

## Comprobante Documento

SISID  
Ministerio de Justicia



ID SISID :	836174
Materia :	R.EXENTA 2559 DE FECHA 23-12-2021.- MEMO 4552 REMITE PARA SU REVISION PROPUESTA DE RES.EXENTA QUE APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO "MEDIACION FAMILIAR VIA REMOTA MEIDAINTE VIDEOCONFERENCIA PARA LOS CENTROS DE MEDIACION LICITADOS"
Folio :	35044.21
Tipo Dcto :	Resolución Exenta
Número Ing. Dcto :	
Número Des. Dcto :	2559
Oficina de Partes deriva a :	INT.
Sistema Integrado de Documentos (SISID)	



DIVISIÓN JUDICIAL  
UNIDAD DE MEDIACIÓN  
HMR/AMR/PTG/MFE/IBJ/OGP/MSM

## APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO "MEDIACIÓN FAMILIAR VÍA REMOTA MEDIANTE VIDEOCONFERENCIA PARA LOS CENTROS DE MEDIACIÓN LICITADOS".

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2559 /

SANTIAGO, 23 DIC 2021

**Hoy se resolvió lo que sigue:**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto Supremo N° 1.597, de 1980, del Ministerio de Justicia, que Aprueba el Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia; en la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia; en el Decreto Supremo N° 763, de 2008, del Ministerio de Justicia, que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia y Deroga Decreto N° 957 que Aprueba Normas Reglamentarias necesarias para la Ejecución de la Ley N° 19.968; en la Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en la Resolución N°81, de 2017, de la Subsecretaría de Justicia, que Aprueba Bases Tipo, Administrativas y Técnicas, Anexos y Contrato Tipo, para la Contratación del Servicio de Mediación Familiar; en la Ley N° 21.394, que Introduce Reformas al Sistema de Justicia para Enfrentar la Situación luego del Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública; en el Decreto N°139, de 01 de diciembre de 2021, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Aprueba Modificación de Contrato de Prestación de Servicios de Mediación; en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y en la demás normativa aplicable.

### CONSIDERANDO:

1°. Que, la Ley N°19.968, que Crea los Tribunales de Familia consagra en su Título V, la Mediación Familiar como un sistema de resolución de Conflictos al que pueden ser sometidas las materias de competencia de los Juzgados de Familia, con las excepciones indicadas en el citado cuerpo legal.

2°. Que, por su parte, el inciso tercero del artículo 114 de la citada Ley, dispone que, para proveer los servicios de mediación sin costo para las partes, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos debe velar por la existencia de una adecuada oferta de mediadores en las diversas jurisdicciones de los Tribunales con competencia en asuntos de familia, contratando al efecto los servicios de personas jurídicas o naturales, a fin que sean ejecutados por quienes se encuentren inscritos en el Registro de Mediadores.

3°. Que, dando cumplimiento a la normativa citada en el considerando anterior, mediante la Resolución N°81, de 2017, de la Subsecretaría de Justicia, se aprobaron las Bases Tipo Administrativas y Técnicas, Anexos y Contrato Tipo, para la Contratación del Servicio de Mediación Familiar.

4°. Que, la citada Resolución N°81, dispone en su cláusula primera, que tanto la convocatoria a licitación, la etapa de consultas, los procesos de evaluación de las ofertas, la adjudicación, suscripción, condiciones y ejecución de los contratos para la prestación de los servicios de mediación familiar, se regirán, entre otras disposiciones; por las Instrucciones y los Manuales de Procedimiento dictados por el

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para la correcta ejecución de los contratos de prestación de servicios de mediación familiar.

5°.Que, la cláusula tercera del contrato de prestación de servicios de mediación familiar, establece como objeto del mismo, la prestación del servicio de mediación familiar, la que deberá ejecutarse de conformidad con la Ley N°19.968 y su Reglamento, las Bases de Licitación que rigieron el proceso concursal, el contrato suscrito entre las partes y los estándares fijados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de los manuales, instrucciones y recomendaciones técnicas que versen sobre los diferentes procedimientos asociados. De esta misma forma, la cláusula octava del citado instrumento ha consagrado como una obligación de carácter esencial para los contratados, prestar los servicios de mediación familiar de acuerdo al objeto del contrato.

6°.Que, asimismo, la citada cláusula tercera del contrato de prestación de servicios de mediación familiar, establece que la prestación de los servicios de mediación familiar debe realizarse *"en un lugar adecuado para la atención de usuarios/as, con las condiciones de infraestructura, equipamiento y recursos humanos idóneos para la adecuada prestación del servicio"*.

Por su parte, la cláusula octava del referido instrumento establece que son obligaciones esenciales del mismo, entre otras, la obligación de prestar los servicios de mediación familiar de acuerdo al objeto del contrato, y añade que la prestación de dichos servicios debe efectuarse en observancia a lo dispuesto en la Ley N°19.968, su reglamento, las bases de licitación que rigieron el concurso y los estándares fijados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de manuales, instrucciones y recomendaciones que versen sobre los procedimientos asociados.

7°.Que, con ocasión de la crisis sanitaria que afecta al país y con el objeto de procurar la mayor eficiencia del Sistema de Justicia frente a la sobrecarga de trabajo sobreviniente a causa de la actual pandemia y la de restringir la presencia física de las personas por motivos sanitarios y el resguardo de la salud pública, mediante la Ley N° 21.394, entre otros cuerpos normativos, se modificó la Ley N° 19.968, que "Crea los Tribunales de Familia", incorporando en lo pertinente un nuevo inciso final en el artículo 103, que establece que, con el acuerdo de las partes, las sesiones de mediación familiar podrán realizarse vía remota mediante videoconferencia, según lo dispuesto en la preceptiva que introduce la misma ley.

