

ÍNDICE

1-RESUMEN EJECUTIVO	- 3 -
2-INTRODUCCIÓN	- 5 -
3-EXTENSIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA.....	- 7 -
COMISIÓN SECTORIAL DE EXTENSIÓN Y ACTIVIDADES EN EL MEDIO (SCEAM)	- 7 -
RED DE EXTENSIÓN	- 7 -
ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN EN LA FACULTAD DE DERECHO	- 9 -
ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	- 12 -
<i>Objetivos específicos de la UERM</i>	- 13 -
ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA	- 15 -
ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	- 16 -
ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA.....	- 17 -
4-MARCO TEÓRICO	- 19 -
<i>Análisis estructural</i>	- 21 -
<i>Análisis de los procedimientos</i>	- 27 -
<i>Análisis de control interno</i>	- 38 -
<i>Sistemas de Información</i>	- 45 -
5-ANÁLISIS DEL CONSULTORIO.....	- 53 -
RELEVAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	- 53 -
ANÁLISIS ESTRUCTURAL.....	- 54 -
<i>Especialización del trabajo</i>	- 54 -
<i>Departamentalización</i>	- 55 -
<i>Cadena de mando</i>	- 55 -
<i>Amplitud de control</i>	- 55 -
<i>Centralización y Descentralización</i>	- 55 -
<i>Formalización</i>	- 56 -
ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS	- 60 -
<i>División del Trabajo</i>	- 60 -
<i>Homogeneidad en la ejecución de los procedimientos</i>	- 61 -
<i>Tecnología actualizada y Métodos de trabajo</i>	- 61 -
<i>Soportes de información: Formularios</i>	- 61 -
<i>Manuales Administrativos</i>	- 63 -
<i>Operaciones de Control Efectivas</i>	- 64 -
<i>Archivos sistematizados</i>	- 64 -
<i>Factor Humano</i>	- 65 -

ANÁLISIS DE LA DISPOSICIÓN DE OFICINAS	- 66 -
ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO.....	- 68 -
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	- 70 -
<i>Sistemas de Información gerencial</i>	- 70 -
<i>Valor y Requisito de la Información</i>	- 73 -
<i>Determinación de las necesidades y carencias de la Información</i>	- 75 -
<i>Tecnología de la Información</i>	- 75 -
VISIÓN DEL CONSULTORIO POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES Y PROFESORES	- 77 -
RESUMEN	- 92 -
6-RECOMENDACIONES.....	- 94 -
7-CONCLUSIONES.....	- 98 -
8-BIBLIOGRAFÍA.....	- 100 -
9-ANEXOS.....	- 102 -
ENTREVISTA DR. URIARTE	- 102 -
ENTREVISTA MIRTHA-ABOGADA	- 132 -
ENTREVISTA ANA MARÍA-FUNCIONARIA	- 135 -
ENTREVISTA NÉLIDA-FUNCIONARIA	- 144 -
ENTREVISTA SUSANA-FUNCIONARIA	- 152 -
ENTREVISTA NATALIA-PASANTE	- 158 -
ENTREVISTA PATRICIA-PASANTE	- 173 -
ENTREVISTA SILVIA-PASANTE	- 179 -
FORMULARIO ENCUESTA ESTUDIANTES	- 189 -
FORMULARIO ENCUESTA DOCENTES.....	- 190 -
INSTRUCTIVO DE FUNCIONAMIENTO DEL CONSULTORIO JURÍDICO PARA DOCENTES.....	- 191 -
INSTRUCTIVO DEL FUNCIONAMIENTO DEL CONSULTORIO JURÍDICO PARA ESTUDIANTES.....	- 193 -
FORMULARIOS	- 198 -
<i>Formulario de Citación a Consultantes</i>	- 198 -
<i>Formulario de Apertura de carpetas</i>	- 200 -
<i>Declaración Jurada</i>	- 201 -

1-Resumen Ejecutivo

La Universidad de la República define a la Extensión como un proceso educativo transformador donde no hay roles estereotipados de educador y educando, brindándoles a todos la posibilidad tanto de aprender como de enseñar. Generándose de esta forma un compromiso universitario con la sociedad y la resolución de sus problemas.

Las actividades de extensión en la Facultad de Derecho se desarrollan básicamente a través de la Clínica, Consultoría y Asesoramiento Notarial y del Consultorio Jurídico de la Facultad.

El objetivo del presente trabajo es realizar un análisis de la gestión del Consultorio Jurídico, con el fin de estudiar la viabilidad de llevar a cabo un proyecto similar en la Facultad de Ciencias Económicas.

Como principal insumo de la investigación se utilizaron tanto las entrevistas y encuestas realizadas a los involucrados, como la observación directa y el análisis de la información.

A través del análisis de aspectos estructurales, operativos y de control interno, así como también del sistema de información se logró tener una visión integral acerca de la gestión del Consultorio Jurídico.

Se concluye del análisis anterior:

- Que sería deseable recurrir a las actividades de extensión de las Facultades de Ingeniería, Psicología y Ciencias Sociales, para solucionar algunos de los problemas detectados.
- La necesidad de creación de un mando intermedio entre el Director y los funcionarios administrativos, que permita una adecuada segregación de funciones y favorecer con ello un adecuado ambiente de control.
- Mejorar la disposición de las oficinas de forma tal de brindar una mejor atención a los Consultantes.
- Contar con mayor número de funcionarios permanentes, para evitar los problemas que genera la rotación periódica de trabajadores, apuntando al compromiso con la competencia profesional, factor del ambiente de control del sistema de control interno.
- A pesar de los problemas que se detectaron, el Consultorio Jurídico funciona correctamente, cumpliendo con la Misión para la cual fue creado
- Como corolario de lo anterior se considera que se podría utilizar la experiencia de este Consultorio, en el caso de crearse un Consultorio Económico.

2-Introducción

Este trabajo monográfico se inicia en el marco de las III Jornadas de Extensión de la Facultad de Ciencias Sociales, donde se realizó la presentación del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho por parte del Profesor Gonzalo Uriarte, Director del mismo.

Surge en esta instancia el proyecto de llevar a cabo una práctica similar para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas, pudiendo también llevar a cabo actividades de corte interdisciplinario junto a estudiantes de Derecho, que les permitiría llevar a la práctica aquellos conocimientos adquiridos teóricamente y a su vez realizar un aporte a la ciudadanía al Consultorio y a la sociedad, en general.

Para establecer la viabilidad de este proyecto se analizará la gestión administrativa del Consultorio Jurídico, tema central de este trabajo.

El Consultorio Jurídico se establece en 1950 con carácter obligatorio en la carrera de abogacía, en su último año. El mismo además de la labor docente, actúa como una defensoría jurídica gratuita, asesorando y asistiendo en juicios y trámites administrativos a personas que por su nivel socioeconómico se encuentran imposibilitados de acceder a una asistencia jurídica privada.

Para poder realizar el análisis de la gestión se hizo un relevamiento del funcionamiento que incluyó encuestas y entrevistas con todos los involucrados, así como la observación directa de los procedimientos.

Se considera que este trabajo constituye una guía en la cual se podrá encontrar cómo es percibido el funcionamiento del Consultorio Jurídico desde los distintos puntos de vista, conjuntamente con una evaluación crítica del mismo y sugerencias para su mejora.

El tema investigado constituye una posible herramienta tanto para un proyecto de creación de un Consultorio Económico, como para su integración a la actividad del Consultorio Jurídico.

3-Extensión en la Universidad de la República

La Universidad de la República define a la Extensión como un proceso educativo transformador donde no hay roles estereotipados de educador y educando, brindándoles a todos la posibilidad tanto de aprender como de enseñar. Esto contribuye a la producción de conocimiento nuevo, que vincula críticamente el saber científico con el saber popular.

A través del mismo se intentan promover formas asociativas y grupales que aporten a superar problemáticas significativas a nivel social. Es una función que permite orientar líneas de investigación y planes de enseñanza; generando compromiso universitario con la sociedad y la resolución de sus problemas. En su dimensión pedagógica constituye una metodología de aprendizaje integral y humanizadora. (www.universidad.edu.uy)

Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio (SCEAM)

La Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio es una comisión que lleva a cabo acciones de orientación y coordinación de las actividades de extensión y relación con el medio que realizan los Servicios Universitarios y el Servicio Central de Extensión y Actividades en el Medio. (www.extension.edu.uy)

Red de Extensión

La Red de Extensión es un espacio de trabajo que reúne a diferentes ámbitos de la Universidad de la República dedicados a la extensión. Ante todo, es un espacio de comunicación, circulación de la información, articulación e intercambio entre todos los actores universitarios vinculados a la extensión.

La misma tiene como objetivo general impulsar y profundizar la extensión universitaria para generalizar prácticas integrales a los efectos de contribuir a la transformación de los modelos establecidos de formación universitaria.

Dentro de los objetivos específicos se encuentran:

- Promover un vínculo entre la Universidad y la Sociedad que se sustente en la interrelación, la participación y el diálogo de saberes.

- Generar un vínculo permanente entre todos los actores universitarios vinculados a la extensión, como punto de partida de reconocimiento y articulación de las prácticas.

- Avanzar hacia el reconocimiento y posicionamiento académico y curricular de la extensión.

- Establecer estructuras académicas y de co-gobierno permanentes dedicadas a la extensión.

- Comprometer a un número creciente de universitarios (estudiantes, docentes, graduados y funcionarios) con la extensión, mejorando sus condiciones de formación.

- Contribuir a la complementariedad e interdisciplinariedad desde las prácticas de articulación entre las funciones de enseñanza, investigación y extensión.

La red de Extensión está compuesta por Unidades de Extensión de los servicios (Facultades, Escuelas, Institutos y Centros Universitarios), Comisiones cogobernadas de extensión de los servicios, Unidades y Programas del SCEAM, Núcleos, proyectos, redes temáticas y otros ámbitos universitarios con interés en la extensión (institutos, departamentos, centros, cátedras), e Integrantes de la CSEAM (representantes de órdenes y áreas). (www.extension.edu.uy)

La mayoría de las Facultades y Escuelas que forman parte de la UDELAR, realizan actividades de Extensión. Este capítulo se centra en las realizadas por las Facultades de Derecho, Ciencias Económicas, Ingeniería, Ciencias Sociales y Psicología por ser las de mayor interés para el presente trabajo de investigación.

Actividades de Extensión en la Facultad de Derecho

Las actividades de extensión en la Facultad de Derecho se desarrollan básicamente a través de la Clínica, Consultoría y Asesoramiento Notarial y del Consultorio Jurídico de la Facultad. Ambos servicios se han incorporado como actividades curriculares en los Planes de estudios de las carreras de Abogacía y Notariado, por lo cual las acciones de asistencia se brindan por docentes y estudiantes. Asimismo, la Comisión de Extensión Universitaria y Servicios Externos, integrada por docentes, estudiantes y graduados existe como comisión asesora del Consejo de Facultad cumpliendo con tareas de asesoramiento en materia de extensión al máximo órgano de la Facultad.

El Consultorio Jurídico Central funciona en el edificio de la Facultad de Derecho y la atención al público se presta en el horario de 8 a 12 y de 17 y 30 a 22 horas, horario durante el cual funcionan quince grupos de clase con una carga horaria de seis horas cada uno. Cada grupo atiende al público durante cuatro horas semanales (dos días de dos horas) y destina el resto de la carga horaria (dos horas semanales mas) al estudio y preparación de los casos.

En los últimos años se ha vivido un proceso de descentralización que llevó a la creación del Consultorio Jurídico Barrial de la Facultad de Derecho en el Barrio Sur, en Nuevo París, en la Unión y tras un acuerdo con la Intendencia Municipal de Montevideo, tres sedes más. De acuerdo a dicho convenio, la Facultad aporta los docentes y la Intendencia Municipal los locales y la infraestructura para el funcionamiento, en forma directa o mediante convenio con otras entidades y vuelca a la Facultad el monto de los sueldos pagados a los docentes. Asimismo, y mediante convenio con una ONG funciona otro Consultorio descentralizado en el Barrio “40 Semanas”. La descentralización se extendió también fuera de los límites del departamento de Montevideo ya que, al Consultorio Jurídico que funcionaba en la ciudad de Salto como parte curricular de la carrera que se dicta en la Regional Norte de la Universidad de la República, se le agregaron consultorios en las ciudades de Paysandú, Bella Unión y Maldonado.

La Clínica, Consultoría y Asesoramiento Notarial tiene por objetivo la práctica profesional de los estudiantes de Notariado a punto de egresar de esta Casa de Estudios; al tiempo que brinda asesoramiento notarial a la comunidad carenciada. El servicio que se brinda puede dividirse en dos: uno interno y otro externo. El servicio interno se desarrolla en el Edificio Central de la Facultad de Derecho, ubicado en Montevideo, así como en el Edificio sede de la Regional Norte de la Universidad de la República, ubicado en la ciudad de Salto. El servicio externo se ha realizado en el marco del desarrollo de proyectos institucionales como:

- a) Regularización en Pueblo Andresito, centro poblado ubicado en el Departamento de Flores.
- b) Participación de la Clínica de Salto en el Proyecto del “Barrio Don Atilio”.
- c) Servicio de asistencia Notarial en la ciudad de Bella Unión.

Por otro lado, desde hace una década se han venido desarrollando actividades institucionales en Cárcel de Mujeres. En ese sentido, se ha brindado asistencia por parte de estudiantes y docentes de Consultorio Jurídico a alrededor de 150 internas. Asimismo, se brindan cursos y se han tomado exámenes en el referido centro penitenciario de diferentes asignaturas de la carrera de Abogacía.

A fines del mes de octubre de 2006 el Consejo de Facultad de Derecho resolvió la creación de la Unidad Coordinadora de Extensión, como estructura responsable de la gestión, coordinación, evaluación y seguimiento de las actividades de extensión que desarrolla este servicio universitario. La demanda proveniente del medio relativa a la presencia de la Facultad de Derecho a través de diferentes intervenciones disciplinares, es creciente y se ha advertido un gran interés por la difusión del saber jurídico por parte de actores públicos y privados. Se ha venido consolidando la intervención de la Facultad en múltiples eventos en colaboración con diversos organismos públicos, mediante actividades formativas y a través de consultorías específicas.

La Facultad de Derecho ha participado de las convocatorias centrales realizadas por la CSEAM a proyectos de extensión 2007-2009 y en tal sentido, cabe destacar la presentación de los siguientes proyectos:

- a) Promoción de agentes de derechos humanos para mujeres privadas de libertad.
- b) “Construyendo ciudadanía”. Promoción y difusión de derechos en la zona de influencia de la Regional Norte de la Universidad de la República.

c) Organización, capacitación y participación de los trabajadores en cambios institucionales que fomenten el desarrollo productivo: Aportes para el diseño e implementación de un sistema de compras públicas.

d) Capacitación y asesoría para organizaciones de la sociedad civil ejecutoras de políticas sociales. (www.fder.edu.uy)

Actividades de Extensión en la Facultad de Ciencias Económicas

Se considera relevante profundizar en las Actividades de Extensión de dicha Facultad, dado que el presente trabajo de investigación servirá de herramienta para analizar una posible cooperación entre la Facultad de Derecho y de Ciencias Económicas.

En la Facultad de Ciencias Económicas, se comenzaron a desarrollar, partir de 2007, actividades dirigidas a apoyar a emprendedores mediante el Programa de Emprendedores, el cual comprende la capacitación y tutoría en la elaboración de un Plan de Negocios.

En el Consejo de Facultad del 19 de febrero de 2009 se resolvió crear la Unidad de Extensión y Relación con el Medio.

La misión de la misma es promover y gestionar la relación de la Facultad con el medio, incrementando e institucionalizando actividades con la finalidad de contribuir a la solución de problemas socio-económicos, a la generalización de la extensión y a su vinculación con la enseñanza e investigación.

En cuanto a la visión, la Unidad busca ser un referente nacional del desarrollo productivo en las áreas económica, contable y administrativa, mediante la vinculación entre la Universidad y diversos actores.

Objetivos específicos de la UERM:

- Promover la vinculación de la Facultad con el medio.
- Gestionar dicha vinculación, propiciando y apoyando la generación de equipos interdisciplinarios y realizando el apoyo y seguimiento a las actividades que le competen.
- Promover espacios para el intercambio de conocimiento entre la Universidad y la sociedad.
- Contribuir, junto con los demás actores y en el marco de la retroalimentación de saberes, a proponer soluciones a los problemas referidos a las áreas de especialidad de la Facultad.
- Impulsar el aprovechamiento académico del resultado o producto de las actividades de relación, en las labores de investigación, enseñanza y extensión.
- Generar las condiciones para tener una permanente participación en los programas centrales de extensión.

La Unidad depende directamente del Consejo de Facultad pero está estrechamente relacionada a la Comisión de Extensión de la Facultad, integrada por los delegados de los Órdenes y por el coordinador de la UERM.

Para potenciar la extensión y la relación de la Facultad, se entiende que deben desarrollarse las siguientes funciones básicas, que pueden clasificarse en dos grandes áreas:

1-Funciones dirigidas al exterior de la Facultad: tienen el objetivo de conocer las necesidades del medio, las diferentes posibilidades de generar proyectos y difundir las actividades y sus resultados. Las mismas a su vez se clasifican en dos grupos:

a-Con el resto de la UDELAR: con la SCEAM para lograr la participación en proyectos centrales de extensión, y con el resto de los servicios universitarios para desarrollar proyectos de extensión y relación interdisciplinarios.

b-Con el medio en general: en este sentido se deberá:

- detectar las necesidades del medio y formular por consiguiente los proyectos a desarrollar, a la vez de definir otras áreas o líneas de interés para la Facultad,
- desarrollar la difusión de las actividades que se planteen desarrollar la Facultad, y
- difundir en forma periódica los resultados de las actividades de Extensión y relación, así como las evaluaciones respectivas, utilizando para ello todos los medios de comunicación que estén a su alcance.

2-Funciones dirigidas al interior de la Facultad: tienen el objetivo de desarrollar vínculos con todos los Departamentos, e Institutos de la Facultad, que faciliten la forma de participación y que permitan una directa relación con la docencia y la investigación.
(www.ccee.edu.uy)

Actividades de Extensión en la Facultad de Ingeniería

Cómo será expuesto más adelante, un punto importante que afecta en la gestión del Consultorio son las debilidades del sistema informático, por lo que es de interés analizar la posibilidad de contar con el apoyo de la Facultad de Ingeniería para solucionar este problema.

El Art. 2 de la Ley Orgánica de la UdelaR establece que uno de los fines de la Universidad debe orientarse a la comprensión de temas de interés general. Este motivo impulsa a la Facultad de Ingeniería al desarrollo de mecanismos que posibiliten la vinculación entre el conocimiento científico y el desarrollo social.

Mediante su Unidad de Extensión esta Facultad busca potenciar la transferencia tecnológica, fundamentalmente a la base social, ser un punto focal de comunicación con el medio, con las otras facultades y entre los departamentos en lo que tiene que ver con la temática de extensión y relación. (Buscando la integralidad en la intervención y la vinculación con el medio).

Se puede solicitar toda acción que sea pasible de intervención de los equipos universitarios (estudiantes, docentes, egresados), cumpliendo con los requisitos de ser una demanda insolvente o temas de interés Nacional o Universitario.

Los servicios que se ofrecen son:

- Análisis y servicios puntuales.
- Diagnósticos generales (Asesoramiento, recomendaciones, identificación de puntos críticos).

- Desarrollos de prototipos.
- Prospecciones y valoraciones puntuales. (www.fing.edu.uy)

Actividades de Extensión de la Facultad de Ciencias Sociales

Al igual que en el caso de la Facultad de Ingeniería, sería interesante contar con el apoyo de esta Facultad a través de la participación de Trabajadores Sociales.

La Facultad de Ciencias Sociales entiende la extensión como la función a través de la cual se implementan actividades con soporte institucional, que se realicen en el medio, en interacción con el resto de la sociedad, mediante prácticas presenciales. Dichas actividades deben aspirar a cumplir con los siguientes criterios:

- Pertinencia social.
- Bidireccionalidad o carácter dialógico.
- Autogestión.
- Integralidad de funciones universitarias y participación de los órdenes.
- Interacción efectiva con actores sociales no universitarios.

La Facultad de Ciencias Sociales entiende que existen otras formas de vinculación con el medio, que incluyen actividades presenciales, y que pueden derivar o fortalecer actividades de extensión pero que no necesariamente cumplen con los cinco criterios anteriores. Entre éstas cabe mencionar:

- Difusión de investigaciones.
- Generación de debates públicos.

- Investigación aplicada.
- Devolución de resultados de investigaciones.
- Enseñanza con prácticas en el medio.
- Asistencia. (www.fcs.edu.uy)

Actividades de Extensión de la Facultad de Psicología

La importancia de analizar las Actividades de Extensión de la Facultad de Psicología está relacionada con el trato constante que tienen los funcionarios del consultorio con la sociedad. Surge tanto de la observación directa como de las entrevistas realizadas a funcionarios, la necesidad de contar con el apoyo de un equipo psicológico para ayudar con las problemáticas que se presentan. En reiteradas oportunidades en las consultas más allá de su fin jurídico, también está presente la búsqueda de contención y apoyo emocional.

Estas actividades de extensión se enfocarían a superar problemáticas sociales tales como maltratos, agravios y distintos tipos de trastornos. Una vez que la persona concurre al Consultorio, se le brindaría un apoyo integral ya que en la mayoría de los casos debido a su escasez de recursos no es posible acceder a este tipo de ayuda profesional, sino es de esta manera, generando así la posibilidad de mejorar el bienestar social.

Dentro del Formulario de Inserción Curricular que está en la página de Psicología se pueden encontrar los objetivos de esta Unidad de extensión, los cuales se pasan a mencionar a continuación:

- Promover, impulsar y asesorar a aquellas actividades de extensión o en el medio que se realizan en Facultad o en relación con el resto de la Universidad.

- Apoyar la consolidación y ejecución de políticas de extensión para la Facultad.

- Promover y apoyar el involucramiento de estudiantes, docentes y egresados en las actividades de extensión proponiendo a una formación integral destacando valores solidarios y fomentando la profundización de la sensibilidad social.

- Propender a la articulación entre las funciones de extensión, docencia e investigación.

- Promover la relación con otros servicios universitarios propiciando avances en la perspectiva interdisciplinaria de la extensión universitaria.

Viendo y considerando estos objetivos y la necesidad que presenta el Consultorio se identifica una buena oportunidad para el apoyo por parte de la facultad de Psicología a la de Derecho dentro de sus actividades de extensión. (www.psico.edu.uy)

4-Marco Teórico

Una organización es una agrupación deliberada de personas para el logro de algún propósito específico. Cada organización tiene un propósito distintivo, está formada por personas y desarrollan determinada estructura en forma deliberada, para que sus miembros tengan la posibilidad de llevar a cabo su trabajo. Esa estructura puede ser abierta y flexible; sin una delineación clara y precisa de los deberes de cada empleado ni una adhesión estricta a distribución explícitas del trabajo, o la estructura puede ser más tradicional; con reglas, reglamentos y descripciones de puesto clara y cuidadosamente definidos, identificando a algunos miembros como “jefes”, los cuales tienen autoridad sobre otros miembros. (Coulter, Mary-Robbins, Stephen, 2000)

Todos los recursos materiales, tecnológicos y humanos de la organización deben orientarse al cumplimiento de los objetivos y metas, y esto se logra mediante el proceso de organizar. Como producto de este proceso surge la organización formal. La misma es el producto de establecer una determinada división y asignación del trabajo entre los integrantes de la institución, un determinado patrón de autoridad y relaciones de coordinación, unido a una forma de realizar el trabajo.

El objetivo del proceso de análisis y diseño organizacional es determinar una organización formal que resulte eficaz para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y brinde un marco adecuado para el desarrollo de las capacidades competitivas de la organización y estructure el desempeño de sus integrantes.

La visión es la imagen que los miembros de la organización tienen en su mente respecto a cómo la organización debe trabajar y ser en un contexto futuro.

La misión es el propósito general de la organización, referido a un producto, mercado y servicio a brindar. Con base en la misión las organizaciones establecen sus objetivos estratégicos y las metas a las cuales deben llegar los miembros de la organización. A partir de estos objetivos y metas estratégicas se establecen los objetivos parciales. Las metas son resultados precisos a lograr, deben ser realizables, medibles y motivantes.

Toda organización cuenta, en forma explícita o implícita, con un cierto juego de jerarquías y atribuciones asignadas a los miembros componentes de la misma. En consecuencia, la estructura organizativa de una organización es el esquema de jerarquización y división de las funciones que la componen. La misma puede ser formal o informal. La formal es la estructura explícita y oficialmente reconocida por la organización. La estructura informal es la resultante de la filosofía de la conducción y del poder relativo de los individuos que la componen, no en función de su ubicación en la estructura formal, sino en función de su poder de influencia sobre otros miembros. . (Coulter, Mary-Robbins, Stephen, 2000)

La organización formal es, pues, el conjunto de relaciones estructurales que adopta la organización, así como los métodos y procedimientos utilizados en la ejecución del trabajo. Muchos autores definen a la organización formal como la sumatoria de la organización estructural y la organización operativa.

Organización y Sistemas es un conjunto integrado de técnicas e instrumentos que permiten analizar y diseñar la estructura y operativa de una organización para asegurar su mejoramiento continuo y su adaptación permanente a la realidad cambiante del contexto, apuntando al cumplimiento eficiente de los objetivos de la empresa.

Si definimos un sistema como un conjunto de elementos interdependientes, armónicamente interconectados, que persiguen un objetivo común, las técnicas e

instrumentos de Organización y Sistemas constituyen un sistema integrado que permiten analizar y diseñar la estructura y operativa de una organización. Las mismas son interdependientes, están armónicamente conectadas entre sí y su aplicación obliga a la consideración de la organización como un todo porque persiguen como objetivo final el mejoramiento de la eficiencia y eficacia organizativas.

El enfoque de Organización y Sistemas es integrador, encuentra su fundamento en el principio de interrelación y consagra el análisis parcializado como medio de estudiar e implementar cambios.

Para el análisis del Consultorio Jurídico se estudian los siguientes aspectos en forma individual, pero teniendo en cuenta la interrelación de los mismos a la hora de realizar el diagnóstico de la gestión. (Penengo, Miguel, 1997)

Análisis estructural

Una estructura organizacional es el marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan. Cuando se desarrolla o modifica la estructura de una organización se está aplicando en realidad el diseño organizacional, un proceso que implica tomar decisiones acerca de seis elementos claves:

· *Especialización del trabajo*

Grado en el cual las tareas de una organización están divididas en trabajos separados, se lo conoce también como la división del trabajo.

· **Departamentalización**

Base sobre la cual los empleos se agrupan para el logro de metas organizacionales. Puede ser, funcional, por productos, geográfica, por proceso, por cliente y equipo interdisciplinario.

· **Cadena de mando**

Línea ininterrumpida de autoridad que se extiende desde los niveles más altos de la organización hasta los niveles más bajos y aclara quien debe rendir cuentas a quien. Para esto es necesario mencionar tres conceptos análogos: Autoridad (derechos inherentes para dar órdenes y esperar que estas se obedezcan), Responsabilidad (obligación de desempeñar las actividades asignadas) y Unidad de mando (establece con quién se reporta un trabajador).

· **Amplitud de Control**

Número de subordinados que un gerente puede supervisar con eficacia y eficiencia.

· **Centralización y Descentralización**

Centralización: Grado en el cual la toma de decisiones está concentrada en los altos niveles de la organización.

Descentralización: Transferencia de la autoridad de toma de decisiones a niveles más bajos dentro de una organización.

· **Formalización**

Grado en que las actividades de una organización están estandarizadas y medida en la cual el comportamiento de los empleados se guía con una serie de reglas y procedimientos. (Coulter, Mary-Robbins, Stephen, 2000)

El análisis estructural propiamente dicho se refiere a la verificación de que las diversas funciones que deben desarrollarse dentro de una organización para cumplir los objetivos de ésta, estén agrupadas o bien separadas satisfaciendo los principios de administración, formulados por Henri Fayol. Los catorce principios son los siguientes:

1-División del trabajo, la especialización incrementa la producción al permitir que los empleados sean más eficientes.

2-Autoridad, los gerentes deben ser capaces de dar órdenes. La autoridad les confiere este derecho. Sin embargo, la autoridad va acompañada de la responsabilidad. Siempre que se ejerce la autoridad, surge una responsabilidad.

3-Disciplina, los empleados deben obedecer y respetar las reglas que gobiernan la organización. La buena disciplina es resultado de un liderazgo eficaz, un claro entendimiento entre la gerencia y los trabajadores en relación con las reglas de la organización, y la aplicación prudente de sanciones a quienes infrinjan las reglas.

4-Unidad de mando, todo empleado debe recibir órdenes solamente de un superior.

5-Unidad de dirección, cada grupo de actividades organizacionales que tengan el mismo objetivo debe estar bajo la dirección de un gerente que aplique un plan.

6-Subordinación de los intereses del individuo al interés general, los intereses de cualquier empleado o grupo de empleados no deben tener preferencias sobre los intereses de la organización en conjunto.

7-Remuneración, los trabajadores deben recibir un salario justo por sus servicios.

8-Centralización, este término se refiere al grado en que los subordinados están involucrados en la toma de decisiones. El hecho de que la toma de decisiones este centralizada (en la gerencia) o descentralizada (en los subordinados) es cuestión de elegir las proporciones adecuadas. La tarea consiste en encontrar el grado óptimo de centralización para cada situación.

9-Cadena escalonada, la línea de autoridad que va desde la alta gerencia hasta los rangos más bajos es la cadena escalonada. Las comunicaciones deberán ajustarse a esta cadena. Sin embargo, si al seguir la cadena se crean retrasos, las comunicaciones cruzadas pueden permitirse siempre que todas las partes estén de acuerdo y los superiores se mantengan bien informados.

10-Orden, las personas y los materiales deberán estar en el lugar adecuado en el momento oportuno.

11-Equidad, los gerentes deben ser amables y justos con sus subordinados.

12-Estabilidad del personal en sus puestos, la alta rotación de empleados es ineficiente. La gerencia debe proveer la planificación ordenada de personal y asegurarse de que haya sustitutos disponibles para llenar las vacantes.

13-Iniciativa, los empleados a quienes se permite crear y ejecutar planes, desarrollarán niveles de esfuerzos más altos.

14-Solidaridad, el fomento del espíritu de equipo propicia la armonía y la unidad dentro de la organización. (Coulter, Mary-Robbins, Stephen, 2000)

Las funciones administrativas son un grupo de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos y metas del órgano, de cuyo cumplimiento generalmente es responsable una unidad administrativa. Dentro de las mismas encontramos:

Los Órganos: Es una subdivisión del organismo total creada como consecuencia de la división del trabajo, que tiene a su cargo el ejercicio de una o varias funciones, o parte de ellas, en determinado nivel jerárquico, dependiendo del grado de desagregación al que se llegue. Es una unidad administrativa impersonal.

Los Cargos: Es un conjunto de tareas suficientemente similares que pueden ser designadas con el mismo título o denominación, es una unidad de trabajo específico e impersonal constituido por:

- a) Un conjunto de operaciones o tareas que se debe realizar.
- b) Actitudes que se debe poseer.
- c) Responsabilidades que debe asumir su titular en determinadas condiciones de trabajo.

Los Puestos: Es un mismo cargo que puede ser desempeñado por varias personas a la vez, realizando las mismas operaciones con las mismas responsabilidades, y en las mismas condiciones de trabajo. El puesto es una personificación del cargo, que siempre es impersonal. (Pini, José, 2004)

La forma en que están ordenadas las unidades que componen un organismo y la relación que guardan sus unidades entre sí se representa mediante gráficos o diagramas que reciben el nombre de “Organigramas”.

Un Organigrama se define como la representación gráfica de la estructura formal de una organización. Debe ser considerada como una herramienta a través de la cual pueden lograrse alguno de los siguientes objetivos:

- Mostrar las áreas de actividad que componen la organización, facilita una mejor definición de la distribución de las responsabilidades de los funcionarios.
- Analizar y evaluar estructuras y funciones vigentes y detectar deficiencias de estructuración en cuanto a sus principios básicos. Dentro de estos se destacan la Unidad de mando, la Definición precisa de los niveles jerárquicos, la Separación de funciones, la Precisión en la determinación de funciones de línea y de asesoramiento y el Alcance de control.
- Proponer una nueva estructura de una organización ya instituida o a instituir. (Lardent, Alberto-Echarren, Manuel-Loro, Alberto, 1984)

La confección de un organigrama de la organización representa una serie de ventajas: Al realizar los estudios y análisis necesarios para su diseño, se analiza al mismo tiempo la organización vigente y pueden ponerse de manifiesto diversas fallas estructurales y, posiblemente, alguna dualidad de esfuerzos y otras contradicciones.

Dentro de las limitaciones se nombra que la información que proporciona no es muy amplia. No surge de la riqueza y complejidad de todas las relaciones que se dan en la organización. Tampoco surge la autoridad y la responsabilidad de cada órgano, salvo especificaciones muy generales. Pueden quedar obsoletos por cambios de la organización, lo que obliga a un esfuerzo considerable de mantenimiento, a fin de tenerlos actualizados y que sean realmente útiles. Si bien estos inconvenientes son importantes, ello no justifica que un director o administrador prescinda de elaborar y aprobar el organigrama de empresa o institución. (Pini, José, 2004) (Palamarchuk, Isabel, 2004)

Análisis de los procedimientos

Un procedimiento es una sucesión cronológica y secuencial de operaciones. Es mediante ellos que se cumplen las tareas que se llevan a cabo en una organización.

Para realizar el análisis de los mismos se deberá examinar:

- División de trabajo,
- Homogeneidad en la ejecución de los procedimientos,
- Disposición de oficinas,
- Tecnología actualizada y métodos de trabajo
- Diseño de formularios,
- Precisión y documentación de las instrucciones o normas de trabajo,
- Operaciones de control efectivas,

- Archivos sistematizados,
- Factor humano

División del trabajo

Así como es de interés para desarrollar un análisis estructural debe interesar también para realizar el análisis de procedimientos, en razón de que la división de trabajo procura la segmentación de una tarea compleja en sus componentes más sencillos, a fin de alcanzar así una mayor especialización por parte de los individuos que participan en la misma. Esta especialización transforma al individuo en más hábil, lo que se traduce finalmente en una mayor eficiencia, pero el analista debe estar atento a que una excesiva especialización pueda ser también contraproducente.

Homogeneidad en la ejecución de los procedimientos

El análisis de la descripción de un procedimiento permitirá descubrir si las soluciones que se adoptan para resolver determinadas situaciones administrativas son homogéneas y coherentes entre sí, frente a la presentación de casos similares. Esto es, se deben evitar improvisaciones para resolver casos a los que corresponde aplicar soluciones similares.

Organización integral de oficinas

La disposición de oficinas es una técnica dinámica que tiene como objetivo optimizar la distribución de las áreas de trabajo de una organización y maximizar la funcionalidad de ubicación de equipos y amoblamientos en cada una de ellas.

Tiene como finalidades:

- Reducir y agilizar los recorridos físicos de los trabajos.
- Evitar circunscripciones excesivas y entrecruzamiento de personal.
- Incremento del espacio útil para oficinas, archivos y depósitos.
- Optimizar la funcionalidad de las oficinas a fin de lograr un cómodo ambiente de trabajo. (Lardent, Alberto-Echarren, Manuel-Loro, Alberto, 1984)

Al realizar la organización de las oficinas se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

a) Estructura Organizativa:

Las unidades administrativas existentes y las relaciones de jerarquía deben ser consideradas en el diseño de las soluciones, se debe lograr la proximidad entre directivos y asesores y la contigüidad entre departamentos y unidades subordinadas.

La existencia y dimensión de los despachos particulares también dependerá del nivel jerárquico del empleado.

b) Procedimientos administrativos:

La disposición de los muebles, máquinas y equipos en general, debe tener relación con el flujo de trabajo dentro de una oficina.

c) Formularios:

Enfocado a la importancia que tiene el uso de tamaños normalizados para el diseño de los documentos. Toda carpeta o ficha debe guardar relación con el archivador o fichero que la va a contener. El uso de archivos y muebles de dimensiones normalizadas mejora la posibilidad de reordenación y de adaptación del equipamiento a nuevas distribuciones.

Los formularios están vinculados a los procedimientos y forman parte de los documentos cuyos recorridos en tiempo y espacio se deben minimizar con la técnica de disposición de oficina.

d) Medición del trabajo:

Se busca que el recorrido de los documentos sea el menor posible y se analiza la frecuencia de relaciones interpersonales en el trabajo y unidades. Una correcta disposición de oficinas llevará a una disminución de movimientos inútiles con la consecuente reducción de tiempos y costos. (Palamarchuk, Isabel, 2004) (Pérez Decarolis, Walter, 2002)

Tecnología actualizada y métodos de trabajo

La organización debe ser lo suficientemente permeable para asimilar los cambios que se producen en el contexto en que actúa y no perder la eficiencia operativa, para mantener condiciones de competencia. El avance tecnológico provoca reducción de costos o aceleración de procesos y quien se mantenga alejado de estas transformaciones no podrá sobrellevar el peso de la competencia. (Lardent, Alberto-Echarren, Manuel-Loro, Alberto, 1984)

Soportes de información: Formularios

Es un instrumento básico para los Sistemas de Información a través del cual se ingresa, se traslada, se archiva, se procesa y se obtiene información.

