



DIVISIÓN JUDICIAL
UNIDAD DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN
ALTERNATIVA DE CONFLICTOS



APRUEBA BASES TIPO
ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS,
ANEXOS Y CONTRATO TIPO, PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
MEDIACIÓN FAMILIAR.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1961,

SANTIAGO, **13 SEP 2023**

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 el 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 Organos de la Administración del Estado; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, de esta Secretaría de Estado, 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° 19.886, 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 Ley N° 21.289, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2021; en la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia; en el Decreto Supremo de Justicia N° 763, de 2008, que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.968, que creó los Tribunales de Familia; 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 la Resolución Exenta N° 872, de 2020, de la Subsecretaría de Justicia, que Delega en el/la Jefe/a del Departamento Administrativo la facultad de firma y visación que indica; en la Resolución Exenta N° 2, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona B de la Región de Antofagasta, correspondiente al Juzgado de Letras de María Elena, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 196, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, que Declara Desistida Ofertas que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona B de la Región de Antofagasta, correspondiente al Juzgado de Letras de María Elena; en la Resolución Exenta N° 3, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona C de la Región de Antofagasta, correspondiente al Juzgado de Letras de Tocopilla, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 194, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, que Declara Desistida Ofertas que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona C de la Región de Antofagasta, correspondiente al Juzgado de Letras de Tocopilla; en la Resolución Exenta N° 5, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona F de la Región de Antofagasta, correspondiente al Juzgado de Letras de Mejillones, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 195, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, que Declara Desistida Ofertas que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona F de la Región de Antofagasta, correspondiente al Juzgado de Letras de Mejillones; en la Resolución Exenta N° 4, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial

de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona A de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Familia de Copiapó, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 82, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, que Declara Desistida Ofertas que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona A de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Familia de Copiapó; en la Resolución Exenta N° 3, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona B de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Letras de Caldera, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 80, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, que Declara Desistida Ofertas que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona B de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Letras de Caldera; en la Resolución Exenta N° 1, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona C de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Letras de Chañaral, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 81, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, que Declara Desistida Ofertas que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona C de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Letras de Chañaral; en la Resolución Exenta N° 6, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona E de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Familia de Vallenar, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 52, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, que Declara Desistida Ofertas que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona E de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Familia de Vallenar; en la Resolución Exenta N° 20, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Valparaíso, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona D de la Región de Valparaíso, correspondiente al Juzgado de Familia de San Felipe, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 282, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Valparaíso, que Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona D de la Región de Valparaíso, correspondiente al Juzgado de Familia de San Felipe; en la Resolución Exenta N° 1, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona A de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, correspondiente al Juzgado de Familia de Rancagua, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución N° 3, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, que Adjudica Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona A de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, correspondiente al Juzgado de Familia de Rancagua, Declara Inadmisibles Ofertas que Indica y la declara parcialmente desierta; en la Resolución Exenta N° 7, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Ñuble, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona B de la Región de Ñuble, correspondiente al Juzgado de Letras de San Carlos, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 152, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Ñuble, que Declara Desistida Oferta que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona B de la Región de Ñuble, correspondiente al Juzgado de Letras de San Carlos; en la Resolución Exenta N° 4, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Ñuble, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona E de la Región de Ñuble, correspondiente al Juzgado de Letras de Quirihue, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 150, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Ñuble, que Declara Desistida Oferta que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona E de

la Región de Ñuble, correspondiente al Juzgado de Letras de Quirihue; en la Resolución Exenta N° 2, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Ñuble, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona F de la Región de Ñuble, correspondiente al Juzgado de Letras de Yungay, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 153, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Ñuble, que Declara Desistida Oferta que Indica y Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona F de la Región de Ñuble, correspondiente al Juzgado de Letras de Yungay; en la Resolución Exenta N° 1, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de La Araucanía, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona A de la Región de La Araucanía, correspondiente al Juzgado de Familia de Angol, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 181, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de La Araucanía, que Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona A de la Región de La Araucanía, correspondiente al Juzgado de Familia de Angol; en la Resolución Exenta N° 3, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona C de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, correspondiente al Juzgado de Letras de Cisnes, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 25, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, que Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona C de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, correspondiente al Juzgado de Letras de Cisnes; en el Oficio Reservado N° 224 de 2022, de la Fiscalía Nacional Económica; en las Resoluciones N° 7, de 2019, y N° 16, de 2020, ambas 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 cual pueden ser sometidas las materias de competencia de los Juzgados de Familia, con las excepciones indicadas en el mismo cuerpo legal.