8°.Que adicionalmente, se introdujo un nuevo texto en el inciso primero del artículo 108 de la Ley N° 19.968, estableciendo que las partes deberán concurrir al proceso de mediación familiar, personalmente, o vía remota por videoconferencia según corresponda.

9°.Que, asimismo, la referida modificación legal introduce el nuevo artículo 109 bis, que dispone que: *"La mediación que se efectuare vía remota mediante videoconferencia se realizará de conformidad a lo dispuesto en este artículo y a las demás normas del Título V que no resulten contradictorias"*.

Al respecto, el citado precepto, establece que en la víspera de la sesión de mediación las partes deberán proporcionar al/la Mediador/a un medio de contacto oportuno, tales como número de teléfono o correo electrónico, para efectos de intercambiar información y para la coordinación de las sesiones que pudieren tener lugar y deberán remitir por escrito al/la Mediador/a el acuerdo para la realización de la mediación vía remota. Agrega, que en caso que las partes concurren vía remota, deberán remitir previamente al/la Mediador/a copia de su cédula de identidad, a través del medio de contacto señalado.

A su turno, el nuevo artículo 109 bis, en su inciso cuarto dispone que el/la Mediador/a al inicio de la sesión de mediación deberá verificar la identidad de las partes, y solicitar que éstas ratifiquen su voluntad de llevar a cabo la sesión a través de videoconferencia, debiendo comprobar que el lugar en que se

encuentren es adecuado para participar de la sesión de mediación que cumpla con las condiciones de idoneidad y privacidad suficientes, así como también, que no se encuentren presentes terceras personas ajenas al proceso.

De la misma forma, el nuevo artículo 109 bis inciso sexto establece que, si hubiere mal funcionamiento de los medios tecnológicos, el/la Mediador/a dispondrá la suspensión de la sesión y fijará un nuevo día y hora para su continuación en la fecha más próxima posible. Lo anterior es sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso final del artículo 111.

Asimismo, el citado artículo, en su inciso quinto, prevé que el/la Mediador/a, se encontrará facultado/a para poner término a la sesión de mediación por incumplimiento de alguno de los principios que rigen el proceso, estableciendo además en su inciso séptimo, la prohibición de grabar, captar, interceptar, divulgar o reproducir por las partes, el/la Mediador/a ni por terceras personas, por ningún medio material, digital o de comunicación masiva, las sesiones de mediación, ni fotografiar imágenes o documentos de la sesión, determinando que la infracción a esta norma será sancionada de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 161 – A del Código Penal.

10°. Que, además, el artículo 111 de la Ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia, fue modificado en el sentido de incorporar en su primer inciso la siguiente oración *“En caso que la mediación se verifique vía remota por videoconferencia, el acta podrá ser firmada mediante firma electrónica simple o avanzada”*.

11°. Que, se incorporó en el artículo 112 de la Ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia, un nuevo inciso tercero que señala *“El mediador podrá llevar adelante el proceso de mediación siempre que se encuentre adscrito, en virtud de lo señalado en el inciso anterior, al territorio jurisdiccional del tribunal competente para conocer del conflicto”*.

12° Que, sobre el particular, cabe anotar que en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 18.575, se encuentran radicadas en el jefe superior del servicio respectivo, las facultades de dirección, administración y organización, debiendo, al momento de adoptar las medidas de gestión interna para hacer frente a la situación sanitaria en referencia, considerar las particulares condiciones presentes en la actualidad.

13°. Que, a su vez, es necesario referir que, la letra d), del artículo 9 del Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1.597, de 1980, del Ministerio de Justicia, establece que, al Subsecretario de Justicia, entre otras funciones le corresponderá la de *“Impartir instrucciones específicas, fiscalizar su aplicación y coordinar la acción de los organismos del sector”*.

14°. Que, en consideración de lo previamente expuesto, y con el objetivo de permitir el correcto desarrollo del proceso de mediación y la participación de las partes a través de sesiones remotas mediante videoconferencia, es necesario que esta Subsecretaría de Justicia apruebe un manual de procedimiento que disponga instrucciones orientadas a regular la realización de sesiones de mediaciones familiares realizadas bajo la modalidad remota mediante videoconferencia, por parte de los Centros de Mediación Licitados del país.

#### **RESUELVO:**

1°. **APRUÉBASE** el Manual de Procedimiento “Mediación familiar vía remota mediante videoconferencia para los Centros de Mediación Licitados”, cuyo texto es el siguiente:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO “MEDIACIÓN FAMILIAR VÍA REMOTA MEDIANTE VIDEOCONFERENCIA PARA LOS CENTROS DE MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADOS”.**

**1. Alcance**

Solo podrán realizarse procesos de mediación y sus respectivas sesiones de mediación en forma individual o conjunta a través de vía remota mediante videoconferencia, en aquellas materias previas y obligatorias establecidas en el artículo 106 de la Ley 19.968, a excepción de aquellas señaladas en el inciso quinto del mismo artículo.

Los Centros de Mediación deberán señalar a través de la suscripción de una Declaración Jurada expresamente qué medios tecnológicos utilizarán para el desarrollo de los procesos de mediación a través de vía remota mediante videoconferencia, asegurando que estos cuenten con las medidas mínimas de seguridad en cuanto a su acceso, privacidad y confidencialidad, por lo cual no se permitirá el uso de plataformas de videoconferencia gratuitas.

De igual forma, los Centros de Mediación deberán asegurar que los/as Mediadores/as que realicen dichos procesos y que se encuentren individualizados en la Declaración señalada, sepan utilizar correctamente la herramienta tecnológica informada, lo cual deberá ser verificado por la Contraparte Técnica del respectivo contrato.