El análisis, diseño y control de formularios, normalmente es una tarea que se constituye como un apoyo al análisis de los procedimientos administrativos. Se debe controlar su adaptabilidad a su llenado, interpretación, control y archivo en consonancia con el análisis de los procedimientos en forma integral.

Objetivos de los Formularios

- Satisfacer el objetivo: Cada formulario debe satisfacer el propósito para el cual fue creado, logrando de todas formas un equilibrio entre ese objetivo y los costos asociados a su creación y mantenimiento.
- Adaptarse al usuario: Deben ser fáciles de llenar para el usuario final.
- Brindar la cantidad y calidad adecuada de información: La saturación de información es un problema tanto como la falta de la misma. Uno de los objetivos de los formularios es brindar información veraz y actualizada, que no induzca a errores.
- Disponer del formulario donde se lo necesite: La eficiencia del formulario en cierta medida está dada por el hecho de ser recibido por el usuario adecuado.
- Proporcionar al formulario oportunamente: El formulario debe llegar en el momento de la toma de decisiones.
- Elegir el método correcto de salida: La elección de la salida es fundamental para que el usuario de dicha información tenga la facilidad de poder utilizarla en tiempo y forma.

Principios

- Servicio: El formulario debe servir tanto a quien lo completa como a quien lo lee.
- Uniformidad: Cada criterio que se seleccione debe intentar seguirse en todos los formularios utilizados en la empresa.
- Exactitud: el formulario debe requerir la información justa y exacta.
- Claridad: Debe ser claro, fácil de entender, tanto para quien lo lee como para quien lo completa.
- Estética: Debe provocar buen ánimo a quien lo lee y a quien lo completa, si el formulario es desagradable provoca resistencia a su uso.

Funciones

- Recolección o registro de los datos e información que incide en la actividad de la organización.
- Almacenamiento de los datos e información recogida.
- Transporte de los datos e información requerida con el apoyo de sistemas y procedimientos adecuados. Es de destacar que cuando se habla de Formulario Tradicional el transporte implica un traslado físico del documento, mientras que si hablamos de Formularios Activos, el transporte es en soporte magnético.
- Procesamiento de los datos e información. El formulario en muchas ocasiones cumple la función de procesar los datos e información que recibe, brindando un resultado, información o cálculo nuevo.

-Recuperación de los datos e información almacenada necesaria, ya sea para su consulta o procesamiento. (Gamboggi, Andrés-Gerpe, Sara, 2003)

Diseño de formularios

Los formularios asumen una importancia superlativa dentro de una organización, pues son los elementos en los cuales se plasma el sistema de información, es decir son la materialización de las comunicaciones tradicionales de una organización. (Gamboggi, Andrés-Gerpe, Sara, 2003)

La presentación del formulario debe ser funcional y estética, la distribución de sus datos debe ser secuencial en cuanto a su llenado y posterior lectura, el formato debe ser acorde a la cantidad de información contenida y la perforación para archivo debe permitir una consulta y ubicación ágil. (Lardent, Alberto-Echarren, Manuel-Loro, Alberto, 1984)

Los problemas más frecuentes de la falta de sistematización de los formularios son los siguientes:

- Existencia de distintos formularios con una finalidad igual o similar.
- Reiteración innecesaria de datos de formularios complementarios.
- Diseño deficiente de formularios, que dificulta su llenado e interpretación.
- Información confusa que induce a incurrir en errores.
- Número escaso de copias, que limita la información a ciertas áreas o exige recurrir a fotocopiado.

- Cantidad excesiva de copias, que motiva su destrucción o archivo innecesario, incrementando el costo administrativo de la organización.

Diseño de formularios activos

La mayoría de los criterios vistos para el diseño de formularios tradicionales pueden transferirse al diseño de formularios activos, sin embargo existen pautas específicas para su diseño:

-Mantener o crear una pantalla sencilla, la pantalla debe mostrar sólo lo que es necesario para la acción particular que se lleva a cabo.

-Presentar una imagen consistente, esta consistencia debe asegurarse dentro de la pantalla misma, entre las pantallas de un mismo proceso y entre los diferentes sistemas de información de la empresa.

-Facilitar los movimientos del usuario entre pantallas.

-Crear pantallas atractivas e interactivas, si el usuario se siente atraído por la pantalla, es muy probable que sea más productivo, requiera de menos supervisión y cometa menos errores.

Manuales administrativos

Los manuales son una herramienta con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son un instrumento de comunicación. Puede clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

En las organizaciones en que no se utilizan manuales, las comunicaciones se realizan a través de comunicados internos. Si bien el propósito de transmitir información se cumple, no se logra el objetivo de que constituyan un cuerpo orgánico, por lo cual resultará difícil en un momento dado conocer cuál es el total de esas disposiciones registradas a través de comunicados aislados.

Ventajas de la disposición y uso de manuales

- Son un comprendido de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrollan en una organización.
- Constituyen un inventario documentado de las prácticas reconocidas en la organización, convirtiéndose en fuentes disponibles para formulación de consultas.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones son regidas por normas que mantienen continuidad.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir.
- Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa.
- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema: interrelacionan las partes del todo, definiendo la organización formal.
- Son un elemento cuyo contenido se va enriqueciendo, al ir incluyendo las soluciones a los problemas planteados.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas.

- Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia.
- Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.
- Ubican la participación de cada componente de la organización en el lugar que le corresponde, a los efectos del cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades según el manual, y la forma en que las mismas se desarrollan.
- Limitaciones de los manuales.
- Existe un costo.
- Exigen una permanente actualización.
- No incorporan los elementos propios de la organización informal.
- Resulta difícil definir un nivel óptimo de síntesis o detalle a efectos de que sean útiles y suficientemente flexibles.
- Su utilidad se ve muy limitada o es nula cuando la organización se compone de un número reducido de personas y, por lo tanto, la comunicación es fluida y el volumen de tareas reducido. (Lardent, Alberto-Echarren, Manuel-Loro, Alberto, 1984)

Operaciones de control efectivas

Cuando en la descripción de un procedimiento se detecte la ejecución de una operación de control el analista del procedimiento deberá verificar al elaborar su diagnóstico la real conveniencia y eficacia de ese control. Observará para ello si es un control necesario, si se encuentra justificado, si su costo es razonable en relación al objeto que se intenta controlar y si no existen otros medios o momentos más oportunos para lograr el mismo o mejores objetivos. Cuando los procedimientos no se diseñan con la debida profesionalidad podrán existir controles falsos o disfrazados para justificar indebidamente puestos de trabajo o acrecentar ficticiamente la importancia de una función.

Archivos sistematizados

Los archivos constituyen los registros históricos de la organización y son el destino final de gran parte de la información. Se presume que la documentación se archiva con el propósito de poder recurrir a ella en el momento que sea requerida, de ahí la necesidad de un ordenamiento adecuado de los elementos archivados acorde con los requerimientos del procedimiento del que forman parte.

Factor Humano

Los recursos humanos deben ser compatibles y coherentes con los fines de la misma. Los ejecutores de los procedimientos deben conocer los fines del ente y a su vez deben sentirse identificados con ellos. Las decisiones programadas deben ser siempre cumplidas tal como se fijaron; y cuando deban tomarse decisiones no programadas se deberá aplicar el mejor juicio personal en defensa de la organización. (Lardent, Alberto-Echarren, Manuel-Loro, Alberto, 1984)

Análisis de control interno

Verificación de la presencia o incorporación de puntos de control en los procedimientos administrativos a fin de que estos sean confiables por sí mismos y no que su confiabilidad fluctúe en función de quien los opere.

El Control Interno no es un evento o circunstancias aisladas, sino una serie de acciones que penetran las actividades de una entidad. Estas acciones son extensivas y son inherentes a la forma como la dirección maneja el negocio.

La dirección es directamente responsable de todas las actividades de una organización. Varían las responsabilidades respecto del control interno, de acuerdo con los distintos niveles directivos, en función de la jerarquía y también considerando las características de la entidad.

El presidente o el director general son los máximos responsables del sistema de control interno y dentro de sus responsabilidades se incluye la de averiguar que todos los componentes del control interno están en funcionamiento. Se puede cumplir con tal responsabilidad de la siguiente manera:

*Dirigiendo y orientando las actividades de los altos cargos, estableciendo los valores, principios y políticas operativas que formen la base del sistema de control interno.

*Reuniéndose periódicamente con los responsables de las áreas funcionales más importantes para revisar sus responsabilidades y en particular la forma en que controlan sus actividades. De esta manera profundiza conocimientos sobre los controles y puede evaluar las mejoras necesarias. Es muy importante que el presidente defina de forma clara la información que necesita.

Los responsables de subunidades o supervisores estarán directamente involucrados en la ejecución detallada de las políticas y procedimientos de control. Deben emprender acciones cuando surjan excepciones u otros problemas.

Las actuaciones de los distintos niveles directivos deben integrarse en el seno del sistema de control interno de la entidad.

Los procesos de negocios, que son conducidos en o a través de unidades o funciones de una organización, son gestionados a través de los procesos de planificación, ejecución y monitoreo. El Control Interno es una parte de estos procesos y está integrado con ellos. Los habilita a funcionar y monitorea su conducta y pertinencia continua. Es una herramienta usada por la dirección, no un sustituto de la misma. Los Controles internos son más eficaces cuando han sido construidos dentro de la infraestructura de una entidad y son parte de la esencia de la organización. (Informe COSO, 1992)

El Control Interno es ejecutado por el directorio, la dirección y el resto de los integrantes de una entidad. Es cumplido por las personas de una organización por lo que hacen y dicen. Las personas establecen los objetivos de la entidad y ponen mecanismos de control, para ello deben conocer sus responsabilidades y los límites de su autoridad. De acuerdo a esto, es necesario que exista un claro y cercano enlace entre los deberes de las personas y la forma en que los llevan a cabo, así como también con los objetivos de la entidad. (Informe COSO, 1992)

El Control Interno depende de cinco componentes interrelacionados:

Ambiente de Control

Es la base de los demás componentes. Un fuerte Ambiente de Control compensa las deficiencias de Control Interno de otras áreas. (Informe COSO, 1992)

Se identifican siete principios relacionados con el logro de los objetivos de Control Interno a nivel del Ambiente de Control:

*Integridad y Valores Éticos: Son los que establecen los estándares de comportamiento.

*Importancia del Directorio: Es el que entiende y tiene responsabilidad en lo relativo al Control Interno.

*Filosofía y Estilo Operativo de la Dirección: Es lo que apoya el logro de un efectivo Control Interno.

*La estructura organizacional: Al igual que el principio anterior, sirve de base para un efectivo Control Interno.

*Compromiso con la competencia: La empresa selecciona personal con habilidades y valores.

*Asignación de Autoridad y Responsabilidad: Son asignados a la Dirección y a los empleados apropiados niveles de responsabilidad y autoridad para facilitar un Control Interno eficaz.

*Recursos Humanos: Políticas y prácticas de Recursos Humanos son designadas para facilitar un Control Interno eficaz. (Meirana Molaguero, Viridiana-Fagundez Rocha, Elena, 2007)

Apreciación de Riesgo

La entidad debe estar al tanto y manejar los riesgos a los que se enfrenta.

Las actividades de control se implantan como ayuda para asegurar que las directivas de la dirección para encarar los riesgos sean llevadas a cabo. (Informe COSO, 1992)

Se han identificado tres principios relacionados al logro de los objetivos de Control Interno relacionados a la *Apreciación de Riesgos*:

*Importancia de los objetivos.

*Identificación y análisis de riesgos, para lo cual la empresa identifica y analiza riesgos asociados al logro de los objetivos, como base para determinar cómo deben ser administrados.

*Apreciación de Riesgo de Fraude. (Meirana Molaguero, Viridiana-Fagundez Rocha, Elena, 2007)

Actividades de Control

Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos de control para ayudar a asegurar que las acciones identificadas por la dirección como necesarias para encarar los riesgos asociados al logro de los objetivos de una entidad sean eficazmente llevadas a cabo. (Informe COSO, 1992)

COSO ha identificado cuatro principios relacionados al logro de los objetivos en este nivel:

*Elementos de las Actividades de Control: Las políticas y procedimientos son establecidos y comunicados a toda la empresa, en todos los niveles y a través de todas las funciones, permitiendo llevar a cabo la directiva.

*Actividades de Control vinculadas a la apreciación de riesgos: Las acciones apuntan a los riesgos asociados al logro de los objetivos.

*Selección y Desarrollo de las Actividades de Control: Las mismas son seleccionadas y desarrolladas considerando su costo y efectividad para mitigar los riesgos asociados al logro de los objetivos.

*Tecnología de la información: Los controles de la TI son diseñados e implementados para apoyar el logro de los objetivos. (Meirana Molaguero, Viridiana-Fagundez Rocha, Elena, 2007)

Información y Comunicación

Rodeando estas actividades están los sistemas de información y comunicación. Éstos permiten a los integrantes de la entidad obtener e intercambiar la información necesaria para conducir, manejar y controlar sus operaciones. (Informe COSO, 1992)

Se identifican a este nivel los siguientes principios:

*Necesidad de Información: La información es identificada, capturada y usada en todos los niveles de la Empresa para apoyar el logro de los objetivos.

*Controles de Información: La información relevante es capturada, procesada y distribuida dentro de los parámetros establecidos por los procesos de Control de la Empresa para apoyar el logro de los objetivos.

*Comunicación de la Dirección: Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la Dirección, de que tanto el Control Interno como las responsabilidades de control individuales deben ser tomadas en serio.

*Comunicación hacia arriba: El personal de la Empresa tiene un efectivo y no compensado método para comunicar la información significativa hacia arriba en la empresa.

*Comunicación al Directorio: La comunicación existente entre la Dirección y el Directorio, es tal que ambos tienen información relevante para cumplir sus roles.

*Comunicación con partes externas: Los temas que afectan el logro de los objetivos son comunicados a partes externas. (Meirana Molaguero, Viridiana-Fagundez Rocha, Elena, 2007)

Monitoreo

El proceso completo debe estar monitoreado y deben efectuarse las modificaciones necesarias. De esta forma, el sistema puede reaccionar dinámicamente cuando las condiciones lo justifiquen. (Informe COSO, 1992)

Se han identificado tres principios relativos a este componente:

*Monitoreo continuo: Permiten a la Dirección determinar si el Control Interno se realiza y está funcionando.

*Evaluaciones independientes: Permiten a la Dirección determinar la efectividad de los cinco componentes del control interno.

*Informe de Deficiencia: Se identifican las deficiencias de Control Interno y se comunican de forma oportuna a las partes responsables para que se tome la acción correctiva. (Meirana Molaguero, Viridiana-Fagundez Rocha, Elena, 2007)

Sistemas de Información

Sistemas de Información Gerencial

Los objetivos de los sistemas de Información están orientados, básicamente, a atender las necesidades de información que tienen aquellas personas, unidades o instituciones usuarias del sistema.

Para atender las necesidades de los usuarios, las actividades de un sistema de información son básicamente las siguientes: recopilación o captura de datos o de información, procesamiento, análisis, distribución, almacenamiento, recuperación y seguridad.

Los Sistemas de Información Gerencial constituyen un tipo de sistema de información; sus objetivos están dirigidos a proporcionar a quienes ocupan cargos gerenciales dentro de la estructura organizacional, la información que necesitan para cumplir las tareas propias de sus cargos como la planificación, la organización, la dirección y el control.

Una forma especialmente útil que puede tener la información de uso gerencial está representada por los informes de excepción, que solo contienen información sobre hechos fuera de los previstos. Ellos evitan la sobrecarga informativa y posibilitan una mejor administración del tiempo de los gerentes en la toma de decisiones de gestión.

Elementos de un Sistema de Información:

Insumos:

Los Insumos de un sistema de Información son los elementos vinculados con la recopilación o registro de datos de información. Las entradas pueden hacerse en forma manual, electrónica o mixta.

Unidad de procesamiento:

En la unidad de procesamiento, las entradas se procesan y se transforman en salidas. Para lograrlas, el procesamiento puede requerir tareas de cálculo, verificación, comparación, análisis y corrección. El proceso de conversión de entradas en salidas puede realizarse en forma manual, a través de la ayuda de un programa informático o combinando ambas modalidades.

Productos:

Los Productos representan el resultado del procesamiento o transformación de las entradas. Las salidas pueden tomar la forma de documentos o informes manuscritos, hechos a máquina o impresos. También pueden tomar la forma de representaciones que aparecen en la pantalla de un computador y que pueden ser utilizadas para consulta.

Control:

El Control es un proceso que permite comparar los resultados que se alcanzan con los resultados deseados, cuando se hace referencia a esto último es porque esos resultados fueron previamente fijados y necesitan ser controlados para determinar su grado de

cumplimiento. La información que se obtenga de comparar los hechos reales con los esperados facilitará la retroalimentación.

Retroalimentación:

Consiste en utilizar la información que se obtiene del proceso de control para analizar las relaciones entre causas y efectos y determinar si resultan necesarios ajustes o cambios en las entradas, en el procesamiento o en las salidas. Esos cambios podrán servir para corregir errores, rectificar acciones futuras y asegurar mayor confiabilidad del sistema.

Las salidas de un sistema, producto del procesamiento de una o más entradas pueden transformarse en la entrada de otros sistemas. En estos casos la información de salida de un sistema se convierte en dato de entrada de otros sistemas que a su vez generan otras salidas.

Valor y Requisito de la Información

La Información puede estar disponible para quien la necesita en el momento oportuno, en un formato funcional y con un contenido claro que se comprenda fácilmente. Sin embargo, puede contener errores que le quitan valor y confiabilidad. En caso que esa información errónea se utilice, puede conducir a que se tomen malas decisiones con el consiguiente perjuicio en los resultados que se puedan alcanzar.

Las fallas de la Información pueden provenir de cualquier elemento del sistema que la genera.

Existen una serie de características o requisitos de la información que, si se cumplen, aseguran buena calidad y generan valor para los administradores, para la propia organización en su conjunto y para otras personas o instituciones externas con las que se relacionan.

Oportunidad:

Disponer de la información en el momento en el que se la necesita.

Confiabilidad:

Para un administrador, un sistema de información será confiable cuando el conocimiento que le proporciona no tenga errores y además, cuando le permita saber que la información la tendrá en el momento y en la forma que la necesita.

Claridad:

La información puede ser oportuna y confiable pero si no es clara para los usuarios que la utilizan, puede originar múltiples confusiones que en definitiva le quitan valor, interés y utilidad.

Selectividad:

Es importante que la información sea selectiva; el contenido de la información debe estar adecuado a las necesidades, intereses y capacidades de interpretación de quienes la utilizan.

Periodicidad:

Tener la información que necesita disponible en cierto momento con el fin de asegurar que las salidas del sistema estarán disponibles en los períodos de tiempo que se determinen.

Uniformidad:

Para evitar confusiones, cuando se recibe el mismo tipo de datos de distintas fuentes, los manuales o instructivos que expliquen claramente los procedimientos y el significado de los términos, posibilitan el uso y aplicación de criterios uniformes y facilitan que las tareas de registro, codificación, procesamiento y posterior análisis de la información sean realizadas en forma correcta.

Accesibilidad:

Se refiere a la necesidad de que la información esté disponible cuando se la requiera.

Determinación de las Necesidades y Carencias de Información:

Es preciso conocer el tipo de información que se necesita para cumplir con las tareas que tienen los usuarios a su cargo. También se deben conocer los requisitos que debe reunir esa información para que aporte un valor agregado a las tareas que realizan quienes la utilizan. Esos requisitos de la información necesaria pueden estar referidos a la oportunidad y periodicidad (cuándo) a la forma de presentación y contenidos (cómo y qué) y a la cantidad (cuánto).

Del diagnóstico de esta instancia de la determinación de necesidades de información de los usuarios, se conocerán probablemente:

- Las necesidades de información que existen en los centros usuarios identificados.
- Las disponibilidades de información en relación a esas necesidades
- Las carencias de información, es decir, aquellas informaciones que se necesitan pero que no se dispone de ellas.
- Las informaciones que llegan y que no se utilizan porque no se las necesita.

Se pretende que las informaciones que se necesiten estén disponibles y además que esas informaciones reúnan los requisitos para que agreguen valor significativo a quienes las utilizan. (Pérez Decarolis, Walter, 2002)

Tecnología de la Información

En la situación actual una adecuada administración de la Tecnología de la Información resulta crítica para muchas organizaciones. El potencial de la TI para crear oportunidades y reducir costos es significativo; su oportuno y adecuado aprovechamiento puede otorgar ventajas competitivas importantes.

Es preocupación de muchas organizaciones asegurar una adecuada gestión de TI, de forma de aprovechar adecuadamente las oportunidades que ofrece y minimizar el eventual impacto de las amenazas que introduce.

El COBIT (sigla en inglés para “Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas”) es uno de los documentos que se ocupa de definir cuáles son las mejores prácticas en materia de TI, el mismo está organizado sobre la base del

siguiente razonamiento: las entidades, para alcanzar sus objetivos de negocios, necesitan información, la cual, para aportar efectivamente al logro de los objetivos, debe unir ciertas cualidades, para obtenerla debe aplicar recursos de TI mediante diversos procesos que ofrece la misma.

Como requerimientos que debe cumplir la información se encuentran: Efectividad, Eficiencia, Confidencialidad, Disponibilidad, Cumplimiento (con leyes, regulaciones y acuerdos contractuales) y confiabilidad.

Los recursos que se utilizan son: Datos, Aplicaciones, Tecnología, Instalaciones y Personal.

Por último, el inventario de los procesos que identifica se presenta organizado en base a cuatro grandes agrupamientos a los que denomina “Dominios”, que son: Planificación y Organización, Adquisición e Implementación, Distribución de Servicios y Soporte y Monitoreo.

Para poder realizar un análisis de este punto es necesario obtener un adecuado “conocimiento del negocio”, lo que involucra obtener información sobre:

- Cuál es el grado de relevancia de la TI para la organización.
- Cómo está organizada la actividad
- Cuál es la plataforma tecnológica utilizada (hardware, software, comunicaciones y cuestiones afines).
- Cuáles son las principales preocupaciones de la dirección en la materia.

- Cuál es la situación general de la organización con respecto a la existencia o no de una planificación estratégica en materia de TI, una metodología formalizada para el desarrollo o adquisición e implementación de software, políticas de seguridad lógica, políticas de seguridad física, política de respaldos y plan de contingencias. (Gubba Rubano, Hugo-Gutfraind, Jorge-Montone, Luis-Rodriguez, Rubén Dario-Sauleda, Luis-Villamarzo, Ricardo, 2007)

5-Análisis del Consultorio

Relevamiento de la información

A continuación se realiza una breve descripción de los métodos utilizados para el relevamiento de la información.

-Utilización de Documentos: Se relevaron y analizaron documentos oficiales entre ellos, Formularios utilizados e Instructivos de funcionamiento tanto para profesores como para estudiantes, cabe destacar que estos últimos se actualizan al inicio de cada año.

-Observación de los sujetos: La misma se realizó de manera libre, prestando atención a los aspectos de importancia para el análisis y vinculando con el Marco Teórico antes expuesto.

-Información suministrada por los sujetos:

Dado el tamaño reducido del Departamento Administrativo, se realizaron entrevistas dirigidas con todas las personas pertenecientes al mismo (que incluye funcionarios, pasantes y al Director), determinando de antemano las facetas y las dimensiones de la información buscada. Las entrevistas fueron semiestructuradas ya que si bien se tenían preguntas predeterminadas, surgieron otras espontáneamente.

En el caso de profesores y estudiantes, dada la gran cantidad de personas, se utilizaron como medio de relevamiento las encuestas. Las mismas se realizaron a toda la población del curso 2010 de la materia Técnica Forense III, constituida por ciento setenta estudiantes y treinta y tres profesores.

Análisis Estructural

El Consultorio Jurídico está compuesto por su Director, el Dr. Gonzalo Uriarte, cinco funcionarias administrativas y tres pasantes. Esta estructura es la que sirve de apoyo a profesores y estudiantes, que realizan la tarea principal del Consultorio que consiste en brindar asistencia legal a personas de bajos recursos.

Para comenzar se analizan los seis elementos claves definidos en el Marco Teórico.

Especialización del trabajo

En relación a este punto a través de la observación directa del Consultorio y las entrevistas realizadas a funcionarios y pasantes se llega a la conclusión de que hay una clara división del trabajo entre los departamentos, no cumpliéndose esto dentro del departamento de administración.

Durante las visitas al Consultorio se observó, tanto a pasantes como a funcionarios de dicho departamento, realizar todas las tareas, sin embargo hay algunas de estas que las realiza generalmente la misma persona, lo que constituye una limitación al sistema de control interno, componente ambiente de control y especialmente el factor estructura administrativa, donde la superposición de funciones en una persona denota carencia de controles.

Departamentalización

No hay una departamentalización establecida formalmente, sin embargo de acuerdo a la definición de este concepto expuesta en el Marco Teórico, se puede apreciar una departamentalización funcional donde se distinguen un departamento de administración y uno integrado por docentes, ambos dependiendo del Director.

Cadena de mando

Se visualiza claramente al Director Dr. Uriarte como única figura de autoridad del Consultorio, no obstante existe cierta jerarquía de las funcionarias sobre los pasantes, sin estar ésta establecida formalmente.

Amplitud de control

Según lo expuesto anteriormente, del Dr. Uriarte dependen las funcionarias administrativas, los pasantes y todos los docentes involucrados en las tareas del Consultorio (aproximadamente cuarenta y cinco personas), por lo que se considera una vasta amplitud de control.

Centralización y Descentralización

En este caso se observa una clara centralización de las decisiones en el Director del Consultorio.

Formalización

Hay un alto grado de formalización ya que las tareas son rutinarias, sabiendo los empleados lo que tienen que hacer, cuándo deben hacerlo y cómo lo llevarán a cabo.

Además del análisis de los elementos claves expuestos anteriormente, se debe hacer hincapié sobre en qué medida se satisfacen los principios de administración, por lo que a continuación se hace un breve comentario sobre los mismos.

1-La División del trabajo es también un elemento clave, que ya fue comentada anteriormente.

2-Se destaca la gran capacidad de Autoridad que posee el Dr. Uriarte, la cual lleva a cabo con gran responsabilidad. Muestra de ello es el respeto que se observa hacia él por parte de los funcionarios.

3-Disciplina, por lo mencionado en el párrafo precedente se puede afirmar que se cumple con este principio.

4-En el caso de la Unidad de Mando, al haber únicamente una figura de autoridad, la misma se cumple sin inconvenientes.

5-Para la Unidad de Dirección aplica la misma situación que en el principio anterior.

6-Dada la actividad del Consultorio, se puede definir el interés general como el deseo de brindar la mejor atención posible a los consultantes. Mediante la observación se puede

concluir que todos los integrantes del Consultorio, en mayor o menor medida, realizan su trabajo enfocados en este objetivo.

7-En cuanto a la remuneración no se obtuvieron datos.

8-El principio de centralización ya fue explicado dentro de los aspectos claves del análisis estructural.

9-No hay forma de incumplir con el principio de Cadena Escalonada, es decir, las comunicaciones fluyen del nivel superior al inferior, teniendo en cuenta que en este caso hay sólo dos niveles, este principio no presenta mayor dificultad.

10-Respecto al Orden se puede mencionar que de la observación surge que puede ser un punto a mejorar, pero se deben tener en cuenta también las limitaciones en cuanto a espacio y recursos.

11-Como se mencionó en el principio de Autoridad se concluye, a través de la observación directa y las entrevistas realizadas a funcionarios, respeto hacia el Dr. Uriarte por parte de los mismos, el cual es consecuencia del trato equitativo que reciben por parte de él.

12-En cuanto a los funcionarios hay una alta estabilidad (las más recientes ingresaron hace dos y tres años y las más antiguas están hace doce y dieciséis) pero sí hay un problema en el cumplimiento de este principio en el caso de los pasantes, los cuales rotan periódicamente (en principio la pasantía tienen una duración de seis meses pero la misma se puede extender a un año). Esta situación provoca la necesidad de volver a

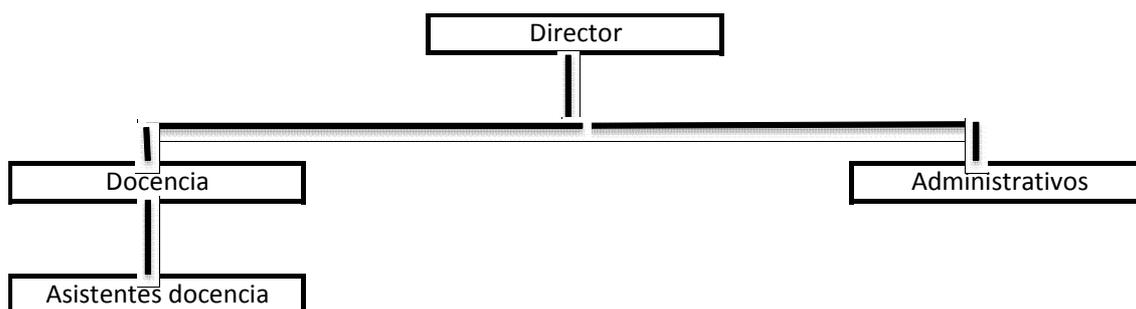
explicar todas las tareas nuevamente, lo que tiene como consecuencia un atraso en las actividades cotidianas.

13-Si bien no existe una clara posibilidad de Iniciativa por parte de las funcionarias y los pasantes, hay una gran confianza con el Dr. Uriarte como para transmitirle las nuevas ideas, que luego podrían llevarse a cabo.

14-Se observa una actuación solidaria hacia el cumplimiento de los fines, pero hay que mencionar que existe cierto distanciamiento entre el turno de la mañana y el de la tarde, que al tratar con consultantes, profesores y estudiantes distintos, no afecta al funcionamiento.

De este análisis se concluye, que en su mayoría los principios se cumplen satisfactoriamente, por lo cual se determina que las funciones administrativas están agrupadas de forma adecuada con el fin de cumplir los objetivos del Consultorio.

Del cumplimiento de las mismas son responsables las Unidades Administrativas. A continuación, a través del organigrama, se definen las que componen el Consultorio.



Este diseño no está definido formalmente en el Consultorio, sino que se realiza en base a la observación. Del mismo se desprende que la estructura formal del Consultorio es de carácter funcional.

En el nivel superior se encuentra el Director, el Dr. Gonzalo Uriarte, quien se encarga del manejo general y particular del Consultorio Jurídico, supervisando todo lo que ocurre en el mismo. Según lo comentado en la entrevista que se le realizó, algunas de las tareas que lleva a cabo son: distribuir las carpetas con casos a los docentes, recibir los cedulones y organizar horarios de las audiencias, supervisar y asistir el trabajo de las funcionarias. Además de su cargo como Director, cabe destacar que también es docente de la materia Técnica Forense III.

En el siguiente nivel se encuentran los Docentes y los Administrativos. Los Docentes que dictan la materia Técnica Forense III (que tiene como práctica el Consultorio Jurídico) son los encargados de supervisar y asistir a los estudiantes en la atención de los consultantes. Para realizar esta tarea cuentan con el apoyo de los docentes asistentes.

Los Administrativos, dentro de los que se encuentran funcionarios y pasantes, se encargan de la atención de los consultantes en ventanilla, tanto los que vienen por primera vez como los que ya están agendados, entrevista primaria con el consultante donde se asigna día y hora para la atención y se le fija un número de consulta, entrega a los profesores de las casos a atender, apertura de carpetas, archivo de las mismas, pasaje de las declaraciones juradas al sistema informático, atención de la ventanilla de estudiantes y también asistirlos en caso de ser necesario. Estas tareas no están reglamentadas formalmente y pueden ir variando según las necesidades. A su vez no hay una definición formal de los objetivos por puesto, por lo que todos están preparados para hacer cualquier tarea, aunque informalmente los funcionarios puedan adjudicarse alguna tarea en especial.

Cabe destacar que los órganos del nivel intermedio no cuentan con un jefe de área, lo que provoca la vasta amplitud de control mencionada anteriormente.

Análisis de los Procedimientos

Para realizar este análisis se examinan los siguientes puntos:

- División de trabajo.
- Homogeneidad en la ejecución de los procedimientos.
- Tecnología actualizada y métodos de trabajo.
- Soportes de Información.
- Manuales Administrativos.
- Operaciones de control efectivas.
- Archivos sistematizados.
- Factor humano.

División del Trabajo

Como se menciona en el Análisis Estructural, no existe una división de tareas dentro de cada órgano, sino que todos los integrantes están capacitados para realizar todas las tareas. Al no haber tareas demasiado complejas que requieran su segmentación en componentes más sencillos para realizarlas eficientemente, se ve como un punto positivo que todo el personal esté capacitado para realizar todas las actividades propias de su sector.

Homogeneidad en la ejecución de los procedimientos

Si bien los procedimientos no están establecidos formalmente, todas las tareas se llevan a cabo de forma estandarizada. Existe cierto apartamiento en el caso de la atención a consultantes, cuando se dan situaciones no cotidianas, para las cuales se requiere una rápida reacción.

Tecnología actualizada y Métodos de trabajo

En este caso al haber una gran limitación económica no es posible disponer de tecnología actualizada, lo que en algunas situaciones provoca retrasos y grandes riesgos, como en el caso de la computadora donde se ingresan los datos de los Consultantes, de cuya información no hay ningún respaldo. Por otro lado se considera que en otras situaciones, al no estar en una situación de competencia, no es necesario disponer de la última tecnología.

Soportes de información: Formularios

Los formularios que se utilizan en el Consultorio son: La Declaración Jurada, la Autorización Docente de Apertura de Carpeta y la Carta de Citación, los cuales se exponen en el Anexo.

Para estudiar estos instrumentos, se analizan los mismos a través de sus Objetivos, Principios, Funciones y Diseño.

Objetivos

Los tres formularios mencionados anteriormente cumplen con el objetivo de brindar los datos necesarios, son de fácil llenado, ya que los campos a llenar son claros y brindan la

cantidad y calidad adecuada de información. Los mismos se encuentran en el sector administrativo del Consultorio para ser entregado a quien corresponda. Se desprende de las entrevistas el hecho de que en determinados casos el profesor o estudiante olvidaba devolver a la administración la Declaración Jurada que le había sido entregada al momento de la atención al consultante. Para subsanar este inconveniente es que actualmente se pide una fotocopia de la misma para llevar el control de que sean todas entregadas.

Principios

En cuanto a la Declaración Jurada cumple con los principios de servicio y exactitud. Respecto al principio de claridad se considera que sería conveniente diferenciar los puntos que deben ser llenados por los profesores de los que deben llenar los Consultantes.

En cuanto a los otros dos formularios se concluye que cumplen con todos los principios.

En cuanto a la Uniformidad todos los formularios siguen un criterio similar.

Funciones

Los formularios existentes cumplen con las funciones de recolección de datos, almacenamiento, transporte, procesamiento y recuperación de los mismos, ya explicadas en el Marco Teórico.

Diseño

La distribución de los datos no presenta mayor problema, pero podría corregirse su orden secuencial.

Referente a los problemas de falta de sistematización de formularios, cabe destacar la reiteración de datos solicitados en las Declaraciones Juradas y los Formularios de Apertura de Carpetas.

Formularios Activos

Se analiza el principal Formulario Activo que se utiliza que es el que contiene los datos de todos los Consultantes.

Se considera que la pantalla es sencilla y la información que contiene es concreta. A su vez los movimientos entre pantallas por parte del usuario son fáciles de realizar, en este sentido se diferencia una pantalla donde se ingresa el número de consulta que se quiere visualizar y otra donde figuran todos los datos relacionados a dicha consulta.

Estas pantallas no son ni atractivas ni interactivas, sin embargo cumplen con brindar la información suficiente.

Manuales Administrativos

El Consultorio no cuenta con uno, pero sí utiliza las comunicaciones internas para regular su actividad, la mayoría de las cuales se realiza vía correo electrónico. Como se menciona en el Marco Teórico esto dificulta conocer la totalidad de las disposiciones existentes.

En el Anexo se encuentran los instructivos más relevantes, entre ellos uno dedicado a los estudiantes que se realiza anualmente con todos los detalles que necesitan saber sobre el funcionamiento del Consultorio (horarios de atención, trámites, uso de computadoras y teléfono, y otros temas de interés para ellos).

Respecto a la utilización de Manuales en el Consultorio, se concluye que serían más las desventajas que las ventajas dado el trabajo y costo de hacerlos y actualizarlos periódicamente. A su vez, dado el número reducido de personas de la organización, se considera que las comunicaciones internas cumplen con el objetivo de transmitir información y unificar criterios.

Operaciones de Control Efectivas

Tanto de la observación, como de las entrevistas surge que no hay operaciones de control definidas que se lleven a cabo regularmente, sí se destaca que hay un continuo control de todas las actividades por parte del Dr. Uriarte, el cual en algunos casos puede no ser necesario y le saca tiempo para la realización de sus tareas principales. Un ejemplo de esto es el hecho de que él esté involucrado en el armado de la agenda, situación que también pone en evidencia la falta de un mando medio.

Archivos sistematizados

En el Consultorio el archivo que se realiza es de las carpetas que se abren con la información de cada caso (Declaración Jurada, Presentaciones ante juzgados, Cedulones y toda otra información referente al caso). En este aspecto hay una distinción entre la forma en la que se archivan las carpetas que están en uso, a las que deben tener acceso continuo los estudiantes, y las de los casos que ya fueron cerrados.

Las carpetas en uso se separan, en primera instancia, por profesor para lo cual cada uno dispone de un fichero y dentro del mismo están separadas según el estudiante que lleva el caso, permitiendo el fácil acceso de los alumnos.