2. Que, la referida ley fue objeto de una modificación por la Ley N° 20.286, con el fin de establecer la mediación previa obligatoria en las causas de conocimiento de los Tribunales de Familia relativas al derecho de alimentos, al cuidado personal y al derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados, a mantener una relación directa y regular.

3. Que, el inciso tercero, del artículo 114 de la Ley N° 19.968, señala que para proveer los servicios de mediación sin costo para las partes, el Ministerio de Justicia velará 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 de que sean ejecutados por quienes se encuentren inscritos en el Registro de Mediadores.

4. El inciso cuarto de la disposición ya mencionada establece expresamente que dichas contrataciones se harán a nivel regional y de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo de Hacienda N° 250 de 2004, que regulan los procedimientos de contratación que celebre la Administración del Estado.

5. Que, en virtud de lo señalado precedentemente, por medio de Resolución N° 53, de 7 de diciembre de 2021, de la Subsecretaría de Justicia, se aprobaron las Bases Tipo Administrativas y Técnicas, Anexos y Contratos Tipo, para la contratación del servicio de mediación familiar (2022-2027).

6. Que, mediante Resolución Exenta N° 2, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, se llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona B de la Región de Antofagasta, correspondiente al Juzgado de Letras de María Elena, y se aprobó Anexo N° 1°, y mediante Resolución Exenta N° 196, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos se declaró Desistida Ofertas que Indica y se declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la misma zona; mediante Resolución Exenta N° 3, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, se llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona C de la Región de Antofagasta, correspondiente al Juzgado de Letras de Tocopilla, y se aprobó Anexo N° 1°, y mediante Resolución Exenta N° 194, de 2022, de la misma Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos, se declaró Desistida Ofertas que Indica y se declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la misma Zona; mediante Resolución Exenta N° 5, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Antofagasta, se llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona F de la Región de Antofagasta, correspondiente al Juzgado de Letras de Mejillones, y se aprobó Anexo N° 1° y mediante Resolución Exenta N° 195, de 2022, de la misma Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos se declaró Desistida Ofertas que Indica y Declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona F de la misma Región; mediante Resolución Exenta N° 4, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, se llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona A de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Familia de Copiapó, y se aprobó Anexo N° 1°, y mediante Resolución Exenta N° 82, de 2022, de la misma Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos se declaró Desistida Ofertas que Indica y declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la misma Zona; mediante Resolución Exenta N° 3, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, se llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona B de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Letras de Caldera, y se aprobó el Anexo N° 1°, y mediante Resolución Exenta N° 80, de 2022, de la misma autoridad se Declaró Desistida Ofertas que Indica y Declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la misma Zona; mediante Resolución Exenta N° 1, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, se llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona C de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Letras de Chañaral, y se aprobó Anexo N° 1°, y mediante la Resolución Exenta N° 81, de 2022, de la misma Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos se declaró Desistida Ofertas que Indica y Declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la misma Zona; mediante Resolución Exenta N° 6, de 2022, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Atacama, llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona E de la Región de Atacama, correspondiente al Juzgado de Familia de Vallenar, y aprobó Anexo N° 1°, y a través de la Resolución Exenta N° 52, de 2022, declaró Desistida Ofertas que Indica y Declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona; mediante Resolución Exenta N° 20, de 2022, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Valparaíso, llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona D de la Región de Valparaíso, correspondiente al Juzgado de Familia de San Felipe, y aprobó Anexo N° 1° y mediante Resolución Exenta N° 282, de 2022, declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la señalada Zona D; mediante Resolución Exenta N° 1, de 2022, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona A de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, correspondiente al Juzgado de Familia de Rancagua, y aprobó Anexo N° 1°, y a través de la Resolución N° 3, de 2022, adjudicó Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la señalada Zona A, declaró Inadmisibles Ofertas que Indica y la declaró parcialmente desierta; mediante Resolución Exenta N° 7, de 2022, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Ñuble, llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona B de la Región de Ñuble, correspondiente al Juzgado de Letras de San