En la misma Declaración Jurada, el contratado deberá comprometerse a contar dentro de su nómina de reemplazo, con al menos, un/a Mediador/a habilitado/a para realizar mediaciones remotas mediante videoconferencia. De esta forma, si el/la Mediador/a titular comprometido en la nómina para realizar este tipo de sesiones es reemplazado, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula séptima del contrato, el/la Mediador/a de reemplazo deberá ser quien realice los procesos de mediación remota mediante videoconferencia.

Si, al momento de requerir un reemplazo, el prestador no cuenta con Mediadores/as de reemplazo habilitados/as y disponibles para realizar los procesos bajo esta modalidad, el contratado deberá informar vía correo electrónico a la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, previo a hacer efectivo el reemplazo, quien será el/la Mediador/a de su nómina, que realice estas funciones, quien también deberá estar habilitado para realizar las sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia. La información referida, deberá ser enviada a la casilla [contratos2018@mediacionchile.cl](mailto:contratos2018@mediacionchile.cl) adjuntando una versión actualizada de esta Declaración.

En el caso que, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 7.2.2 de la cláusula Séptima del contrato de prestación de servicios de mediación familiar, proceda la sustitución del mediador/a comprometido/a para realizar sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia, el mediador/a sustituto/a propuesto deberá ser quien realice los procesos de mediación remota mediante videoconferencia. En caso que este/a último/a no se encontrare habilitado/a para realizar este tipo de procesos el contratado deberá, junto a la solicitud de sustitución, informar vía correo electrónico a la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, quien será el/la Mediador/a titular de su nómina, que realice estas funciones, el que deberá estar habilitado para realizar las sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia. En este caso, la información referida, también deberá ser enviada a la casilla [contratos2018@mediacionchile.cl](mailto:contratos2018@mediacionchile.cl) adjuntando una versión actualizada de esta Declaración.

De esta forma, en ningún caso, la procedencia de un reemplazo o sustitución del/la o los/as Mediadores/as individualizados/as en esta Declaración Jurada como susceptibles de efectuar Mediaciones Remotas mediante Videoconferencia, eximirá al prestador de la obligación de realizar los procesos de mediación familiar por esta vía, ni de la obligación de contar con mediadores/as que se encuentren habilitados/as para realizarlos.

En el caso que el Contratado incluya en las sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia a Co-Mediadores/as o Pasantes, deberá informar de aquello a la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, conforme a lo establecido en los numerales 5.2 y 5.3 de la Cláusula Quinta de las Bases Técnicas

aprobadas mediante Resolución N° 81, de 2017, de la Subsecretaría de Justicia. Sin perjuicio de lo anterior, ambos perfiles podrán comparecer en la sesión tanto en forma presencial como vía remota mediante videoconferencia, según lo disponga el/la Mediador/a responsable del proceso. En este caso, además, el/la Mediador/a responsable deberá informar a las partes sobre la asistencia a las sesiones de un Co-mediador/ o Pasante, identificándolo al inicio de la sesión.

Tanto el Co-Mediador como el Pasante deberán cumplir con todos los Principios de la Mediación establecidos en el artículo 105 letra c) de la Ley, especialmente en lo referido a la Confidencialidad del proceso y las nuevas prohibiciones incorporadas en el artículo 109 bis de la Ley N° 19.968.

Lo mismo ocurrirá en caso que la sesión de mediación vía remota sea observada por un Supervisor Interno o contratado externamente por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, donde se deberá contar con la autorización de las partes de la causa.

Por último, en caso que se requiera modificar la plataforma de videoconferencia informada, la Contraparte Técnica del Centro de Mediación deberá informar de ello por escrito a la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, con una anticipación de a lo menos 10 días hábiles a la implementación del reemplazo de la herramienta respectiva.

Asimismo, la referida Contraparte Técnica será responsable de comunicar acerca de la modificación de la plataforma a aquellos usuarios cuyas sesiones ya se encuentren agendadas, con una anticipación de a lo menos dos días hábiles a la fecha fijada para la realización de la sesión respectiva.

## **2. Condiciones Especiales para la realización de Mediaciones Remotas mediante Videoconferencia:**

Solo podrán llevarse a cabo procesos de mediación y sus respectivas sesiones de mediación en forma individual o conjunta a través de medios remotos bajo las siguientes condiciones:

- 2.1 Las causas donde se realicen sesiones de mediación remota deberán ser registradas en el Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) de igual forma como se gestiona e ingresa cualquier solicitud de mediación, debiendo registrar en dicho sistema tanto el Agendamiento de sesiones y las Notificaciones realizadas. Asimismo, y en forma adicional al registro de las sesiones de mediación en la pestaña "Agendamiento", en la pestaña Documentación del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), se deberá anotar como observación que una o varias sesiones del proceso de mediación familiar fueron realizadas vía remota, mediante videoconferencia.
- 2.2 Tanto el solicitante como el solicitado del proceso de mediación, deberán manifestar expresamente por escrito su voluntad y conformidad de realizar la sesión de mediación vía remota mediante videoconferencia.

El solicitante deberá manifestar esta voluntad a través de la suscripción del **Formulario de Ingreso Espontáneo Especial** que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos entregue para estos efectos.

En relación a la conformidad y acuerdo de las partes de realizar efectivamente la sesión de mediación vía remota mediante videoconferencia, esta deberá constar en el respectivo **Consentimiento Informado**, el cual deberá ser firmado por las partes, con anterioridad a la primera sesión de mediación. Lo anterior, sin perjuicio de que, asimismo, las partes deban ratificar su consentimiento al inicio de la sesión respectiva.

La suscripción de estos documentos podrá efectuarse ya sea de forma presencial en el Centro de Mediación o en forma electrónica (haciendo uso de su clave única a través del Portal Usuario).