Según lo expuesto por el Dr. Uriarte durante la entrevista que se le realizó, en el caso de las carpetas cerradas, hasta el año 2009, se archivaban según el año en que fueron abiertas. Antes de ser designado éste como Director las carpetas se destruían a los cuatro años de abierto el caso. Este funcionamiento podía provocar que se destruyera una carpeta que fue abierta en el año “cero”, pero cerrada en el año “cuatro”. Para evitar este problema, desde el año 2010 el archivo se realiza según el año en el que el caso fue cerrado, asignándole un número de archivo a cada carpeta. Cabe destacar que para no cometer el error antes mencionado no se destruyen carpetas desde el año 2000 con el propósito de revisarlas previamente para constatar que no tengan documentación relevante.

Factor Humano

En cuanto a este punto se puede destacar el gran compromiso e identificación que sienten los funcionarios por el servicio que brinda el Consultorio Jurídico, se llega a esta conclusión mediante la observación y las entrevistas realizadas. Como se mencionó anteriormente un grave problema es la rotación de los pasantes, pero igualmente, en lo referente a este punto, en ellas también se observó un gran compromiso y vocación de ayuda.

Análisis de la disposición de oficinas

El Consultorio Jurídico se encuentra dentro de la Facultad de Derecho, en la planta baja de la misma. Actualmente está dividido en cinco sectores: la sala de espera para los consultantes, el espacio para la atención de los mismos, el sector para la administración, una sala para los profesores y la oficina del Dr. Gonzalo Uriarte.

A continuación se presenta un plano estimado de la ubicación de dichos sectores



El problema principal del Consultorio, que surge tanto de la observación directa, como de las entrevistas realizadas, es la limitación en cuanto al espacio físico disponible, situación que no está al alcance del Consultorio solucionar, por lo tanto el análisis que se realiza a continuación tiene en cuenta esta limitante.

En cuanto a la Estructura Organizativa se puede mencionar que se respeta la existencia de despachos particulares según el nivel jerárquico, ya que el Dr. Uriarte cuenta con uno. En cuanto a la proximidad de directivos y subordinados se encuentra como punto negativo que el sector de atención a consultantes se encuentre ubicado entre la oficina del Director y el sector administrativo, lo que provoca un pasaje que puede incomodar a los consultantes.

Referente a los Procedimientos Administrativos se observó que la disposición de muebles y máquinas no favorece el flujo de trabajo. Como se menciona en el párrafo anterior se produce un pasaje por el sector de atención a consultantes, lo que lo entorpece. También relacionado con la atención de consultantes, pero en este caso en el momento en el que se los agenda, se observa que la situación se da en el medio del sector administrativo, lo que puede dificultar el tránsito por dicho sector. Asimismo existen escritorios de los cuales se podría prescindir para disponer de más lugar, en este aspecto el sector administrativo cuenta con tres escritorios libres disponibles para el uso de los funcionarios, uno donde se ubica el funcionario que realiza la atención al consultante en ventanilla, otro donde se lo agenda, otro donde se encuentra la computadora donde se registran los datos de los consultantes, estos escritorios todos utilizados por los administrativos. Por otro lado también hay otros tres donde están las computadoras.

Los medios de archivo se adaptan de forma correcta a los formularios que se utilizan. Y a su vez se encuentra accesibles para quienes los necesitan.

Al no tener el Consultorio Jurídico un gran espacio físico, y a su vez estar ubicado en una sola planta, los recorridos de los documentos no van a llegar a ser tan extensos como para ocasionar un mayor costo o pérdida de tiempo.

Análisis de Control Interno

Según lo expuesto anteriormente, el Consultorio Jurídico cuenta con un único director, del cual depende todo el personal, por lo cual la responsabilidad del Control Interno recae sobre él.

A través del contacto diario del Dr. Uriarte con todos los funcionarios, así como también por su involucramiento con las tareas desarrolladas en el Consultorio, se concluye que, no obstante este aspecto recaiga sólo sobre él, se encuentra totalmente comprometido con el Control Interno.

Los componentes del Control Interno son:

- Ambiente de Control
- Apreciación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Monitoreo.

Respecto al Ambiente de Control, a continuación se desarrollarán sus componentes principales:

- La integridad con la cual el Dr. Uriarte desempeña sus tareas, son la base para el comportamiento ético que se percibe en el Consultorio.

- Los funcionarios cuentan con el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar sus cargos competentemente.
- El estilo operativo de la dirección es informal, permitiendo un amplio control de las operaciones a través del contacto directo del Dr. Uriarte con los funcionarios.
- La Estructura Organizacional es pequeña proveyendo el marco dentro del cual son planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas las actividades para el logro de los objetivos de la entidad.

Respecto a la Apreciación de Riesgos, se identifican como factores que pueden significar un riesgo para la entidad:

-El sistema informático, ya que en el caso de verse interrumpido su funcionamiento puede afectar adversamente el funcionamiento del Consultorio. Además al no contar con un respaldo de los datos, este hecho significaría la pérdida de toda la información en él contenida. Se considera a este factor de alta importancia, y con una alta probabilidad de ocurrencia considerando la antigüedad tanto del equipo informático como del sistema que se utiliza.

-La rotación del los pasantes puede afectar el nivel de atención de los Consultantes y conlleva un mayor trabajo para los funcionarios que deben explicar nuevamente todas las tareas.

Respecto a las Actividades de Control, las mismas están concentradas en su totalidad en el Dr. Uriarte no existiendo políticas de control establecidas previamente. En caso de detectar fallas, los canales de comunicación con los subordinados son directos y generalmente de manera oral.

En cuanto a la Información y Comunicación, a nivel operativo la información esta accesible para quien la necesite, a su vez las comunicaciones son en forma directa y de manera informal, situación que se explica y fundamenta en el reducido tamaño del Consultorio.

En relación al Monitoreo a través de la observación directa y las entrevistas realizadas se concluye que existe un monitoreo continuo por parte del Director, quien está presente y tiene trato continuo con el resto, permitiéndole controlar las actividades que realizan y detectar errores o aspectos a mejorar. Dado la estructura del Consultorio se considera que no es estrictamente necesario llevar a cabo evaluaciones independientes, aunque sería conveniente de ser posible.

Análisis de la Información

Sistemas de Información gerencial

El sistema de información del Consultorio se puede definir como mixto, ya que los mismos son tanto manuales como computarizados. El principal Sistema Manual son las Declaraciones Juradas de los Consultantes. En cuanto a los computarizados se destacan la agenda para la atención al Consultante y el sistema informático donde se ingresan todos los datos relacionados con la operativa del Consultorio.

En cuanto al Sistema de Información manual su recopilación, en el caso de las declaraciones Juradas, está a cargo de los Consultantes quienes deben presentarla con sus datos para iniciar el proceso. Los siguientes pasos son el procesamiento y análisis, que están a cargo de la administración, quien determina qué Consultantes cumplen con los requisitos para ser atendidos. Posteriormente se ocupan de la distribución de las mismas entre los docentes. En las clases los docentes realizan una segunda asignación

entre los estudiantes, los mismos quedan comprometidos a devolver la Declaración Jurada a los funcionarios del Consultorio para proceder a su archivo. Esta información queda disponible en carpetas para una posterior consulta en el momento que se necesite.

Referente a la agenda, la misma se lleva en un documento electrónico de texto Word, la recopilación está a cargo de los funcionarios y se produce durante la atención a los Consultantes momento en el cual se acuerda una próxima atención. De esta información se puede realizar un eventual análisis sobre los casos a atender en un determinado día, el almacenamiento se realiza en el disco duro de la computadora, y según lo mencionado por una de los pasantes en la entrevista también se realiza un respaldo en pen drive. La seguridad es nula, ya que cualquiera que encienda la computadora puede acceder a la agenda.

El principal Sistema Computarizado, donde figura la información de todos los Consultantes, es uno de los principales aspectos a mejorar del Consultorio. La recopilación se produce mediante el ingreso de los datos relacionados con todas las consultas y los casos tomados por parte de las funcionarias. Del Procesamiento y Análisis se puede mencionar que, si bien para la operativa diaria proporciona una buena base de datos, de las entrevistas surge que hay varios aspectos que se podrían mejorar. Entre los mismos se destacan: el Consultante no es una entidad en sí mismo independiente del caso, teniendo esto como consecuencia que no se pueda tener un historial de las consultas planteadas por una persona determinada y que la información personal se deba ingresar nuevamente cada vez que inicia una nueva consulta, con el inconveniente de que los datos puedan diferir de un ingreso a otro. Por otro lado no permite filtrar la información, lo que restringe la posibilidad de su análisis.

Todo aquel que necesita la información del sistema tiene acceso a ella. En lo referente al almacenamiento es donde se identifica uno de los principales problemas del

Consultorio, no existe ningún respaldo de la información contenida en el sistema, por lo que si llega a haber un problema con el disco duro, la misma se perdería en su totalidad y para recuperarla se tendría que recurrir a todas las carpetas, lo que significaría un volumen de trabajo imposible de llevar a cabo. Del mismo modo que en el caso de la agenda no existe seguridad alguna para restringir el acceso.

En cuanto a los elementos de un Sistema de Información se identifican:

Como Insumo, las Declaraciones Juradas que entregan los Consultantes, donde, como ya se mencionó, figuran los datos primarios de ellos, en el Procesamiento se verifica y se analiza que se cumpla con los requisitos para ser atendidos, esta tarea se realiza de forma manual. El Producto es la selección de las declaraciones Juradas que son entregadas a los profesores para repartir entre los estudiantes. En este sistema no se identifica ningún control, por lo que consecuentemente tampoco existe retroalimentación.

La Salida de este Sistema se transforma en Insumo del sistema informático, esto es así ya que la información que se ingresa en él surge de las Declaraciones Juradas. En la Unidad de Procesamiento la conversión de entradas en salidas se realiza con la ayuda del programa informático. El Producto es el resumen de la información de cada consulta. Como en el caso anterior no existe Control y por lo tanto tampoco Retroalimentación.

En cuanto a la agenda, los insumos son el acuerdo con el Consultante del día y la hora para ser atendidos en base a la disponibilidad de horarios. El Procesamiento se realiza manualmente y consiste en la verificación y control de que no haya superposición de horarios y que se le pueda brindar la atención a todos los consultantes agendados. El

Producto es la agenda que deberán cumplir en determinada fecha profesores y alumnos. Este sistema también carece de control y retroalimentación.

Valor y Requisito de la Información

En el caso del Consultorio la principal fuente de información son los datos que se recolectan de los Consultantes. Un error en los datos puede traer consecuencias tales como: que sean atendidas personas que no cumplan con las condiciones que se exigen; que no puedan ser contactados por contener datos de teléfono o dirección inexactos, requerimiento de un mayor análisis por parte de profesores y alumnos por no estar identificado de forma correcta el caso por el que van a ser atendidos.

Para hacer un análisis más exhaustivo se tienen en cuenta los siguientes requisitos de la información

Oportunidad

Para que se cumpla con este requisito los profesores y los estudiantes deben disponer de las declaraciones juradas en el momento de la atención a los consultantes, a su vez los funcionarios deben tener acceso a las mismas cuando las necesiten para ingresar los datos al sistema informático.

En cuanto a la agenda, la información en ella contenida cumple con ser oportuna al estar disponible para consultar en el caso de ser necesario.

El sistema informático es oportuno si se puede acceder a la información en él contenida en el momento que se lo necesita.

Confiabilidad

Las declaraciones juradas pueden no cumplir con este requisito si los consultantes presentan en ellas datos erróneos. Al tomar estos datos para ingresarlos en el sistema informático, una declaración jurada no confiable repercute en la confiabilidad del mismo.

Al ingresar en la agenda únicamente nombre y horario no hay mucho margen de error, por lo que la misma cumple con este requisito.

Claridad

Debido a lo concreto y la simplicidad de los datos que contienen los tres sistemas de información son claros.

Selectividad

Al estar predeterminada la información que contienen estos tres sistemas, no hay espacio para explayarse, por lo que se cumple con este requisito.

Periodicidad

Dados los procedimientos del Consultorio la entrada, el procesamiento y la salida en los tres sistemas se realiza de forma consecutiva, no existiendo el transcurso de un período prolongado que pueda provocar que no se cumpla con este requisito.

Uniformidad

Sustentado en la estandarización de los campos a llenar no hay espacio para la aplicación de distintos criterios, por lo que este requisito se cumple.

Accesibilidad

Tal como fue mencionado en puntos anteriores la información está disponible para quien lo requiera.

Determinación de las necesidades y carencias de la Información

Según se desprende de lo observado y lo expuesto en las entrevistas la principal carencia que se detecta es la falta de información unificada por consultante. Como se mencionó anteriormente se accede a la información por número de consulta, pudiendo existir varios expedientes abiertos para una misma persona sin tener conocimiento de ello.

Tecnología de la Información

Si bien no se considera uno de los puntos esenciales para el Consultorio, ya que el mismo no es una organización que requiera obtener ventajas competitivas, se realiza un análisis de la situación actual del Consultorio en materia de TI.

El aspecto tecnológico se aplica principalmente en el sistema informático que contiene la información de todos los consultantes. Debido a la actividad del Consultorio el aspecto informático no es fundamental para su funcionamiento, sin embargo como ya fue mencionado es necesario contar con una actualización, ya que al día de hoy se corre

el gran riesgo de perder toda la información por la inexistencia de respaldos y, por otro lado, sería de utilidad poder contar con información adicional.

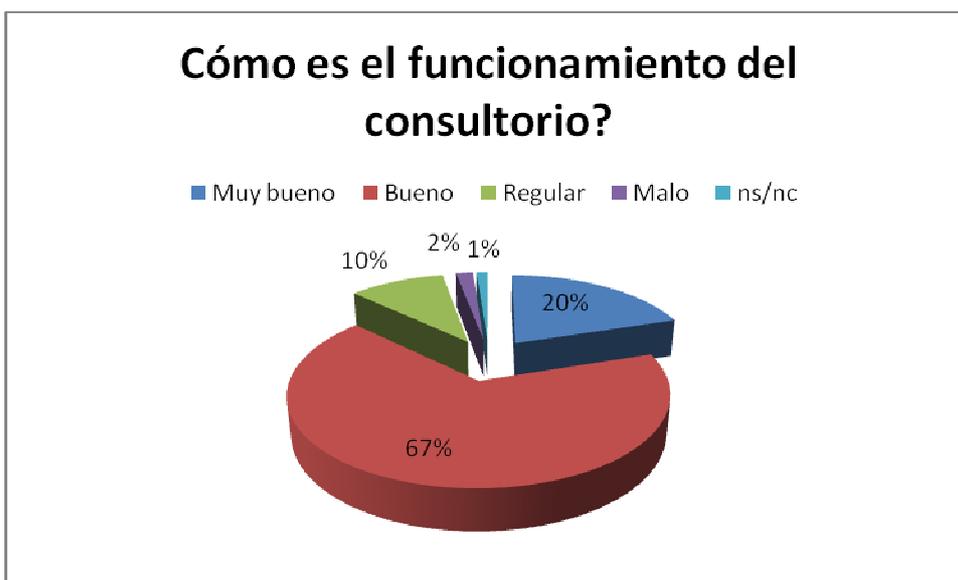
La principal preocupación del Dr. Uriarte sobre este aspecto es la falta de un respaldo de toda la información contenida en el sistema informático.

Dada la naturaleza del Consultorio y la falta de autonomía para la toma de decisiones con respecto a inversiones no existe una planificación estratégica en materia de TI, no obstante hay una preocupación continua por parte del Director por lograr una mejora en este aspecto. Como ejemplo se cita que en los últimos meses se consiguieron monitores LCD para reemplazar los anteriores.

Visión del Consultorio por parte de los Estudiantes y Profesores

En este punto se analizan los resultados de las encuestas realizadas tanto a estudiantes como a profesores, respecto a distintos aspectos del Consultorio Jurídico:

Resultados Estudiantes:



Como se desprende de la gráfica la mayoría de los estudiantes considera el funcionamiento del Consultorio como bueno.



La conclusión que se saca de esta pregunta es que las experiencias de años anteriores fueron positivas, por lo que las referencias que le llegaron a los estudiantes actuales fueron principalmente muy buenas y buenas.

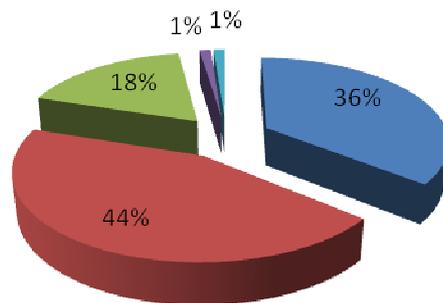


La mayoría de los estudiantes llegan con muy buenas o buenas expectativas al consultorio. Hay que tener en cuenta que el consultorio jurídico forma parte de la

materia Técnica Forense III que se dicta en el último año de la carrera, dándoles a los estudiantes su primer contacto con el ejercicio profesional .

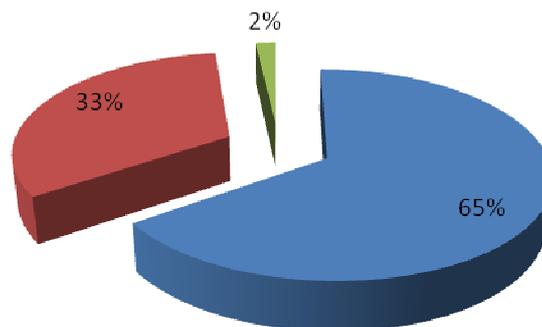
Utilidad de los casos vistos para su formación

■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo ■ ns/nc

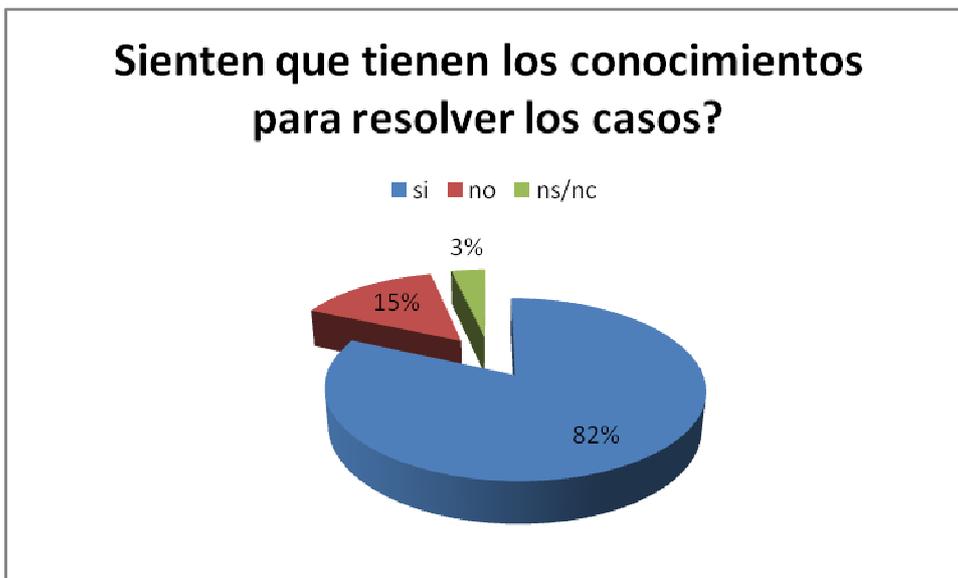


Se ven variedad de casos?

■ si ■ no ■ ns/nc



Si bien un alto porcentaje considera de utilidad muy buena y buena los casos vistos, surge tanto de las gráficas, como de otras preguntas realizadas en la encuesta la necesidad de estudiar la posibilidad de diversificar los casos que se atienden.



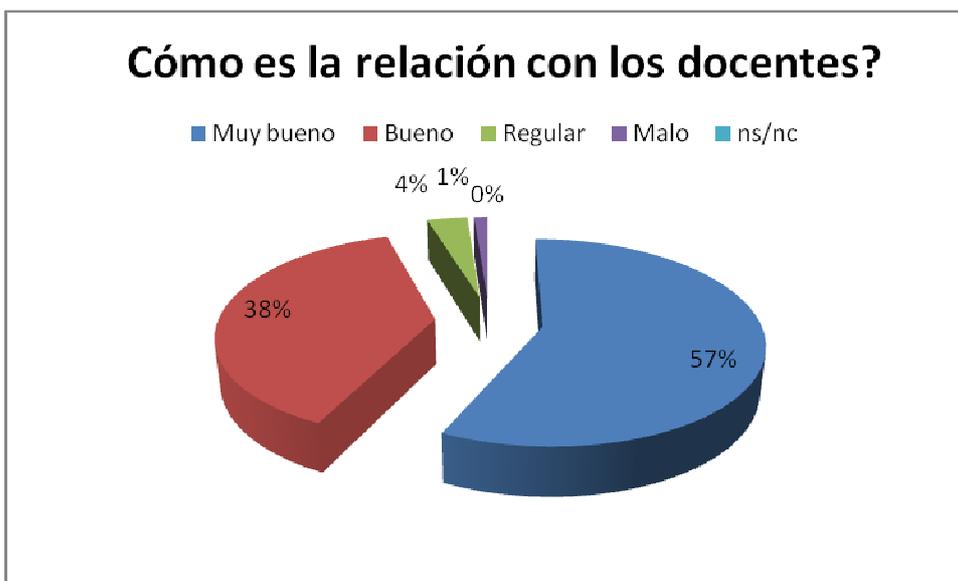
Surge de este punto que en su mayoría los estudiantes llegan con una buena base para hacer frente a la experiencia del consultorio



Cabe destacar sobre esta pregunta que solo una minoría de los encuestados consideraron que el trato con los consultantes (usuarios del consultorio) es regular o malo, lo cual refleja lo positivo de la experiencia de trato con “clientes” brindada a los estudiantes por parte del consultorio.



Se llama parte administrativa tanto a los funcionarios, como a los pasantes que trabajan en el consultorio y que atienden a estudiantes y consultantes. Si bien la mayoría de los estudiantes considera que la relación es muy buena y buena, habría que prestar atención al 18% que considera que es regular.

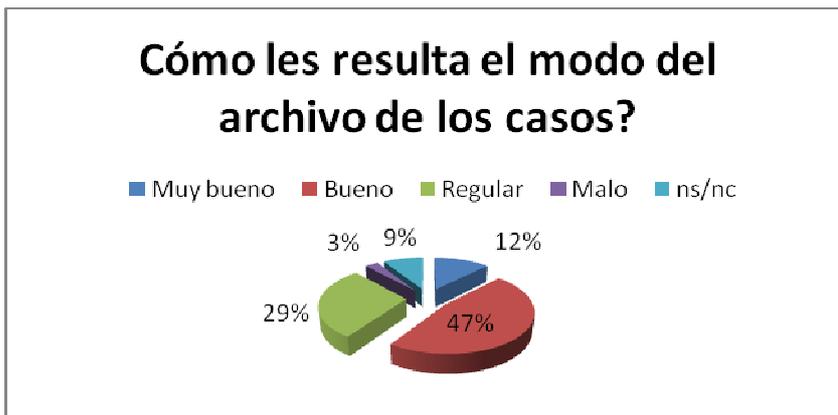


Se concluye de esta gráfica la buena labor de los docentes de la cátedra.

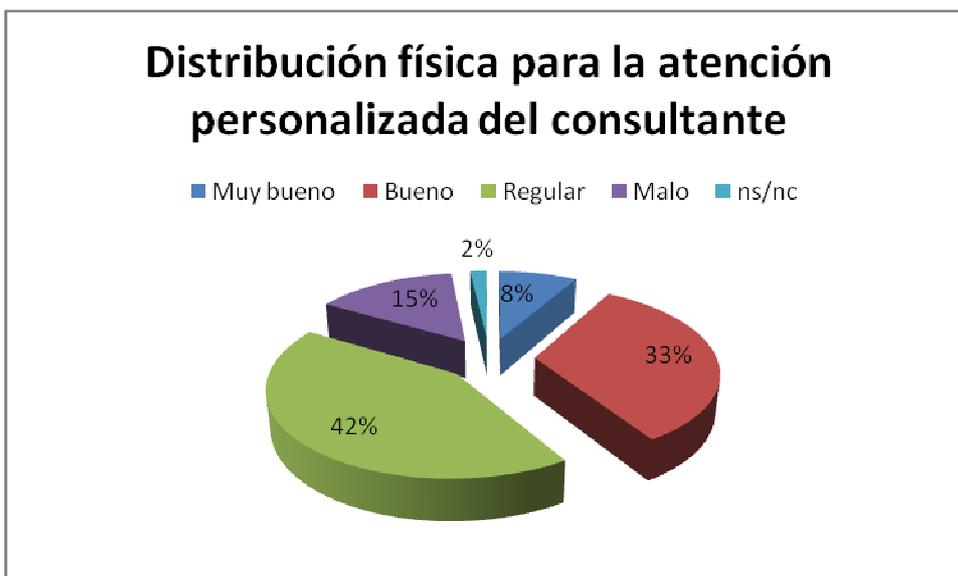


Teniendo en cuenta las posibles limitaciones monetarias y físicas del consultorio se destaca un alto porcentaje que considera que los recursos con los que cuenta para realizar la tarea son buenos y muy buenos.

Dentro de la encuesta los estudiantes disponían de un espacio para realizar comentarios, entre éstos se destaca la mención de la necesidad de contar con mayor tiempo para el uso del teléfono, el cual según lo que se dispone en el Instructivo que figura en los Anexos, se puede utilizar sólo durante dos horas al día. También se sugirió el contar con mayor cantidad de computadoras.



Esta pregunta se centra en las carpetas a las que tienen acceso los estudiantes. Hay un 29% que considera la manera de archivo regular, igualmente la mayoría considera que el modo utilizado es bueno.



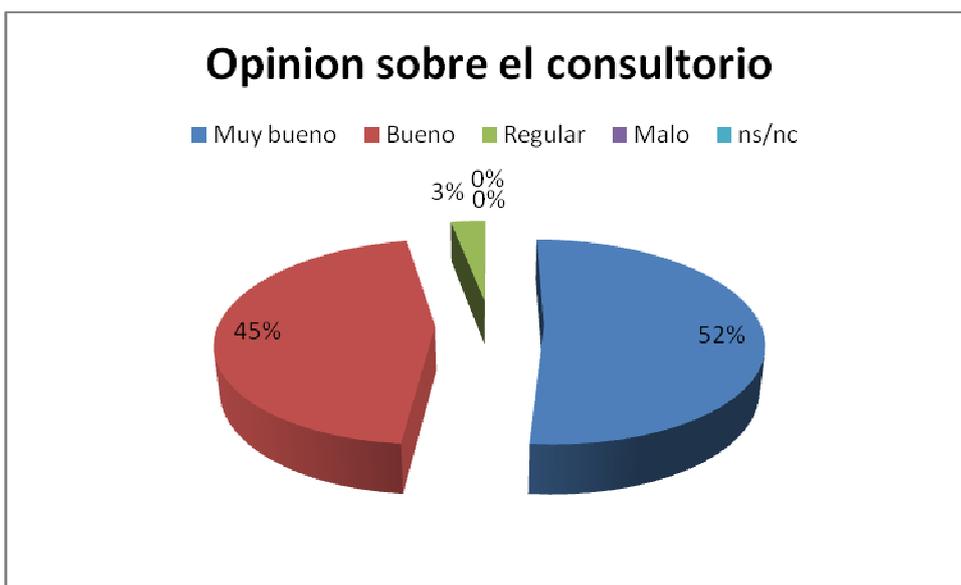
Si bien hay una restricción física que no se puede superar, dado que la mayoría consideró la distribución de regular a mala se podría analizar la forma de utilizar los espacios más eficientemente.

Otros Comentarios

También se le realizaron a los estudiantes preguntas en las cuales podían extenderse en sus respuestas. A continuación mencionaremos las principales conclusiones

- Se nombra la necesidad de tener alguna materia práctica en los años anteriores.
- Mejorar la distribución de cantidad de alumnos por grupo.
- Distribución más equitativa de los consultantes entre los alumnos, al haber grupos que tienen menor cantidad de estudiantes, éstos se ven cargados de mayor cantidad de casos, en relación a los que concurren a clases con mayor cantidad de asistencia.
- Tener más horas de consultorio.
- Diálogo con los estudiantes que trataron los casos en años anteriores.
- Atención de casos penales.
- Mayor filtro de los consultantes por parte de los funcionarios, es decir que se verifiquen los requisitos que deben cumplir para ser atendidos, previo a la asignación del caso al grupo.
- Mayor cantidad de abogados asistentes.

Resultados Profesores



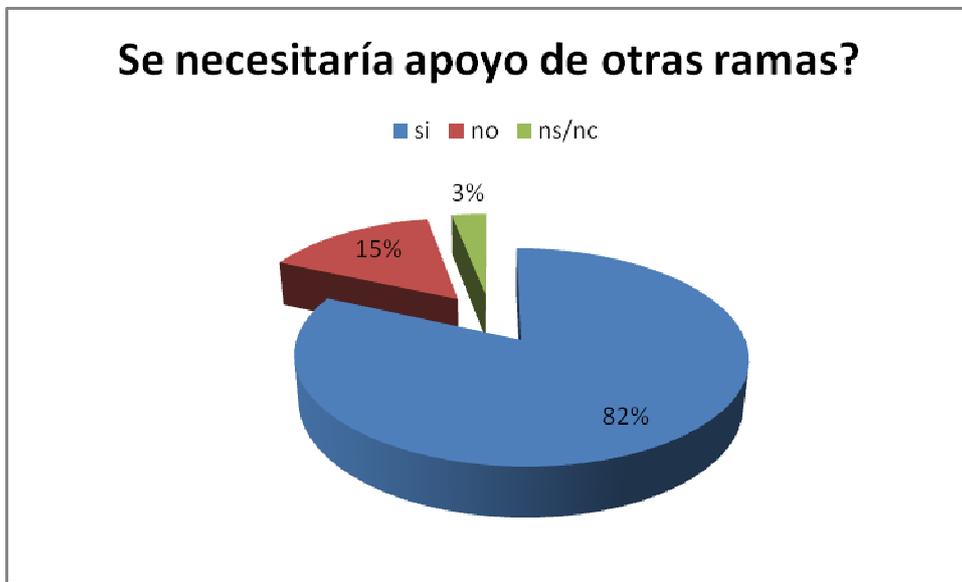
Se destaca la buena opinión de los docentes respecto del consultorio.



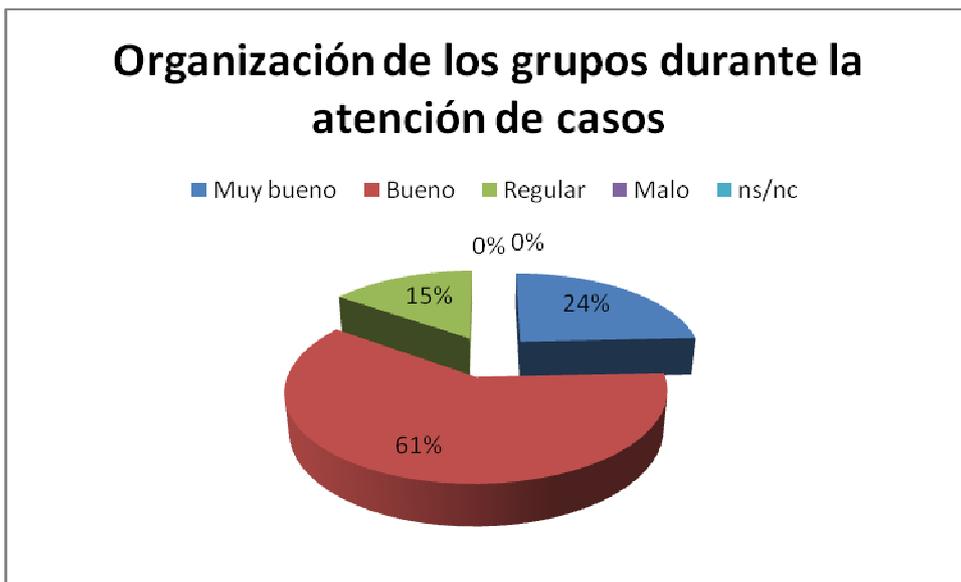
Los docentes consideran en un mayor porcentaje que los estudiantes, que la utilidad de los casos en la formación profesional de los estudiantes es regular, por lo que habría que analizar cómo se podría aumentar esta utilidad.



Consistente con la pregunta acerca de la utilidad de los casos, un alto porcentaje de docentes considera que no se ve una adecuada variedad de casos.



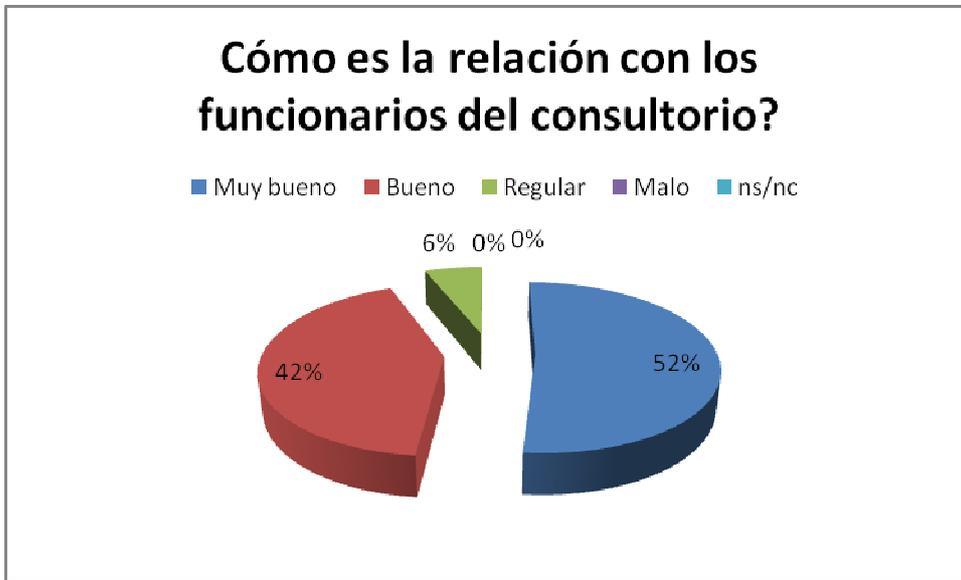
Principalmente se mencionó la necesidad de contar con el apoyo de psicólogos y asistentes sociales, este es un buen punto a partir del cual se puede analizar la posibilidad de coordinar las actividades de extensión de las distintas facultades.



Se observó una diferencia en la cantidad de alumnos que concurren a cada grupo, lo que pudo influir en que algunos docentes consideren la organización de los mismos como regular.



Así como en el caso de los estudiantes, para los profesores también hay un buen trato con los consultantes.



Junto con los resultados de esta misma pregunta en el caso de los estudiantes se concluye la buena relación que hay con los funcionarios del consultorio.



Se destaca la buena relación de ambos lados.



Como se observa por parte de los profesores hay conformidad en cuanto al método para archivar los casos.

Otros comentarios

- Se menciona la necesidad de contar con mayor espacio para la interacción de estudiantes y consultantes.
- Mejorar la distribución de los estudiantes entre los distintos grupos.
- Mejorar el filtro que se realiza por parte de los funcionarios administrativos en relación a los casos a atender.

- Programa de tres años de consultorio, consistente con el pedido de los estudiantes de acceder a alguna práctica antes del último año.
- Apoyo de profesionales de otras ramas.
- Incorporar casos en materia penal.
- Cursos de actualización para estudiantes y egresados.
- Sería conveniente agregar clases sobre redacción de escritos para los estudiantes.

Resumen

El problema principal del Consultorio, que surge tanto de la observación directa, como de las entrevistas realizadas, es la limitación en cuanto al espacio físico disponible, situación que no está al alcance del Consultorio solucionar debido a las limitaciones económicas del mismo.

Al margen de lo mencionado anteriormente, la disposición de muebles y máquinas no favorece el flujo de trabajo.

Entre otras cosas, uno de los conflictos que conlleva es la falta de privacidad para la atención de los consultantes. La misma se ve afectada por los siguientes hechos:

- Que cuando se los agenda son atendidos en el medio del sector administrativo.
- Que el sector para la consulta con el estudiante no brinda privacidad a los mismos, por realizarse en mesas sin ninguna separación entre ellas.

- Que a través de dicho sector se produce un pasaje de estudiantes, funcionarios y profesores, que pueden interrumpir la atención del caso.

Otro de los grandes problemas que se detectaron en la investigación fue la cantidad de responsabilidades que recaen sobre el Dr. Uriarte y el amplio ámbito de control que abarca.

Uno de los principales riesgos que tiene el Consultorio es la pérdida de la información que contiene el sistema informático dado que no cuenta con un respaldo de los datos. Se considera a este factor de alta importancia, y con una alta probabilidad de ocurrencia considerando la antigüedad tanto del equipo informático como del sistema que se utiliza. Asimismo, dicho sistema tiene varias deficiencias que sería deseable corregir para lograr una mejor gestión.

Otro aspecto que provoca cambios constantes y retrasa la operativa del Consultorio es la rotación de los pasantes. Las pasantías tienen una duración de seis meses a un año, lo que provoca que continuamente los funcionarios efectivos tengan que capacitar a los nuevos integrantes. Esto afecta el factor compromiso con la competencia profesional mencionado dentro del Ambiente de Control del informe COSO.

6-Recomendaciones

En cuanto a la disposición de oficinas sería favorable rever la disposición actual con el fin de lograr una mejor atención a los consultantes. Cabe destacar que de las entrevistas surge que la intimidad al momento de agendarlos no puede ser excesiva para evitar que se explayen con temas personales que no hacen al caso.