Carlos, y aprobó Anexo N° 1", y mediante Resolución Exenta N° 152, de 2022, declaró Desistida Oferta que Indica y declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la citada Zona B; mediante Resolución Exenta N° 4, de 2022, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Ñuble, llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona E de la Región de Ñuble, correspondiente al Juzgado de Letras de Quirihue, y aprobó Anexo N° 1", y a través de la Resolución Exenta N° 150, de 2022, declaró Desistida Oferta que Indica y declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la misma Zona E; mediante Resolución Exenta N° 2, de 2022, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Ñuble, llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona F de la Región de Ñuble, correspondiente al Juzgado de Letras de Yungay, y aprobó Anexo N° 1", y mediante Resolución Exenta N° 153, de 2022, declaró desistida Oferta que Indica y declaró Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona; mediante Resolución Exenta N° 1, de 2022, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de La Araucanía, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona A de la Región de La Araucanía, correspondiente al Juzgado de Familia de Angol, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 181, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de La Araucanía, que Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona A de la Región de La Araucanía, correspondiente al Juzgado de Familia de Angol; en la Resolución Exenta N° 3, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, que "Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona C de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, correspondiente al Juzgado de Letras de Cisnes, y Aprueba Anexo N° 1", en la Resolución Exenta N° 25, de 2022, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, que Declara Desierta Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, en la Zona C de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, correspondiente al Juzgado de Letras de Cisnes.

7°.- Que, las actuales bases de licitación recogen observaciones realizadas mediante Oficio Reservado N°224, de la Fiscalía Nacional Económica a la Resolución N° 53.

8°.- Que, de acuerdo a lo informado por el Área de Compras y Contrataciones de la Unidad de Compras y Gestión de Contratos del Departamento Administrativo de la Subsecretaría de Justicia, mediante correo electrónico de 8 de febrero de 2023, el mencionado servicio no se encuentra disponible en el catálogo de Convenios Marco administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

9°.- Que, en conformidad con lo señalado en el informe de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, de 29 de junio de 2023, se efectuó el análisis técnico y económico previsto en el artículo 13 ter del Reglamento de la Ley N° 19.886, mediante el cual se obtuvo y analizó información acerca de las características del servicio requerido, de sus precios, de los costos asociados y otras particularidades solicitadas para su confección.

10°.- Que, la Resolución N° 7 de 2019, de Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón, en su artículo 12, numeral 12.1, establece que está afecta a toma de razón, la *"Aprobación de contratos para la adquisición o suministro de bienes muebles y/o de prestación de servicios por trato directo, licitación privada o licitación pública, de acuerdo con los montos fijados en las resoluciones a que se refiere el artículo 4°."*

No obstante, el numeral 12.14, del mismo articulado, señala que, están afectos a toma de razón, la *"Aprobación de bases tipo, siempre que se refieran a contratos o adjudicaciones afectos a toma de razón"*, situación que no acontece respecto de los contratos de servicios de mediación que comprenden las convocatorias a licitación pública que se regirán por el pliego de condiciones que se aprueba a través del presente acto administrativo.

RESUELVO:

1° APRUÉBANSE las siguientes "BASES TIPO ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS, ANEXOS Y CONTRATO TIPO, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR", cuyo texto es el siguiente:

**BASES ADMINISTRATIVAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

PRIMERO: INTRODUCCIÓN Y REGULACIÓN DE LA LICITACIÓN.

Las bases administrativas y técnicas, en adelante "las bases", que por este acto se aprueban establecen el procedimiento general de contratación, regulando los aspectos administrativos, técnicos y económicos para la licitación pública de la contratación de servicios de mediación familiar del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en las siguientes zonas de licitación:

- Zona B Región de Antofagasta
- Zona C Región de Antofagasta
- Zona F Región de Antofagasta
- Zona A Región de Atacama
- Zona B Región de Atacama
- Zona C Región de Atacama
- Zona E Región de Atacama
- Zona D Región de Valparaíso
- Zona A de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
- Zona B Región del Ñuble
- Zona E Región del Ñuble
- Zona F Región del Ñuble
- Zona A Región de La Araucanía
- Zona C Región de Aysén Del General Carlos Ibáñez Del Campo

Se entenderá por "Licitante" al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y/o a la Secretaría Regional Ministerial de Justicia respectiva que convoca a cada llamado de licitación y se entenderá por "Ofertante", aquella persona natural, jurídica o Unión Temporal de Proveedores que participa del proceso de licitación presentando una oferta. Asimismo, se entenderá por "Contratado" el oferente que resulte adjudicado y que hubiere suscrito el respectivo contrato de prestación de servicios.

Estas bases se complementan con la información contenida en el Anexo N° 1, que será publicado conjuntamente.