Asimismo, las partes deberán adjuntar a los instrumentos previamente señalados, copia en formato papel o digital (por ejemplo en formato pdf, jpeg, png, tiff u otro análogo) por ambos lados de sus documentos de identidad, entendiéndose por tales, su cédula de identidad o pasaporte. Lo anterior, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 109 bis de la Ley N° 21.394.

2.3 Tal y como ocurre con los procesos de mediación presenciales, a lo menos una de las partes debe haber calificado a mediación gratuita. El proceso de calificación a mediación gratuita, podrá ser efectuado por el/la propio/a Usuario/a solicitante, a través del Portal Usuario/a, completando el Formulario respectivo, o bien, por el/la Asistente Administrativo, en caso que las partes comparezcan de forma presencial al Centro, en virtud de la información aportada por las mismas. En este último caso, el Centro tendrá como plazo máximo hasta la fecha de la primera sesión, para realizar la evaluación socioeconómica. En ambos casos, la información socioeconómica respectiva, quedará registrada en el Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF).

2.4 El/la Asistente Administrativo, independientemente de la vía de ingreso de la causa, al momento de efectuar el ingreso de la misma o de las notificaciones según corresponda, deberá solicitar a las partes que fijen un **correo electrónico** válido para efectuar comunicaciones durante el desarrollo del proceso, al cual les será remitida toda la información sobre los alcances de la mediación.

En caso que sean las partes las que soliciten la hora vía Portal Usuario/a, en el mismo Formulario de Ingreso Espontáneo Especial, deberán señalar un correo electrónico válido para efectuar las comunicaciones con el Centro.

2.5 A lo menos con 48 horas de anticipación a la realización de la sesión de mediación remota, el/la Mediador/a deberá enviar vía correo electrónico a las partes que, de previo y común acuerdo comparecerán a través de esa vía, confirmando la fecha y hora de la sesión, así como enviando el link al que deberán conectarse para efectuar la sesión. Así, y dentro del mismo plazo antes señalado, el/la Mediador/a deberá remitir la confirmación de la dirección en que se encuentra ubicado el Centro de Mediación, a aquellas partes que comparecerán a la sesión de mediación familiar en forma presencial en el Centro, siendo de la exclusiva responsabilidad del/la Mediador/a familiar la realización de las gestiones que refiere el presente numeral.

2.6 Asimismo, en caso que una de las partes comparezca de forma remota y la otra se encuentre en las dependencias del centro, el/la Mediador/a en el mismo correo anterior, deberá requerir a la parte que estuviere participando en la sesión remota, manifestar por escrito su consentimiento para que la otra parte comparezca en la sala de mediación del Centro de Mediación junto al Mediador/a.

### **3. De la realización de la Sesión de Mediación Remota mediante Videoconferencia**

3.1 Las sesiones de mediación remotas deberán ser registradas en la pestaña de "Agendamiento" del Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF) y solo deberán efectuarse por esta vía, cuando se cuente con el consentimiento por escrito de todas las partes de la causa, el cual deberá ser otorgado, en la forma dispuesta en el punto 2.2, según corresponda.

3.2 Ambas partes de la causa podrán comparecer remotamente, o bien, una de ellas podrá hacerlo de manera remota y la otra en las dependencias del Centro de Mediación, si así lo conviniere.

3.3 El/la Mediador/a si bien podrá realizar la sesión de mediación mediante videoconferencia, siempre deberá realizarlo en las dependencias del Centro de Mediación Licitado que corresponda y dentro de la jornada contratada. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el numeral segundo de la cláusula Tercera

del contrato de prestación de servicios de mediación familiar y en las cláusulas segunda y novena de las bases técnicas, aprobadas por la Resolución N° 81 de 2017 de la Subsecretaría de Justicia.

- 3.4 Al inicio de la primera sesión, el/la Mediador/a deberá verificar la identidad de las partes solicitándoles la exhibición de sus respectivos documentos de identidad. Asimismo, el/la Mediador/a deberá solicitar a las partes, que éstas ratifiquen su voluntad de llevar adelante el proceso de mediación vía remota mediante videoconferencia, y dar lectura al respectivo Consentimiento Informado que fuere previamente suscritos por las mismas.
- 3.5 El/la Mediador/a deberá constatar, sea mediante preguntas o la exhibición del entorno, que las partes que concurren a la sesión de mediación vía remota se encuentran en un lugar adecuado para participar de la sesión de mediación y que cumpla con las condiciones de idoneidad y privacidad suficientes, así como también, que no se encuentran presentes terceras personas ajenas al proceso.
- 3.6 El/la Mediador/a deberá prestar especial atención a que el intercambio de información entre las partes se realice de manera fluida y clara sin ningún tipo de coacción externa. El/la Mediador/a estará siempre facultado/a para poner término o suspender un proceso de mediación seguido por vía remota si observare que el mismo no se pudiere realizar en conformidad a los principios de la mediación. De igual forma, deberá prestar atención y verificar si alguna de las partes presenta alguna situación de discapacidad que pudiera afectar el Principio de Igualdad.
- 3.7 En caso de requerir suspender la sesión de mediación, y habiendo voluntad de las partes de continuar con el proceso, el/la Mediador/a deberá fijar una nueva fecha para la realización de la sesión de mediación e informar a las partes vía correo electrónico de la nueva fecha, hora y el link de conexión, lo cual deberá quedar debidamente registrado en el Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), siendo de su exclusiva responsabilidad la realización de tales gestiones.
- 3.8 Se procederá de la misma forma que refiere el numeral anterior, cuando el/la Mediador/a responsable del proceso determine la necesidad de efectuar ya sea "Sesiones Individuales" o "Entrevistas con Niños, Niñas o Adolescentes", estando estas últimas sujetas a lo señalado en el artículo 105 letra e) de la Ley de Tribunales de Familia que indica: *"pudiendo citarlos sólo si su presencia es estrictamente indispensable para el desarrollo de la mediación"*.
- 3.9 Al igual que en los procesos de mediación de carácter presencial, en todo momento se deben resguardar los Principios de la Mediación establecidos en el artículo 105 de la Ley 19.968. Atendido lo anterior, y en virtud del Principio de Voluntariedad, en cualquier momento del proceso de mediación vía remota mediante videoconferencia, cualquiera de las partes podrá manifestar su intención de no continuar con el proceso.
- 3.10 Cuando no exista voluntad de llegar a acuerdo por las partes, el/la Mediador/a deberá emitir y firmar la respectiva Acta de Mediación Frustrada, la cual podrá ser firmada por las partes que lo deseen ya sea en forma presencial o a través del Portal Usuario, luego de lo cual el/la Mediador/a deberá enviárselas en formato digital al correo electrónico que estas hayan dado al inicio del proceso, o bien disponer su entrega física en las dependencias del Centro de Mediación. El Acta quedará disponible también en el Portal Usuario.
- 3.11 Dado que el proceso remoto no puede ser grabado, al **Frustrar por Voluntariedad** de una de las partes, el/la Mediador/a deberá requerir a la parte correspondiente, ya sea la firma del Acta a través del Portal Usuario o bien, que manifieste por escrito a través de correo electrónico esta voluntad a objeto de dejar respaldo de la misma. En caso de Frustrar la causa por otra causal, a lo menos deberá constar en el Acta la firma del/la Mediador/a responsable del proceso.