Como posible solución se sugiere primero que el contacto para la agenda entre funcionario y consultante se realice a través de una ventanilla, lo que provocaría una distancia entre ellos que contribuiría a que los últimos no se extiendan innecesariamente.

Segundo para conseguir mayor reserva durante la atención por parte del estudiante, sería deseable que las mesas contaran con mamparas que las dividan a efectos de tener un trato más personalizado.

Y por último, sería positivo que el sector de atención a consultantes se disponga de tal manera de que exista el menor pasaje posible a través del mismo.

Todas estas recomendaciones, a su vez, contribuyen a mejorar el flujo de información necesario para gestionar las actividades del Consultorio.

Desde el principio de la investigación de campo, fue comentado en las entrevistas un proyecto de reforma del consultorio, que forma parte de una serie de mejoras que ya se están llevando a cabo en toda la Facultad. En la última visita realizada se mencionó que el mismo será iniciado en los próximos meses, y que abarcaría varias de las consideraciones que fueron mencionadas anteriormente.

Dada la cantidad de responsabilidades que recaen sobre el Dr. Uriarte, sería adecuada la existencia de un mando intermedio, en el que se podría delegar autoridad y responsabilidad, mejorando el control interno.

Al contar con un jefe de área que se ocupe de los aspectos administrativos más cotidianos, el Director cuenta con mayor disponibilidad para ocuparse de los asuntos de mayor relevancia. Es importante aclarar que en una visita reciente al Consultorio fue informada por las funcionarias administrativas la nueva incorporación de una jefa de área, de la cual todavía no se pueden sacar conclusiones debido a la inmediatez del hecho.

En cuanto al sistema informático, se destaca que si bien para la operativa diaria la información es suficiente, sería deseable que el mismo integre tanto la base de datos de los consultantes como la agenda y brinde mayor cantidad de reportes para poder realizar estadísticas y controles que permitan analizar la gestión y consecuentemente mejorarla.

En relación a esto, se podría recurrir a las actividades de extensión que realiza la Facultad de Ingeniería, ya que se cumple con el requisito de ser una demanda insolvente sobre un tema de interés Universitario. Dentro de las necesidades del Consultorio se podría recurrir a los servicios de diagnóstico general y desarrollo de prototipos.

Otro aspecto que no es esencial, pero que sí sería beneficioso mejorar es el hardware, ya que actualmente se cuenta con equipos obsoletos que provocan una gran pérdida de tiempo.

Respecto a los formularios utilizados en el Consultorio, en el caso de la Declaración Jurada y el Formulario de Apertura de Carpetas se deberían solicitar primero los datos personales, luego los datos filiatorios y por ultimo datos complementarios. A su vez, existe una reiteración de datos en los formularios pudiéndose utilizar los contenidos en la Declaración Jurada para ambos fines.

Sin ser un aspecto relevante, se podría mejorar la estética de los mismos.

En relación a la operativa diaria del Consultorio, sería conveniente contar con personal fijo, capacitado para atender a los Consultantes y de no ser posible, alargar los tiempos de las pasantías. La solución de este problema no es competencia del mismo sino de la Facultad. Este problema es mayor en el turno de la mañana, ya que en el mismo se cuenta con una sola funcionaria a diferencia de la tarde que cuenta con tres, lo que hace más ágil este proceso. El Director del consultorio mencionó en su entrevista que lo ideal sería contar en ambos turnos con tres funcionarias. El período de contratación de los pasantes desde cuando se realizó la investigación de campo ya finalizó, en su lugar ingresaron una nueva en la mañana y otra en la tarde. Por otro lado también ingresaron dos funcionarias, una en la mañana y otra en la tarde, lo que se considera un gran avance, al igual que la incorporación de la jefa.

Tanto en las entrevistas, como en las encuestas realizadas se mencionó la necesidad de contar con asistencia psicológica. Por esta razón se recomienda que teniendo en cuenta los objetivos de la Facultad de Psicología mencionados en el capítulo de extensión se podría solicitar a dicha facultad que incluya dentro de sus actividades de extensión el apoyo de estudiantes en la atención de los Consultantes.

No siendo un apoyo indispensable para el desarrollo del Consultorio, puede ser beneficioso contar con la asistencia de trabajadores sociales. Teniendo en cuenta que dentro de las actividades de extensión de la Facultad de Ciencias Sociales se mencionan la enseñanza con prácticas en el medio y la asistencia, las mismas podrían ser llevadas a cabo en el Consultorio Jurídico brindando de esta manera una atención más completa al Consultante.

7-Conclusiones

El objetivo de este trabajo es realizar un análisis de la gestión del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de la Universidad de la República. El propósito de este análisis se incluye dentro de un proyecto mayor donde se busca, entre otros objetivos, analizar la viabilidad de crear un Consultorio Económico en la Facultad de Ciencias Económicas.

Como se anticipó en el Capítulo de Extensión en la Universidad de la República y se mencionó en las recomendaciones, una solución a varios de los problemas que se presentan en el Consultorio Jurídico sería contar con el apoyo de Unidades de Extensión de otras facultades.

Cabe destacar que este trabajo conjunto entre las distintas facultades genera un beneficio no sólo para el Consultorio Jurídico, sino también para cada uno de los estudiantes de las distintas facultades. Asimismo, es una buena oportunidad para realizar un trabajo interdisciplinario entre las distintas carreras, a través del cual se genere un compromiso universitario de apoyo a la sociedad.

A partir de todo el análisis realizado, se concluye que a pesar de los problemas planteados en la investigación, varios de los cuales se está en proceso de solucionar, el Consultorio Jurídico cumple con sus objetivos principales de brindar atención a personas de bajos recursos y a su vez servir de práctica para los estudiantes de la Facultad de Derecho que están cursando sus últimas materias.

En cuanto a la Facultad de Ciencias Económicas tanto del análisis efectuado, como de las entrevistas y las encuestas realizadas, no surge una clara necesidad de apoyo de la misma. Por lo antedicho no se considera que sea viable una inclusión de ésta en el Consultorio Jurídico, no obstante en el caso de crearse un Consultorio Económico se podría solicitar asesoramiento de ser necesario, también se podría referir a los Consultantes para ser atendidos en el mismo.

Se considera que se podría utilizar la experiencia de la gestión de este Consultorio como base para la creación de un posible Consultorio Económico, teniendo en cuenta las consideraciones que se realizaron en este trabajo de investigación. A su vez, dado que ya se realizan actividades de extensión en la Facultad de Ciencias Económicas, se podría utilizar la infraestructura y los recursos que ya se tienen para llevar a cabo este proyecto. A través de la creación de un Consultorio también se aporta al cumplimiento de los objetivos de la UERM, ya que al buscarse en un futuro reemplazar el trabajo monográfico por actividades en el Consultorio Económico, la participación tanto estudiantil, como docente sería mayor y se le podrían destinar mayor cantidad de recursos y tiempo a dicha actividad, pudiendo lograr de esta manera un mayor aporte a la sociedad.

8-Bibliografía

Gamboggi, Andrés-Gerpe, Sara. (2003). *Soportes de Información: Los Formularios hoy*. Montevideo: Oficina de apuntes del CECEA.

Gubba Rubano, Hugo-Gutfraind, Jorge-Montone, Luis-Rodriguez, Rubén Dario-Sauleda, Luis-Villamarzo, Ricardo. (2007). *Auditoría, Guía para su planificación y ejecución*. Montevideo.

Lardent, Alberto-Echarren, Manuel-Loro, Alberto. (1984). *Técnicas de organización, sistemas y métodos*. Buenos Aires: Club del Estudio.

Palamarchuk, Isabel. (2004). *Disposición de oficinas*. Montevideo: Oficina de apuntes del CECEA.

Pérez Decarolis, Walter. (2002). *Aspectos organizacionales del análisis y diseño de sistemas de información*. Montevideo: Oficina de apuntes del CECEA.

Pini, José. (2004). *Teoría y Diseño de la Organización formal*. Montevideo: Oficina de apuntes del CECEA.

Robbins, Stephen-Coulter, Mary. (2000). *Administración*. México: Pearson Educación.

Informe COSO (1992)

Meirana Molaguero, Viridiana-Fagundez Rocha, Elena. (2007). *Borrador del informe de control interno para las pequeñas empresas, su comparación con el informe COSO y documento ERM y viabilidad a la realidad Uruguaya*. Montevideo.

Penengo, Miguel. (1997) *Metodología de los procesos de mejoramiento administrativo*. Montevideo: Editorial Técnica.

www.ccee.edu.uy. Obtenido de Facultad de Ciencias Económicas.

www.extension.edu.uy. Obtenido de Extensión-Universidad de la República.

www.fcs.edu.uy. Obtenido de Facultad de Ciencias Sociales.

www.fder.edu.uy. Obtenido de Facultad de Derecho.

www.fing.edu.uy. Obtenido de Facultad de Ingeniería.

www.psico.edu.uy. Obtenido de Facultad de Psicología.

www.universidad.edu.uy. Obtenido de Universidad de la República.

9-Anexos

Entrevista Dr. Uriarte

Fortalezas y debilidades que quiera mencionar de este consultorio, por ejemplo para el análisis de los casos, los procedimientos que se hacen, los tiempos ¿los ve bien?

La pregunta podría ser cuáles son los problemas más notorios, qué vemos dentro o cuáles son las alertas que podemos dividir, y los aspectos docentes y administrativos. Desde el punto de vista administrativo el consultorio está al servicio de los grupos durante el período del curso. Luego del receso, es decir, desde mediados de noviembre hasta mediados de marzo, ahí asumimos nosotros toda la actividad. Actuamos como una asesoría, digamos, manteniendo todos los consultantes, pero durante el período de curso lo nuestro es el apoyo administrativo de lo que hacen los docentes. En ese sentido las tareas que hacemos son: primero agendar a los consultantes, ustedes ya lo vieron a cada grupo corresponde una agenda, decidí bajar a tres por cada día de atención. A principio de año les había dicho que teníamos cuatro, de los quince grupos saben que desapareció uno, o sea que de catorce grupos a cuatro ahora serían dieciséis menos, estaríamos en ciento cuatro consultantes semanales. De todas maneras ya creo que las chiquilinas están agendando para fines de junio, o sea, como que se ha disparado la cantidad de consultas, la cantidad de personas que vienen a requerir los servicios. Yo, aparte de eso, bajé a tres el número por grupo con lo cual estamos bajando más, vamos a atender entonces por semana ochenta y cuatro, bastante menos. Por qué bajamos?, porque estoy viendo, yo soy además docente, porque cuatro consultantes nuevos no nos está dando y eso, he pensado, cuáles son las causas y son: por un lado que a los estudiantes los encuentro menos preparados, como que tienen más dificultad y necesitan más apoyo del docente y a su vez los consultantes están más confidentes, con problemas más

importantes, entonces los estudiantes tienen problemas para despacharlos. Entonces en las dos horas de clase teníamos que atender los cuatro consultantes nuevos más todos los que están en proceso. Hoy es un solo grupo, son las 7.15, la clase empieza a las 8, ya debe haber gente esperando, van a ser dieciséis o diecisiete, y van a haber dos casos nuevos que ya tenemos agendados para hoy, yo llego a clase a las 8 y me dan un listado con dieciséis, diecisiete personas, tengo que distribuirlos entre los estudiantes para que vengán a atender. Mientras ellos están atendiendo se me hace difícil empezar a distribuir los casos nuevos, y no toqué órdenes, es una sensación térmica, pero siento que los estudiantes están menos preparados para resolver los casos, requieren más apoyo, no sólo corregir los escritos, que eso es normal, sino que las correcciones de los escritos llevan más tiempo porque no están bien hechos y la cantidad de consultas se incrementa, entonces por eso decidimos, para que no nos baje la calidad. Le pregunté ahora a Natalia, está dando para el 23 de junio y estamos a 3 de mayo, claro, hubo una semana que no agendamos porque ellos no estaban, pero lo que era normal, que era un mes, ya estamos en dos meses.

De todas maneras siempre se ve el caso también, de repente si algo es una urgencia...

El tema de las urgencias ha sido difícil manejarlo, yo cuando empecé tenía la idea de que los asistentes atendieran las urgencias, lo que pasa que los asistentes que atendían las urgencias algunos tenían clase y otros no tenían clase. Perdón, algunos estudiantes eran los encargados de grupo, pero había dos que no tenían grupo, entonces salían de la urgencia y lo derivaban a un grupo, pero para el docente no era bueno porque ese consultante ya había visto un abogado, ahora que lo atendiera un estudiante, ya se complicaba la cosa. Y también es una opción entre si somos una defensoría, si la función de asistencia debe primar, o lo que debe primar es la atención docente. Yo venía con la idea de la atención universal, atender a todos los que vinieran y atender las urgencias y atender todo pero asumí que el estado tiene la obligación de dar asistencia

jurídica gratuita. Pero esa obligación el estado la tiene que cumplir a través del órgano jurídico que es la defensoría de oficio, mi opinión de la defensoría es que va en suerte. Hay gente que la atienden bien y hay gente que la atienden mal, por ejemplo un desalojo precario, va la defensoría miran el cedulón y le dicen venga cuando le venga el lanzamiento, pero le están haciendo perder la oportunidad de oponerse a ese desalojo cuando a veces podría haber motivos para pelear ese desalojo, falta de legitimación, falta de documentación, entonces la defensoría lo que va a hacer en ese desalojo es pedir prorroga al actuante. Y a veces algo peor, a veces ojean que hay algo para oponer, alguna objeción porque hay alguna desprolijidad, entonces le ponen plazo: vence 10 de mayo pasen a la facultad, que este tema sigue. Entonces las muchachas en algunos casos de urgencias lo que hacen es, si de los casos previstos han faltado, porque ya con dos meses hay muchos que se desinteresan, entonces si hay lugar lo pasan a la clase, con consentimiento del docente. Pero en general yo ya asumí que la pretensión de atender de forma universal a las urgencias implica bajar la calidad de la asistencia y eventualmente cometer errores y tener responsabilidad. Estábamos hablando de cuál era el apoyo administrativo del consultorio a la clase. La agenda, eso implicaba agendar, decirle lo que tiene que traer, el día que están agendados recibirlos, controlar los papeles y distribuirlos entre las clase, esa es la primer tarea de la administración. Luego el registro de todo eso, es decir, pasar las declaraciones juradas, archivar el duplicado de la declaración jurada y a medida que empiezan los asuntos abrir las carpetas. Esas operaciones ustedes ya las vieron, con el primer escrito que se presenta como autor demandado o del juzgado se forma la carpeta. Los docentes llenan todos los formularios de apertura de carpeta, nos dejan todo a nosotros, nosotros registramos la apertura y le devolvemos la carpeta abierta. Así que dijimos recepción de los consultantes, apertura de las carpetas y la otra tarea administrativa de apoyo a los docentes es la recepción de cedulones, nosotros tenemos que buscar a qué grupo corresponde y entregárselos al docente. Estos cedulones vienen siendo audiencias para el 4 de junio o de la demanda a tal lado, son notificaciones de actividades que tiene que cumplir el estudiante, nosotros lo estamos recibiendo y se lo estamos entregando a los alumnos. Esto sería el principal

apoyo del funcionamiento. Después está el archivo a las carpetas y el apoyo a los estudiantes de entrega de formulario para el juzgado civil, la firma para las exoneraciones que hay que registrar, todo eso lo recibimos, lo firmamos, lo entregamos, hacemos los testimonios de las declaraciones juradas y ese es el apoyo durante el curso. Cuando desaparecen las clases, ahí empieza el baile para nosotros, porque ahí tenemos que asumir todo, ya no asumimos casos nuevos pero tenemos que mantener en trámite todo, o sea hacer todos los escritos que haya que hacer, hacer todas las audiencias.

¿Y los que están en trámite pueden venir y lo siguen aconsejando?

Si, nosotros durante el receso tenemos nueve asistentes, pero piensen contra catorce grupos que cada grupo tienen un equipo de tres o cuatro docentes, nosotros con nueve abogados tenemos que solucionar todas las audiencias, todos los escritos y toda la atención de la gente. Entonces cada asistente tiene una hora de atención al público por semana. Una hora es lo que abrimos para atender al público después tienen que seguir atendiendo a la gente que llegó en esa hora, no es que a la hora bajan la cortina. Son nueve asistentes y tenemos uno en el horario de la mañana y uno en el horario de la tarde de lunes a jueves, los viernes sólo de mañana. Esos asistentes son los que reciben a los consultantes en trámite, les informan sobre las carpetas, lo citan cuando hay que hacer algún escrito, lo citan cuando hay que comunicarle lo que pasó con el cedulón que nos vino y hacer los escritos y hacer las audiencias, eso lleva desde el 20 de noviembre al 15 de marzo. Allí entonces la parte de asistencia jurídica la sacamos de la clase y la tenemos acá en consultorio, los asistentes de las tarde atienden de 18.30 a 21.30, la gente empieza a llegar. Es más complicado porque ya no es simplemente darle el listado al docente, vinieron estos consultantes y el docente ya arregla porque saben quiénes son, si no que acá a medida que van llegando las personas cada asistente anota y busca en la carpeta correspondiente. El asistente, llega la persona y tiene que tener la carpeta, entonces saca y dice está en eso o tenemos audiencia la semana que viene, eso implica a su vez coordinar todas las audiencias y hacer el listado para los asistentes, cada equipo

de asistentes. Antes cada asistente atendía a dos grupos o un grupo y medio para las audiencias pero eso no daba resultado porque tenían que correr de un lado a otro y se perdían las audiencias. Yo organicé los asistentes así: familia, los que son de familia que es digamos el grueso están ubicados en tres locales, en la calle Uruguay que hay 21 a 28, ocho más cuatro, hay doce. En la calle Mercedes y Río Branco hay del 15 al 20, son seis, ¿no? Y en la calle Soriano hay más que en Mercedes. Son tres equipos, uno de cuatro, uno de tres y otro de dos. El quipo más grande que es el de cuatro atiende la calle Uruguay, y nosotros tenemos el día 2 de marzo había a las 9 una audiencia, a las 10 otra, a las 11 otra, a las 11.30 otra, a las 12 otra y a las 12.15 otra.

¿Todo eso hace el mismo asistente?

Cada uno se lo distribuye, acá como le daba bien, 9, 10, 11, lo hacían a propósito, 11.30, 12.

¿Cuánto tiempo dura una audiencia en promedio?

Una audiencia en promedio no debería durar más de una hora, pero a veces puede demorar una hora en empezar. Ahora, si está el asistente en el juzgado, en ese edificio, son del consultorio, entonces se simplifica. Por ejemplo acá distribuyeron que el día 2 fue sólo el Doctor Sastre que hizo todas, seis audiencias hizo, pero esto estamos hablando de un edificio. Simultáneamente en el quipo B y en el equipo C hay otras, pero además están las que son fuera de equipo. El equipo X, el equipo X son los que no son familia, antes habíamos hecho una distribución también por edificio, pero este año cuando se inauguró el Palacio de los Tribunales se complicó el tema de las ubicaciones. Entonces no tuvimos más remedio que tenerlos por un sistema rotativo, es decir las audiencias las anotamos, las que no son de familia se anotan en orden y a los asistentes

le tocan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, cada nueve le toca uno pero a veces le coincide con los días.

¿Y esto con cuánta antelación se prepara?

Cuando nos notifican, llega el cedulón con la audiencia. Los cedulones los recibo yo y le doy distinto fin. Los que tienen audiencia van para pasar al archivo de audiencias, pasamos las audiencias de diciembre, de febrero, de marzo separadas. A veces llegan para dentro de una semana y a veces para dentro de dos meses, entonces se va distribuyendo por mes. Los cedulones pueden ser audiencias, para hacer escritos, el recurso de apelación, traslado, hacemos el traslado, lo distribuimos también por el mismo sistema. El sistema de equipos no sólo es para las audiencias sino también para los escritos que haya que hacer y también hay otros cedulones que no tienen urgencia ni requieren actividad inmediata y esos se dividen en dos, hay unos que pueden ir directamente a la carpeta para que el estudiante el año siguiente lo vea o si viene el consultante que lo vea el asistente que dice si homologa el convenio aprobado ante ambas parte, eso no tienen ningún problema. Otro tiene alguna cosa que es, bueno, que lo vea el docente cuando empiece el año porque si queda en la carpeta el estudiante no le va a dar la trascendencia que tiene. Entonces los cedulones tendrían que decir o audiencia, o escrito, o averiguar qué está pasando porque puede haber un cedulón que no sepamos qué grupo es o qué carpeta tiene. Después, para guardar en la carpeta o para guardar entre los cedulones que el docente va a recibir el primer día de clases, eso quiero que los vea el docente para que los calibre en sí lo que está pasando.

¿Puede haber un cedulón que no saben de qué carpeta es?

Si, perfectamente. La búsqueda de cedulones ha disminuido mucho pero todavía sigue habiendo un porcentaje alto de cedulones de búsqueda porque a los circulares de la corte

les exigen que cuando son de consultorio, por ejemplo 18 de julio 1824, consultorio jurídico grupo del doctor Uriarte, entonces si viene con eso durante el año ya sabemos si no le encontramos la carpeta. El docente lo va a encontrar pero durante el receso no todos los juzgados cumplen esto, entonces si viene un cedulón a nombre de María García por nuestro sistema de fichas, ustedes conocen la maquina esta, es muy dura, María García no se puede encontrar. Antes de la búsqueda tenemos mil y un sistemas, ahora cuando son nuevos por ejemplo como la agenda está en Word ahí tengo más chance, si no está pasada a la carpeta. Pero lo que puede pasar que nunca hayan abierto la carpeta y el estudiante no haya traído las cosas. Por acá deber haber uno que nos está complicando la vida. Tribunal de lo Contencioso Administrativo no cumple con esto, pasa al Poder Judicial, llegó un cedulón a nombre de María García, la única chance que tenemos es ir a verlo, no hay otra. En esa máquina con ese sistema uno filtra por nombre o por apellido y ya está pero María y García hay infinitos, además no hay forma de darle dos cosas, podía ser García y el año, pero además como lo ordena no me busca García María, porque acá está entrado García Rodríguez María, busca García y si no sé el segundo apellido estoy muerto.

La debilidad en el sistema informático se ve, la tenemos clara.

Estábamos en la descripción de las tareas del consultorio desde el punto de vista administrativo, entonces la diferencia entre lo que es durante el año y lo que es durante el receso.

¿Y las audiencias estas durante el año?

Durante el año las agenda el docente, yo organizo mis clases, tengo mis audiencias, yo hoy hice dos audiencias de mi grupo, el docente se arregla.

¿Se hace cargo el docente, va solo, o va a acompañado del grupo?

Ah! no, no, va con los alumnos por supuesto. El consultorio con los asistentes, apoyamos cuando al docente se le hace imposible, es decir, agota con su equipo docente que no puede ir entonces nos pide a nosotros que mandamos asistentes, pero en general no es mucho, cada grupo cumple. Pero esto sí, es realmente atroz. Yo lo que trato de hacer después de procesar todo eso, las planillas entregárselas semanalmente, en el correr de la semana, todas las que están para la semana siguiente, después, cuando ya empezamos a caminar más. Los quince días siguientes siguen llegando cedulones entonces tenemos que sacar complementos. Las muchachas me hacen las planillas, yo lo que hago es, porque soy el más práctico, las muchachas hacen estas bases, yo lo que hago es ponerles el grupo, que sé los grupos de memoria, distribuirlas, emprolijarlas y detectar alguna inconsistencia que haya. Me las dan en bruto, yo las ordeno cronológicamente por horas, por equipo, toda esa tarea

¿Pero esa tarea debería hacerla otra persona administrativa?

Si, está bien, pero también es la tarea más importante, entonces, perder una audiencia implica perder el juicio.

¿Y en el caso de que usted no esté quién hace eso?

No, yo estoy.

¿Pero si usted no está?

Estamos hablando en el receso, está todo bajo control, pero tendría que haber un sub-director.

¿Y los demás saben todo el procedimiento?

Después hablamos de los funcionarios. Esta tarea además la hago yo por otro motivo. Antes el sistema era, durante las audiencias del año, que yo las distribuyo en orden rotativo para los docentes, durante el año, entonces, tenían una audiencia que el docente decía no puedo ir, entonces empezaba a llamar a los docentes y decía fulano hay una audiencias para tal día ¿usted la puede hacer? Si el docente tenía ganas le decía: sí, lo hago; otro le decía: no la puedo hacer, pero quedaba a voluntad, era como una especie de responsabilidad de los funcionarios asignar la audiencia a un docente, entonces resulta que el que era más macanudo hacía más audiencias, el que era más asqueroso hacía menos audiencias, no podía ser. Entonces ahora el sistema es este: lo que pasa que esas cosas cuesta imponerlas con autoridad, el tema es cada nueve, una; y la que le cae le cae, así tenga la audiencia. Todos tenemos la consulta particular, si ese día tiene consulta particular nosotros no se lo resolvemos, lo tiene que resolver él, así sea con otro asistente, como quiera, pero es su responsabilidad, tuvimos que sacar la adjudicación de las audiencias. Las hago yo porque no es lo mismo que le diga yo esta es la planilla, que si contiene errores los hablan conmigo, a que lo hagan los funcionarios. Los asistentes tienen su genio y su carácter, entonces una cosa es el trato que tienen conmigo y otra es con los funcionarios. Estábamos en debilidades y fortalezas.

Bueno, ahí encontramos otra debilidad, que no haya subdirectora o al menos algún encargado de la parte administrativa.

No hay, este servicio funciona en dos turnos, dos turnos que hasta hace poco tiempo estaban en guerra absoluta, ahora son guerrillas. En la mañana está una funcionaria que es la gordita que se llama Ana María que tiene mala relación, es muy efectiva pero tiene dificultades, otra funcionaria que está enferma, y muy enferma, que no puede venir a las 8 de la mañana que le pasa de todo y luego hay dos pasantes y además una funcionaria técnica que es la doctora Mirtha Sunino que es abogada que está en comisión acá y yo la hago actuar como asistente; entonces cumple la función de asistente. Pero además como está acá en su horario resuelve cosas de trámites, cuando yo no estoy le consultan a ella, pero no es funcionaria. Yo tengo un solo funcionario en pie, la otra está ahí tratándose porque está enferma y tengo los dos pasantes. En la tarde sí, estoy bastante mejor, tengo a la señora Nélide, que es muy bien, es una funcionaria activa, maneja muy bien todo el escritorio, tengo a la señora Estrella que tiene algunos problemas de enfermedad también y tengo a la señora Susana Napes que es muy efectiva, muy capaz, con mucha iniciativa, a veces se excede de iniciativa, pero está bien. Y además una pasante, en la tarde, dos y uno, en la mañana está Ana María que es muy conflictiva, tengo que estar apagando incendios, un día viene con un lío con esta, otro día con otro tema, eso genera una cantidad de esfuerzo y de horas muy grande. Este es un servicio muy raro, lo mío es un cargo, yo soy grado cinco, docente, vivo por la enseñanza de los cursos y no tengo jefe. Tuve un jefe, qué mala suerte!, el jefe que había era un muchacho que no era jefe, no asumía que era jefe del servicio, en ese momento era sólo de tarde, muy complicado, sumario y traslado y después vino otra muchacha que pobre vino con cargo de tester de medicina para la mañana, que también con unas dificultades de salud y termina pidiendo traslado o sea que no tengo jefe. Entonces, todas las relaciones son funcionarios administrativos y yo, que no debería ser. El cargo del director es el cargo del director, es un cargo docente, yo soy director y trabajo como jefe administrativo, porque no tengo, no hay.

Pero generalmente los mismos funcionarios operan, como una especie de liderazgo, el más antiguo tal vez, en la mañana seguramente la señora que no tiene tan buena relación, capaz que ella mismo...

Claro, tengo que evitar, es decir lo hace en la forma. Además como yo opté porque todos los funcionarios hagan todo eso genera también cierta dificultad. Bueno, entonces, debilidades, funcionarios, porque el pasante pasa y cuando estás a gusto...

Pero otra realidad que hay que ver es qué tan móviles son los funcionarios acá, ¿es posible hacer un cambio o una vez que está instalado el funcionario es realmente difícil moverlos de su cargo? Porque en una empresa privada por ejemplo si un funcionario no funciona o lo despiden o lo mueven de área, ¿acá cómo funciona?

Acá funciona a pedido del funcionario, si el funcionario quiere trasladarse va a bedelía y dice quiero ir para el consultorio, vienen para el consultorio. En general el funcionario que mandan es porque en su sector no estaba rindiendo. El sistema informático ya hablamos, como debilidades ya hablamos, este equipo que tengo es un convenio en el que nos regalaron dos equipos para consultorios barriales y estamos usando dos de esos. Y después el local también es una debilidad, estamos en la prioridad uno, porque ya terminaron con la bedelía ahora van a arreglar el consultorio, pero lo que no podemos arreglar es darle más espacio al consultorio. Ustedes tienen noción de haber visto a esta hora un martes o un miércoles la gente amontonada ahí en la puerta y ahora cuando viene el invierno hace mucho frío, y esto que no es un lugar apto para atender.

Sí, una de las entrevistadas nos dijo que cuando la persona viene a agendarse está ahí en el medio y de repente tendría que haber algo bien sencillo que le permita tener esa privacidad para contar su problema y que la otra persona lo entienda.

Bueno, tampoco nos interesa mucho que le cuente su problema al administrativo y que el administrativo opine. Tengo que estar permanentemente mirando, no puede ser que estén veinte minutos atendiendo a un consultante cuando la función es ojear si el tema es jurídico o no jurídico. Pero no pueden decir que le conviene hacer esto, no, eso hay que ponerlo en la agenda para que el estudiante lo vea.

Bueno este punto nos comentaba también Nélide que de repente viene mucha gente pero no son problemas jurídicos.

Otro tema también era una idea que la quise imponer pero no tuvo resultado, es decir, no tuvo consenso de los docentes y no me animé a imponerlo porque hay cosas que no se pueden imponer. Que hubiera un sistema de recepción, digo, en última instancia, la ventanilla que recibe. La idea mía es que no haya un administrativo, digo, en la emergencia de un sanatorio no hay un enfermero, tiene que haber un médico en la puerta de entrada. Entonces pensaba que los aspirantes podían hacer turnos para la recepción, de esa primera venida de la persona, que diga mirá me pasa esto, que pudieran derivar, esto es jurídico, esto no es jurídico. Pero los docentes no quieren que sea toqueteado por un aspirante, porque el aspirante lo que va a decir es usted lo que tiene que hacer es un trámite de tenencia. Entonces cuando va el consultante a la clase y dice yo lo que tengo que hacer es un trámite de tenencia, ya el estudiante se siente medio mal y el docente también. Ya hay una opinión y el docente no quiere que haya una opinión jurídica previa a ellos, porque además sería una opinión jurídica a la ligera, de emergencia, eso es una debilidad.

Pero no se anota cualquier tipo de caso.

Ni penal, ni violencia doméstica cuando viene de pesado, violencia, pero los consultantes son difíciles, hay un alto porcentaje de locos, puede tornarse un tanto agresivo.

Nos decían como prioridad también a un psicólogo.

Todo eso sería ideal, yo creo que les conté, si les conté les pido disculpas. Yo trabajé además mucho tiempo en consultorios barriales y en determinado momento había un proyecto que implicaba que se trabajara con psicólogos, funcionaba en los locales de la Comisión de Fomento de la Unión que estaba trabajando psicología, entonces los asistentes de psicología que estaban atendiendo sus estudiantes y nosotros hicimos un convenio para poder atender en forma conjunta. Y teníamos dos psicólogas, una asistente social y dos abogados, fue una experiencia muy linda, pero fue una experiencia puntual que se terminó.

¿Funcionó?

Funcionó. Teníamos algunas dificultades, no sé si alguno tiene novio o novia asistente social, pero lo que nosotros queremos de los asistentes sociales no es lo que los asistentes sociales quieren hacer. Yo lo que quiero de un asistente social es decir andá a la casa de fulano a ver cómo son las condiciones, decime cómo son las condiciones, lo que eran los inspectores de los juzgados de familia. Entonces teníamos un lío tremendo que la asistente social citaba a la gente para que vinieran y hacía una entrevista en el consultorio. Los psicólogos decían: pero es una tarea nuestra, la entrevista es nuestra. Después en el 2004 trabajé como coordinador de un proyecto que era de familia que trabajamos asistentes sociales y derecho y fue bastante complicado, era con estudiantes

de derecho y con estudiantes de ciencias sociales, e íbamos a las escuelas y las maestras y la directoras nos decían no queremos más diagnóstico, un diagnóstico, otro diagnóstico, queremos gente que venga a trabajar y que nos solucioné el problema de entrevistas con los padres. Creo que no es un problema de los estudiantes si no de la orientación del departamento de trabajo social, porque los son, no quiero meterme en otra facultad, pero el departamento de trabajo social tiene, también, me parece, dificultades con el resto de los departamentos de la facultad

Dentro de unos años lo que se prevé es la curricularización de la extensión y se piensa hacerlo que se empiecen a ajustar de todas las universidades y sacar proyectos de extensión en conjunto, digamos.

Tengo un trabajo que se llama, dos dilemas entrecruzados, “Asistencia versus extensión” y “Extensión versus docencia”, esto acá no es una extensión, esto es asistencia, no es malo que sea asistencia, eso de qué es lo que queremos hacer. Yo también estuve bajando Recursos Humanos, de la tarea de extensión y de la extensión universal ya bajamos, a mí lo que me interesa ahora es asistencia de buena calidad, que los consultantes sean bien atendidos, que tengan atención digna y tan razonable como si tuvieran un abogado particular

Tal vez habría que tomar casos de personas que tal vez ganan más del ingreso mínimo que ustedes ponen y cobrarle menos y sería mucho más enriquecedor

A mí me da verdadera pena cuando hay una franja que escapa a nuestros niveles de ingreso pero que desde el punto de vista cultural y económico están en inferioridad de condiciones para salir a buscar un abogado particular. Los ricos tienen su propia capacidad para buscar el profesional adecuado, y, lo digo por experiencia personal, te están haciendo un favor siendo tu cliente, lo manejan así, y los pobres están agradecidos

de que vos los ayudás, entonces la gente de mejor nivel económico te pelea los honorarios, te discute, te pide liquidaciones, te pelea hasta el último detalle. Y la gente pobre paga lo que le pidas, y es una cosa espantosa porque cuando los reventaron y vienen y te piden para abrir una sucesión y le decís tanta guita, los tipos meten la mano en el bolsillo y hacen la sucesión. Es un fenómeno que es increíble, son los más fácilmente manipulables, consideran al profesional todavía como bueno, pero por otro lado tenemos que conciliar con el Colegio de Abogados.

Pero lo que se trabaja acá es marginal

No es tan marginal, yo te digo que trabajo acá con 120 personas por semana, eso equivale a, 120 personas nuevas por semana debe ser, me animo a decirte que 80, 90 estudios, yo no tenía un cliente por semana cuando me recibí, ojalá hubiera tenido un cliente por semana!, si hubiera tenido un cliente por semana me hubiera hecho rico. Vos ponés tu estudio y haces el divorcio de tu amigo, el desalojo de la vecina, la tenencia de la muchacha de al lado, pero no te entran muchos asuntos nuevos por semana, ni entran a tu estudio muchas personas nuevas; después con el correr del tiempo sí, pero 120 asuntos nuevos no.

Pero si esta persona no lo hace acá, ¿podría hacerlo en otro lado?

Yo la idea que tenía, porque además el arancel del colegio de abogados es muy malo, no está bien pensando, hay una franja, debería haber una franja que escapa a nosotros que no está para un abogado particular, que debería funcionar una bolsa en el Colegio con un arancel especial, pero a su vez con control del Colegio, y que los abogado jóvenes tuvieran, que cobrara el colegio, que se cobrara más bajo y se distribuyera una parte para el profesional que está atendiendo, otra parte para el fondo y que el fondo se distribuyera entre ellos. Pero eso implicaría que hubiera control de calidad, el Colegio

tiene una especie bolsa que te certifica nada más que tengo un asunto y no tengo abogado y bueno te dicen tenemos este abogado, ese abogado cobra, te dan el teléfono y la dirección pero se despreocupan, no hay control de calidad ni de seguimiento ni qué pasó con esa persona, debería haber un control para esa franja.

Tienen cantidad de casos mínimos por año que tienen que ver o que aprobar para poder salvar la materia?