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 por las siguientes disposiciones:

1. Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia, con sus posteriores modificaciones y su respectivo Reglamento;
2. 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, de 2021.
3. La Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en adelante "Ley de Compras"
4. El Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, en adelante el "**Reglamento**".
5. La Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado;
6. Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada;
7. Ley N° 21.096, que Consagra el Derecho a Protección de los Datos Personales;

8. Normativa de carácter tributaria y contable;
9. Código del Trabajo y normativa de carácter laboral;
10. Ley N° 16.744 que Establece Normas Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales;
11. Ley N° 20.422, Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad;
12. Ley N° 21.389 que Crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y Modifica cuerpos legales para perfeccionar el Sistema de Pagos de las Pensiones de Alimentos.
13. Decreto con Fuerza de Ley 725; Decreto 725, Código Sanitario;
14. Decreto N° 594, Aprueba Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en Lugares de Trabajo;
15. Decreto 458; Decreto con Fuerza de Ley 458, que Aprueba Nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones;
16. Decreto 47, que Fija Nuevo Texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.
17. Las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos, en adelante, "**las Bases**";
18. El Anexo N°1 publicado para cada zona;
19. Las Instrucciones y 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;
20. Las consultas, respuestas y aclaraciones efectuadas de conformidad con la cláusula séptima.

Cualquier modificación sufrida por los cuerpos normativos referidos previamente, se entenderá incorporada a los respectivos contratos de mediación familiar que deban suscribirse una vez concluido el proceso licitatorio llevado a cabo.

SEGUNDO: DEL OBJETO DE LA LICITACIÓN Y JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR

La licitación que se realiza conforme a las presentes bases, tiene por objeto seleccionar y contratar, mediante concurso público, prestadores de servicios de mediación familiar, en la zona de licitación señalada en el Anexo N° 1.

El llamado a licitación para la contratación de servicios de mediación familiar se realiza por la unidad de medida denominada "**jornada/s de servicio/s de mediación familiar - JSM**", en adelante indistintamente "**jornada/s de servicio/s de mediación familiar**" o "**jornada/s de servicio/s**".

Se entiende por "**jornadas de servicio de mediación familiar**", aquellas horas semanales o mensuales de prestación de servicios de mediación familiar que deberá cumplir el oferente que resulte contratado, ajustado a los requisitos de personal, infraestructura y conectividad señalados en el Anexo N° 1, para el número de jornadas de servicios adjudicadas.

En todo caso, la unidad de contratación "**jornada/s de servicio/s de mediación familiar**", incluye a lo menos:

1. La disposición de una oficina o Centro de Mediación de uso exclusivo para la prestación de este servicio, la que deberá emplazarse en la comuna de asiento del Tribunal de Familia o Juzgado de Letras con competencia en asuntos de familia que define cada zona, o en aquella comuna que indique expresamente el anexo N°1.
2. La implementación de los requerimientos de infraestructura y conectividad señalados en las Bases Técnicas y especificados en el Anexo N°1 que regule cada convocatoria.
3. La/s jornada/s de trabajo semanal mínima/s que deberá/n cumplir el personal administrativo indicadas en las Bases Técnicas y especificado en el Anexo N°1 que regule cada convocatoria.
4. Las horas mínimas de jornada de trabajo semanal o mensual que deberá cumplir el/la mediador/a indicadas en las Bases Técnicas especificado en el Anexo N°1 que regule cada convocatoria.

Los proponentes solo podrán postular al número de jornadas de servicios de mediación familiar licitadas señaladas expresamente en el Anexo N°1 considerando el Valor del Servicio Mensualizado máximo a pagar, indicado en el mismo Anexo N° 1.

TERCERO: DE LAS ZONAS DE LICITACIÓN

Cada región del país se encuentra dividida por zonas, las cuales comprenden el territorio jurisdiccional de un Tribunal de Familia o de un Juzgado de Letras con competencia en asuntos de familia, de acuerdo a lo señalado en el Anexo N°13.

Atendiendo a que, a lo largo del país existen Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en asuntos de familia situados en lugares aislados geográficamente, de menor densidad poblacional y/o de menor demanda por servicios de mediación familiar, comparativamente con la realidad de otras zonas, se han agrupado en las siguientes categorías o tipos de zonas en forma creciente:

Zonas tipo 1	Corresponde a aquellas zonas en que se requieren 0,33 Jornadas de Servicio de Mediación Familiar y 0,11 Jornadas de Mediador.
Zonas tipo 2	Corresponde a aquellas zonas en que se requieren 0,33 Jornadas de Servicio de Mediación Familiar y 0,33 Jornadas de Mediador.
Zonas tipo 3	Corresponde a aquellas zonas en que se requieren 0,5 y 1,0 Jornadas de Servicio de Mediación Familiar y 0,5 y 0,8 Jornadas de Mediador, respectivamente.
Zonas tipo 4	Corresponde a aquellas zonas en que se requieren 1 y 1,5 Jornadas de Servicio de Mediación Familiar y 1 y 1,5 Jornadas de Mediador, respectivamente.
Zonas tipo 5	Corresponde a aquellas zonas en que se requieren, en total, entre 2 y 7 Jornadas de Servicio de Mediación Familiar y 2 y 7 Jornadas de Mediador, respectivamente.
Zonas tipo 6	Corresponde a aquellas zonas que, sin importar el número de jornadas requeridas son Capitales Regionales, exceptuando la Región Metropolitana que se divide en varias zonas. En estas zonas se podrá requerir entre 1,5 y 7 jornadas de Servicio de Mediación Familiar, y entre 1,5 y 7 jornadas de Mediador.

CUARTO: DEL LLAMADO A LICITACIÓN Y DEL ANEXO N°1

El llamado a licitación es el acto administrativo por el cual la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos que corresponda, invita públicamente a los interesados para que, sujetándose a las presentes Bases de Licitación y demás normas que regulan cada concurso, presenten sus ofertas.

El llamado a licitación se realiza para la zona de licitación especificada en el Anexo N° 1, el que es aprobado mediante Resolución, cuya publicación se efectúa en el sitio web www.mercadopublico.cl, en adelante "el Portal", en la fecha indicada en el calendario de la licitación para dicha publicación.

En el llamado a licitación, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos aprueba las especificaciones propias de la zona de licitación contenida en el Anexo N°1, cuyo formato se encuentra adjunto a estas bases individualizado como Anexo N° 1. Dicho Anexo contiene la siguiente información:

1. Identificación del licitante: se indica la información de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos que realiza el llamado a licitación.

2. Zona de licitación y contrato de prestación de servicios: Para estos efectos, se indica la zona licitada, conforme a la distribución, categoría y especificaciones del Anexo N° 13. Asimismo, se indica la fecha de inicio de la prestación del servicio por el Contratado y la fecha de término del contrato.

3. Calendario de Licitación: La publicación del llamado se realizará en el Portal según las fechas y horas indicadas en el calendario a que se refiere la cláusula Novena de las bases administrativas. El Anexo N° 1 señalará los días específicos que se ajustan a dicho calendario.

En dicho calendario también se indicará el lugar, fecha y hora de realización de la reunión informativa, de la rendición del examen de conocimientos y de la realización de la evaluación psicolaboral.

4. Garantía de Seriedad de la Oferta: En este apartado se especifica el monto y la fecha de vigencia mínima que deberá tener la Garantía de Seriedad de la Oferta, de acuerdo al plazo señalado en la cláusula Décimo Cuarta de las Bases Administrativas¹.

5. Total de jornadas de servicios de mediación familiar que se licitan: El Anexo N°1 indicará el total de jornadas de servicios de mediación familiar que se licita, para todo el período de vigencia del contrato.

En cada llamado a licitación, se indicará el total de jornadas de servicios que se licitan y el número de jornadas respecto de las cuales se podrá postular. En caso que se presenten propuestas superiores o inferiores al número de jornadas que se licitan, se procederá conforme a las reglas de admisibilidad contenidas en el numeral 19.1.4 de la cláusula décimo novena de las Bases Administrativas.

6. Requerimientos de personal, infraestructura, conectividad de la oficina o Centro de Mediación: Para cada convocatoria se indicará en el Anexo N°1 los requerimientos mínimos de jornadas de trabajo de mediador/a y personal administrativo, así como de infraestructura y conectividad que el oferente deberá implementar, en razón del número de jornadas de servicios de mediación con que resulte adjudicado. Asimismo, se indicará el horario en que las jornadas de trabajo de mediador/a y de personal administrativo deberán distribuirse a lo largo de la semana.

7. Comuna de emplazamiento de la Oficina y horario de atención: En el citado Anexo N°1, se indicarán las posibilidades de comuna o comunas, dentro del territorio jurisdiccional del Tribunal de Familia o Juzgado de Letras con competencia en materias de familia, donde el adjudicado deberá implementar la oficina de mediación. Asimismo, en este apartado se indicará el horario de funcionamiento en el cual la oficina o Centro de Mediación deberá permanecer abierta al público general para la prestación de los servicios a los usuarios/as.

