato de dicho registro debe dar seguridad de su mantenimiento y confidencialidad.

Sobre el proceso de cierre de los casos clínicos.

Vigésimo Séptimo: Serán causales de término de causas en clínica jurídica las siguientes:

a. Término del juicio o asesoría.
b. Abandono de la causa por parte del patrocinado.
c. Desistimiento escrito del patrocinado.
d. Revocación del patrocinio y poder por patrocinado.
e. Renuncia a patrocinio y poder del profesor.

f. Determinación del departamento de revocar el patrocinio conferido al patrocinado por incumplimiento grave a deberes de lealtad, buena fe y éticos.

Vigésimo Octavo: Al término de la causa se deberán efectuar las siguientes gestiones:

a. Registrar la causa como terminada en el SIC.
b. Informar oportunamente al patrocinado sobre el término de su causa.
c. Devolver los documentos que se hayan recibido.
d. En caso necesario renunciar al patrocinio y poder en la causa.
e. Si la causa tiene carpeta física remitir a secretaría de la clínica para su archivo.

VI. Sobre el Comité de Apoyo al Trabajo Clínico Jurídico.

Vigésimo noveno: El **"Comité de Apoyo al Trabajo Clínico Jurídico"** es un órgano consultor, destinado a dar una opinión, no vinculante, en materias sometidas a su conocimiento por los profesores del Departamento, que requieran de dicha opinión, como un apoyo en la resolución de dudas o conflictos que se les generen en materias vinculadas con la docencia en el aula, opinión jurídica sobre algún caso; dudas sobre la aplicación de normas reglamentarias del departamento; conflictos con representados y cualquier otra que no sea de especial competencia de otras autoridades del Departamento o la Facultad.

Trigésimo: El "Comité de Asesoría al Trabajo de Enseñanza Clínica" estará integrado por 5 miembros, a saber:

a. El Director(a) o Subdirector(a) del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho.
b. Cuatro Profesores(as) del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho propuestos por el Consejo de Departamento al Director(a) quien los designará. Estos durarán en sus cargos por el período de dos años renovables.

Trigésimo Primero: El comité sesionará exclusivamente en caso de recibir algún requerimiento a través del Director(a) o Subdirector(a) quien los convocará para estos efectos. El quorum mínimo para sesionar será de tres miembros.
De entre los miembros del comité se elegirá un secretario(a) de acta para efectos de consignar las conclusiones y registrar el caso.
A la sesión de trabajo del comité deberá concurrir el profesor o profesora requirente quien expondrá el caso al Comité.
Por acuerdo de la mayoría de sus miembros se podrá invitar a alguna de las sesiones a otras personas, que por su experiencia o conocimientos puedan aportar en la opinión que el caso requiera.

Trigésimo Segundo: Cualquier profesor del Departamento de Enseñanza Clínica del Derecho podrá presentar al Director(a) o Subdirector(a) del Departamento, un requerimiento para escuchar la opinión del Comité.
El Director(a) o Subdirector(a) recibirá por escrito los antecedentes del caso y determinará la procedencia de citar al Comité.
En caso de considerar que el requerimiento planteado sea de aquellos en que corresponda escuchar la opinión del Comité, procederá a convocarlo citándolo para una primera reunión.

Trigésimo Tercero: El día de la reunión, el Comité sesionará en el horario determinado y comenzará exponiendo el profesor requirente.
En caso que se necesite revisar normativa, documentación o antecedentes que no estén disponibles en ese momento, se podrá citar a una segunda reunión y se encargará a alguno de los miembros o a la secretaria del departamento la ubicación de dichos antecedentes.
De no ser así y no existiendo necesidad de una nueva reunión el caso se cerrará con la opinión del comité de la cual se dejará registro en acta.

Trigésimo Cuarto: Si, con ocasión del conocimiento de algún caso o consulta, el Comité considera necesario enviar alguna recomendación de carácter general, relacionada con la labor docente, asistencial o administrativa del Departamento, podrá enviar dicha recomendación a la Dirección de Departamento para los efectos que ésta evalúe la procedencia de implementar acciones que le parezcan pertinentes o necesarias con dicha recomendación.

Anexo. Registro.

Registro de caso N° xxx

Requirente:	
Fecha requerimiento:	
Fecha reunión comité:	
Asistentes:	
Categoría del caso: **1.- Opinión sobre conflicto jurídico.** **2.- Opinión sobre conflicto ético.** **3.- Opinión sobre otros conflictos.**	
Resumen del caso	
Opinión del comité	

VII. Del Procedimiento de reclamos, felicitaciones y sugerencias.

Trigésimo Quinto: La clínica jurídica mantendrá a disposición de todos los representados un libro de reclamos, felicitaciones y sugerencias.
Cada vez que un representado lo solicite se le proporcionará acceso a este libro por parte de la secretaria del departamento o del coordinador del SIC, luego de lo cual se remitirá el reclamo, felicitación o sugerencia al director(a) del departamento para su conocimiento y aplicación del procedimiento que corresponda.