Esto es una materia curricular, incluso nosotros aprobamos acá, los exámenes se aprueban como regular, esta materia se aprueba como bueno, no está establecido que tienen que tener cinco, seis, siete, pero tienen un número de trabajos importantes porque además tienen la consulta, para el grupo el número de consultantes que les estamos dando. Claro, eso se agota en la consulta pero hay carpetas que tienen que tener, empieza con siete, ocho carpetas viejas y abre cuatro, cinco, seis, más o menos, no quiere decir casos atendidos, carpetas quiere decir caso atendido, seguido y empezado. Lo de la debilidad de los estudiantes a los mejor es una cuestión de los viejos, que todos los viejos dicen en mi época los carnavales eran mejores y yo digo en mi época los estudiantes sabían más. Y a su vez cuando yo era estudiante los viejos decían nosotros, los abogados, que eran abogados cuando yo era estudiante, decían nosotros leíamos en francés, en italiano, leíamos los autores originales en italiano, en mi época no, pero nosotros nos quejamos que los estudiantes de ahora saben menos. Yo en técnica en general no lo veo, en general los estudiantes de técnica, a ver, no es lo mismo tampoco la noche que la mañana, los muchachos de la noche son en general mayores, el grupo de 8 a 10 hay otro tipo de gente, es distinto a la mañana pero se ven pocos estudiantes que den poca pelota a esto. Aun no hay, incluso se da que hay escribanos que están estudiando abogacía, que ya son escribanos, que vienen cansados y como que ya saben todo, una experiencia repetida a lo largo de años es que al comienzo del año aquellos estudiantes que tienen experiencia profesional, por el padre o por el tío o porque son empleados de un estudio y uno cree que son los que van a llevar mejor las cosas son los

que hay que controlar más. Y a su vez los que nunca tuvieron un contacto son los que se ponen la camiseta más porque es la primera vez que ven lo que van a hacer y además es precioso porque vos los ves cómo empiezan en marzo y cómo evolucionan a diciembre y te maravillas de la evolución que hay. Yo estudiantes que creen que la saben son los más peligrosos, porque como creen que la saben vos aflojás el control y son los que te hacen más macanas, es horrible. Porque, además, ¿qué saben?, saben la práctica más práctica pero no han puesto contenido entonces te pueden hacer alguna macana, eso es así, se repite así, los que tienen menos contacto con la profesión son los que más aprovechan el consultorio

¿En este lugar nunca tuvieron problemas de que se les perdió algo? Por qué acá nadie está vigilando, uno puede venir y agarrar una carpeta.

Nos ha pasado, han pasado cosas horribles como que se roben las carpetas por la carpeta de plástico, dos por tres ha pasado, podrían pasar cosas peores. En determinado momento, cuando yo ingresé, había pocos archivadores de estos y estaban en ese ropero y en aquel placard estaban las carpetas entreveradas con los grupos, se entreveraban mucho y se perdían o se entreveraban. Pero hubo pérdidas de robo de carpetas, parece inexplicable pero la idea era que alguien quería saber, un abogado recién recibido quería ver algún caso, no de divorcio, pero algo más complicado, venía acá, revolvía y se lo llevaba. Yo lo primero que hice logré conseguir que me compraran, pese a que la facultad estaba muy mal de plata, que me compraran ficheros nuevos y los pusimos con llave y después le dimos la opción a cada docente de que lo tuvieran cerrado, nosotros teníamos una llave, ellos otra y que no se le abría a nadie si no estaban ellos, eso genera una complicación muy grande. En general no ha habido ahora grandes problemas porque como cada uno tiene su grupo. Por ejemplo, lo que estaba ahí en el ropero, eran cinco grupos, vos podés controlar, vos sabés quiénes son tus compañeros de clases, si ves a alguien que no es de tu clase metiendo mano en ese fichero te das cuenta. En estos últimos años no ha pasado, hay un solo docente que lo deja con llave que es el doctor

Varga, que es el único caso que pasó de denuncia de extravío que era un estudiante que lo sacaron, pero es excepcional. Los sistemas de control complican enormemente el funcionamiento de todos los estudiantes, entonces como yo normalmente estoy acá no está pasando. Podrían pasar cosas horribles, como por ejemplo, hay cosas en los que somos un grupo aparte, podían venir lo del grupo contable y llevarse esa carpeta, no está pasando, y los sistemas de control para evitar que pasara y como empezó a pasar en ese momento cerramos todos con llave, no dejábamos que los estudiantes vinieran fuera de su turno sólo podían venir en su horario. Pero hoy el sistema ha desaparecido, porque además de un turno a otro, los funcionarios conocen a los estudiantes de su turno, los funcionarios saben si hay alguien que no es del curso, el estudiante está permanentemente con los funcionarios, entonces una cara rara la verían. Pero ahora vienen a diferentes turnos, a veces vienen a buscar la carpeta porque tienen la audiencia y eso le preguntás de qué grupo son, te das cuenta, no ha pasado, perdón, sí ha pasado, no es algo como para tomar medidas porque las medidas de control complican tanto que crean más perjuicios

**¿Cuáles son los problemas que tienen que un contador les podría dar una mano?
En los casos de sucesión por ejemplo, de liquidación de algún bien.**

En eso sería una vergüenza que tuviéramos que recurrir, pero las carencias que tienen los muchachos son cosas que nosotros tenemos que saber y qué le vamos a dar a los muchachos. Nosotros lo que liquidamos es, los impuestos que liquidamos en sentido profesional, el correspondiente a nuestro ejercicio, lo que liquidamos es el impuesto a las transmisiones patrimoniales, que los escribanos lo saben, es pan de todos los días para ellos, pero que los abogados lo tenemos que manejar, en el caso de las sucesiones, transmisión por causa de muerte o prescripción anticipada, que no son muchas, pero las sucesiones sí y los muchachos no saben liquidarlo, ellos lo tendrían que saber, no le podemos pedir a ustedes que nos liquiden un impuesto. Los escribanos sí lo manejan bien, acá se da, los escribanos dan tributaria, teórico y teórico práctico. En cambio en

abogacía nosotros tenemos derecho financiero, derecho financiero tiene mucho más, en mi época era ciencia política financiera y derecho financiero pero en derecho financiero hay mucha teoría, mucho tributo pero poco ejercicio de impuesto y de liquidación de tributo entonces como que los abogados tienen esa carencia

Pero es curricular

Es curricular, pero tienen que tener muchas cosas que no saben, esa es otra debilidad del plan de estudios. Estos muchachos salen en seis meses, se van del consultorio con una o dos materias teóricas para dar, se reciben normalmente en los siguientes seis meses que ya están en la calle. En el consultorio tendrían que estar ya en el 98% de la capacidad de su conocimiento profesional, ya dieron todas las materias y lo que les va quedando es Internacional Público, Internacional Privado, Filosofía del derecho, cosas que no son así estrictamente profesionales. Todo lo que sea materias profesionales son previas del consultorio.

¿Y problemas contables?

Problemas contables no, lo que habías hablado era la posibilidad de, bueno, vinculaciones laborales, también es una materia, la parte práctica de laboral donde hacen liquidaciones no es previa del consultorio. Lo que habíamos hablado con Bolívar era utilizar consultantes para eventuales pequeños emprendimientos.

Pero eso sería para derivarlo, no para hacerlo acá.

Para derivarlo o para hacer una tarea conjunta, no lo tengo, nuestros consultantes, por el tipo de casos que tienen, en general, no hay problemas contables

En ningún momento tienen que llamar a un contador por ninguna cosa?

Yo creo que no, no quiero decepcionarlos. Los consultantes no tienen gran patrimonio. En general necesitamos pericias médicas, pericias arquitectónicas, planos con agrimensura que tenemos convenio, necesitaríamos psicología, pero difícilmente nos digan necesito un contador. Para necesitar un contador tenés que tener cierto patrimonio, si tenés un sueldo no necesitás un contador, cobrás el sueldo y punto, el asunto sería esa gente que, a veces, ha tenido alguno. No veo la derivación de acá hacia Ciencias Económicas, un elemento que se trabajó acá, que se hizo un trabajo, había un economista, lo habían puesto del Ministerio de Economía y Finanzas, era por el tema de tasas. Pero eso sobre todo fue cuando además explotó el tema del 2002, que se fue todo al diablo. Entonces empezaron las instituciones, pero eso como que pasó, no hay mucho material de trabajo, cada tanto aparecen juicios ejecutivos que no sabés, pero en general también los prestamistas se están cuidando más, no hay los disparates que se veían antes y las necesidades de pelearlo desde el punto de vista contable. Hay algún problema de tarjeta de crédito y todo pero ya las tarjetas de crédito se van al mazo, no veo ahora, este convenio con Economía y Finanzas fue para darle presión al tema hipotecario consecuencia de que se quebró la tablita, pero eso duró dos años, trabajaba, pero era cálculo de intereses, tampoco como para que se precisara un contador.

Usted considera que no sería enriquecedor, por ejemplo, que un estudiante de Ciencias Económicas venga a hacer una práctica acá?

Me encantaría pero no la encuentro, porque no veo, con este material humano qué puede hacer.

Por ahí entra lo que decía Bolívar de que se uniera para hacer un tema de microemprendimientos.

Esa es la base de él y es lo que yo veo posible. Es decir, vos podés agarrar gente que tiene ingresos irregulares, hacen changas, pero de alguna manera tienen, el que hace changas puede ser que corta pastos, por ahí que tiene una feria, pero la idea sería poder regularizar eso.

Queríamos saber cómo era la relación entre la parte administrativa y los estudiantes.

Nosotros de las cosas que damos a los estudiantes que antes no existían eran el uso del teléfono. Pero empezamos siendo libre el teléfono y tuvimos que poner horario. Pusimos dos medias horas de mañana y dos medias horas de tarde, si no el teléfono está ocupado en forma permanente y no tiene mucho dinero. Todos en la facultad tienen celular, no tienen teléfono y además lo que les aconsejamos a los estudiantes es que no llamen de su celular al celular del consultante porque le queda grabado y después los persiguen a sol y sombra. Las funcionarias ponen un formulario, que cada vez que hacen un llamado a celular, para tener un control, ponen a qué número llamaron, qué día, qué estudiante, un poco porque son unos choclos bárbaros, además claro, hay estudiantes que se ponen a hablar y no terminan. Les damos el teléfono, o sea que ellos ingresan al consultorio para el teléfono que está acá y para el uso de las computadoras, y luego, ese es el máximo de ingreso, y luego el resto del trato es a través de la ventanilla donde se le recibe material y se entrega material, pero la relación es buena. Bueno después hay algunas otras actividades pero que son puntuales, la recepción de todas las carpetas a fin de año. El relacionamiento con los estudiantes es bueno, salvo algún caso puntual.

Y durante el receso ¿todas las carpetas que están acá quedan acá separadas por profesor?

No, durante el verano quedan armadas por profesor pero distribuidas de otra manera. Durante el año cada estudiante tiene sus carpetas en un carpetón o en un sobre, entonces se tienen por estudiante. Nosotros cuando las recibimos las armamos numéricamente, por docente pero numéricamente, si se desapareciera la unidad docente se pierde para siempre, pero nosotros tenemos que buscar la carpeta 1305 de fulano, vamos al cajón de fulano y la encontramos.

Pero está por año entonces.

Está por año y por número.

Cuándo se interrumpe en el receso, después sigue con el mismo profesor?

Si, nosotros hacemos un listado de todas las carpetas de ese docente para recibirlas. Cada estudiante tiene que venir a fin de año con una planilla en la que nosotros chequeamos que carpetas nos entregó, chequeamos y si quiere le firmamos que nos entregó. Con todas esas planillas que los estudiantes me entregaron o sea que tengo la certeza que las tuve yo durante el verano, nosotros rearmamos una planilla del docente. Cuando llega el momento de entregar las carpetas, y chequeamos que le damos al docente todas esas carpetas, pero nosotros somos responsables de esas dos cosas; después que se la damos al docente ya yo me despreocupo hasta que las recibo de vuelta en noviembre.

Cuando el estudiante devuelve, ¿se controla que esté devolviendo todas las que tuvo?

No, eso no lo tenemos, porque yo se las di al docente, el docente la distribuyó entre sus estudiantes, para eso yo tendría que recibirlas del docente, pero el docente no se mueve, durante el año nosotros tenemos el control de las carpetas que asignamos, cada docente tiene lo suyo, pero en las entrega de carpetas al consultorio no.

Y no se hace tampoco de todas las carpetas que entregan?, es decir, les dimos estas nos devolvieron todas.

No

O sea que acá se tienen archivadas carpetas por año ¿después van a un archivo?

Después que se termina el asunto, se archiva, ahora estamos hablando de las carpetas en trámite que pasan de año a año, terminado el asunto se archiva la carpeta. La carpeta se archiva con la firma del estudiante, se explica por qué se archiva, el docente firma ese archivo y nosotros lo archivamos. Eso implica, por un lado, poner en la máquina que está archivada, con qué resultado, y luego guardarla materialmente. Hasta este año el sistema de archivo era archivar con el número original de la carpeta, eso lo cambié este año porque eso no servía, porque una carpeta que estaba en trámite desde el 2005 y que termina en el 2008, la archivábamos en el 2005, eso hace que estén archivadas juntas carpetas que empezaron en el 2005 pero terminaron en el 2005 con carpetas que terminaron en el 2006, hasta que yo asumí como director estaban destruyendo las carpetas archivadas por más de cuatro años, que es muy poco.

¿Cuánto considera que es el tiempo?

Yo decidí que no iba a quemar, hasta que entonces nos empezaron a superar. Entonces las forma de empezar a romper, vamos a implementar un sistema, pero cambiamos el sistema de archivo, la carpeta no se archiva, es un poquito más complicado pero más práctico y nos va a dar otra visión, no se archiva con el número y el año que empezó, sino que se le da un número de archivo del año que se archiva, entonces yo sé que las carpetas que archivé en el año 2010, son carpetas que estuvieron en trámite hasta el año 2010, entonces voy a computar el plazo para destruirlas a partir de su archivo, no a partir de su comienzo. Si yo computo el comienzo para destruirlas, el juicio puede haber durado cuatro años o cinco años y las pensiones alimenticias y todo eso, por ejemplo, siguen en vigor por mucho tiempo porque se fijaron un año pero a los tres años vino la rebaja porque uno asumió la mayoría de edad, la misma carpeta de repente tuvo un trayecto de gestión en el consultorio de varios años. Ahora estamos archivando en función del 2005, ya no se quemó más desde el 2000, pero claro ahora tengo 10 años de carpetas archivadas

¿Físicamente hay lugar?

No, físicamente tenemos ese armario, ese otro armario. Hay cosas que no se pueden destruir porque las curatelas y las tutelas tienen rendición de cuentas cada tres años, entonces a esas las tenemos en un lugar aparte porque cada tres años viene la persona. Ahora vamos a empezar a romper el año 2000, controlando, no vamos a quemar todo lo del 2000 si no que vamos a revisar carpeta a carpeta a ver si tienen documentos; es una tarea medio compleja.

¿Y quiénes van a realizar ese procedimiento?

Lo vamos a hacer con los pasantes, yo tendría que hacer una pauta de cuáles son las cosas que tienen que preservar, hay algunas cosas elementales, si hay un título de propiedad porque lo dejaron olvidado adentro lo van a venir a buscar algún día, pero un divorcio con hijos mayores no es necesario preservarlo, una sucesión que se terminó con la emisión de certificados de auto y que no hay documentos adentro, tampoco, pero hay que hacerlo

Todo esto que estuvimos hablamos estaría bueno que esté escrito, como manuales de procedimiento, para que pase más allá de la gente que está acá.

Hasta ahora lo que tenemos más parecido a manuales de procedimiento es el instructivo, y después algunas órdenes de servicio, que no son muchas. Las órdenes de servicio son más bien por temas funcionales sobre horarios y ese tipo de cosas y después algunas pautas de trabajo que están en cartas a los funcionarios que habría que explicárselos, sobre el uso de las computadoras, sobre cómo se agenda y no hay muchas más cosas que eso

Bien en concreto ¿qué necesitarían del programa informático?

Algo estuvieron haciendo ustedes en Excel, uno de los muchachos del equipo de ustedes, estuvieron viendo cómo poner los campos en Excel, y habían entusiasmado a las muchachas, pero claro, el cupo de trabajo hace que la opción más afirmada es no incorporar más declaraciones juradas en aquella y empezar con el nuevo sistema. La transición implicaría duplicar el trabajo, pasar la relación que tenemos a esa...

Para ustedes es elemental que el programa contenga los nombres de las personas, porque nos decía también por ejemplo Natalia que no se puede filtrar por casos estudiados o analizados, entonces no sé si les interesa sacar el promedio.

No, la máquina ya no lo hace, en una época dicen que, cuando era joven, sabía hacer muchas cosas, gráficas, etc. He visto cosas de esas, pero ya no.

A ver, qué pedirías en una base de datos, primero tener los datos de todos los consultantes relacionados con el asunto que tienen en trámite de forma tal que yo sepa que fulano de tal tiene o tuvo tales y cuales asuntos, es decir, todos los datos del consultante, y todos los datos del asunto y que me permitiera a mí para empezar, hacer una búsqueda cuando la necesitamos, cuando las personas vienen acá y dicen me llamo Juancito, a mí me atendió en el año, hace tres años yo empecé un asunto, era una abogada rubia, muchas veces lo único que saben es el estudiante, la doctora Rosana, pero se fue, me dijo que se terminaba el año y que se iba. Tenemos que tener la posibilidad que cualquier persona física que no sepa qué grupo, qué asunto tiene, busquemos en la máquina y nos dé el resultado. Eso esa máquina lo hace bastante bien con cédula, es decir, teniendo la cédula de la persona nosotros buscamos e inmediatamente encontramos, con los apellidos se hace más difícil todo, cuando vienen los cedulones, que ese es otro tema, cuando vienen con los apellidos incompletos o apellidos comunes, nombres comunes tienen este sistema de búsqueda que sólo busca por la primera palabra. Entonces, a partir de ahí la idea de poder sacar gráficas sobre si vienen más hombres que mujeres, los asuntos de qué tipo son, a qué juzgados han sido dirigidos, no coincide exactamente con los asuntos, pero por ejemplo saber, el 50% o el 90% de los asuntos van dirigidos a juzgados de familia significan que esos son asuntos de familia, cuando van a juzgados de paz no necesariamente porque pueden ir otro tipo de cosas, no puedo equiparar juzgados de paz a temas de arrendamiento, los juzgados civiles lo mismo, familia coincide juzgado con la materia y en laboral también. Después otra cosa que yo no tengo detectado pero que me lo han dicho docentes de la mañana

que estamos trabajando mucho con B.P.S., lo que pasa que el B.P.S. no viene en la noche porque del B.P.S. mandan para acá pero vienen en la mañana, va la gente, la notifican y le dicen denegada la jubilación, vaya al consultorio, entonces caen de mañana. Sería bueno saber, estas cosas que hace esta máquina en una época, distribuidas geográficamente por barrios y eso permitía decir si en determinado lugar, nosotros tenemos consultorios que se han creado arbitrariamente, el de la Unión porque vino la Comisión de Fomento a pedir, el del 40 semanas porque lo pidieron, y se dio así, pero sería interesante saber la ubicación geográfica de nuestro consultantes

Estén bien descritos los atributos, los campos a llenar.

Los campos a llenar no están mal.

Pero se pueden agregar muchos más.

Se pueden agregar muchos más y se puede, por ejemplo, tienen algunas dificultades con el tratamiento de los distintos asuntos de la misma persona. No admite más de un juicio por persona, si viene con otro juicio le tendrías que dar otro número de carpeta porque ese mismo no lo permite.

Además capaz que viene una persona por dos asuntos diferentes y no lo dice y termina tratando dos grupos a la misma persona y estaría bueno que lo trate todo la misma persona.

Y sobre todo que estamos haciendo, fijate tú en la entrada, cuando vienen en la agenda nosotros necesitamos el nombre completo de la persona, el teléfono y la cédula de identidad y eso lo volvemos a digitar cuando pasamos la declaración jurada, no es tanto

pero es el doble trabajo y en dos archivos separados, entonces lo ideal sería que el primer día cuando la agendamos ya empezara a quedar una especie de ficha de la persona que vino, a la cual se le pudiera ir agregando el día que fue atendida efectivamente, capaz muere ahí, capaz que vino, pidió hora o nunca vino y quedó ese casillero vacío, pero después cuándo vino, qué día vino y a qué docente se le asignó, luego, en la medida que empieza el asunto, anotar los datos del asunto, no todo el trámite del asunto, pero sí el trámite del comienzo, final y resultado y los sucesivos casos que va teniendo

Como una historia de esa persona que cuente todo lo que pasó, porque la carpeta es la misma ¿o no?

El sistema que viene, que no lo he podido modificar, es muy antiguo. Simplemente tratamos de racionalizarlo y unificarlo entre los dos turnos que es el de los derivados. La idea es que el consultante mantiene su número original de consulta, que es un número con año 1807 del 2009, que si después viene en el 2010 con un asunto distinto como ya es consultante la carpeta se llama 1807 del 2009 A, B, C, y así, eso la máquina lo admite, pero no siempre se da, porque a veces la persona viene y se piensa que es una persona nueva, entonces aparece con otro número. Estaría bueno que nosotros tuviéramos una ficha de la persona, que esa ficha la pudiéramos actualizar y que esa fuera la que nos diera los datos. Vieron la diferencia que tenemos de la tarea durante el año y durante el receso, en última instancia es una parte muy importante porque tenemos la feria judicial en el medio, tenemos un mes entero desde mediados de noviembre hasta el 25 de diciembre, más todo otro mes entero de febrero más tres semanas de marzo, casi diría que, descontando la feria, tenemos yo creo que más de la tercera parte del trabajo de todo el año. Y durante el año nosotros no usamos la máquina nada más que para ubicar cuando viene el cedulón a qué docente y a qué estudiante va y que número de carpeta tiene y cuando la persona no sabe que docente es y cuál es el número de carpeta, buscarlo y dárselo. Pero durante el receso se torna vital para

nosotros porque ya no tenemos los estudiantes y ya no tenemos la comunicación del estudiante con la persona, nosotros la tenemos que hacer, entonces si nosotros tenemos esa ficha desactualizada se nos complica horrible porque llamamos a un teléfono y nos dice no está o se mudó y tenemos que salir a buscar, en la carpeta, a veces encontramos pero tendríamos que tener un sistema automático con los estudiantes de tener al día esa ficha, y si nos permitiera hacer listados y cosas, ese listado que nosotros hacemos manual año a año en la carpeta lo podría emitir directamente. Conservar los estudiantes de los distintos años también puede ser útil, en la máquina tampoco estamos haciendo esa actualización porque es muy engorroso, en la carpeta sí, pero en la máquina si lo actualizamos sirve pero borra lo anterior, y actualizar todas estas carpetas en trámite con el nombre del estudiante es una tarea bastante embromada, pero la tenes que hacer con los estudiantes. Habría que inventar algún formulario que ellos llenaran, pero el sistema que se hacía era fijar para cada grupo un día para que vengan a actualizar, un grupo de cuarenta estudiantes que cada uno tiene siete u ocho carpetas y vienen y se paraliza todo y no es tan útil porque cuando terminaban de actualizarlo ya hay que actualizarlo de nuevo. Su pudiéramos ver la evolución de la carpeta podría ayudar también a unificar el criterio con los docentes, porque cada docente tiene su propio sistema de registro. Algunos tienen un cuadernito alfabético que lo llenan a mano con el nombre del consultante y número de carpeta, porque no pueden venir a pedirnos todos los consultantes el número de carpeta, nos volveríamos locos, nosotros cuando le mandamos el cedulón a la persona le damos el número de carpeta, pero ellos a su vez tienen que tener otro control. Entonces si tuviéramos un sistema uniforme le facilitaríamos a los docentes y los docentes se retroalimentarían, entonces eso que ustedes decían de qué pasa con esas carpetas que no se controlan habría una especie de cuenta corriente de las carpetas, la carpeta central. Piensen que dentro de tres meses me quedo sin pasantes y tengo una sola funcionaria que es Ana María, con la otra no cuento, en la tarde no tengo problema porque tengo tres funcionarias, tres funcionarias dan bien, el súmmum para mí sería tener tres funcionarios en la mañana, tres funcionarios en la tarde y un jefe, eso sería el plus, y que yo le pudiera decir al

funcionario, al jefe, que organice los horarios y haga otras tareas que a mí no me deberían competir.

Entrevista Mirtha-Abogada

¿Cuáles son las tareas que hace usted?

Bueno yo tengo un cargo técnico de abogada, un cargo técnico profesional y estoy un poco para apoyar a los estudiantes y a los docentes. Un poco para distribuir las tareas en cuanto a cómo canalizar las consultas que vienen. Y a su vez tengo trabajo externo que consiste en hacer algunas audiencias en representación de acá, del consultorio jurídico en los juzgados.

¿Ve aspectos a mejorar?

El consultorio ha mejorado muchísimo, de unos años a acá está mucho más organizado, nuestro servicio social mucho más activo, mucho más concreto y en general está funcionando bien, está funcionando muy bien. Yo no veo ningún correctivo, no veo nada que pueda, digo, es un servicio que se presta con mucha calidad y que además ha llegado a los barrios a través de los consultorios descentralizados. Hay algunas materias que no se hacen como por ejemplo penal y violencia doméstica, y está bien porque son lugares donde el profesional va y tiene que pasar la tarde, entonces acá es tan grande el número de consultas que si se incursiona en esos terrenos se trabaría un poco la actividad. Yo creo que funciona bien, no veo a nada a mejorar.

¿Usted trabaja con el programa informático?

No, no porque lo mío es más de hablar, la parte de informática hago pasar algún escrito o algo así pero mi tarea es completamente por fuera de todo eso.

Es más un apoyo para los estudiantes.

Apoyo a los estudiantes y también a veces a los docentes porque a veces están sobre saturados, entonces lo que se busca es que yo consiga a otros profesionales como un equipo de asistentes, mi tarea es más de coordinación pero más a nivel de recursos humanos, no es una tarea digamos de organización en la parte interna .

¿Cree que se podría complementar con algún otro servicio? Aquí, por ejemplo, nos mencionaron los psicólogos.

Ah! sí, esto estaría bárbaro porque tenemos un problema de que hay mucha de la gente que viene, el grueso de las consultas son temas de familia, derecho de familia, hacen que a veces sea muy difícil el contacto con la persona porque vienen muy sacadas, muy salidas de sí. Pienso que sería importante sobre todo cuando hay menores involucrados, creo que podría de repente trabajarse eso sí con alguien, en conexión con un equipo multidisciplinario, eso sí, eso podría ser un aspecto posible.

¿Le parece que algún contador podría dar algún tipo de asesoramiento? ¿Le podría servir a algún consultante?

Pienso que en la parte de derecho laboral ahora que hay tanto problema con el proceso nuevo, que hay que hacer tanto cálculo y pasamos muchas horas porque no es nuestra disciplina los números, en ese punto, sí, claro. Los cálculos de laborales, en general cuando hay algún problema de algún endeudamiento o lo que sea, para ver los niveles de intereses que se cobran por el tema de la usura y todo eso, sin duda podría ser.

¿Cómo es la relación con los estudiantes?

Muy buena, yo al contrario, me llena de satisfacción porque yo fui docente durante muchos años, encuentro gente de otras épocas que trabajan en distintas secciones y eso me facilita muchas veces mi propia tarea afuera porque voy encontrando a la gente a nivel bancario o a nivel judicial, o en distintas oficinas, y acá adentro no tengo ningún problema, me llevo muy bien.

¿La ubicación física?

Tal vez sería bueno, eso sí, tener de pronto, como hay en otros sectores de la administración, alguna cabina cerrada para que sea más íntimo el contacto con la persona que viene, para hacer el planteo que muchas veces son cosas delicadas, temas de abuso sexual que lamentablemente es una cosa que se ve mucho. A veces la persona se siente un poco cohibida de poder hablar de esos temas siendo tan abierta la cuestión, pero como el sistema es ir a la clase y exponerlo delante del grupo también tiene que pasar por esa prueba o sea que eso no se puede obviar, pero tal vez cuando nosotros hacemos de pronto la calificación primaria del asunto sería bueno que hubiera algún tipo de cabina o espacio cerrado.

Entrevista Ana María-Funcionaria

Los pasos a seguir cuando viene el consultante.

Desde el momento en que nosotros abrimos la baranda, la persona puede venir por una consulta, para ver si puede conseguir un abogado, eso depende de muchos factores, de dónde viva, de con quién viva, cómo sea el núcleo familiar, si es de \$ 1.500 (Un mil quinientos pesos uruguayos) nosotros atendemos a la persona, eso en cuanto al total del grupo familiar y luego obviamente que no sea penal, no atendemos penal, sí lo que sea familia y civil. En general se le da un número, que tome asiento, lo llamamos y le damos día y hora, si no viene la persona que ya tiene día y hora para el día de hoy supuestamente o tiene otro día y esa persona recibimos los papeles que nosotras mismas le pedimos: declaración jurada, fotocopia de ingresos, cédula, dónde vive, todo ese tipo de cosas. Y a partir de ahí le damos una tarjetita la cual le pedimos que no la pierda porque es su identificación para atenderse con nosotros el resto del año, entonces ahí la persona toma asiento y el docente viene por acá y retira las declaraciones juradas. Hoy por hoy no son más de tres personas que son asignadas por docente debido a la gran cantidad de carpetas que tiene cada estudiante y hay clases que no son muchos estudiantes, hay otras que sí, hay mucha disparidad en cuanto a eso.

¿Cómo se asignan los estudiantes a cada clase?

Eso depende de los que se anotaron en bedelía, ya no corre por cuenta nuestra, ellos eligieron tal o cual docente entonces ahí es, claro, van a tener la cantidad de estudiantes que tenga, hay grupos que tienen 35, 17, en fin, y además van quedando porque ingresan de repente 35 y quedan 20. Hay estudiantes que tienen previas, entonces no pueden seguir porque no salvaron esa previa, entonces no le sirve seguir todo el año haciendo Técnica Forense II.

¿Y después de que se la da hora para anotarse?

Vienen con los papeles en la mano, nosotros los atendemos, recibimos todo lo que le pedimos y ahí se sientan, le damos la tarjetita y esperan que el docente venga a retirar la declaración jurada. Después, la declaración jurada se la lleva el docente, el estudiante se queda con una copia, al finalizar las clases supuestamente nos tienen que traer las declaraciones juradas, eso ya es un control interno que tenemos que seguir, nosotros hacemos la tercera declaración jurada. Tres declaraciones juradas, por qué?, te cuento: para no perder a la gente y tener al día lo que pasamos en aquella pobre computadora, que no sé cuánto va a durar, nosotros tenemos tres, o sea que una de ellas ya la vamos pasando acá a la computadora. Al finalizar el horario puede o no el docente traerle la declaración jurada, corresponde que sí la traiga, pero probablemente, capaz que a veces no, y luego de eso el estudiante se queda con la declaración jurada de la persona que atendió, estamos hablando de casos nuevos, casos nuevos es así, el estudiante atiende al consultante y luego va a empezar su tarea. Lo que corresponde después cuando tenga un escrito, cuando haya atendido a las personas es que abra la carpeta, para eso tiene que tener una declaración jurada, apertura de carpeta, relación de hecho y escrito en primera instancia y pasado por el juzgado, con esas tres, cuatro cosas yo recién le abro la carpeta si no las tienen no le voy a abrir la carpeta. Entonces ahí empiezo un caso en la computadora, si no mientras sigue siendo una simple declaración jurada, una consulta. Las consultas tienen número que se lo damos acá, pero puede quedarse en eso, no aceptar eso, decir que no se acepta, por montones de situaciones, puede darse o no darse

Aspectos generales a mejorar.

Edilicios, nosotros a futuro tenemos, aparentemente, que nos vamos a mudar de acá para que nos hagan prácticamente el consultorio nuevamente, no sé si ustedes visitaron bedelía, bedelía es un lugar que se hizo a nuevo, totalmente, y quedó espléndido, toda la

parte funcional digamos quedó de manera tal que la gente trabaja de otra manera, nosotros mismos trabajamos de otra manera. Acá nos van a traer, supuestamente, computadoras con pantallas planas, son equipos nuevos que tienen puerto USB para que el estudiante pueda pasar sus escritos como corresponde y acá no se puede hacer eso porque las computadoras son del año 89, 85, 82, una cosa así, que nos donaron, además, porque si no, no tendríamos esa posibilidad de que ellos hagan los escritos, esa posibilidad que tienen es porque donaron. El doctor Uriarte hizo posible que pudieran los estudiantes participar en cuanto a eso, que antes no se hacía eso, antes no ingresaban a esta área tampoco y tampoco tenían acceso a pasar escritos o escribir acá adentro, eso no, tenían que ir a algún cyber o solucionarlo de alguna manera, por así decirlo. Mejorar, por supuesto ni que hablar de las computadoras que tenemos que de alguna forma tienen que desaparecer y aparecer una cosa que nos respalde todo lo que tenemos ahí adentro que es bastante. No hay forma, eso en cualquier momento hace crac y se acabó, y con respecto a lo demás creo que el funcionamiento es bastante correcto, a no ser, ya te digo, cuando se arregle el consultorio jurídico. Va a haber formas distintas de estar preparada la parte demográfica, lo que es la ventanilla para atender al público, porque más bien lo que nos gustaría es atender a los consultantes como si estuvieran del otro lado, porque es una cosa muy, nosotros que no somos docentes, tenemos un contacto muy directo con las diferentes personas, me refiero a la parte del aspecto tanto de limpieza como demás. Nosotros sabemos que ese tipo de cosas es bastante embromado como para quien viene, es como cuando se te meten para adentro de la ventanilla y te ponen toda la cara adentro para hablar, el contacto es distinto, si uno tuviera otro tipo de ordenamiento yo le hago un sumario prácticamente a la persona cuando se sienta conmigo, porque en general mienten con respecto a los ingresos, más allá que tú le das una declaración jurada, que la declaración jurada no vuelve, pero de repente esa persona carenciada necesita más que esa otra, entonces hay que averiguar, yo gano \$ 3.000 (Tres mil pesos uruguayos), hay un nominal de \$ 12.000 (Doce mil pesos uruguayos), hay otro nominal de \$ 15.000 (Quince mil pesos uruguayos), excede totalmente los parámetros de lo que nosotros podemos atender, más allá de que la

persona haya sacado un préstamo o lo que sea, es asunto de ellos, nosotros no contamos con ese tipo de cosas. Y después hay un problema a mejorar que es el de los funcionarios. Nosotros en este momento contamos con la otra muchacha, Sunino, que siempre está con nosotros igual que yo, y conmigo, las compañeras son pasantes. Por lo tanto el 30 de junio se termina su contrato y estamos tratando de que se queden de cualquier forma, pero aparentemente la norma no nos permite por más que peleemos aparentemente no las podemos dejar, van a venir otro pasantes, pero qué pasa, otra vez le tengo que explicar todo yo, funcionarios soy yo la única, entonces de mañana va a ser brava la cosa, tengo con ese tema siempre, es una cosa que por un tema de presupuesto, que de repente pueden mandar un funcionario, pero si mandaran un funcionario que viniera con vicios ya no me servía tampoco. Yo no soy jefa, soy funcionaria administrativa experta, todavía no concursé, tengo que concursar ahora recientemente, y no sé si quedo tampoco, hay otras personas que también concursan, todo depende de muchas cosas, pero estas son cosas que tendrían que funcionar. Como quien dice, hay una compañera que siempre está enferma, no puede hacer un montón de cosas, y ta, ella no está, se va, con lo que uno le tiene que explicar, son muy reducidas las tareas. Yo tengo todo al día ahora y estamos todo bárbaro, tengo las pasantes entonces yo no corro para acá y para allá, me ocupo de la parte interna y voy tranquila, voy en coche, pero cuando ellas llegaron yo tenía un desastre acá adentro. Porque son jóvenes, son inteligentes, capaces, entonces ese tipo de cosas, aparentemente buscan ese tipo de gente, pero es difícil, la parte humana es muy importante, a menos a mí me toca muy de cerca las empezás a apreciar y de golpe se van yendo, al menos a mí, yo no soy abogada, a mí me duele, las gurisas saben todo ya, yo puedo estar tranquila que lo que hagan lo van a hacer prolijo, no tuve dos veces que repetirlo. Vos me decís el trabajo no es un disparate y cualquiera lo puede aprender, quizás, pero que vean la forma que es, yo llevo casi doce años acá adentro y también está el hecho de que todo el trabajo lo conozco de sobra, puede cambiar en la estructura, puede cambiar el mejorar un poco más el funcionamiento, pero siempre están las bases, las bases son las mismas, no pueden cambiar las bases porque así funciona con el público

¿Cómo es la división de tareas?

La tarea mía es abrir las carpetas, yo las abro, las carpetas, las abro yo, pero después en general se hace todo, yo puedo, si vienen los consultantes, darles día y hora. Si bien la atención en baranda por lo general lo hacen ellas y los estudiantes, y después pasar declaraciones juradas que ya te digo está esta compañera que está enferma que se le había dado eso, la única cosa que podía hacer era pasar declaraciones juradas pero ahora la hacen las chiquilinas. Mientras estén, después veré como me las arreglo. Archivos también, el archivo de las carpetas, que teniendo al día no es nada pesado todo esto, si tú lo haces a diario, no dejas que se te junten. Porque si se te juntan tenés mucha cantidad, como lo de las carpetas, son cinco, siete, ocho salen por día trato de sacarlas por día, por más que tienen una semana para venirlas a buscar. Pero es importante porque ahora es eso, pero ya a la mitad del año es mucha más cantidad que entra, entonces yo tengo que ir acompasando para terminar el año con los estudiantes y con las carpetas abiertas porque eso es importante, porque es lo que se le entrega a los docentes y a los estudiantes para que las revisen, para que?, en fin, para saber qué cantidad de carpetas terminaron. Y bueno, no creo que haya más nada, porque si hay alguna carta la hace el director por ahora el jefe administrativo es él, eso serían las tareas para hacer creo, en general. Atienden las consultas de los estudiantes; con respecto a los escritos, la mayoría no lo sabe hacer, cuáles son los parámetros para hacerlo, todo eso son las chiquilinas, después me quedare pegándome un tiro, no tengo paciencia para eso. No les enseño nada sinceramente a los estudiantes, no, porque te estás por recibir y no me podés venir a preguntar cómo se hace una ficha, el abogado tiene que saber más que yo, estudiar. Entonces ellas tienen una paciencia única, que bueno, correlo para acá porque el margen no es ese, porque fijate... Silvia, por ejemplo, es una educadora sensacional, tanta paciencia tiene, Mirtha es abogada pero tiene paciencia con ellos, yo lo que pasa que tengo muchos años en esto, entonces por más que quiera no puedo.