8. Recursos disponibles: Para cada zona se indicará el monto máximo de recursos mensuales disponibles diferenciados por número de jornadas de servicios de mediación familiar a adjudicar, constituyendo dicho monto el límite máximo de la oferta económica. Dicho monto se determina conforme al número de jornadas de servicios de mediación familiar que se está licitando en la zona y los requerimientos técnicos que el adjudicado deberá implementar en atención a las jornadas de servicios de mediación familiar a la que se adjudique.

9. Remuneración mínima Mediador y del Personal Administrativo: En este apartado, se indica el valor mínimo de las remuneraciones imponibles mensualizadas de los mediadores incluidos en la nómina y del personal administrativo que se requiera.

10. Nota mínima de Satisfacción de Usuarios para el Pago Anual por Calidad del Servicio.

En caso de inconsistencia entre la información contenida en las presentes bases, en el Anexo N°1, y la señalada en el Portal, primarán las establecidas en las bases y el Anexo N°1, debiendo los oferentes ajustarse a dicho contenido.

QUINTO: DE LAS NOTIFICACIONES Y PLAZOS.

Todas las notificaciones del proceso de licitación se realizarán a través del Portal y se entenderán realizadas una vez transcurridas 24 horas desde la publicación del documento, acto o resolución en el Portal. **Los plazos, para efectos de esta licitación, serán de días**

¹ La exigibilidad de la Garantía de Seriedad de la Oferta dependerá de lo que indique la normativa vigente a la fecha de publicación del llamado.

hábiles, esto es, no se considerarán para su cómputo los días sábado, domingo y festivos, salvo que se señale expresamente que el plazo de una determinada actuación es de días corridos, caso en el cual, si el último día del plazo es inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

SEXTO: PARTICIPANTES DE LA LICITACIÓN.

Pueden participar en esta propuesta pública aquellas personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, y Uniones Temporales de Proveedores (en adelante "UTP"), que cumplan con los requisitos establecidos en la legislación vigente y en las presentes bases de licitación.

Quedarán excluidos del presente proceso y, por lo tanto, sus propuestas serán declaradas inadmisibles, quienes hayan sido condenados por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o alguno de los delitos concursales contemplados en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores a la fecha de cierre de recepción de ofertas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4º, inciso 1º parte final, de la Ley de Compras.

Tampoco podrán presentar ofertas aquellos a quienes se les puso término anticipado al contrato del servicio que por este acto se licita en razón de haber registrado saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 4º, inciso 2º de la Ley de Compras.

Para efectos de acreditar que no se encuentran afectos a las inhabilidades antes señaladas, los proponentes deberán suscribir en línea a través del portal www.mercadopublico.cl, la declaración jurada simple de requisitos para ofertar, dispuesta por la Dirección de Compras y Contratación Pública, ello sin perjuicio de las indagaciones que, por su parte, pueda efectuar esta Subsecretaría.

Cuando el oferente sea una Unión Temporal de Proveedores (UTP), la declaración jurada que refiere el párrafo anterior, deberá ser suscrita en línea a través del portal www.mercadopublico.cl, por el representante designado por la UTP. Sin perjuicio de lo anterior, a su vez, cada uno de los integrantes de la UTP, deberá suscribir la declaración jurada simple cuyo formato referencial se acompaña como Anexo N° 3 de estas Bases.

Cada oferente sólo podrá presentar una oferta en cada licitación que se convoque. Un mismo oferente no podrá presentar más de una oferta en la misma zona, y en caso de hacerlo todas ellas serán declaradas inadmisibles. En caso que una misma persona concorra al llamado, en calidad de oferente persona natural o jurídica, y siendo propietario o accionista del 50% o más del capital o administrador o representante de un oferente persona jurídica en forma indistinta, o bien siendo parte de una Unión Temporal de Proveedores, en caso de resultar adjudicado, deberá dar cumplimiento a los requerimientos técnicos para cada uno de los contratos, y en ningún caso podrán compartir el lugar para la prestación de los servicios.

Asimismo, en caso que una misma persona que estando contratada para la prestación de los servicios que se licitan, en calidad de oferente persona natural, propietario o accionista del 50% o más del capital o administrador de una persona jurídica, o parte de una Unión Temporal de Proveedores, resulte adjudicado en un proceso licitatorio posterior en la misma zona, deberá dar cumplimiento a los requerimientos técnicos para cada uno de los contratos de forma separada, y en ningún caso podrán compartir el lugar para la prestación de los servicios, salvo autorización expresa y fundada del Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien esta designe.