- 3.12 En caso de llegar a acuerdo en la sesión remota, el/la Mediador/a responsable del proceso deberá redactar el acta de acuerdo y remitírsela en formato PDF a todas las partes en un mismo correo electrónico para su revisión. En caso de estar conformes las partes, deberán manifestarlo a través del mismo medio en caso de haber comparecido en forma remota, o bien firmando el acta en el mismo momento al término de la sesión, en caso de haber comparecido en forma presencial. En caso que el Acta no fuere firmada en la misma sesión, las partes deberán acudir a firmarla al Centro de Mediación en forma presencial o bien, firmar digitalmente a través del Portal Usuario con su clave única. En caso de dudas, el/la Mediador/a podrá fijar una nueva fecha para sesión de mediación o una sesión de firma para aclarar cualquier duda sobre el acuerdo.
- 3.13 En el acta de acuerdo que se redacte, el/la Mediador/a deberá señalar claramente:
- 3.13.1 Que el proceso de mediación se realizó por "Vía Remota mediante Videoconferencia".
  - 3.13.2 Que se verificó al inicio de la sesión la identidad de las partes y su voluntad de llevar adelante el proceso de mediación remota mediante videoconferencia, y que cuentan con los medios tecnológicos suficientes para llevar a cabo la sesión vía remota.
  - 3.13.3 Que se constató sea mediante preguntas o la exhibición del entorno, que las partes que concurren vía remota se encuentran en un lugar adecuado para participar de la sesión de mediación que cumpla con las condiciones de idoneidad y privacidad suficientes, así como también, que no se encuentren presentes terceras personas ajenas al proceso.
- 3.14 Se deberá adjuntar mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), para ser enviada al Juzgado de Familia correspondiente vía interconexión, acompañando a lo menos:
- a) El Acta de Acuerdo debidamente firmada por las partes cuando sea de forma presencial y por el/la Mediador/a de forma presencial a todo evento.
  - b) Copia de los documentos de identidad de las partes (cédula de identidad o pasaporte).
  - c) Copia del Consentimiento Informado que dé cuenta de que las partes voluntariamente suscribieron el acuerdo y consintieron que el proceso se llevará a cabo vía remota.
  - d) Copia de Certificado Digital emitido por el Sistema Informático de Mediación Familiar (SIMEF), que dé cuenta que la o las partes firmaron el Acta de Acuerdo, a través de Portal Usuario con Clave única.
- 3.15 El/la Mediador/a deberá advertir a las partes que, aun habiendo firmado el Acta de Acuerdo, es atribución del Juzgado de Familia, la aprobación o rechazo de la misma a través de la emisión de la respectiva resolución, y que sólo desde ese momento, el Acuerdo tendrá valor jurídico.

#### **4. Otras disposiciones sobre la realización de mediaciones por vía remota mediante Videoconferencia.**

- 4.1 Si hubiere mal funcionamiento de los medios tecnológicos (por ejemplo: indisponibilidad de plataforma de videoconferencia, falta o falla de conexión a internet, corte de luz), el/la Mediador/a deberá disponer de la **suspensión de la sesión** y fijará un nuevo día y hora para su continuación en la fecha más próxima posible. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso final del artículo 111, en lo referido a la frustración de la causa.
- 4.2 Las sesiones de mediación no podrán ser grabadas, captadas, interceptadas, divulgadas ni reproducidas por las partes, el/la Mediador/a ni por terceras personas, por ningún medio material, digital o de comunicación masiva. Tampoco se podrán fotografiar imágenes o documentos de la sesión. Lo anterior

de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 109 bis de la Ley de Tribunales de Familia.

- 4.3 Sin perjuicio de que las partes de una causa puedan comparecer en forma remota mediante videoconferencia, el/la Mediador/a solo podrá llevar a cabo este tipo de procesos, cuando la materia que se quiera tratar, según las normas de competencia puedan ser presentadas en el Tribunal al que está adscrito el Centro de Mediación según su zona. Lo anterior, sin perjuicio, de lo señalado en el artículo 112 inciso tercero que establece *“Que el Mediador podrá llevar adelante el proceso de mediación siempre que se encuentre adscrito, en virtud de lo señalado en el inciso anterior, al territorio jurisdiccional del Tribunal competente para conocer el conflicto”*.