En cuanto al programa ¿Qué es lo que más les gustaría que cambiara?

Mirá, en este momento no están actualizados los estudiantes por ejemplo, cada estudiante que ingresa ahora, como yo no tuve más la persona que me solucionaba el programa, no me pasan los estudiantes nuevos que vienen. No tengo actualizado, no tengo cómo actualizarlo en la máquina tampoco, a cada uno le ingreso la cédula, el nombre, el día, entonces para que por año las carpetas estén al día con su estudiante correcto, pero para actualizar sí, está bien, por ejemplo nosotros lo hacemos, yo lo hago precisamente. Soy yo la que busco los cedulones, y ahora vienen pocos porque ahora se hace todo por correo electrónico, cada docente baja sus propios cedulones, cosa que es algo muy avanzado, porque anteriormente era yo solamente la que hacía los cedulones. Es decir, yo tengo carpetas ahí de años anteriores, que no las tiré por supuesto, que, prácticamente, flojo venían cuarenta cedulones por día, entonces, digo, había que buscar cuarenta cedulones, repartírselos a los docentes y que los docentes los retiren de las carpetas, ahora en este momento vendrán cuatro cada tanto o una cosa así, pero no hay más de eso, entonces la búsqueda es importante, porque la búsqueda hay que saberla hacer. Es otra de las cosas que tengo que enseñar otra vez de vuelta, pero por lo general no tengo que enseñarles porque las chiquilinas lo entienden más o menos rápido, pero siempre hay alguna cosita que hay que aprender un poquito más. Lo más difícil es buscar el cedulón, es muy importante porque no se te pueden pasar las fechas ni las vistas, ni nada por el estilo y eso hablo de la época de asistencia, la época de asistencia cuando nos empezamos a responsabilizar de las carpetas. Tenemos la ayuda del doctor Uriarte que separa todas las cosas, pero si no fuera así tenemos que ver cuáles son los más importantes y obviamente la búsqueda tiene que ser así, de cualquier forma te tiene que dar la ficha, buscar la carpeta, vos le tenés que proveer todo al docente, que por grupo va a ir a determinado juzgado y va a tener que tener su carpeta para ir a la audiencia.

Esta actividad ¿se puede complementar con la actividad de alguna otra facultad?

Si, es importantísimo que hubiera un psicólogo acá, o sea, yo la mayoría de las veces que atiendo a las personas tengo que llamar a Mirtha, y Mirtha que tiene muchísima psicología y esta acá de tantos años nos ayuda mucho. Pero necesitamos porque hay gente que no se quiere levantar, no quiere contestar, no quiere un montón de cosas, es decir, sí se precisa, para mí se precisa un psicólogo, obviamente que sí, como se debe necesitar en las escuelas, como se hacen estudios en todos lados, se precisa sí un psicólogo. Porque, seguramente, capaz que esa persona no sea un caso el que tiene sino ganas de hablar. Porque la mayoría tienen ganas de venirse a decir lo que le pasa en la casa. Como yo he tenido tantas veces problemas que tengo en mi casa, y encuentran el sitio justo para poder contarte todo lo que les pasa, todo lo que le hace el marido, todo lo que le hace la hija. Y nosotras ese tiempo, acá, no lo tenemos porque de repente tenemos veinte personas esperando, entonces vos a esa persona la derivás a la persona que la puede escuchar, que no son todas, viene con una tenencia, un divorcio o una sucesión, eso es rápido. Si te vienen con un problema, a veces no sé si es violencia doméstica pero un poquito más que eso, porque no hacemos violencia doméstica.

Y para un tema tributario por ejemplo de liquidación de sueldos ¿piensa que puede dar una ayuda la Facultad de Ciencias Económicas?

Me parece que sí, sería importante, yo creo que nadie que no sepa nada de economía, de ninguna manera, o tienen que tener una clase especial, a mí no me pueden poner en contaduría, me voy a los dos días, al segundo día, no existo, no sé nada de números, no sé nada de multiplicación, de nada, ahí son funcionarios, a no ser la contadora, el resto de los funcionarios. Ojo, no sé cómo están instrumentados, capaz que vino gente que está especializada y yo no estoy enterada, pero es muy importante que alguien sepa, que sí sea del área de ciencias económicas, por lo menos que haya estudiado lo que estudian

ustedes. Que sea más específico que no es tan fácil, aunque nosotras hagamos un concurso me ponen un caso de contaduría y no sé lo que hago, generalmente tengo que saber qué hacer en todos los casos. Yo diría, si nos rotan a todos los funcionarios, como debería haber pasado, a mi me costaría mucho a estas altura de mi vida poder hacerlo. En un principio, yo creo que estaba de acuerdo en hacer la rotación de los funcionarios, yo creo que tendrían que saber en todos lados trabajar, poder trabajar, yo trabajé en bedelía, bedelía es muy difícil, estuve ocho años en bedelía y yo hice títulos y certificados, atendía público, hice montones de cosas, es muy difícil, eso sí es muy difícil. Y creo que todos deberían trabajar, personal, contaduría, en todos los lados, en secretaría también trabajé, trabajé con el secretario, son lugares que hay que pasar por ahí para saber cómo se maneja, porque siempre encasillados en un solo lado, para mí tienen que rotar todos los funcionarios. Y ahí tu ves la capacidad de cada uno, porque si sos funcionaria administrativa tenés que poder trabajar en todas partes a la vez, son diferentes áreas, diferentes formas de trabajar, lógico. Fijate que yo acá para hacer una carta tengo que hacer un curso, sin embargo he hecho computación, hice cursos de formación, un montón de cosas, pero yo no puedo aplicar nada porque todo lo que hago es temático digamos, es por la profesión como me manejo, yo si quiero hacer una carta ya te digo las hace el director, en todo caso puedo tener iniciativas pero al fin las hace el director y nada más. Hay otros lugares en los que tú podes hacer las cartas, podes tomar esa iniciativa y hacer otras cosas, acá no, en esta área no, al menos, no da para eso.

¿Cómo es la relación entre ustedes, los estudiantes y los docentes?

Buena, muy buena, yo diría que excelente, o sea, no hay ningún problema, yo al menos no, y las chiquilinas bárbaro, sensacional, con los estudiantes a las chiquilinas les va bárbaro, yo no me mezclo con los chiquilines, es que no hablo mucho con ellos porque ellas son los que los atienden. A la hora de hacer alguna pregunta medio difícil si no saben alguna cosa o dilucidar algún problema de archivos, de carpetas, sí, viste, pero no, realmente, para nada, además el estudiante es el que manda acá adentro, yo creo que en

todos lados, nosotros estamos acá por ellos, si no, no estaríamos, o sea que esa es la realidad, hay que tomarlo así, si no existieran ellos no estaría Facultad de Derecho, entonces para qué está uno, para hacer las cosas en función de ellos.

De la ubicación física hablamos un poco que van a cambiar.

Sí, sí, va a cambiar todo, digo, el lugar va a ser el mismo pero por ejemplo la oficina del director va a quedar del otro lado, nosotros vamos a tener para tomar el té allá. Después esa área va a quedar para los consultantes, la van a modificar en cuanto a mejorar todo, ya te digo, va a quedar todo muy nuevo, muy lindo, porque son todas cosas muy viejas, muy antiguas; las ventanas también van a abrir, las ventanas para los estudiantes de un lado y la baranda y después, ya te digo, creo que al director se le ocurrió porque la idea era abrir otra ventana para atender al consultante, entonces el consultante no entraría adentro como hoy por hoy entra. No sé si te acordás el tema de la HN1 , esa obviamente teníamos que haber usado tapaboca, no solamente alcohol en gel, tenés muy encima a la gente, es una cosa que complica a una personalmente, además te dan la mano, te dan un beso, te saludan, porque te agradece la gente. Es algo muy lindo, la gente te agradece porque tú la escuchaste, a veces es importante que eso no exista, porque no estamos en un hospital, estamos en una oficina, pasa a ser un problema eso, no se puede tener la debida atención que uno quiere.

Entrevista Nélica-Funcionaria

Primeros pasos a seguir.

Bueno...a veces hay gente que le cuesta decir lo que le pasa, le preguntamos qué necesita, qué problema tiene. Porque nosotros no podemos tampoco estar... porque hay gente que habla muchísimo de su vida, y le decimos que no, que queremos saber cuál es el problema, entonces hay gente que llora, hay gente que sufre horrible, gente que da pena y bueno le dan fecha y hora.

La mayoría de los casos son divorcios, tenencias, también de nombre, aclaración de un nombre que está mal puesto, un apellido, la profesión, que le hagan un arrendamiento. Hay desalojos también y nacimientos que a veces son bastante dolorosos, a veces hay que hacerlo enseguida.

¿Tienen en cuenta la gravedad del asunto para ver el plazo que dan?

Ahí está, todos los temas menos penal. Te digo sinceramente, hace 15 años que estoy acá, antes sufría muchísimo, ahora no tanto, creo que la gente cambió un poco pero ahora hay muchos problemitas con la gente más joven. Hay muchas jovencitas que te dan pena y dolor, muchas muchachitas que son tan jovencitas y con hijos y todo. Bueno también viene gente que está drogada, que no sabe ni lo que te viene a decir, te dice cualquier cosa, esa gente viene y no sabe para qué, porque no es un tema puntual y te habla de todo y no sabes ni qué hacer, le pedimos a algún docente que venga. Los viejitos que tienen Alzheimer están con esto y con lo otro, una persona mayor como que ya vivió su vida, yo sé que hay que ayudarlos, pero te da pena la gente joven, son distintos momentos.

¿Y tú crees que para esos casos sea necesaria la ayuda de un psicólogo, por ejemplo para integrar al equipo porque hay casos que no son puntualmente jurídicos sino más sociales?

Yo creo que sí, tienen que haber ayuda de cualquier otra parte. Pero yo tampoco a veces puedo creer que venga un chico como vienen siempre sufriendo, que mi padre me pega, que yo no puedo seguir con él, que esto y que lo otro y que no haya ayuda para ese muchacho, porque nos damos cuenta de que él está mal. Yo creo que hay que ayudarlo a ese chico, porque ha venido tantas veces ya, y siempre lo mismo, a veces le damos fecha y hora para que venga pero no viene. No sabemos si al chico el padre lo ve o se escapa, está bien arregladito y bien comidito, por la piel y todo, porque vos te das cuenta cuando alguien está bien alimentado. Incluso una vez una persona hace años se cayó desmayada, tuvimos que llamar a la emergencia y decía justamente el de la emergencia que era de hambre. Yo creo que ahora no es tanto, un poquito, no creo que esté todo tan arregladito, pero esto del hambre ya creo que no. Los casos de violencia son los que más me duelen a mí, los golpes, y esos divorcios, esas mujeres moreteadas, con esas caras macheteadas de lo lindo. Hay gente que lo tapa, que dice quiero divorciarme, mucha gente mayor, mujeres mayores, mujeres que le meten el pecho igual, fuertes, que dicen me voy a divorciar, hay gente que no sabe qué hacer, hay gente que se aguanta, hay de todo. Creo que en estos momentos la situación más dolorosa es la de las mujeres jóvenes, eso se ve todos los días en los diarios, en los informativos. Mucha gente no te dice, pero te das cuenta que la está pasando difícil porque hay gente que tiene vergüenza.

Yo creo que sí, que se necesita, ya había dicho el director que se necesitaba una ayuda psicológica a la gente, yo creo que se necesita ayuda psicológica, una asistente, hasta un médico a veces.

¿Y esos casos son muchos?

Yo diría que sí, que son unos cuantos, porque hay sucesiones, hay divorcios de hombre, pero esos creo que son los casos que más duelen, son unos cuantos, creo que han aumentado, no sé bien por qué pero han aumentado.

Y en los casos que son puntualmente para el consultorio ¿qué le ve usted como fortaleza al consultorio? ¿Ve que salen adelante?

Salen adelante los divorcios que a los estudiantes les encanta, una tenencia, salen bien siempre que también esté bien la otra parte, esos son casos que se terminan, los demás casos o demandas por ejemplo o problemas laborales hasta ahora han salido bien. Creo que hay otra forma de arreglar problemas laborales ahora, creo que hay algo como que va a haber una especie de conciliación primero con los patrones, aunque ha habido conciliación, ha habido arreglo, pero bueno, hubo un tiempo terrible de problemas laborales, pero se arreglan.

¿Y usted cree que esos casos que no se resuelven o que de repente salen menos capaz que es porque hay desinterés por parte de los estudiantes? ¿O por qué no se solucionan?

Al estudiante en sí le gusta hacer lo que le conviene, lo que a él le gusta, lo que le va saliendo bien. Hay estudiantes que no ponen mucha fuerza. Ellos tienen que salvar esta materia pero lo toman de otra forma, igual que pasa en escritos yo creo. Pero yo lo veo como ese último año los veo medio flojotes a los muchachos, como que se van flojos, siempre hay uno que sobresale de la clase, por supuesto, uno o dos y eso ayuda muchísimo, yo creo que en lo forense, en técnica III se van flojos.

Y no es por falta de casos.

No es por falta de casos, ha venido gente que se queja, la gente se queja, porque el estudiante no hace nada, me tiene a cuento, me llama que venga y vengo y no tiene nada hecho, y así hemos pasado todo el año. Porque yo siempre que puedo le digo usted trate de hablar con el docente, el profesor, el abogado, dígame al estudiante que usted tiene que ir a hablar con el docente, que lo pase al docente, yo no sé qué es lo que hacen que no lo pasan al docente. Hay personas que han venidos cansadas de venir mucho tiempo y no rindieron. Después hay gente muy contenta, que están bárbaras, que lo han atendido muy bien, que han tenido suerte con el estudiante, yo creo que no es tan difícil. Lo que pasa que vos no le podés decir al docente, bueno yo ahora sí, con la edad que tengo le digo. Yo creo que el docente desde un principio ve en la persona que trabajó antes en estudios jurídicos o que está trabajando y trabaja mucho se da cuenta esa persona y sabe, ayuda mucho al grupo pero creo que el docente los llena de casos y ahí pasa algo, no sé. Hay estudiantes que me vienen a preguntar a mí, y a usted qué le parece tal cosa, y esas son preguntas para el docente y al docente tienen que aprovecharlo para preguntarle todo, las dudas que tengan, yo le puedo decir por arriba algo, pero ya te digo, en este momento es lo de la mujer lo que estamos viendo mucho.

Y con el tema del procedimiento, ¿qué cosas cree que están bien y que cosas podrían mejorar?

Por suerte tenemos un ritmo bien.. Bueno, todos trabajamos muy bien, todos hacemos todo, falta uno y hacemos el trabajo de esa persona, yo puedo hacer el trabajo de cualquiera, no importa, porque acá se hace todo. Yo que soy la más vieja, y cuando llegan las personas les explico todo, si un día faltó ella queda sola por eso les explico todo lo que hay que hacer, las cosas que son urgente dónde hay que entregarlo, yo les digo todo, creo que, en la tarde por lo menos, las funcionarias son bastante bien, todas

saben atender al consultante, saben adónde hay que mandarlo. En sí todo el trámite lo veo medio demorón, pero yo no sé si hay otra forma de hacerlo, porque el director ha tratado mucho de cambiar, porque antes teníamos una agenda, lo agendábamos enseguida pero, una agenda simple y era rápido y todo. Y cuando había un desalojo eso era urgente, ese día mismo se trataba y ahora ya no tanto, es decir, pobre infeliz, si no tiene hora vaya a defensoría a ver si lo atienden y a fin de año más todavía.

O sea que ningún caso se atiende si no tiene hora.

Solamente que la persona haya hablado o sea conocida del docente y le pida por favor que venga. Hay un docente que viene los martes y jueves a las seis, que es muy bien, y yo siempre trato de que si es algo urgente lo hablen con él, que él siempre atiende, también depende mucho del docente, hay muchos docentes acá que hace años que están pero están cansados. Se necesita más gente joven que atienda más y que sepa más que todos los que estamos acá, porque de a poco se van yendo y cuesta conseguir, yo también dentro de poco ya me estoy yendo, cuesta.

Para agendar estamos enteradas de que hay un sistema informático y nos han planteado que eso es lo que representa las mayores debilidades.

Lo que pasa que el sistema informático se va a ir arreglando de a poco pienso yo, porque eso depende también mucho de la dirección, de las autoridades porque ellos saben bien que tenemos un problema enorme con todo esto. Todas las computadoras llevo y las prendo despacito para que queden tranquilas y arregladitas para que cuando llegue el estudiante pueda hacer un escrito bien. También depende de los estudiantes, y cada máquina tiene sus cositas, están todas con problemitas, estaba leyendo un correo y cuando me fui a parar se me borra, eso también depende de la informática, digo yo, no

sé mucho de informática y aquellas de atender muchos casos, muchas veces se cae el sistema.

O sea que ustedes necesitarían el sistema puntualmente para eso, atender casos.

Para atender casos y para los muchachos que tengan que hacer un escrito también puedan hacerlo perfectamente y que la impresora esté perfecta y salgan las copias bien.

O sea que también están mal las computadoras no sólo el sistema.

Pero yo creo que eso también depende del director qué decida, si es que vamos a sacar las carpetas, vamos a sacar las máquinas y a poner nuevas.

¿Y físicamente cómo le parece que están distribuidos?

Estamos muy apretados, pero eso se va a arreglar porque ya apareció el arquitecto, lo van a arreglar porque se habló en el consejo y dijeron que cuando haya dinero, pero yo creo que estamos muy apretados tendría que estar más separadito.

Aparte ¿los casos se atienden acá?

No, acá no se atiende, se atiende allá, ahí hay mesitas, pero también está apretada la gente y acá tienen que haber una persona así, con la compañera que los apunta, tiene que estar la silla allí. A veces es feo estar oyendo los casos de otras personas, yo los comprendo, es como cuando vas al médico por ejemplo, tenés que estar oyendo todo. A veces me preguntan Nélide mirá que tal cosa, qué le podemos hacer a esta persona, no. Me parece que tendría que haber un lugarcito especial.

¿Cómo es la relación con los estudiantes y los profesores?

Ellos tienen una ventanita allí que les ponemos los sellitos, los formularios que le entregamos a ellos, carpetas para abrir, si piden, también les explicamos todo lo que tienen que hacer para abrir una carpeta, y los formularios, les damos partida de nacimientos, partida de matrimonio y de defunción.

¿Y la parte con los profesores cómo se relacionan?

Los profesores, como ellos llegan un poquito antes hay que entregarles los cedulones y la última nota que nos piden que se la demos.

Pero hay buena relación, digamos.

Sí, hay buena relación, no ha habido problemas, ni con los funcionarios, no con los docentes.

¿Y para archivar los casos, está organizado?

Si, lo archiva el docente, y yo soy archivadora, ahora me están ayudando y les estoy enseñando, siempre archivo todo y abro carpetas yo y atiendo al docente yo.

Las tareas más allá de que sepan hacer todas todo, ¿tienen divididas las tareas?

Si, en el momento que llega gente, que hay una cola para afuera de gente, creo que ahí trabajamos todos, no importa quién sea. La que agenda va a estar agendando, esa

persona es siempre la misma y atendiendo somos dos o tres en la ventanilla. Pero cuando esto esté moderno dijo el arquitecto que acá va a haber tres ventanas, espero que viva para venir a ver cuando esté nuevo.

Y temas económicos, también resuelven acá?.

¿Económicos en qué sentido? Lo que pasa que podemos arreglar una pensión alimenticia, porque vienen desesperadas cuando no trabajan y el marido las deja y lo peor es que cuando quiere la casa también, es bravo todo eso, y se arregla la pensión alimenticia, cuando se puede también.

¿Y temas de despido también?

Sí, sí, el despido viste que casi siempre se va al Ministerio de Trabajo, después el Ministerio de Trabajo vienen acá a buscar el abogado para que los acompañe, para la conciliación, o si no están de acuerdo para el juicio laboral.

Entrevista Susana-Funcionaria

Los pasos a seguir.

La primera vez la persona que quiere asesorarse en un caso tiene que ir a firmarlo y entonces le damos un número y pasa con la compañera y la agenda para el mes siguiente. Generalmente ya en agosto o setiembre, ya no quedan más listas para el resto del año. En el caso de los divorcios que ya tienen el caso vienen y los anotamos en una listita y el estudiante va a la ventanilla, se fija en la lista esa y pasa a la consulta o a atender a sus consultantes, esos son todos los pasos. La clave es que el consultante es agendado con un grupo y ahí concurre a la clase y expone su caso ante el docente y el ayudante y los estudiantes, ahí se discute, los estudiantes hacen preguntas y deciden si toman ese caso o no. Por ejemplo hay casos que no se pueden tomar, ya sea porque no cumple los requisitos, ya sea el ingreso, por el sitio ya que solo se atiende persona que vivan en Montevideo o si su casa está en el interior pero se casó en Montevideo, entonces le toman el caso, tiene que ser algo en la ciudad. El estudiante no puede estar yendo para otro lado, en general, sí, tampoco nos desligamos totalmente una vez que el estudiante se lo lleva. En los aspectos a mejorar es que nosotros tenemos muchísima gente, mucho volumen de gente, entre los consultantes que ya llevamos y los consultantes que son primera vez. Luego pasada la media hora o una hora de la clase se empieza a ser más libre digamos.

Se atiende hasta las 10 ¿no?

Mirá, nosotros ahora pusimos un horario más conveniente que es hasta las 21.30 porque nos pasaba que la gente llegaba a las 10 y en ese momento nosotros tenemos que cerrar la ventanilla, ya no hay más nadie. Las 10 es un horario que los estudiantes terminan las clases, entonces pusimos un horario que es más conveniente para nosotros y también para la mejor atención de los consultantes, aunque pueden quedar consultantes por fuera

porque muchos están haciendo horarios nocturnos y a veces concurren cerca de las 10 de la noche y entonces digo no se puede atender, esto actúa como una extensión pero no es necesario cumplir con todas las necesidades de los usuarios.

En todo el procedimiento, en la organización, ¿ves puntos a mejorar?

Tiene más bien que ver con los espacios físicos, no tanto con la atención del funcionario, sino como que necesitamos más ventanillas como para el consultante, y capaz ahí se necesite ventanilla para consultantes en trámite y para agenda por primera vez. Nosotros atendemos todo en la misma ventanilla, y también la salita de espera para los consultantes es muy pequeña y cuando están haciendo la atención del consultante no da abasto.

Por ejemplo el tema del sistema informático.

El sistema informático desde mi punto de vista tendría que ser como el de bedelía, que es todo en red, y que permita que los funcionarios y que indistintamente los funcionarios entren en una máquina que tengan acceso al espacio, no puede ser que sólo una máquina tenga la base de datos y hasta que ese compañero no deja la máquina el resto no puede hacer nada. Eso sí es una debilidad, obviamente, y hay que ver quién lo hace. Nosotros en realidad tenemos analistas, hay un programador acá, pero la Universidad no da abasto, o sea, la facultad, los informáticos de la Universidad, de la facultad, no dan abasto para todas las necesidades. Acá se tendrían que avocarse al consultorio jurídico y por un año estar en eso.

¿Cuántos funcionarios son por turno y como se dividen?

Somos aproximadamente cuatro, cuatro que estamos más bien en la tarde, y en la mañana hay cuatro pero de hecho son dos pasantes que realmente aportan mucho más porque ya tienen otros conocimientos, digamos, jurídicos. Traen conocimientos de gestión y más dinámicos. Si tuviéramos un buen soporte informático mejoraríamos bastante porque creo que en cuanto al valor de los funcionarios está bien, es correcto y esa es la cantidad, o sea la solución no es aumentar el número de funcionarios sino que sea un poquito más eficiente el trabajo, nosotros el trabajo lo llevamos adelante, pero con un costo de estrés.

¿Cuánta gente viene, más o menos, por día?

Y nosotros tenemos de cuatro a seis consultantes por grupo, la dirección acepta en general hasta cuatro pero a veces algunos grupos tienen hasta seis por primera vez y después los que ya están en trámite hay por grupo entre veinte y treinta y hay días que hay cuatro, cuatro, cinco grupos por día. Si llegan a conseguir en las clases prácticas, pero a veces los citan en las clases teóricas.

Y esos que están en trámite ¿se atienden sólo con el estudiante?

Sí

Lo del sistema informático ¿lo más importante sería que estuviera en red?

Sí

Y después lo otro ¿está bien armado?

Sí, porque el trabajo consiste en la agenda. Por primera vez se le piden datos, cédula, dirección y teléfono, esa es la primera vez, para llamarlos por si se cancela la consulta. Después cuando concurren para la atención con el grupo docente traen la declaración jurada porque aparecen todos los datos, entonces nosotros completamos toda la base de datos del consultante. O sea que en cuanto a información quizás alguna no sea la más beneficiosa, por ejemplo preguntamos la edad y la edad es muy como constante y dentro de diez años la persona aparece con la misma edad, tal vez habría que modificar un poco los datos. Después también con el tema de tener una base están los cambios de guía y telefónicos, porque tal vez el consultante se mudó o cambia el nombre de la calle y cuando lo cita el estudiante el del correo no sabe ni dónde es, entonces habría que hacer algo más apropiado. También está el tema de que el caso en la base de datos está codificado, definir algo más general, es decir si es de familia, si es civil, el juzgado en el que se atiende. Ahora en familia está divorcio, tenencia, que es lo que el aspirante a consultante nos dijo por primera vez a nosotros. Pero nosotros no tenemos por qué atender a lo civil, porque si ellos nos plantean un tema familiar y dicen porque nosotros queremos la tenencia, entonces nosotros le ponemos el rótulo tenencia, entonces cuando va a la clase y el estudiante lo empieza a investigar resulta que el tema después es otro. Pero nosotros lo dejamos en la base de datos como nosotros lo interpretamos, entonces como más general evidentemente es un tema familiar, le deberíamos poner familia. Una vez que esté hecha la carpeta, nosotros tenemos el tema de carátulas que sea realmente el caso que se lleva, por ejemplo vinieron por divorcio. Después está también el tema de los juzgados, consideramos que tendríamos que tener acceso a la base de datos del poder judicial para actualizar nuestros datos.

¿Y esa información de dónde la obtienen?

No, en realidad esa información la obtenemos del director que tiene una planillita y de alguna manera la adecuamos pero muy artesanalmente, no hay algo que esté establecido

que podamos actualizar de otro lado ese dato. Y también otra cosa de los consultantes que traen un caso, hay consultantes que tienen hasta seis casos y concurren acá como si fuera la primera vez. Entonces el funcionario cree que es la primera vez y lo agenda con otro grupo, y se debe mantener el grupo. Y entonces después nos pasa de que viene la consulta de familia con el grupo de la mañana y después viene por otro tema al grupo de la tarde. Con un sistema de red nos diría que ya es consultante, pero como tenemos todos fraccionado, la agenda en una máquina, la base de datos en la otra.

¿Cómo se relacionan ustedes con los estudiantes?

Nosotros tenemos una ventanilla para los estudiantes que es la de trámites comunes, que tienen que ver más bien con formularios que los estudiantes nos piden y nosotros le damos el formulario o nos dejan los formulario para la firma y la dirección en una carpetita y la persona viene a retirarlo, ese es uno de los tratos que tenemos con los estudiantes. El otro es que ellos vienen a hacer sus escritos al consultorio, esto tiene que ver más con el aspecto formal, pero generalmente el caso de dependencia es ese, que tiene que ver con los formularios, evacuar alguna duda que puede llevar el trámite.

En cuanto a la parte física ¿dijo que sería necesaria una ventanilla más?

Una ventanilla más y después el tema del archivo creo que tiene que ver más con una política de la dirección que con el tema de que hay archivos desde el año 2000, ya es demasiado, atender por año 400, 700 carpetas o 900 carpetas es mucho, no hay un lugar físico que aguante eso y para buscar algo hay que revisar una por una.

En cuanto a las fortalezas.

Las fortalezas tienen que ver con la atención del público, en ese aspecto creo que está bastante bien. En cuanto a los usuarios a la gente que no se le da respuesta es porque no

cumple con los requisitos que se establecen, que tiene que ver con los ingresos, por su posibilidad de buscar asesoramiento por fuera, lo que es un poco más flexible con los ingresos es la defensoría, pero nosotros no los podemos atender porque con un poco de esfuerzo se negocia con el abogado particular la forma de pago. Aquí se atiende ese otro sector de la población que está ahí, yo creo que ha funcionado bastante bien. Muchas veces tienen que ver también con lo que aspira el docente o el estudiante. En algunos grupos pesa la opinión del estudiante que dice yo quiero divorcios, o me interesa este tema que tenga algo de violencia doméstica, o el tema laboral. Les interesa mucho el tema laboral y el tema laboral no nos llega tanto, o los casos de laboral que nos llegan no tienen tanta defensa, entonces ahí no hay una respuesta y ese consultante se va realmente un tanto desilusionado.

¿Y hay temas así como despidos?

Claro, generalmente los contratan por seis meses y de buenas a primera.

Y cuando hay algún tema económico, ¿se hace alguna consulta con otras personas, como un contador por ejemplo?

No, eso son generalmente conocimientos que ellos tienen, hay una materia de eso que la tiene escribanía también, pero en la práctica es cuando se aprende, a hacer los trámites. Pero en lo laboral tenemos el tema de conciliación, van a la audiencia, se sientan con el abogado patrocinante y ahí se negocia con la otra parte, se hacen los cálculos, la otra parte siempre quiere rebajar y ahí se llega a un acuerdo.

Entrevista Natalia-Pasante

Mas o menos los pasos a seguir

El consultante viene, se anota con nosotros, viene con el problema jurídico, nosotros lo anotamos, le damos día y hora, lo hacemos llenar una declaración jurada, esa declaración jurada la tiene que traer cuando el solicitante regrese. En cuanto a la declaración jurada, ustedes ya la habían visto, lo que tiene que traer es la fotocopia de la declaración jurada, de su cédula y tiene que determinar los ingresos porque eso es importante, porque nosotros como consultorio jurídico atendemos a personas con bajos ingresos, no puede superar un cierto ingreso, que estamos hablando de \$ 8.500 (Ocho mil quinientos pesos uruguayos) ingreso personal, que el consultante no puede percibir más que eso para que sea atendido. Luego cuando regresa nosotros lo agendamos y repartimos las declaraciones juradas. Nosotros tenemos, cuando lo agendamos el día y horarios, cuál es el grupo que le va a tocar. Hay veces por ejemplo, por ejemplo hoy hay un solo grupo, sabemos que a las 20 horas viene para el Dr. Uriarte pero hay días por ejemplo: los martes, miércoles y jueves que a esa hora tenemos tres grupos, entonces nosotros vamos distribuyendo porque son cuatro consultas por día que tiene cada grupo. Entonces las distribuimos y se las damos y se la lleva el docente, el docente la repasa y después tiene que regresar a nosotros, que eso a veces es difícil, la declaración jurada. Porque nosotros lo que estamos haciendo, que hace años que se está implementando, es que una declaración jurada y una fotocopia de la cédula quede acá en el consultorio, porque si no regresa nosotros no tenemos los datos de la declaración jurada. Entonces hay docentes que sí y otros que no, y no traen la declaración jurada, y nosotros no sabemos en qué quedó, si quedó en consulta, si se va a tomar el caso, quién es el estudiante que lo va a llevar, eso es por primera vez. En cuanto a la atención tenemos una ventanilla que es de atención a estudiantes que nosotros les sellamos los escritos o, por ejemplo, los formularios que como estamos exonerados de pagar tributos y también lo que tiene que ver con los testimonios de los registros de nacimiento, de la Intendencia

y registros nacionales estamos exonerados, entonces le damos a cada alumno que lo solicite los formularios y lo anotamos en una libretita que tenemos nosotros, quién se llevó el formulario y qué cantidad de formularios. Y para firmar los escritos también, ellos tienen que pasar por acá para firmar los escritos porque es la forma que tiene el juzgado de saber que están patrocinados por consultorios, si no sellan el escrito lo que le van a pasar es ir al juzgado y le van a decir que tribute o que pague o que venga a sellar.

¿Y hay un control de cuánto se lleva cada estudiante?

De las partidas sí, nosotros tenemos una libretita y anotamos qué cantidad, cómo se llama el estudiante, de qué docente, qué tipo de partida se lleva, si hay un control. Después también hay un montón de inscripciones, que como estamos exonerados la tiene que firmar el director del consultorio que es Uriarte. Nosotros tenemos dos carpetas ahí, una negra y una azul, una son las que entregan los estudiantes para firmar, y en la otra ponemos los formularios ya firmados por Uriarte, que esos sí los tiene que firmar y sellar Uriarte para hacer las respectivas inscripciones, que si no lo hace con el sello y la firma de Uriarte también tendría que pagarlo. Es decir, el consultante cuando viene no paga nada, las partidas como toda esa tributación, que nosotros como no tenemos que pagar, entonces no paga nada, es totalmente gratuito, por eso es que a veces se acentúa el hecho de que las personas tienen que tener un determinado ingreso porque el resto se considera que puede pagar un abogado particular. Después, bueno, ustedes vieron más o menos el casillero que son las carpetas de los estudiantes, que ahora la tienen los estudiantes, durante el receso la tenemos nosotros y durante el año las tienen los estudiantes, ellos ponen en una carpeta grande todas las carpetas que tiene cada estudiante y se supone que tienen que dejarlas, las carpetas no pueden ir a las casas de ellos, salvo con una autorización del docente, no pueden sacar las carpetas del consultorio.

¿Si se quisiera un caso específico hay forma de ubicarlo, es decir, este caso lo tiene tal estudiante y está en tal lado?

Ese es un problema porque cuando nosotros pasamos la base de datos pasamos en principio el grupo, tenemos varios datos y también pasamos lo que es el caso, lo que nosotros tenemos es el número de consulta que le damos cuando viene por primera vez y ese número de consulta nosotros lo ponemos en la computadora y ahí nosotros identificamos de qué grupo es. Si nos devolvieron la declaración jurada también sabemos de qué estudiante es, si fue aceptado o no, pero si no la devuelven el problema es que a veces queda en la base de datos, queda como consulta y tal vez fue aceptada y tiene estudiante, igual de todas formas tarde o temprano nosotros nos enteramos porque cuando ellos vienen a abrir la carpeta y vuelve la declaración jurada que tendría que haber regresado antes. Ahí nos enteramos con que ya fue presentado al juzgado y esos datos también los pasamos a la computadora que es qué juzgado, qué abogado es, la carátula, el número de expediente, todo eso también lo pasamos a la computadora.

Entonces si con tiempo se quiere buscar un caso ¿se puede saber qué paso?

Si no regresa de declaración jurada no, hasta que ellos no abran la carpeta nosotros no nos enteramos. El sistema tiene muchos años, el sistema lo conocen, a veces es difícil hacerles entender a los estudiantes, a veces creen que le dan la declaración jurada y el docente sabe qué hacer y no saben. Lo que hicieron este año fue, que innovó Uriarte, es que hay dos muchachas pasantes en la mañana y yo de tarde que fuéramos a cada clase a explicarles como era el funcionamiento, ellas cubrieron los grupos de la mañana y yo cubrí los grupos de la noche, entonces creo que eso en algunas situaciones favoreció. Pero sino de todas formas ellos vienen y preguntan pero mientras vienen y preguntan no hay problema el problema es cuando no preguntan y hacen todo mal. Y me pareció que eso fue bueno porque teniendo en cuenta otros años, yo lo digo por ser estudiante,

antes estábamos más desinformados. La base la tienen, cómo funciona ya saben y si tiene dudas también ya saben que tiene que venir por acá, pero eso creo que va a seguir pasando, a veces por un poco de desinterés, tal vez. Después no se qué otra cosa, las computadoras, ya saben cómo es el sistema, esta computadora en la que agendamos es la más nueva, porque tenemos miedo, como nos ha pasado el año pasado de quedarnos sin agenda, de tener la agenda en la computadora vieja, perder la agenda, entonces no sabíamos cuánto habíamos agendado, un caos porque no sabíamos ni cuánto habíamos agendado ni hasta cuando, entonces pasó que una parte la recuperamos y cuando un día tenían que aparecer ocho consultantes aparecían dos. Entonces esta computadora nueva...

¿Por qué? ¿No hay ningún tipo de respaldo?

No, yo trato de hacer un respaldo, por lo menos de lo que tenemos en pen drive, de hacer un respaldo en pen drive. Antes en las computadoras viejas yo trataba de hacerlo en disquette, pero te imaginas que en un disquette chiquito no entraba nada, y teníamos todos los meses en cada disquette y ta, pero después nos pasó eso, uno aprende. Esto tendríamos que hacerlo por pen drive, tendría que haber un respaldo por pen drive, porque si nos llega a pasar de nuevo... confiamos porque es nueva, pero eso nunca no lo sabés, tocás mal y perdés la información.

¿Lo mismo que aquella?

Está el problema es que el sistema es muy viejo y lo único que podés respaldarla y es tanta la información que es imposible guardarla en un disquette, es imposible, porque ahí tenemos toda la información de todos los consultantes desde que abrió el consultorio jurídico, te imaginas que es imposible, en disquette no lo podríamos respaldar, y pen drive ni qué hablar!, lo ideal es que toda esta información la pasemos y el sistema con el

que trabajamos, lo pasemos a una computadora nueva, eso sí porque perder esto, no me quiero ni imaginar lo que puede pasar, porque está toda la información ahí. Nosotros también tenemos lo que son las declaraciones juradas, que están allá, que son las carpetas que también las llevamos, que son todas las copias con las que nos quedamos y ahí tenemos 2007 hasta 2006, entonces en todo caso ahí tenemos la información pero igual, es volver a pasar todo eso, volver a pasar toda la información, esperemos que esta dure un montón de años. Las computadoras aquellas las usan los estudiantes que también funcionan a veces, a veces no, a veces por ejemplo la del medio, que además están en red, internet está en red, pero a veces funcionan tan mal que una tiene internet y otras no, el tema de las computadoras es todo caos.