Cada proponente podrá presentar su oferta por el total de las jornadas de servicios de mediación familiar que para cada zona señale como susceptibles de postular el anexo N° 1 respectivo. Para estos efectos, los proponentes deberán siempre ajustar sus propuestas a todos los requerimientos que se establecen en las Bases Técnicas.

SÉPTIMO: DE LAS CONSULTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES.

Los interesados podrán formular a través del Portal, las consultas que estimen necesarias, tanto de carácter técnico como de índole administrativo, las cuales deberán deducirse en el período comprendido entre el día de inicio y el día final de las consultas que se indica en el calendario de la licitación.

Las consultas se responderán por esa misma vía, dentro del plazo señalado en el calendario de la licitación, mediante publicación de Resolución Exenta dictada por el/la Jefe/a del Departamento Administrativo de esta Subsecretaría de Justicia, siempre que ellas sean pertinentes al desarrollo del proceso.

No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

Luego de analizar las consultas formuladas, y en la fecha indicada en el calendario de la licitación, la Subsecretaría pondrá las respuestas a disposición de todos los oferentes en el Portal con el nombre de la presente licitación.

Asimismo, a través del foro que estará habilitado en el Portal, la Subsecretaría podrá efectuar, a iniciativa propia, aclaraciones a las bases, para precisar el alcance o interpretar algún elemento de su contenido que, a su juicio, no haya quedado suficientemente claro y/o dificulte la obtención de buenas ofertas. Es responsabilidad del oferente revisar recurrentemente si hay nuevas solicitudes, aclaraciones y/o documentos adjuntos al portal, toda vez que el medio oficial de la publicación de los procesos de contratación es el sistema de información.

Las respuestas y aclaraciones que se formulen no podrán modificar lo dispuesto en las presentes Bases y en el Anexo N°1, sin perjuicio de lo cual se entenderá que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas y, en tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas como parte integrante de estas Bases.

OCTAVO: MODIFICACIÓN DE LAS BASES DE LICITACIÓN.

Sin perjuicio de lo anterior y hasta antes del cierre de recepción de ofertas, la Subsecretaría podrá modificar las presentes Bases, si ello resulta esencial para los fines o el correcto desarrollo del proceso licitatorio, del contrato o de la prestación requerida. Toda modificación a las bases deberá cumplir con las mismas formalidades del acto administrativo que las apruebe y considerar un plazo prudencial para que los proponentes puedan conocer y adecuar sus ofertas a las modificaciones introducidas. Toda modificación a las bases deberá ser debidamente comunicada a los oferentes a través del Portal.

NOVENO: DEL CALENDARIO DE LA LICITACIÓN.

El llamado a licitación será publicado en el Portal www.mercadopublico.cl, con la inserción de la Resolución que dispone el llamado y aprueba el Anexo N°1, las presentes bases y sus Anexos.

Los llamados se registrarán, según las fechas y horas que para cada caso indique de forma específica el Anexo N° 1 ajustado a las fechas y/o rangos de la siguiente tabla:

ACTIVIDAD	FECHA
Publicación del llamado	Dentro de un día hábil contado desde la total tramitación de la resolución que aprueba el llamado de la presente licitación pública.
Inicio de las consultas	Desde el mismo día que se publique la licitación en el portal de Mercado Público.
Reunión informativa	Entre el día 3 y 6 hábil siguiente a la publicación de la licitación en el portal de Mercado Público,

ACTIVIDAD	FECHA
	en la forma, fecha y hora indicados en Anexo N°1, las cuales se realizarán vía Videoconferencia.
Final de Consultas	Hasta las 15:00 horas del séptimo día hábil siguiente a la publicación de la licitación en el portal de Mercado Público
Publicación de Respuestas y Aclaraciones a las Bases.	Hasta las 23:59 horas del noveno día hábil siguiente a la publicación de la licitación en el portal de Mercado Público.
Cierre Recepción Ofertas y de Presentación de Garantía de Seriedad de la Oferta	A las 15:01 horas del trigésimo día hábil siguiente a la publicación de la licitación en el portal de Mercado Público.
Vigencia de la Garantía de Seriedad de la Oferta	180 días corridos, contados desde la fecha establecida para el cierre de recepción de ofertas.
Acto de Apertura de la Oferta Técnica	A las 15:02 horas del trigésimo primer día hábil siguiente a la publicación de la licitación en el portal de Mercado Público.
Acto de Apertura de la Oferta Económica	A las 15:02 horas del trigésimo primer día hábil siguiente a la publicación de la licitación en el portal de Mercado Público.
Fecha estimada de Adjudicación	Dentro los 180 días corridos siguiente al cierre de la recepción de ofertas.
Fecha estimada de Firma de Contrato	Dentro de los 20 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada.