En el caso de que un/a usuario/a solicite un proceso de mediación en un Centro que esté adscrito a un Tribunal que no sea competente para saber de la materia que le interesa mediar, el Centro deberá informarle que no es “competente” para el ingreso de la causa. En caso que el/la usuario/a insista en el ingreso de la causa, el/la Mediador/a deberá requerir el Cierre Administrativo de la misma y dejar un comentario explicativo en la columna Observaciones del documento “Ingreso Espontáneo”.

De igual forma, el/la Mediador/a deberá informar de lo anterior al/la usuario/a e informarle a cuál Centro de Mediación debe requerir su ingreso entregándole los datos de contacto del mismo. Cabe señalar que de acuerdo al nuevo inciso tercero del artículo 112, en este caso, el/la Mediador/a no estará habilitado para emitir un Certificado de Mediación Frustrada y solo aplicará el cierre de la causa.

- 4.4 Al igual que sucede en las sesiones de mediación familiar realizadas en forma presencial, en caso de que el Juez con competencia en asuntos de familia dicte un Previo a Proveer sobre el Acuerdo, ya sea de forma o fondo, esto deberá ser comunicado por el/la Mediador/a a todas las partes en forma oportuna y diligente en razón al plazo y forma establecido por el Tribunal, sobre todo, si está referido a efectuar algún cambio en el acuerdo arribado o se requiera que las partes ratifiquen lo acordado a través de la Oficina Judicial Virtual o en el mismo Tribunal según lo disponga el Juez respectivo.

5. Anexos

**ANEXO N°1**  
**“DECLARACIÓN JURADA SOBRE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIACIÓN REMOTA MEDIANTE VIDEOCONFERENCIA EN CENTRO DE MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADO”, EN EL CONTEXTO DE LO RESUELTO EN EL DECRETO N° 139 DEL 2021.**

IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO	
NOMBRE DEL CONTRATADO	
RUT DEL CONTRATADO	
DOMICILIO DEL CONTRATADO	
NOMBRE DE FANTASÍA (máximo 20 caracteres)	
REGIÓN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
ZONA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	
TRIBUNAL QUE INTEGRA LA ZONA	
N° DE JORNADAS DE SERVICIO DE MEDIACIÓN CONTRATADAS	

INFORMACIÓN MEDIADORES/AS TITULARES DE LA NÓMINA <sup>1</sup>				
NOMBRE	RUN	REALIZARÁ MEDIACIONES REMOTAS SÍ/NO (A)	ESTÁ CAPACITADO/A EN EL USO DE PLATAFORMA DE VIDEOCONFERENCIA SÍ/NO (B)	CUENTA CON PC O NOTEBOOK CON CÁMARA INTEGRADA O WEB SÍ/NO (C)

<p><b>PLATAFORMA DE VIDEOCONFERENCIAS A UTILIZAR</b></p>	<p><i>Señale nombre de la Plataforma, y número de enlaces con que cuenta disponibles. Adjuntar documento que dé cuenta de la contratación de la misma para el uso del Centro de Mediación y que en lo posible se permita verificar que cuentan con las medidas mínimas de seguridad, en cuanto a su acceso, privacidad y confidencialidad.</i></p>
----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<sup>1</sup> La información que se entregue a través de este medio permitirá habilitar en la plataforma SIMEF el registro de Mediaciones que se efectúen a través de Videoconferencia, únicamente para los Mediadores/as que se incluyan en el listado y cumplan con los 3 requisitos señalados en las columnas A, B y C copulativamente.

El contratado se compromete además a contar, dentro de su nómina de reemplazo, con al menos un/a mediador/a habilitado/a para realizar mediaciones remotas mediante videoconferencia. De esta forma, si el/la mediador/a titular comprometido/a para realizar este tipo de sesiones es reemplazado/a, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula séptima del contrato, el/la mediador/a de reemplazo deberá ser quien realice los procesos de mediación remota mediante videoconferencia.

Si, al momento de requerir un reemplazo, el prestador no cuenta con Mediadores/as de reemplazo habilitados/as y disponibles para realizar los procesos bajo esta modalidad, el contratado deberá informar vía correo electrónico a la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, previo a hacer efectivo el reemplazo, quien será el/la Mediador/a de su nómina, que realice estas funciones, quien también deberá estar habilitado para realizar las sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia. La información referida, deberá ser enviada a la casilla [contratos2018@mediacionchile.cl](mailto:contratos2018@mediacionchile.cl) adjuntando una versión actualizada de esta Declaración.

En el caso que, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 7.2.2 de la cláusula Séptima del contrato de prestación de servicios de mediación familiar, proceda la sustitución del/la mediador/a comprometido/a para realizar sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia, el/la mediador/a sustituto/a propuesto/a deberá ser quien realice los procesos de mediación remota mediante videoconferencia. En caso que este/a último/a no se encontrare habilitado/a para realizar este tipo de procesos el contratado deberá, junto a la solicitud de sustitución, informar vía correo electrónico a la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, quien será el/la Mediador/a titular de su nómina, que realice estas funciones, el que deberá estar habilitado para realizar las sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia. En este caso, la información referida, también deberá ser enviada a la casilla [contratos2018@mediacionchile.cl](mailto:contratos2018@mediacionchile.cl) adjuntando una versión actualizada de esta Declaración.

En ningún caso, la procedencia de un reemplazo o sustitución del o los Mediadores/as individualizados en esta Declaración Jurada como susceptibles de efectuar Mediaciones Remotas mediante Videoconferencia, eximirá al prestador de la obligación de realizar los procesos de mediación familiar por esta vía, ni de la obligación de contar con mediadores/as que se encuentren habilitados/as para realizarlos.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Contratado o de su(s) representante(s) si es persona jurídica

XX de diciembre de 2021.