En el Sistema si quieres saber qué caso tiene un profesor...

Si, por docente, nosotros ingresamos por docente, por número de consulta, por año también. Pero tampoco es que nos figure todo junto.

¿Por tipo de consulta?

No, eso no, eso no lo tenemos. Cuando vinieron otras muchachas también nos preguntaron eso, que tenían que hacer un trabajo, no sé si lo hicieron, que tenían que saber cuántas consultas de cada caso y era imposible porque nosotros ponemos el caso y salen todos. Tenés que ir una por una para fijarse de qué asunto es. Yo no sé hasta qué punto llegaron a hacer eso.

Dos expedientes abiertos para una misma persona.

A veces eso también es dificultoso porque a veces pasa que hay consultantes que son de muchos años atrás y vienen por un docente y a veces se cambia de docente sin saber o sabiendo a veces quieren probar si el docente es mejor, entonces nosotros ponemos el número de cédula de la persona en los datos y nos salen varias carpetas con varios docentes, entonces eso también es un conflicto, porque a veces está relacionado a las carpetas y es bueno que el mismo grupo lleve todo junto y otra cosa que sucede también, que a veces los docentes no implementan, es que un estudiante tendría que llevar los casos de un consultante todo junto aunque esté o no relacionado, porque ellos vienen y se agendan acá y supongamos que un estudiante le lleva el divorcio y otro le lleva una sucesión, si bien es familia son dos temas separados, lo cita un estudiante y lo cita otro. A mí me resulta dificultoso, yo sé que hay docentes que no les interesa y que sin embargo dividen las carpetas, pero a mí me parece que eso es dificultoso, un estudiante tendría que llevar todos los casos de una misma persona, toda la carpeta junta. Entonces qué pasa cuando viene una persona y hace varios casos, en realidad lo que tendrían que conservar es el número de consulta, entonces tenemos un número de consultas y le ponemos 13, 14 por ejemplo 2010, entonces se abre otra carpeta y le pone 13 14 2010 A, B, C y así toda la cantidad de consultas que pueda tener el consultante, o sea mantiene el mismo número de consulta original y después le ponemos letras para diferenciar un caso de otro. Pero a veces pasa tiempo y tienen varias carpetas con otros docentes, es decir, en el 2005 tienen con un docente y en el 2007 empiezan con otro y es un problema porque a veces uno es de la mañana y el otro de la tarde y no hay forma. Nos ha pasado a nosotras en el grupo de Uriarte de tener una sucesión que estaba vinculada y estaba una en la mañana y una la teníamos nosotros, el estudiante de la tarde tuvo que comunicarse con el de la mañana para pedirle que se desarchive esa carpeta que estaba archivada pero era necesario tener las dos carpetas

Aspectos a mejorar.

Toda la parte técnica es a mejorar porque habría que hacer un sistema nuevo, esto por ejemplo, eso más o menos vamos zafando, que creemos que estamos seguras, pero esto creo que tiene que cambiar, el sistema tiene que cambiar. Y también lo que ustedes decían, el hecho de que nosotros podamos buscar por temas, por cualquier rubro, encontrar las carpetas, no solamente por número de consultas y el docente, poner divorcios, y ahí también sería fácil de identificar cuántas personas, que es lo que nos pasa, que ellos hagan una carpeta con uno y con otro, sin embargo por tema y determinando el consultante sabemos si ya tiene carpeta o no. Creo que el sistema y principalmente esta que es a la que nosotros pasamos las declaraciones juradas que creo que es lo más importante, están todos los datos. Después creo que en el sistema, en el archivo hay un nuevo archivo, que el del 2010 tiene que son todas las carpetas que fueron archivada el año pasado, son carpetas más viejas pero que fueron archivadas el año pasado y ahora por ejemplo cuando comienzan las clases nos damos cuenta que los estudiantes, a veces, son carpetas que son archivadas pero que vuelve el consultante por alguna duda de esa carpeta y la vuelve a desarchivar. Entonces las carpetas del año pasado resultan fáciles porque nosotros tenemos un control, vamos llevando por número de archivo, entonces nosotros buscamos en la computadora y sabemos cuál es el número de archivo y ahí nos resulta fácil, así, por los números. Buscarla. Yo creo que el archivo nuevo de este año nos benefició en cuanto a la búsqueda, pero igual las otras carpetas archivadas en otros años están por ahí, en el momento de buscarlas tenemos que revisar por ahí

¿Cómo están archivadas?

Están archivadas también por año, por año de archivo, pero no están tan ordenadas como estas, porque nosotros acá tenemos un número, en el archivo del año pasado

tenemos un número, o sea, se archivaron en el 2009 pero las vuelven a desarchivar este año, entonces nosotros en cada carpeta tenemos un número de archivo, entonces es fácil ir a buscarla porque ahí sabemos, por ejemplo, ahí tenemos del 1 al 45, entonces ponemos el número de carpeta y decimos está archivada por el número 8 y ahí la encontramos, es mucho más fácil. Si no ahí están ordenadas por orden de consulta pero es más difícil y también tenemos atrás, ustedes no lo vieron pero en el mueble todo ese, del otro lado, hay un montón de carpetas. Todo de ese otro lado hay un montón de carpetas del archivo viejo, entonces para buscar buscamos así que es más dificultoso que sabiendo el número de archivo y vamos al número de archivo. Eso por lo menos yo lo veo que es una mejora, lo que pasa que son muchas carpetas, muchas carpetas y hay carpetas que son viejas, hay carpetas del 98 o más viejas todavía, entonces, claro, es como que demasiada carpeta, unas cuantas hay que tirar. Pero también si tenemos un buen sistema para guardar podés estar confiado en que si tirás algunas cosas después no la podés necesitar. Pero el problema que como no lo tenés, acá es muy básica la información que tenemos, tenés que tener la carpeta.

Por los casos que tienen, ¿sería necesario trabajar con alguna otra área?

Psicólogos por ejemplo. Sí, muchas personas tiene más que problemas legales, psicológicos, que vienen plantean y a veces de fondo puede haber un problema legal y a veces ni siquiera. Entonces yo creo que un psicólogo sería urgente, ya para nosotros también, sí, es verdad, nos damos cuenta. Más cuando estas agendando, ahí es cuando te das cuenta que las personas tienen muchos problemas psicológicos, muchos temas de violencia doméstica, creo que en todos lados. Nosotros no atendemos violencia doméstica ni penal pero sin embargo las personas vienen igual y nos plantean, o sea que haber hay, a veces están vinculados con temas familiares, pero cuando de base es violencia doméstica no lo podemos agendar, y penal tampoco porque los estudiantes no llevan ese tema. Pero creo que lo que más necesitan los consultantes es ayuda psicológica, también puede ser una orientación en lo que tiene que ver con la parte

económica, porque a veces son personas que no trabajan o que no saben cómo desenvolverse, tal vez eso también, pero más psicólogos, psicólogos vendría bárbaro. Yo no sé si en algún momento se planteó eso, porque estamos ahí, la facultad de psicología está ahí. El asistente social también, porque acá pueden tener mucha práctica, porque hay muchas personas que están sinceramente desequilibradas, que necesitan un apoyo. También tiene que ver con los problemas que traen, si ves que vienen personas con violencia doméstica o violaciones ya te das cuenta que necesitan apoyo, creo que esa es el área principal, porque a veces uno no sabe, trata de concentrarse en el tema legal porque el otro no lo entiende tanto pero se da cuenta que necesita. Mucha gente viene y se pone a llorar y uno no sabe ni cómo consolarlo, entonces yo creo que un psicólogo y un asistente social también, para guiarlos también.

Y ustedes no tienen tareas específicas?

Todas podemos hacer todo, pasar declaraciones juradas, atender la ventanilla de estudiantes, agendar, agendar cuando vienen por primera vez, cuando los estudiantes piden algo. Creo que todas hacemos todo.

Y esas son las tareas que hacen?

Sí, en principio agendar, luego pasar las declaraciones juradas, atender las ventanillas de estudiantes que es cuando vienen a entregar carpetas o para abrir carpetas o entregar las partidas. Y ahí agendar a las personas que vienen por primera vez o a las personas que son de otros años, esas son las tareas, y también puede ser ayudar a los estudiantes con el uso de computadoras.

¿Cómo es la relación entre la parte administrativa y los estudiantes (bueno, malo)?

Es buena.

¿Y con los profesores?

También. La relación es buena.

También, como vos estas recibida, es bueno que nos cuentes la experiencia desde el otro lado.

Yo comprendo a los estudiantes porque he estado del otro lado de la ventanilla, por eso digo, por ejemplo, eso que implementamos de ir a explicarles me parece que es una excelente idea porque yo del otro lado de la ventanilla a veces no entendía. Venía y preguntaba, eso no había problema, pero hay personas que no preguntan entonces se quedan con la duda y hacen todo mal.

Porque no hay un papel, una introducción de cómo va a funcionar.

No, no, todos los años anteriores el estudiante venía y a medida que iban surgiendo las dificultades, supongo que le preguntaban a los docentes. Yo empecé en junio del año pasado y ya era mitad de año o sea que los estudiantes ya estaban más asentados, o le preguntaban a un compañero o le preguntaban al docente. Pero ahora con una especie de introducción que les dimos por lo menos le surgen las dudas, que eso es bueno, porque si le surgen las dudas es porque les interesa, vienen y preguntan ¿te acordás que tú me explicaste esto? Entonces eso me da pie a mí al hecho de que les interesa saber y se preocupan porque salgan las cosas bien, porque como es un tema administrativo

también lo dejan pasar, ese es el problema, porque creen que como es administrativo, no entregar la declaración jurada tal vez piensan que ahí queda, entonces ta. Y a veces también se interesan más cuando tiene que ver con la apertura de carpetas, porque también es un control que le hacen a ellos, cómo se abre la carpeta, qué tiene que tener, porque si no van a tener que venir tres veces o cuatro hasta que tengan todos los elementos para abrir la carpeta. Eso se les controla acá. En realidad la carpeta no se abre si no traen la declaración jurada, las hojas de trámites, la apertura de carpeta firmada por el docente y el escrito presentado. Si no lo traen no se abre la carpeta, por eso yo creo que también se interesan por la apertura de carpeta porque si no van a tener que volver y es de su interés abrir las carpetas porque es la forma de calificar.

¿Cómo se califican las carpetas?

Generalmente el docente entrega al empezar el año una cantidad de carpetas que a medida que pasa el año se van archivando, ya sea porque se concluyó el asunto o el consultante no tiene más interés y no viene, entonces se van archivando durante el año. Pero hay un reglamento que establece que por lo menos tres carpetas tiene que abrir el estudiante, casos nuevos, que haya comenzado el estudiante. Entonces creo que la calificación es eso y eso depende de cada docente. Yo fui alumna de Uriarte, puedo decir las cosas que toma en cuenta él, la forma de desenvolverse, la forma de tener la consulta con el consultante, el interesarse en los casos. En principio se lleva al consultante a la clase y es el procurador, el estudiante el que le hace la entrevista delante de todo el mundo, después más adelante como a mitad de año como los casos generalmente son muy parecidos ya el docente opta porque sea el consultante el que viene y lo atiende. Sólo que a veces también dan alguna vuelta para ver en que está, los vigilia y esa es la forma de controlar, pero en principio sí, las primeras consultas que tiene el estudiante es delante de la clase. Adelante del grupo de docentes que ahí es cuando ellos evalúan, de qué forma le preguntás, qué datos podés obviar, qué son importantes para empezar el caso u otros que no tienen mucha importancia. Porque lo

mismo que nos pasa a nosotros cuando ellos vienen a agendar, dicen un montón de cosas que a veces tienen interés o no para empezar el trámite legal, también lo dicen en la clase. Cuentan la historia que a veces es afectiva y a veces no tiene mucho que ver. Me acuerdo que lo primero que nos decía Uriarte era no se rían y esperen que el consultante vaya y esté bastante lejos, porque a veces hay situaciones que son cómicas, entonces que esté bastante lejos como para que uno después se descargue. Claro, porque vienen con problemas y a veces cuentan cosas que no tienen ni por qué contarlas y ellos creen que sí, entonces a veces es gracioso. Por eso digo, el apoyo de la parte psicológica sería ideal para nosotros.

¿Y han tenido experiencias de ver lo teórico en las prácticas?

Sí, tal cual. A mí como pasante de acá me sirvió ver el otro lado. Yo como estudiante veía al consultante que ya venía con la declaración jurada y sí pasaba eso en la clase. Pero yo creo que no es lo mismo, estas acá y la primera entrevista es como el primer desahogo del consultante, y después en la clase, entonces eso sí lo viví, que no tenía ni idea sinceramente. A veces pasaban asuntos muy aislados que uno se daba cuenta que había de fondo un problema psicológico, pero acá lo ves reiteradamente, acá te das cuenta de que es muy claro de que sí, que muchas personas tienen problemas que necesitan ayuda, apoyo.

¿Te sirvió para desenvolverte profesionalmente?

Yo hace un año que me recibí de abogada y el hecho del contacto con las personas creo que eso es básico, ya que los tuve como consultante desde que era estudiante, pero de tenerlos acá y muchas veces por consultas, por el hecho de que las personas vengan y me pregunten. Y ese contacto yo lo tengo ahora con mis clientes particulares pero como pasante lo tuve con personas que se vienen a atender, en realidad la diferencia es que

uno es para atender en el consultorio y otro es por abogado particular, pero los problemas en realidad son los mismos. Sí, a mí me sirvió pila. Porque el contacto con las personas yo lo había tenido con mis consultantes, por suerte yo tuve muy buenos consultantes, porque uno a veces no se acostumbra al hecho de que hay personas que reaccionan distinto y tenés que lidiar con personas que a veces te hablan con un lenguaje que no es apropiado. O bien también adolescentes, que a veces es difícil, los términos, que uno los conoce pero a veces trata de aclararlos un poco, a mí me sirvió pila, me vino bárbaro.

¿Cuántos grupos hay en la mañana y en la noche?

En la mañana ocho y siete en la tarde.

¿Y siempre son los mismos días?

Sí, ellos tienen tres veces por semana que son dos horas y hay dos días que atienden las consultas nuevas y a los consultantes, y un día pero eso es a elección de los docentes, pero la mayoría creo que lo hace, que hace solamente teórico. Las clases prácticas, pasa que el estudiante casi no está en la clase, porque llega el estudiante y se le comunica cuáles son los consultantes que tiene, se les dan los nuevos casos y el estudiante está más bien acá en esta área porque ellos atienden a los consultantes ahí y es chiquitito. Cuando tenemos tres grupos, los martes, miércoles y jueves tenemos tres grupos, y a veces son una cantidad de alumnos atendiendo y a veces hasta afuera atienden o toman algún salón que esté cerca porque no da.

No se atiende entonces en la clase.

No, en principio los primeros casos los llevan a la clase pero después ya no, y los consultantes antiguos de otros años no, los atienden acá, los que se llevan a exponer son los casos nuevos. Pero los otros los atienden acá, y eso depende, porque eso es una práctica que lo hacen y no todos los docentes. Hay docentes que por ejemplo le dan la declaración jurada a los estudiantes y les dicen bueno vaya y atiéndalo, entonces qué pasa, el estudiante va y le hace un par de preguntas al consultante, sube y le pregunta al docente, baja y sube, baja y sube, por los menos los primeros meses es así, porque ellos tienen un montón de dudas. No es lo que todos los años que nosotros hacemos la parte teórica, es llegar al último año de nuestra carrera y que nos topamos con la realidad, eso es una crítica a la carrera tremenda, el hecho de que muchas veces yo estoy segura que hay gente que termina la carrera pero se da cuenta de que eso no era para ella porque no se relaciona bien con los consultantes.

Es re importante el trato personal, por ahí viendo durante toda la carrera no te contactás.

No lo tenés, no. Y que es todo muy práctico, es decir, nosotros cuando a nosotros nos plantean un caso viene una persona por divorcio viene con los datos y todo. Nosotros nos relatan una situación que tienen todo ya preparado, entonces cuando uno se topa con la realidad es distinto, a veces hay datos que no los tenés y se te complica y la forma del trato con las personas es distinto, no es lo mismo. Yo creo que eso es un gran error de la carrera, el hecho de que en el último año y casi una de las últimas materias ahí es cuando recién tengamos contacto con la realidad. Por eso yo digo, hay abogados que se reciben y se reciben por decir bueno, ya está, esta es mi última materia, me quedan dos o tres materias y ya está. Pero que realmente sientan el hecho de estar con las personas o estar en contacto, no tolerar un montón de cosas que tenés que aprender a tolerarlas,

porque estas tratando con personas con un montón de problemas, entonces tenés que tratar y tener una paciencia muchas veces. Creo que eso es en todo rubro que tiene que ver con la atención al público, pero más en el contacto con el abogado que es como una cierta confianza que genera, entonces yo creo que a veces llaman por problemas legales y a veces por problemas que no tienen nada que ver con los legales, entonces ese vínculo que se crea en realidad tendríamos que tenerlo antes. Mismo con la entrevista, nosotros en la facultad no nos enseñan como entrevistar una persona, nosotros no lo sabemos, el abogado puede entrevistar y llegar a los datos de diferentes formas, a nosotros no nos enseñan cómo entrevistar y cómo llegar a los datos de esa persona y eso sería súper útil. Porque a veces se nos olvidan un montón de cosas que tal vez si hay un sistema de determinar qué es lo que nos sirve y qué no, eso nos serviría., yo creo que uno lo aprende por la experiencia pero no porque te lo enseñen. Entonces eso creo que sería una crítica para la carrera en general, creo yo. Aprendés, tarde o temprano aprendés, pero, se corren riesgos. Creo que la parte que es jurídica es más difícil entrar, lo que podés hacer en cuarto año es recibirnos de procurador y el procurador es el que hace los trámites en los juzgados, que entrega los escritos, entonces están muy mal remunerados y la mayoría no están al alcance de hacer una procuración y muchas veces llegan a sexto año sin haber hecho procuraciones. Yo lo digo personalmente, yo no había hecho procuración, después que lo empecé a hacer me encantó, yo como abogada hago mi procuración, tampoco tengo para pagar un procurador, pero lo hago yo. Pero muchas veces llegamos a sexto año de derecho que es lo que nos pasa y ni siquiera tenemos eso de hacer la procuración, de ir a los juzgados y preguntar. Muchas veces te dan datos que no entendés y abrir un expediente y mirarlos que es distinto, todas esas cosas las aprendés el último año, que es como una masa de información y eso es lo que voy a hacer. Y si no te gusta leer los expedientes y no los querés entender o tenés dificultades de entender a las personas te das cuenta de que era precioso lo que leíste pero no es lo tuyo, entonces es todo un tema.

Entrevista Patricia-Pasante

Los pasos a seguir desde la primera vez que llega una persona.

Depende para qué llegue. Si viene una persona por primera vez y quiere pedir hora para atenderse por cualquier tema que ya tenga los requisitos que nosotros le decimos. Le informamos los requisitos que tiene que cumplir para atenderse en este consultorio dado que este consultorio es un consultorio de asistencia social, entonces se tienen que limitar de alguna forma por la cantidad de gente que viene por día. La forma de limitar es la siguiente: los casos a seguir que estén dentro de los juzgados, que se tramiten dentro de Montevideo y que las personas tengan como máximo 15.000 pesos en su núcleo familiar. Entonces nosotros le decimos, si cumple con esos dos requisitos, con la cédula de identidad viene y saca hora de 8 a 12 o de 17:30 a 21:30, que son los horarios para sacar día y hora. Entonces viene con la cédula de identidad, pasa a la computadora, nosotros lo registramos, le damos día y hora y le damos un formulario que es una declaración jurada, que tiene que llenar en la casa tranquilo, todo lo demás y la tienen que traer el día y la hora que nosotros le damos. Aparte de esto, tiene que traer, ahora es que período de, que pasó las elecciones justamente están pidiendo la credencial, entonces tienen que traer fotocopia de la credencial con constancia de voto, tiene que traer dos fotocopias de su cédula de identidad, la declaración jurada completa, dos fotocopias de la declaración jurada, una constancia de domicilio, una constancia de ingresos, una fotocopia de recibo de sueldo, todo lo demás o si la echaron y todo lo demás que lo declara en la declaración jurada (para constatar nosotros el día que venga que cumple con los requisitos que el consultorio pide). Dado que es un consultorio de asistencia social entonces se le da preferencia a las personas más necesitadas, por decirlo de algún modo. Eso es cuando vienen por primera vez, después cuando la persona ya tiene un caso en trámite, por ejemplo una persona que está tramitando un divorcio, está tramitando una sucesión o cualquier otra cosa, ese día que ella vino le damos una tarjetita identificando su nombre, el número de caso (porque cada persona

tiene un número de caso acá adentro), el doctor que la atiende, o sea, el nombre del grupo del doctor que lo atiende. Esa tarjetita le decimos que la tiene que traer cada vez que él viene por el caso que tiene, por ejemplo cuando tiene documentación o tiene que venir a firmar algún papel. Entonces esos consultantes que ya tienen los casos en trámite vienen, nos muestran la tarjeta por la ventanilla, nosotros los anotamos, todo lo que dice la tarjetita, el nombre del consultante, el caso, qué doctor, y eso nosotros lo hacemos llegar al grupo que lo está atendiendo, entonces el grupo que lo está atendiendo manda a la personas correspondiente y vienen y lo atienden acá. Después puede llegar alguien que a veces quiere alguna información de algún caso que le terminamos hace muchos años y de repente le falta algún papel o algo, nosotros tenemos que ir al archivo, desarchivamos y le damos la documentación que ella necesite.

¿Y el tema con los estudiantes cómo es?

El tema con los estudiantes es: ellos tienen una ventanilla propia de ellos, entonces cada vez que necesitan algo, cualquier tipo de formulario, cualquier duda que tengan especialmente del consultorio van por la ventanilla directamente y los atendemos en el momento.

Aspectos que veas a mejorar.

El sistema donde ingresan los datos si se puede mejorar porque es un sistema muy antiguo por decirlo de alguna forma, un compañero tuyo nos planteaba una planilla de Excel. El tema también acá de funcionarios permanentes que cumplan las funciones me parece que es re importante, porque por ejemplo acá hay personas que, por ejemplo, están un año, dos y se van y todo lo demás, y es un servicio que hay que aprender todo, todo lo demás, no le beneficia mucho. Me parece que la cuestión de que haya gente que esté trabajando acá de forma permanente y eficaz es importante. Después las personas

que trabajan acá son personas con mucha problemática social por decirlo de alguna forma, a veces en situación en calle o distintas situaciones, en algunas situaciones me parece que sería conveniente que haya un equipo multidisciplinario, que se complemente esto con un psicólogo, un psiquiatra. Porque a veces hay situaciones que tienen problemas psiquiátricos y psicológicos más allá de que quizá haya algún problema jurídico. Se ve muy a menudo, no es que sea una situación aislada, es más o menos lo que me parece, estaría bueno un apoyo psicológico y psiquiátrico, estaría bueno que haya un personal permanente que actúe de forma eficaz, y ta, con respecto a lo informática estaría bueno la base de datos tenga los programas más actuales.

Aspectos positivos que veas.

Los puntos positivos justamente es que es un consultorio de asistencia social que ayuda, de alguna forma se ayuda a solucionar un montón de temas a mucha gente. Más allá de ayuda, también un contenedor social, de repente muchas personas que están con problemas graves y es uno de los únicos lugares porque de otra forma no tendrían acceso a ningún tipo de servicio de justicia.

¿Qué tipo de tareas realizan acá adentro?

Tareas tenemos la atención al público, la agenda que damos día y hora para estar registrado, el programa de computación que nosotros decimos que está ahí es una base de datos donde se registra todos los consultantes que pasan por este consultorio, con todos los temas que se tratan, con información sobre: en qué juzgado están, en qué expediente dentro del juzgado, qué doctor lo lleva adelante, datos personales del consultante que a veces es muy importante también en la feria, o sea en enero, en febrero y en diciembre que ya los grupos no funcionan más y ahí atienden abogados y asistentes y es muy importante que esté toda la información porque si tienen que

notificar a domicilio o lo que fuera, que esté toda la información ahí en la computadora. También se llevan carpetas; tenemos todo un archivo de carpetas, cuando los grupos terminan nosotros hacemos un archivo de carpetas por cada docente, cada docente tiene un archivo de carpeta, si ese archivo de carpeta, si llega a haber alguna audiencias, alguna cuestión durante diciembre y febrero los abogados asistentes, nosotros vamos y le suministramos las carpetas de cada archivo a los abogados asistentes si tienen alguna audiencia, lo que fuera, si es un archivo de esos. Después hay un archivo de los casos ya terminados, que a veces también, como yo le digo, a veces las personas pierden los papeles, lo que fuera, vienen acá al archivo nuestro y nosotros le damos lo que necesita. El archivo de las carpetas terminadas y también en la computadora hay un registro de cómo terminaron, si el caso terminó ganado, si terminó perdido o si terminó transado, algunas veces transan antes de seguir los casos y después otro tipo de actividades que hay, bueno, son tareas más bien administrativas. Tenemos las declaraciones juradas que la persona viene, una copia se la queda el profesor y otra copia la tenemos nosotros y tenemos un registro de esas copias con la numeración de los biblioratos. Después también tenemos un servicio telefónico que es cortito pero que los estudiantes pueden llamar a sus consultantes a través de un teléfono de acá del consultorio. Hay un servicio de las computadoras para los estudiantes que también nosotros los ayudamos en los formatos de los escritos y todo lo demás, porque los estudiantes en eso son nuevos y después hay un sistema también que se abren las carpetas a los estudiantes. ¿Cómo es ese tema de la apertura de carpetas? la primera vez que el estudiante presenta sobre un caso un escrito tiene que venir por acá y abrir la carpeta para que a nosotros nos conste, la carpeta tiene un respaldo de lo que va pasando en el juzgado, entonces el estudiante viene, nosotros le damos unos formularios, el profesor lo autoriza a abrir la carpeta acá, deja todos los datos de él, todos los datos de los juicios, del número de expediente, todo lo demás y acá una compañera le abre la carpeta ¿qué quiere decir? lo registra en la máquina que el caso ya está iniciado y le llena toda una carátula de la carpeta y se abre la carpeta a nivel de consultorio. Después, otro tipo de tarea administrativa que hay acá son todos los cedulones que llegan del juzgado, todos los juzgados notifican a las partes

de alguna forma a través de un cedulón, las notificaciones del consultorio llegan acá, nosotros buscamos en la computadora según el nombre que viene en el cedulón y todo lo demás, a qué grupo corresponde ese cedulón y todo lo demás y se lo hacemos llegar al docente, igual que cuando designan de oficio o cualquier otro docente, más o menos es eso.

¿Y el trabajo está distribuido o hacen todos todo?

Hacemos todo entre todas, en general sí, todo.

Y sobre el programa informático, aspectos negativos y positivos.

El programa informático de base de datos para mí funciona bien. Ojo, es un programa muy antiguo, pero te da la posibilidad que vos ponés suponete la cédula o los dos apellidos de la persona y te salen todos los datos, o sea, como práctico es práctico, que uno podría poner de repente, que ahora hay muchos programas que te pueden utilizar de forma más moderna o de agregarle más datos o que te da información o más práctico todo lo que fuera puede ser, para lo que nosotros lo usamos. De repente, con el tema del respaldo esa computadora no tiene como sacar la información, no se puede sacar la información, de repente si vos lo hacés en un programa moderno le ponés un pen drive o lo podés manejar de un lado para otro, lo que fuera, en ese sentido sí.

¿Crees que se podría complementar con otros servicios?

Psicólogo y psiquiatra, eso sí. De repente hay un servicio que se pueda con la Facultad de Psicología o de Psiquiatría que de repente tuviera gente que hiciera prácticas y todo

lo demás, estaría muy bueno porque es una cosa que se ve muy habitual, gente que necesita mucha ayuda en ese sentido, aparte de la jurídica.

¿Con Ciencias Económicas crees que no?

Con Ciencias Económica sería de repente a nivel informático, que tengan más manejo que nosotros, después con Ciencias Económicas no sé, porque en realidad acá dinero no se maneja.

¿Cómo es la relación con los estudiantes?

Es muy bueno, acá hay siempre un espíritu de ayudarlos en todo lo que uno pueda, o sea, cuando ellos empiezan, ellos generalmente tienen un año de práctica en los seis años, entonces cuando vienen a la práctica por primera vez hay muchas cosas nuevas. Entonces, bueno, acá el espíritu es ayudarlos en todo lo que se pueda ayudarlos y bueno, tratar de orientarlos, es bueno.

La ubicación física.

Me parece que es bastante adecuada, aparentemente va a haber una reforma en no mucho tiempo porque de repente los muebles son antiguos y todo lo demás pero va a haber una reforma para modernizarnos. A veces el tema del archivo, estamos un poco como que faltan muebles y todo lo demás para el archivo, ese tema del archivo podría ser un poco más cómodo, eso.

Entrevista Silvia-Pasante

Los pasos a seguir desde que llega la persona.

La primera que vez que vienen lo que hacemos con la cédula de identidad le preguntamos qué vienen a hacer, les preguntamos ingresos, les preguntamos qué vienen a hacer porque acá en consultorio no se atienden casos ni que sean penales ni de violencia doméstica, entonces más o menos cuando les preguntas a la personas si es un tema de familia o un tema civil, sí; y también los ingresos, tienen que ser menos de \$8.500 (Ocho mil quinientos pesos uruguayos) de la persona o del núcleo familiar, si cumple con esos dos requisitos, y el proceso tienen que ser dentro de Montevideo, si cumple con esos requisitos ya la hacemos ingresar y le damos día y hora en la agenda. Le damos día y hora, el día que viene le decimos lo que tiene que traer, que es la declaración jurada que ustedes vieron con dos fotocopias, dos de la cédula, constancia de ingresos, constancia de domicilio y ahora estamos pidiendo la credencial. Ese día que viene la persona por primera vez, el día que le damos, cuando trae todo eso, lo que hacemos es que le damos un numerito que va a ser su número de consulta que después se va a transformar en el número de carpeta cuando el estudiante presente el escrito en el juzgado, ahí vienen y nos arman carpetas con ese mismo número; con ese número la pasamos a un grupo y en el grupo, bueno, explicás más o menos todo el tema que tiene y los docentes ven más o menos cuál es el mejor camino a seguir.

Aspectos que veas que están para mejorar.

El tema informático es gravísimo acá, primero, las computadoras que usan los estudiantes son re viejas, re lentas, entonces a veces, por ejemplo, las máquinas se pueden bajar escritos o hay formularios también en registrales para bajar cuando piden información de testamentos, de inmuebles, eso es tan lento, en realidad es porque las

máquinas son viejas, porque tenemos ADSL, y la máquina esta que es la más nueva te abre rapidísimo, pero esas no porque son viejas y ni hablar de la máquina que ingresamos la información de las personas, que cuándo vienen con la declaración jurada esos datos son los que pasamos a la máquina, entonces no sé si vieron que es negro y blanco, o sea, ni siquiera en un Word, un compañero de ustedes nos enseñó a hacerlo en Excel, pero hay un tema ahí, estamos viendo si se instrumenta, pero sería mucho más fácil que lo que es el sistema que estamos utilizando ahora, que es un desastre. Bueno, el tema informático sí, después también un tema de recursos humanos dentro del consultorio, porque mi compañera Patricia y yo que somos pasantes, ahora en un tiempo nos vamos y quedan los funcionarios que en este momento está Ana, que es la única administrativa, y está la doctora Sunino que en realidad tiene un cargo técnico. Ella es abogada, está acá para hacer audiencias y asesoramiento, igualmente hace trabajo administrativo pero no tiene por qué hacerlo, entonces el tema de recursos humanos es importante porque como ven tenemos dos ventanillas y a las ocho de la mañana está tranquilo, pero si vienen a las 10 de la mañana hay cola de gente, cola de gente para venir por primera vez con declaraciones juradas, cola de gente para atenderse, ya consultantes viejos como decimos nosotros que tienen los temas en trámite que vienen a ver a los estudiantes, la ventanillas de estudiantes que a las diez es impresionante porque salen los grupos, de ocho a diez salen, a las diez siempre algo tienen, si no levantan partidas dejan cosas para firmar o sellar escritos y están los que entran a las diez que también vienen antes de entrar a clase, entonces son dos ventanillas que requieren una persona en cada lugar. Más que tenés que atender a los docentes que te piden cosas archivadas y cosas para archivar, o si tal es un número de consulta o es una carpeta o los cedulones, o sea, necesitas recursos humanos impresionante también. Con respecto a la atención de los consultantes creo que tanto los funcionarios como los estudiantes los atienden bien. Me parece que los consultantes están bien, como contentos, satisfechos de la atención que tienen en el consultorio, siempre se habla con ellos, se le explica. A veces hay consultantes que vienen todas las semanas a hablar con los chiquilines y a veces son un poco cargosos, los chiquilines igual hablan con ellos y

están siempre ahí encima y a veces vienen por una cosa y después se dan cuenta que pueden hacer otra y quieren hacer otra cosa y después otra y así están años y años con un montón de casos, empiezan por un divorcio, siguen por la pensión, por la tenencia y después las visitas y hacen como un gran combo de cosas. De repente es importante, más cuando hay chiquilines en juego, que tienen niños y eso, es importante establecer un montón de cosas, y se tratan también, aunque hay pocos, temas de daños y perjuicios, se hacen ahí algunos, entre las cosas que hacen, y sucesiones que también hay montón, y ahora el Banco Hipotecario que no sé como es bien el tema interno, pero que tienen a la Agencia Nacional de Viviendas también, que no sé si derivó casos para ahí, no sé bien como es entre ellos el asunto pero sé que están juntos. Están mandando a regularizar muchas viviendas, muchas por ejemplo de Euskalerría o de las vivienda de Chimborazo, Euskalerría vieron que es enorme, Euskalerría son montones de bloques y bloques de edificios de personas, mucha gente viene a hacer sucesiones, montones, cosas que ven irregulares que el banco está intentando regularizar. Toda la situación de esas personas, entonces me parece que da una ayuda importante el consultorio jurídico, ni hablar. Aparte, por ejemplo, casos urgentes nosotros no podemos atender por la agenda mismo, porque hoy en día estamos dando para fines de julio, principios de agosto, entonces viene a veces gente con temas de BPS que le niegan la jubilación o algún tema así y tienen diez días para contestarle al banco, diez días corridos, si nosotros de hoy, que es 31 de mayo, al 9 de junio no tenemos un abogado para darle a esas personas, entonces los tenemos que derivar a defensoría de oficio civil. O por algún otro tema, de repente de familia, que vienen con algún cedulón que tienen que contestar cosas urgentes, a veces lamentablemente no los podemos ayudar, los tenemos que derivar a esas defensorías, a veces la gente como que no se siente muy cómoda con la defensoría, mismo en la defensoría de familia te dicen que le dan un teléfono y ellos llaman y llaman y llaman y nunca los atienden, entonces como que la gente está media media con defensoría y le gusta venir acá porque se sienten re apoyados en los chiquilines, los escuchan, a veces llora la gente. Digo los contenés, no sólo con el aspecto legal si no también con el aspecto humanos que es súper importante, entonces

me parece que por más que tenga un montón de deficiencias físicas, materiales el consultorio, que las tiene, mismo el espacio, el espacio que tienen ahí a veces hablando los gurises es un cotorreo, el grupo está atendiendo acá o en la puerta del consultorio a la gente y a veces hay gente que necesita mucha atención y gente que ellos saben que necesitan a alguien para que los ayude para hacer algo pero no logran discernir bien qué es lo que necesitan porque es gente de repente con poca educación o gente un poco de afuera. Entonces ellos saben que necesitan ayuda y necesitan que alguien los ayude, entonces se sienten re contenidos, los chiquilines tratan de escucharlos, los docentes son todos excelentes, todos, tanto los hombres como las mujeres, por lo menos en la mañana que son con los que nos manejamos, mismo Mirtha Sunino también. La gente acá le habla y le habla y le cuenta, gente que llora acá y uno queda como impactada, y necesita mucha ayuda, entonces más allá de agarrar al abogado como abogado desde el aspecto legal, lo agarra como una persona que los contiene, entonces te decía que por más que tenga deficiencias físicas o materiales el consultorio, que las tiene, también tienen un muy buen equipo de profesionales, incluso si hay por ejemplo, siempre hay algún estudiante que es medio dejado porque tiene mil cosas en la cabeza o el laburo y todo que a veces pueden descuidar un poquito al consultante, que el consultante se sienta medio desprotegido, que el estudiante no lo llame, entonces esas personas pueden pedir para hablar con el docente. Si no es con el docente encargado de la cátedra es con algún ayudante de ellos entonces le pueden plantear el problema y el docente ve por qué el estudiante no lo ha llamado, o a veces la gente no entiende que hay cosas que no dependen del consultorio. Después que el estudiante ingresa el escrito en el juzgado, tú venís con una tenencia, yo voy e ingreso el escrito en el juzgado, después depende del juez; hay juzgados, como le decía a ellos, que son más lentos y hay juzgados que son un poco más ágiles, entonces a veces la gente no entiende que depende del juzgado. Etonces están impacientes y que quieren que los llamen, que los estudiantes los llamen, y tienen que entender que hasta que el juez no lea su escrito y no resuelva, no va a haber ninguna contestación, entonces la gente se impacienta porque piensa que va a venir por un divorcio hoy, que el mes que viene va a estar divorciado y no es así, aunque sea un

abogado pago, ni abogado pago, ni gratis, ni nada, no es así, entonces la gente a veces se impacienta. Y también están los que hace mil años que no hacen nada y que también pretenden que en dos meses les salga todo, que tampoco es así, y también me parece que los abogados tienden a que las partes en temas de familia que dialoguen antes de llegar a un juicio. Ejemplo, intentan siempre hacer un convenio, una homologación de convenio que ya se establezca ahí la pensión, las visitas, la tenencia, todo antes que hacer las cosas por separado, en un convenio que las partes más o menos convengan y puedan charlar y puedan establecer algo, para que haya también un diálogo entre las partes porque a veces los chiquilines quedan como rehenes y medio como que no entienden y los padres están ahí, es medio difícil. Necesitamos también espacio, por un tema de archivo, los archivos nos están comiendo porque tenemos archivos por todos lados, es un desastre, lo que pasa que hay cosas que no se pueden tirar. Hay incapacidades, las incapacidades las tenemos ahí archivadas porque cada tres años hay que hacer lo que se llama la rendición de cuentas, entonces cada tres años viene la persona a hacer la rendición de cuentas, entonces esas cosas, tenemos cosas del '94, del '96, no las podés tirar, algunos a veces se pierden, no sabemos cómo, no sabemos si los estudiantes se la llevan, se pierden. Hay estudiantes, por ejemplo el año pasado a un estudiante le robaron todas las carpetas, todos los casos, o sea cosas pasan montones, entonces el estudiante tiene la posibilidad de ir al juzgado y fotocopiar todo el expediente, pero eso son un toco de expedientes, pero las incapacidades por ejemplo son cosas que siempre están en trámite, se dejan por un tiempo pero después se retoman, se dejan, se retoman, todo así. Y bueno hay casos que ta, hay cosas que no se pueden tirar, ahora tenemos un sistema de archivo nuevo, pero tenemos archivos desde 2002 y estamos en el 2010, y son cosas que te ocupan espacio porque quieras o no, necesitás espacio porque viste que es un lugar que están todo el tiempo entrando estudiantes, entrando docentes, gente que viene, entonces como que el espacio siempre queda chico, mismo para sentarse. El tema de la espera ahí, viste que hay gente que espera en la puerta.