Trigésimo Sexto: El profesor que reciba algún reclamo de un representado vinculado a la gestión de alguno de sus estudiantes o ayudantes, deberá tomar contacto con el representado en el más breve plazo posible, recabar la información del caso y responder por escrito al patrocinado en el plazo de siete días hábiles**.**

Trigésimo Séptimo: Sin perjuicio de lo anterior**,** en caso de que el reclamo sea recibido por cualquier vía por alguna persona que se desempeñe en la clínica jurídica, este deberá ser informado a la Dirección del departamento, por correo electrónico, en el más breve plazo posible.

Trigésimo Octavo: El reclamo deberá contener:

a. Nombre completo del representado
b. Contacto
c. Descripción detallada del reclamo
d. Fecha del incidente
e. Profesor que lo atiende o persona respecto de la cual se reclama

Trigésimo Noveno: Recibido el reclamo por la dirección del departamento, el director(a) solicitará un informe al reclamado quien tendrá el plazo de diez días hábiles para evacuarlo con todos los antecedentes del caso, salvo que se requiera evacuar la respuesta en un plazo menor por la urgencia del tema, lo cual le será informado en la propia solicitud.
Recibidos los antecedentes de respuesta del reclamo, el director(a) dará respuesta al representado, sin perjuicio de las medidas que se tomen sobre el caso.

Cuadragésimo: Todos los reclamos serán tratados con la máxima confidencialidad y respeto a la privacidad de todos los involucrados.

VIII. Sobre los derechos y deberes de los representados de la Clínica Jurídica de la Universidad de Chile.

Cuadragésimo Primero: Son derechos de los representados de la Clínica Jurídica:

1. Tener información oportuna y comprensible de su causa.
2. Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
3. Recibir una atención jurídica oportuna, de calidad y transparente, según protocolos establecidos.
4. Ser llamado por su nombre social y atendido con amabilidad.
5. Tener la posibilidad de hablar con su abogado patrocinante y conocer al equipo docente.
6. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión, sin su autorización.
7. Que su información judicial se entregue sólo a personas autorizadas previamente por el representado.
8. Consultar o reclamar respecto de la atención jurídica recibida. Asimismo, tener conocimiento sobre el libro de reclamos, felicitaciones y sugerencias.

9. Que sus datos personales solo sean utilizados para efectos de atención jurídica, tramitación de su causa y la realización de estudios estadísticos. En estos últimos, los datos serán anonimizados resguardando la identidad de los representados en todo producto que genere la Clínica Jurídica.
10. Que su abogado patrocinante le entregue información de la atención recibida durante la tramitación de su causa.

Cuadragésimo Segundo: Son deberes de los representados de la Clínica Jurídica:

1. Entregar información real, veraz, completa y oportuna respecto de la consulta, asesoría o causa, así como de sus ingresos económicos. Cualquier incumplimiento relacionado con la veracidad de los antecedentes entregados por el representado será causal para el retiro del patrocinio y poder en la causa o el cese de la asesoría por parte de la Clínica Jurídica.

2. Aportar todos los antecedentes relacionados con los testigos que deban declarar en juicio y todos los documentos que se le soliciten para la adecuada defensa de sus derechos, siendo responsables por el hecho de no cumplir con este deber en la fecha que se le indique por los abogados (docentes y ayudantes) o estudiantes de la Clínica Jurídica.

3. Mantener actualizada la información sobre sus datos personales y forma de contacto. La Clínica Jurídica no tendrá responsabilidad alguna ante la imposibilidad de ubicar al representado por cambio en el domicilio, número de teléfono o correo electrónico inicialmente registrado.

4. Corresponde al representado aportar los siguientes antecedentes: Nombre completo, dirección, cédula de identidad, profesión u oficio y nacionalidad de la parte demandada, denunciada o querellada.

5. Es deber del representado asistir cada vez que se les requiera a las audiencias que los Tribunales de Justicia pudiesen fijar, y a las citaciones efectuadas por el alumno a cargo de su caso para la adecuada tramitación del mismo. La inasistencia injustificada a las audiencias programadas o a las citaciones realizadas por dos veces consecutivas, faculta a la Clínica Jurídica para archivar su caso y retirar el patrocinio o cesar la asesoría, según corresponda.

6. Es deber del representado tratar con respeto a los profesionales, estudiantes y personal administrativo de la Clínica Jurídica. Cualquier forma de maltrato, ya sea físico o de palabra, será causal para el término de la asistencia otorgada.

IX. De la Vigencia.

Cuadragésimo Tercero: El presente reglamento comenzará a regir desde su aprobación por el Consejo de Departamento y podrá ser modificado según las necesidades de la clínica jurídica cada vez que se requiera a solicitud del Director(a) o del Consejo de Departamento.