**ANEXO N°2**  
**ACTA DE ASISTENCIA A SESIONES DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

**Acta de Asistencia a Sesiones de Mediación**

Folio Correlativo  
Fecha y hora de Emisión

**Sistema Nacional de Mediación Familiar**  
**Acta de Asistencia a Sesión de Mediación**

<b>Contratado</b>		
<b>Número de Contrato</b>		
<b>NUC</b>		
<b>Mediador/a</b>		
<b>Tipo de sesión</b>		
<b>Fecha de sesión</b>	<b>Presencial</b>	<b>Remota</b>
	Parte 1:	Parte 1:
	Parte 2:	Parte 2:
<b>Hora inicio de sesión</b>		
<b>Solicitante</b>		
<b>Solicitado</b>		
<b>Materia(s)</b>		

Los que a continuación firman, declaran haber participado (*presencialmente/de forma remota*), personalmente y de forma conjunta en la sesión de mediación previamente individualizada:

\_\_\_\_\_  
**Nombre Solicitante y RUT**

\_\_\_\_\_  
**Nombre Solicitado y RUT**

\_\_\_\_\_  
**Nombre Mediador/a y RUT**

**ANEXO N°3**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

NUC: \_\_\_\_\_

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

En la ciudad de (*ciudad a la cual pertenece la oficina del centro de mediación*), a (*día de la primera sesión conjunta ej: 10 de Mayo de 2022*), se ha realizado la primera sesión conjunta de mediación (*señalar si se trata de una sesión en forma remota o presencial*) ante el/la mediador/a (*nombre de mediador/a*) y ante el/la comediador/a (*nombre de comediador/a*), perteneciente/s al centro de mediación (*nombre centro de mediación*), Rut (*Rut centro de mediación*); con la asistencia de los siguientes participantes:

- 1.- (*nombre solicitante*), cédula nacional de identidad N° (*rut solicitante*), *quien comparece de forma (presencial o remota)*.
- 2.- (*nombre solicitado*), cédula nacional de identidad N° (*rut solicitado*), *quien comparece de forma (presencial o remota)*.

Por medio del presente documento se acredita que los participantes han sido informados detalladamente, en el discurso inicial realizado por el/la mediador/a al comienzo del proceso de mediación, de lo que a continuación se indica:

- a. La mediación es una forma pacífica y no adversarial de solucionar conflictos. Uno de sus objetivos es que los participantes, quienes son los protagonistas del proceso, busquen solución a sus conflictos a través del diálogo y la conversación.
- b. El/la mediador/a es un tercero imparcial que guía y acompaña el proceso de comunicación, no siendo su rol opinar, emitir juicios ni proponer soluciones a los conflictos.
- c. Es un proceso **voluntario**, es decir, nadie está obligado a participar en mediación ni firmar un acuerdo.
- d. De acuerdo a lo dispuesto en el nuevo inciso final del artículo 103 de la Ley 19.968, la mediación con acuerdo de las partes se podrá realizar vía remota mediante videoconferencia según lo dispuesto en el artículo 109 bis. Ambas partes podrán comparecer remotamente o bien, una de ellas podrá hacerlo de manera remota y la otra en dependencias del Centro de Mediación si así lo convinieren.
- e. Que de acuerdo al artículo 108 de la Ley 19.968, el/la mediador/a designado/a fijará una sesión inicial de mediación. A ésta se citará, conjunta o separadamente, a los adultos involucrados en el conflicto, quienes deberán concurrir personalmente, o vía remota por videoconferencia, según corresponda, sin perjuicio de la comparecencia de sus abogados/as.
- f. El/la Mediador/a debe mantenerse imparcial a lo largo de todo el proceso de mediación, no debe tomar partido por ninguno de los participantes.
- g. Nada de lo que se trabaje en mediación puede ser divulgado fuera de este espacio (por ejemplo, el/la mediador/a no podría ser testigo en un juicio futuro si existiere, salvo que tomare conocimiento de maltrato de menores u otra causal legal o ética).
- h. Las sesiones de mediación no podrán ser grabadas, captadas, interceptadas, divulgadas ni reproducidas por las partes, el/la Mediador/a ni por terceras personas, por ningún medio material, digital o de comunicación masiva. Tampoco se podrán fotografiar imágenes o documentos de la sesión. Lo anterior, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 109 bis de la Ley de 19.968, cuya infracción será sancionada de conformidad a lo establecido en el artículo 161 – A del Código Penal.
- i. Las partes que concurran a una sesión de mediación vía remota deben encontrarse en un **lugar adecuado** que cumpla con las condiciones de idoneidad y privacidad suficientes, así como también, que no se encuentren presentes terceras personas ajenas al proceso, lo cual deberá ser verificado por el Mediador/a responsable de proceso, lo anterior según lo dispuesto en el nuevo artículo 109 bis de la Ley 19.968.
- j. No se podrán mediar los casos donde el/la Mediador/a pesquise una dinámica de violencia intrafamiliar instalada en las interacciones entre los participantes de la mediación.