¿Qué cantidad de personas trabajando hay en este turno?

Bueno, en la mañana funcionarios somos yo y mi compañera que somos pasantes, después está la funcionaria Ana, está Nair que no sé si llegaron a conocerla. Nair, una flaquita rubia de pelito corto, lo que pasa con Nair es que tienen 62 años, está muy grande, y tiene mil nanas, aparte vive sola y tienen todo una tema de soledad y todo y falta muchísimo, la tienen que haber visto algún día, está muy grande y viene muy poco, pero es funcionaria. Y después está la doctora Sunino que como les decía es abogada, ella hace audiencias, en el tema del verano es importantísimo Mirtha porque hace montones de audiencias, porque en el tema del verano vieron que tenemos un receso y en el verano tenemos abogados que nos ayudan a seguir los casos durante el verano porque en Diciembre y en Febrero igual hay audiencias. Igual hay gente, entonces para atender esa gente todos los días hay un abogado diferente. Entonces, bueno, de funcionarios está Ana y Nair que viene poco, está Mirtha que es abogada y pasantes somos dos, está el director que generalmente viene de mañana que también colabora y después de tarde está Nélica Suarez, funcionarios, Nélica, Susana Nape y Estrella Lozada que son funcionarias y después está Natalia Audicio que es pasante también como nosotras y el director.

Y en cuanto a la división de tareas ¿todas hacen todo o están divididas?

Generalmente las pasantes hacemos todo, porque sabemos hacer todo y de repente funcionarios como Ana que no le gusta de repente determinadas cosas no las hacen e igual no hay problema. Ana nos enseñó todo el trabajo, toda la atención al público, la agenda, los estudiantes, todo; igualmente hay cosas del tema de estudiantes por ejemplo como, hay cosas que se van renovando como los edictos o cosas que instrumentó ahora Uriarte con el tema de la credencial que son cosas que sólo las sabe Uriarte entonces para saber bien como hacerlas hay que recurrir a él porque nosotras no sabemos. Porque

son cosas que van saliendo, que se van instrumentando desde el punto de vista legal que las sabe el director pero que no las saben los funcionarios, que él las hace y las comunica, pero sí, sabemos todos hacer todo. La tarea que a nadie le gusta es el archivo, obviamente, a nadie le gusta archivar pero hay que hacerla y no hay otra, entonces más o menos con Patricia nos vamos turnando unos días ella, unos días yo.

¿Te parece que el consultorio necesitaría el apoyo de alguna otra facultad?

Hay una coordinación con la Facultad de Ingeniería que hacen planos, a veces hay temas de, hay un asunto que es prescripción que cuando tú estás en una casa o en un terreno, concreto, no es tan así, más de 30 años, si tu probas que estuviste más de 30 años en ese lugar, viviendo hace 30 años, y lo mejoraste y lo arreglaste y pagaste la contribución y esto y lo otro tú puedes reclamar quedarte con eso para ti, entonces se llama prescripción treintañal. Entonces para hacer eso siempre se recurre, y a veces para las sucesiones también, a la Facultad de Ingeniería, qué hace la Facultad de Ingeniería, el plano de ese terreno o de esa casa, o cómo debería estar delimitada, entonces con eso hay coordinación con la Facultad de Ingeniería que eso lo hacen estudiantes mediante solicitud de planos, después con Psicología me parece que sí, que hay un montón de veces que se necesitaría el apoyo de un psicólogo para algunas personas, ni que hablar, sería importante, hay también con estudiantes de trabajo social, de asistentes sociales que también nos llaman y bueno se informan a ver cómo es, porque de repente trabajan en lugares, en barrios, en centros comunitarios, no sé en donde, donde ven gente carenciada y gente que necesita ayuda. Entonces ellas son las que llaman, por el tema de que, viste que la gente carenciada, no es por menospreciar, no entienden bien, tenés que explicarles de una manera diferente las cosas, tenés que orientarlos, entonces estas personas cumplen un papel fundamental donde están, y de repente a veces hacen un nexo, digo vienen acá con la gente pidiendo la ayuda, se los agenda, le explican bien, le hacen recordar el día que tienen que venir, esas personas sí. Y me parece que con Ciencias Económicas también, también, todo el tema, digamos por ejemplo el tema de

cuando hacen las liquidaciones de sueldo y todo eso que ustedes me parece que la deben de tener bastante clara, temas también tributarios, me parece que estaría bueno, gente que de repente quiere reclamar determinadas cosas que no saben mucho cómo, por más que acá tienen una materia que es derecho tributario, pero me parece que ustedes están más empapados en todo eso y capaz que alguna otra cosa sí, pero no sabría decirte bien. Ahora, que ustedes puedan llegar a ver, me parece que estaría bueno que el consultorio se abra un poco más y recurra a un poco a ayuda, sería bueno sí.

¿Cómo es la relación con los docentes y los estudiantes?

Re bien, los docentes son divinos, espectaculares todos y siempre tienen muy buena disposición todos. De repente, a veces, como les decía, vienen personas con cosas urgentes y a veces más o menos vemos, si hay poca gente hablamos con el docente y le decimos si podemos mandar a una persona que viene medio urgente con un cedulón o con un plazo, si tienen poca gente nunca tienen problema en aceptarlo, siempre te dicen si pásamela, hacela llenar la declaración jurada para ingresar a la persona y mandámelo que no hay problema. Nunca tuvimos mayor problema con eso, siempre están bien dispuestos, grupos como el de la doctora Stpanicic que es por ejemplo hoy a las 10 de la mañana, a veces atienden cuatro, cinco, seis personas, no tienen problema, son personas súper humanas. El grupo de Amato nunca tuvimos ningún problema siempre le mandamos algo medio urgente. El grupo de Porto, siempre son grupos que están propensos, no tienen problema, hay grupos que, por ejemplo, que este año tienen pocos estudiantes, entonces los estudiantes que tienen los tienen medio sobrecargados con los casos, entonces a veces te piden que bueno, que les mandes la mínima cantidad de gente posible pero es súper entendible, pero hay grupos como el grupo del doctor Parga, como la doctora Porta, con 10, 11, 12 estudiantes, hay estudiantes con 20, 22 casos, entonces no los podés sobrecargar porque termina siendo deficiente la atención, el estudiante termina, como dice el dicho, el que mucho abarca poco aprieta, terminás sin profundizar cada caso, sin darle a la persona la atención que necesita, por eso los grupos grandes

como la doctora Stepanicic, Porto, Pasos, el grupo del doctor Pasos, el grupo del doctor Amato que tienen bastantes estudiantes, esos sí sabemos que les podemos pedir un poco de colaboración a veces, pero los docentes son excelentes. Los estudiantes también, a veces viene algún despistado que otro que viste que no sabe mucho qué está haciendo, a dónde viene, a dónde va, cómo hicimos nosotros, pero siempre son re bien, te piden ayuda. A veces mismo con las impresiones o dónde están los formularios registrales, o cómo hacer esto, y bueno uno trata de ayudarlos porque yo también fui estudiante y no quiero un funcionario en una ventanilla que me ladre, siempre lo dije, de repente vas a alguna oficina u otra sección y no está bueno eso porque los desmotiva también, no tenés por qué hablarle mal, son gente, y si te preguntan es porque no saben porque si supieran no tienen por qué preguntarte, o el tema del teléfono o te preguntan, puedo usar la máquina, sí, dale. Con los estudiantes mayor problema no, les repito, siempre hay algún perdido que de repente te pregunta veinte veces, pero eso porque debe estar medio despistado o alguna cosa, pero le decimos es la última vez, está todo bien. Hay que tratar de ser un poco ameno por los estudiantes y por uno también, si no te ven como un ogro, si uno es uno más, tengo veintinueve años qué les voy a estar diciendo a ellos que aparte están en el último año, un poco de respeto también, el año que viene, dentro de dos años van a ser profesionales y se están capacitando, pero son re bien.

De la ubicación física ya hablamos.

Sí, vino un arquitecto porque no sé si vieron allá bedelía está todo a nuevo, está divina bedelía, espectacular. Y bueno, hay un proyecto, supuestamente después de bedelía venían para acá, no han venido porque vieron que es todo lento, pero hay todo un proyecto para reestructurar todo que me parece que está muy bueno. Yo no estuve cuando vino el arquitecto porque vino de tarde, estuvo hablando con el doctor Uriarte, creo que están los planos y todo para cambiar un poco la estructura del consultorio. Me parece que el director lo mandan para acá y que allá donde está él va a estar la parte del comedor como para que los funcionarios también tengan un espacio donde comer,

donde estar y donde calentarse la comida y todo eso. Y hay un espacio también diseñado para atender a los consultantes y un espacio para que estén los docentes también, porque a veces vienen, repito a las 10 de la mañana esto es impresionante, entonces salen los de las 8, llegan los de las 10 y se sientan acá y se paran y charlan de cómo estás, que no se ven hace tiempo o de alguna cosa u otra y tampoco tienen un espacio. Digo, esto es como de tránsito, nadie tiene un espacio determinado, entonces me parece que el rediseño que está, está apuntado a eso, para que cada persona tenga su espacio, los funcionarios, los docentes, los estudiantes. Igualmente va a estar el tema de las ventanillas, porque necesitás separar lo que son el público en general de los estudiantes, porque si no es una ventanilla aglomerada y es un caos total, entonces me parece que hay, supuestamente, en cualquier momento lo van a hacer.

Formulario Encuesta Estudiantes

Encuesta para Trabajo de Investigación Monográfico para la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración "Análisis del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho"-Estudiantes

	1 Muy buena	2 Buena	3 Regular	4 Mala
1- Qué referencias tiene del consultorio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-Cómo son sus expectativas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3-Cómo es el trato con los consultantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-Cómo es la relación con la parte administrativa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-Cómo es la relación con el docente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6-Cómo es el funcionamiento del consultorio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7-Utilidad de los casos vistos para su formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8-Cuenta con recursos suficientes para realizar la tarea?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9-Cómo les resulta el archivo de los casos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10-Distribución física para la atención personalizada del consultante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11-Se ven variedad de casos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
12-Sienten que tienen los conocimientos para resolver los casos?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		

12-Qué cambiaría?

13-Cómo insertaría a la facultad de Ciencias Económicas en el consultorio?

Otros comentarios (Observaciones, Sugerencias, propuestas de mejoras, etc):

Formulario Encuesta Docentes

Encuesta para Trabajo de Investigación Monográfico para la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración "Análisis del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho"-Docentes

1 Muy buena 2 Buena 3 Regular 4 Mala

- 1-Opinion sobre el consultorio 1 2 3 4
- 2-Cómo es el trato con los consultantes? 1 2 3 4
- 3-Cómo es la relación con los funcionarios del consultorio? 1 2 3 4
- 4-Cómo es la relación con los estudiantes? 1 2 3 4
- 5-Cómo es el funcionamiento del consultorio? 1 2 3 4
- 6-Utilidad de los casos vistos para la formación de los estudiantes 1 2 3 4
- 7-Son suficientes los recursos para realizar la tarea? 1 2 3 4
- 8-Cómo les resulta el archivo de los casos? 1 2 3 4
- 9-Se ven variedad de casos? SI NO
- 10-Se necesitaría apoyo de profesionales de otras ramas? SI NO
- 11-Organización de los grupos durante la atención de casos 1 2 3 4

12-Qué cambiaría?

13-Cómo insertaría a la facultad de Ciencias Económicas en el consultorio?

Otros comentarios (Observaciones, Sugerencias, propuestas de mejoras, etc):

Instructivo de funcionamiento del Consultorio Jurídico para Docentes



UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA
FACULTAD DE DERECHO
Consultorio Jurídico
"Dr. Manuel Orlando López Fernández"



Montevideo, 25 de octubre de 2010.

Señor Docente de Técnica Forense III.
De mi mayor consideración:

A los efectos de su conocimiento y divulgación, al equipo docente y sus estudiantes, le hago llegar la siguiente información:

I. Finalización de los cursos. Las clases de Técnica Forense III terminan el viernes 12 de noviembre por lo que, hasta dicha fecha, cada grupo continuará con la atención de los consultantes ya atendidos y asistencia a las audiencias del grupo.

La agenda de consultantes nuevos se cerró el viernes 22 de los corrientes por lo que a partir de hoy solo se seguirá atendiendo a los consultantes ya recibidos sin perjuicio que los docentes podrán disponer la atención de nuevos asuntos derivados de los que ya se encuentran en trámite.

II. Entrega de carpetas. Entre el 8 y el 12 de noviembre inclusive, recibiremos las carpetas de cada grupo, debiendo coordinarse el día y horario de la entrega (solo se recibirán las carpetas de 2 grupos por día) con las funcionarias Ana María Melo en el turno matutino y Nélide Suarez en el turno vespertino.

La recepción de las carpetas se hará por un funcionario del consultorio con el apoyo de uno de los docentes del grupo (no necesariamente el encargado).

A tales efectos, cada estudiante deberá entregar, con sus carpetas, la planilla confeccionada al efecto, de la cual se adjunta un ejemplar que podrán hacer fotocopiar (queda un ejemplar en la fotocopidora del CED) y que además está en la carpeta "mis documentos" de las computadoras que están a disposición de los estudiantes.

Sólo se reciben carpetas abiertas, en caso que se haya dejado para abrir deberán exhibir el respectivo boleto de apertura.

En la planilla no se ingresarán consultas, las que quedarán bajo la custodia de los respectivos docentes

Agradecemos que las planillas se llenen en forma digital (pueden imprimirla en nuestra impresora) y nos remitan una copia a receso2010.11@gmail.com (en asunto indicar Grupo).

Si el estudiante lo desea puede hacer un segundo ejemplar que le será firmado como recibo.

III. Cedulones. Los recibidos hasta el 5 de noviembre serán entregados a los docentes en la forma habitual y hasta la misma fecha deberán revisar sus respectivos domicilios electrónicos.

A partir del 8 de noviembre los cedulones recibidos en papel, o electrónicamente, serán procesados por el Consultorio.

Nélide



UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA
FACULTAD DE DERECHO
Consultorio Jurídico
"Dr. Manuel Orlando López Fernández"



Los docentes que hayan cambiado la clave de su domicilio electrónico, deberán comunicar la nueva clave a este Director para que puedan ser revisados durante el receso.

IV. Planilla de audiencias. Cada equipo docente deberá llenar y entregar las planillas de las audiencias de su grupo notificadas hasta el 5 de noviembre inclusive, y que correspondan a fechas desde el 15 de noviembre inclusive en adelante.

Se agradece el llenado de las planillas en forma digital, para lo cual el formulario se encuentra en nuestras computadoras y se les envía por correo electrónico si lo solicitan a aquellos docentes que lo soliciten.

La responsabilidad del correcto llenado de las planillas corresponde al docente. El Consultorio no asumirá las audiencias que no estén incluidas en las planillas y hayan sido notificadas antes del 5 de noviembre.

En el caso que el equipo docente quiera hacer alguna audiencia durante el receso, deberá ser indicado en la planilla.

Se recuerda que en el caso de divorcios por mutuo consentimiento u otro proceso que requiera dos profesionales en la audiencia, el Consultorio solo dispondrá de un letrado correspondiendo la asistencia de la otra parte a los docentes del grupo.

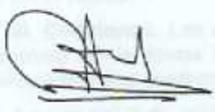
V. Atención de consultantes y audiencias durante el receso. A partir del 15 de noviembre la atención de los consultantes, redacción de escritos y asistencia a las audiencias queda a cargo de los asistentes del Consultorio.

En el correr de la próxima semana les indicaremos los días y horarios de atención de los asistentes y las sedes judiciales que les corresponden para la asistencia a las audiencias.

Asimismo les haremos llegar el formulario que deberán llenar los estudiantes que quieran continuar gestionando alguna de las carpetas que tuvo a su cargo.

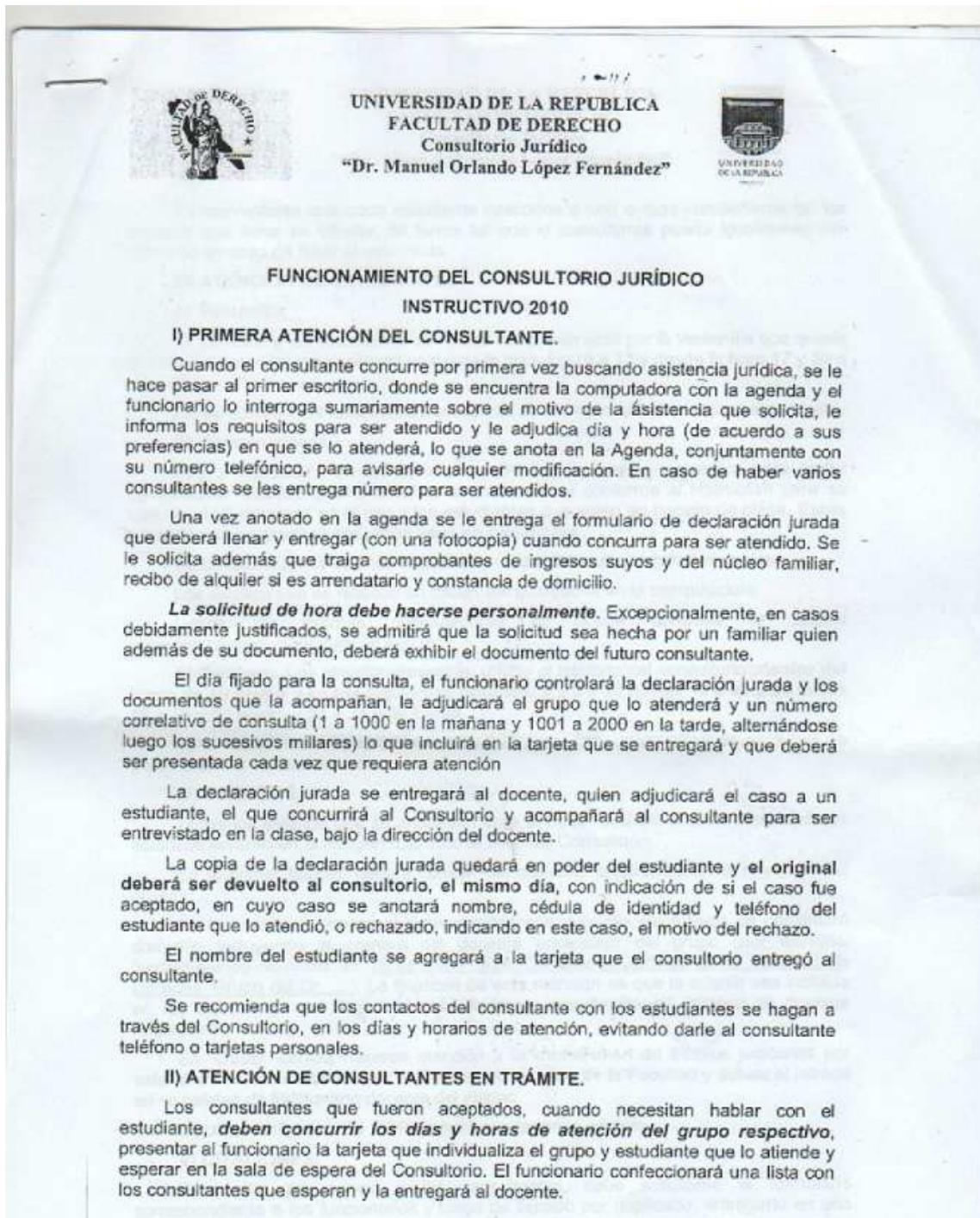
VI. Examen sustitutivo. Les recordamos que está en vigencia la modificación al Reglamento de los Cursos de Técnica Forense relativa al examen sustitutivo (recuperación con un asistente durante el receso).

Quedando a las órdenes para aclarar cualquier duda, lo saludo muy atte.:



Dr. Gonzalo Uriarte Audi
Director del Consultorio Jurídico
Facultad de Derecho - UDELAR

Instructivo del funcionamiento del Consultorio Jurídico para Estudiantes





UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA
FACULTAD DE DERECHO
Consultorio Jurídico
"Dr. Manuel Orlando López Fernández"



Es conveniente que cada estudiante interiorice a uno o mas compañeros de los asuntos que tiene en trámite, de forma tal que el consultante pueda igualmente ser atendido en caso de faltar el estudiante.

III) ATENCIÓN DE ESTUDIANTES

A) Ventanilla.

La atención a los estudiantes se realiza exclusivamente por la ventanilla que queda al lado del ascensor, cuyo horario es desde la hora 8 y 15 a 13 y desde la hora 17 y 30 a 21 y 45.

Allí se solicitan los formularios necesarios, se entregan las carpetas para abrir, etc.

B) Computadoras.

Hay a disposición de los estudiantes 3 computadoras e impresora para poder confeccionar escritos, previa solicitud al funcionario y conforme al instructivo para su uso. Se dará prioridad en el uso a los estudiantes que estén en horario de clase. **Estas computadoras aceptan diskettes pero no pen drives**

Se solicita imprimir solo los originales y utilizar fotocopiado para las copias.

Los escritos que se realicen no deben ser guardados en la computadora

Desde las mismas computadoras se puede consultar la página www.expedientes.poderjudicial.gub.uy.

C) Teléfono. Los estudiantes podrán utilizar el teléfono del consultorio **dentro del turno de su grupo y en los siguientes horarios: 9 a 9 y 30 horas, 12 a 12 y 30 horas 19 a 19 y 30 horas y 21 a 21 y 30 horas.**

Cada estudiante no podrá hacer mas de 2 llamadas y la duración de cada una no podrá exceder de tres minutos.

IV) ESCRITOS.

Todos los escritos que se presenten ante el Poder Judicial u otras dependencias estatales llevarán en el margen izquierdo el sello del Consultorio.

En el primer escrito, deberá constituirse domicilio electrónico en la dirección del grupo.

En los casos de sedes que no cuentan con domicilio electrónico se constituirá domicilio incluyendo el nombre del docente encargado del grupo (por ejemplo: "constituyendo domicilio en 18 de Julio 1824, Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho, Grupo del Dr. ..."). La finalidad de esta mención es que la misma sea incluida en los cedulones que llegan al consultorio, lo que facilita su entrega al docente respectivo.

En "Otrosí" deberá hacerse mención a la exoneración de tributos judiciales por estar el consultante asistido por el Consultorio Jurídico de la Facultad y actuar el letrado en su calidad de funcionario docente del mismo.

La copia recibo (art. 74 CGP) deberá quedar en la carpeta.

V) CITACIONES.

Para citar por correo a los consultantes, debe solicitarse el formulario correspondiente a los funcionarios y luego de llenado por duplicado, entregarlo en una sucursal del Correo haciendo sellar el duplicado, el que deberá guardarse en la carpeta.



UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA
FACULTAD DE DERECHO
Consultorio Jurídico
"Dr. Manuel Orlando López Fernández"



Deberá ponerse atención en la correcta individualización de la dirección del consultante para evitar su devolución por datos incompletos.

La citación deberá indicar los días y horas a las que debe concurrir el consultante, siempre coincidente con las establecidas por el docente para la atención de consultorio, e incluirán necesariamente el nombre del estudiante y el grupo al que pertenece.

Actualmente no existe exoneración para la correspondencia del Consultorio por lo que debe pagarse el franqueo.

Excepcionalmente, en casos de urgencia, podrá solicitarse a los funcionarios que citen al consultante mediante telefonograma. Para ello deben solicitar el formulario respectivo.

VI) APERTURA DE CARPETAS.

Cuando se presente el primer escrito, en un trámite judicial o administrativo, se procederá a abrir una carpeta.

Dicha apertura se solicitará al Consultorio, acompañando la siguiente documentación, debidamente completada, que controlará el funcionario:

- Formulario de solicitud de apertura, firmado por el docente y con los datos del estudiante.
- Copia de la declaración jurada
- Hoja de relación de hechos y de trámite
- Copia del escrito presentado con constancia de su recepción por la oficina respectiva.

El funcionario entregará al estudiante un recibo de dicha documentación e indicará cuando se devolverá al grupo (luego de confeccionar la carátula, anotarla en los registros respectivos, etc.).

VII) CARPETAS EN TRÁMITE.

Al comienzo del año lectivo, el docente de cada grupo repartirá entre sus estudiantes las carpetas de años anteriores que se encuentran en trámite.

Cada estudiante deberá revisar que la hoja de trámite y el falso expediente se encuentren llevados en forma correcta y corregirá las omisiones que detecte.

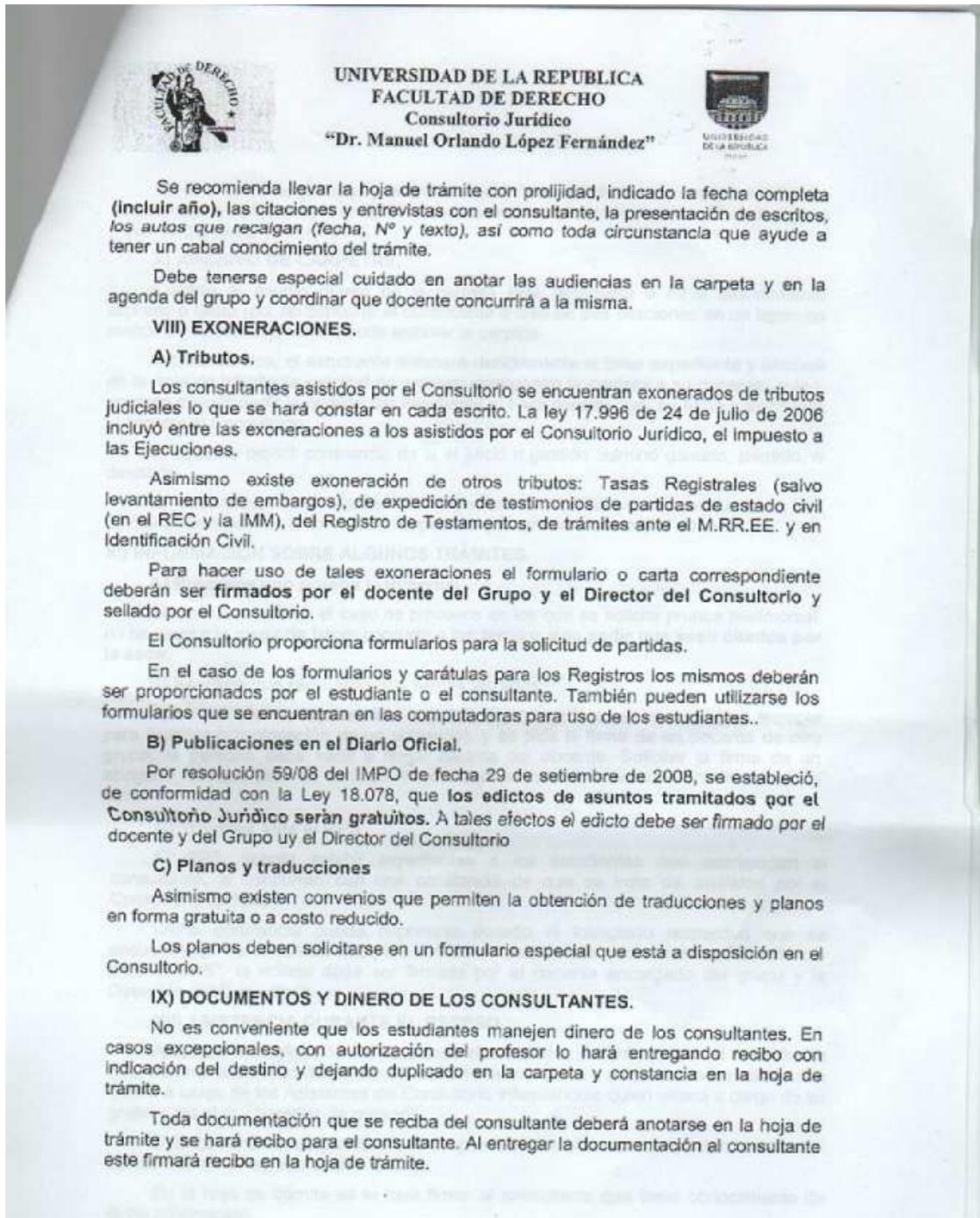
En la carátula agregará el año y su nombre y en el interior de la carpeta indicará la fecha en que se hizo cargo de la carpeta y su dirección y teléfono.

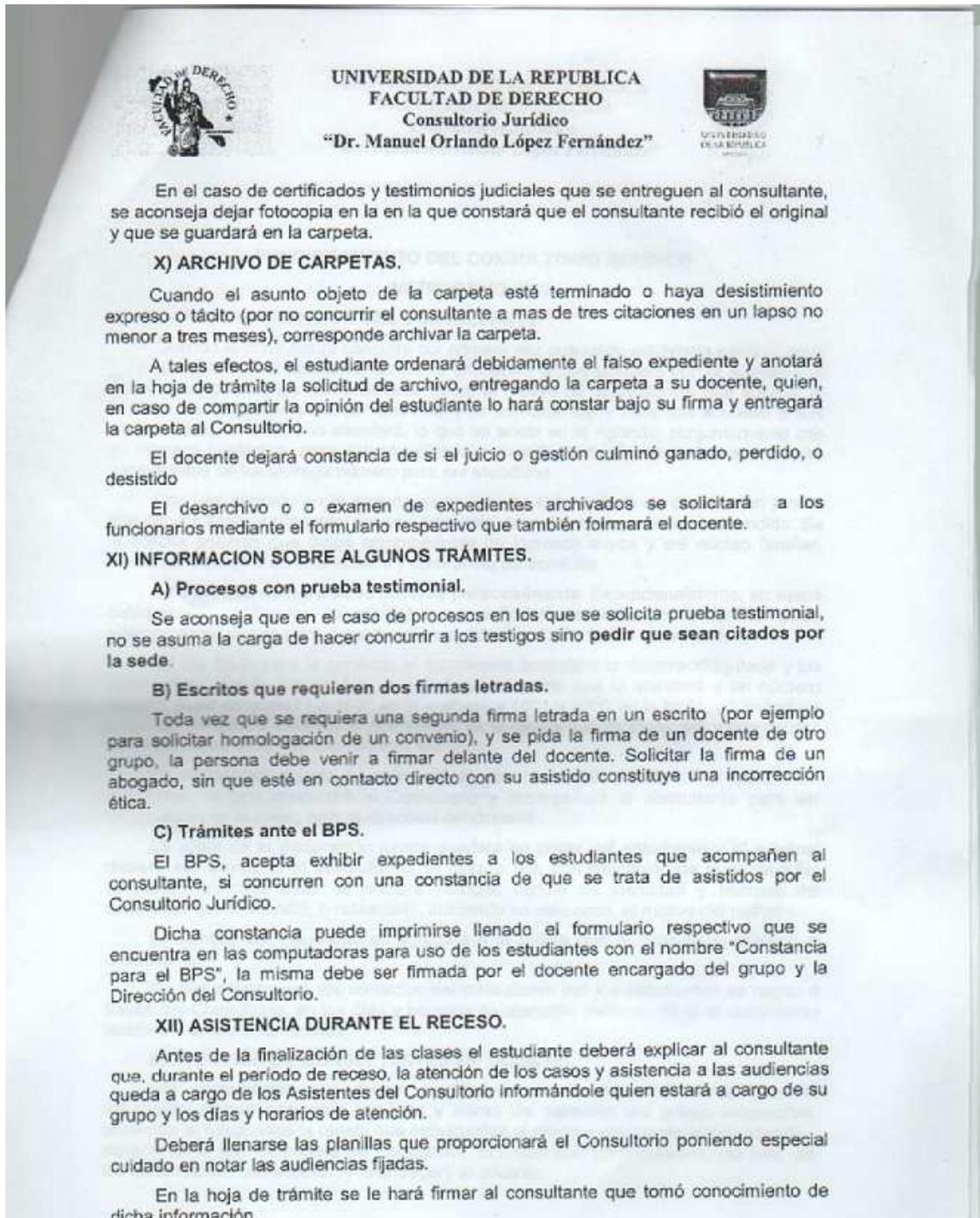
Posteriormente coordinará con los funcionarios del Consultorio, una fecha para actualizar los datos en la computadora.

Toda vez que el consultante cambie de domicilio y/o teléfono, el estudiante debe anotar en la carpeta y hacerlo saber al Consultorio para actualizar la base de datos.

Las carpetas podrán ser consultadas por los estudiantes en clase o en el Consultorio (en su turno) pero no retiradas de la Facultad.

Solo se podrán retirar las carpetas, con autorización del docente, para concurrir a las audiencias o cuando el docente lo entienda conveniente dada su complejidad.





Formularios

Formulario de Citación a Consultantes

FACULTAD DE DERECHO
CONSULTORIO JURIDICO
18 de Julio 1824 - Montevideo

Montevideo, de 200.....

Agradeceré a Ud. se sirva concurrir a este consultorio el día.....

a las horas.

Dr.....

Estudiante.....

Carpeta.....

Saluda a Ud. atentamente.

FACULTAD DE DERECHO
CONSULTORIO JURIDICO
18 de Julio 1824 - Montevideo

S/O

Señor/a.

CIUDAD

Declaración Jurada

DIA
HORA

TRAER: * Fotocopia de cédula de identidad
* Constancia Ingresos (recibo sueldo, pensión, jubilación)
* Constancia Domicilio en Mdeo. (recibo luz, agua, etc)
* Recibo de alquiler
* Fotocopia de su Declaración Jurada Completa

Declaración Jurada

CONSULTORIO JURIDICO DE FACULTAD DE DERECHO

FECHA DE CONSULTA..... C. IDENTIDAD.....
APELLIDOS..... NOMBRES.....
NACIONALIDAD..... EDAD..... ESTADO CIVIL.....
DOMICILIO..... BARRIO.....
TELÉFONO.....
Nº. HIJOS A SU CARGO..... EDADES.....
OTRAS PERSONAS QUE VIVEN CON USTED.....
INGRESOS MENSUALES: PERSONAL..... DEL CONYUGE U OTRAS PERSONAS
QUE INTEGRAN EL NUCLEO FAMILIAR.....
SE DEBERAN ACOMPAÑAR RECIBOS DE INGRESOS MENCIONADOS EN LA DECLARACION
VIVIENDA PROPIA DEL CONSULTANTE: SI..... NO.....
ACEPTACION DE LA CONSULTA POR PARTE DEL PROFESOR: SI..... NO.....
OBSERVACIONES.....
FIRMA DEL SR./A DOCENTE.....

ARTICULO 231 DEL CODIGO PENAL.
(FALSIFICACION IDEOLOGICA POR UN PARTICULAR) EL QUE CON MOTIVO DEL OTORGAMIENTO O
FORMULACION DE UN DOCUMENTO, ANTE UN FUNCIONARIO PUBLICO, PRESTARE UNA
DECLARACION FALSA SOBRE SU IDENTIDAD O ESTADO, O CUALQUIERA OTRA CIRCUNSTANCIA
DE HECHO, SERA CASTIGADO CON TRES A VEINTICUATRO MESES DE PRISION.

FIRMA DEL CONSULTANTE.....

GRUPO ASIGNADO..... NO. CONSULTA.....
TEMA DE CONSULTA.....
ESTUDIANTE ASIGNADO..... NO. DE CEDULA.....
TELÉFONO..... DIRECCION.....