- k. El/la Mediador/a deberá velar en todo momento por el interés superior del/la niño/a o adolescente, siendo los intereses de éstos el foco del proceso de mediación y los que guíen la toma de decisiones por parte de los adultos responsables.
- l. Si fuese necesario, como un aporte al proceso de mediación, podrán participar terceras personas, niños, niñas o adolescentes con previo acuerdo de los adultos responsables y de los participantes del proceso.
- m. En casos sobre regulación de alimentos, la persona que debe recibir el dinero por concepto de pensión de alimentos (alimentario) tiene el derecho de recurrir a solicitar alimentos provisorios al tribunal, mientras dure el proceso de mediación.
- n. Si los participantes lo requieren o el/la Mediador/a lo estima conveniente, tendrán la posibilidad -a través de un abogado, o de la Corporación de Asistencia Judicial o uno particular- de recibir en cualquier momento del proceso de mediación, asesoría legal acerca de los temas abordados en la mediación.
- o. En caso de lograr un acuerdo en mediación, y siendo éste aprobado judicialmente, tendrá el mismo valor que una sentencia judicial ejecutoriada (su eventual incumplimiento podrá ser exigible en tribunales).
- p. Reglas de funcionamiento: hablar por turnos, no interrumpir, no se permitirán agresiones verbales ni físicas.
- q. Podrán realizarse tanto sesiones conjuntas como individuales con cada uno de los participantes, ya sea en forma presencial como vía remota mediante videoconferencia de mutuo acuerdo entre las partes.

Tratándose de sesiones presenciales, este consentimiento puede ser firmado solamente una vez que el/la mediador/a ha realizado el discurso inicial (no antes del inicio de la sesión de mediación), por cada una de las partes del proceso de mediación.

En el caso de sesiones vía remota mediante videoconferencia, las partes podrán firmarlo, en la víspera de la primera sesión de mediación, ya sea de forma presencial o de forma electrónica (haciendo uso de su clave única a través del Portal Usuario), debiendo además ratificar su voluntad de efectuarlo por este medio al inicio de la sesión de mediación.

Que, con la información anterior, los participantes han decidido de forma libre y espontánea lo siguiente:

	<b>Continuar en el proceso</b>		<b>No continuar con el proceso</b>		<b>Continuar en el proceso</b>		<b>No continuar con el proceso</b>
	<b>Efectuar las sesiones de forma remota</b>		<b>Efectuar las sesiones de forma presencial</b>		<b>Efectuar las sesiones de forma remota</b>		<b>Efectuar las sesiones de forma presencial</b>
_____ <b>Nombre Participante N° 1</b> <b>RUT</b>				_____ <b>Nombre Participante N° 2</b> <b>RUT</b>			

	<b>Continuar en el proceso</b>		<b>No continuar con el proceso</b>		<b>Continuar en el proceso</b>		<b>No continuar con el proceso</b>
	<b>Efectuar las sesiones de forma remota</b>		<b>Efectuar las sesiones de forma presencial</b>		<b>Efectuar las sesiones de forma remota</b>		<b>Efectuar las sesiones de forma presencial</b>

<hr/> <b>Nombre Participante N° 3</b> <b>RUT</b>	<hr/> <b>Nombre Participante N° 4</b> <b>RUT</b>
-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

\_\_\_\_ **Parte 1 Firma Presencial o Electrónica**

\_\_\_\_ **Parte 2 Firma Presencial o Electrónica**

\_\_\_\_ **Parte 3 Firma Presencial o Electrónica**

**ANEXO N°4**  
**FORMULARIO DE INGRESO ESPONTANEO PARA MEDIACIÓN REMOTA**

**Formulario de Ingreso espontáneo para mediación remota**

<b>Datos del Contratado/a</b>			
N° Contrato			
Nombre o Razón Social			
Rut			
Oficina			
<b>Datos de la Causa</b>			
Mediador Asignado			
Fecha Ingreso		Fecha Sesión 1ª	Hora 1ª Sesión
<b>Datos de las Partes</b>	<b>Solicitante</b>		
Rut			
Nombre			
Sexo			
Domicilio			
Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	
<b>Correo Electrónico</b>			
<b>Datos de las Partes</b>	<b>Solicitado</b>		
Rut			
Nombre			
Sexo			
Domicilio			
Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	
<b>Correo Electrónico</b>			
<b>Datos de las Partes</b>	<b>Beneficiario 1</b>		
Rut			
Nombre			
Sexo			
Domicilio			
Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	
Correo Electrónico			
<b>Datos de las Partes</b>	<b>Beneficiario 2</b>		
Rut			
Nombre			
Sexo			
Domicilio			
Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	
Correo Electrónico			
<b>Datos de las Partes</b>	<b>Beneficiario 3</b>		
Rut			
Nombre			
Sexo			
Domicilio			
Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	
Correo Electrónico			
<b>Materia(s) solicitada(s)</b>			

Descripción	Tipo Materia

¿Está dispuesto a efectuar la o las Sesiones de Mediación en forma remota mediante Videoconferencia en caso que la otra parte esté de acuerdo?	SI	NO

\*Las sesiones de mediación sólo podrán realizarse de forma remota, si ambas partes consienten en ello

El solicitante firma, declarando que se presenta de forma espontánea y voluntaria al proceso de mediación

Firma Solicitante

2º. NOTIFÍQUESE la presente Resolución Exenta, por la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, a los Centros de Mediación Licitados, mediante el correo electrónico asignado a cada prestador.

ANÓTESE Y ARCHÍVESE.



*[Handwritten Signature]*  
**MÓNICA NARANJO LÓPEZ**  
**SUBSECRETARIA DE JUSTICIA (S)**

DOCUMENTO TRANSCRITO  
 CONFORME A SU ORIGINAL

Sisid: 836174

Distribución:

- [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)
- Centros de Mediación Licitados;
- Gabinete Sr. Ministro de Justicia y Derechos Humanos;
- Gabinete Sr. Subsecretario de Justicia;
- División Judicial (Unidad de Mediación), Subsecretaría de Justicia;
- Unidad de Fiscalía, Subsecretaría de Justicia;
- Departamento Administrativo, Subsecretaría de Justicia;
- Departamento de Presupuesto y Finanzas;
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones.

Lo que transcribo para su conocimiento

Le saluda atentamente:



*[Handwritten Signature]*  
**Karla Feres Torreblanca**  
 Jefa Departamento Administrativo  
 Subsecretaría de Justicia