DÉCIMO: DE LA REUNIÓN INFORMATIVA Y DE LA EVALUACIÓN DE LOS MEDIADORES/AS

Si la entidad licitante lo estima conveniente, podrá convocar, dentro del marco del proceso licitatorio, a una reunión informativa - técnica, la que podrá realizarse de manera presencial o a través de videoconferencia, a fin de entregar información sobre el proceso licitatorio, la preparación de ofertas y la ejecución del contrato.

El Anexo N° 1 indicará para cada proceso que se convoque en el marco de las presentes bases si se realizará reunión informativa, caso en el cual indicará la fecha, hora y lugar de su realización en el calendario de licitación contenido en el mismo anexo. La asistencia a esta instancia será siempre de carácter voluntario para los interesados en presentar una propuesta.

10.1.- Examen de Conocimientos y Evaluación Psicolaboral

Respecto de los procesos licitatorios regidos por las presentes bases de licitación, **no se habilitarán nuevas evaluaciones de conocimientos ni psicolaboral**, por lo que, respecto de aquellos Mediadores/as que hubieran rendido ya esta evaluación en el marco del proceso de contratación licitado en el período 2022-2027 regido por la Resolución N° 53, de 2021, y que hubieran resultado aprobados, mantendrán este resultado para efectos de conformar una nómina de mediadores/as de una oferta para el presente proceso licitatorio y todos aquellos regidos por las presentes bases.

Los resultados obtenidos en evaluaciones de conocimientos rendidos con anterioridad al llamado masivo regido por la Resolución N° 53, de 2021, se tendrán como no vigentes para cualquier convocatoria que se realice conforme a las presentes Bases.

El resultado obtenido en el examen de conocimientos será considerado en la evaluación técnica de la nómina de mediadores/as de la oferta de que haga parte. Los criterios de evaluación para la atribución de puntaje, así como las ponderaciones y escalas que se aplicarán se detallan en la cláusula décimo novena, numeral 19.2. "Evaluación Técnica; 1° Factor "Resultado del examen de conocimientos de mediación de los/as mediadores/as de la nómina".

Contar con una nota vigente a la fecha de cierre de presentación de las propuestas que sea inferior a 4,0, inhabilitará al mediador/a para ser parte de la nómina de una propuesta.

Respecto a la Evaluación Psicolaboral, aquellos Mediadores/as que hubieran rendido ya esta evaluación en el marco del proceso de contratación licitado en el período 2018-2022 regido por la Resolución N° 81 de 2017, y que hubieran sido calificados como "Recomendable" o "Recomendable con Reserva", así como aquellos que la hubieren rendido en el marco del proceso de contratación licitado en el período 2022-2027 regido por la Resolución N° 53 de 2021 y que hubieren obtenido el resultado de "Recomendable", mantendrán este resultado para efectos de conformar una nómina de mediadores/as de una oferta para el presente proceso licitatorio y todos aquellos regidos por las presentes bases.

De la misma forma, la evaluación psicolaboral también tendrá el carácter de habilitante, de modo que aquellos mediadores que no la hubieren rendido o que no cumplan con el perfil requerido por el licitante y que en consecuencia hubieren sido calificados como "no recomendable", no podrán ser parte de la nómina de un oferente. En caso de integrar la nómina de un oferente, se procederá conforme el cuadro de admisibilidad y ajuste de las ofertas.

UNDÉCIMO: FORMA Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

Las ofertas sólo podrán presentarse en formato electrónico a través del Portal, hasta el último día y hora del plazo indicado en el calendario de la licitación, para el cierre de recepción de ofertas.

Si al cierre de recepción de ofertas, se han recibido 2 o menos propuestas, el plazo de cierre se ampliará automáticamente en 2 días hábiles, por una sola vez, bajo las condiciones establecidas en el artículo 25, inciso octavo, del Reglamento de la ley 19.886.

DÉCIMO SEGUNDO: CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

La oferta se compone por los documentos que se detallan a continuación:

- a) **Anexo N° 2** (referencial): Identificación del Oferente y declaración jurada simple.
- b) **Anexo N° 3** (referencial): Declaración Jurada Simple de los Integrantes de la Unión Temporal de Proveedores referente a: causales de exclusión, inhabilidad e incompatibilidad contempladas en el artículo 4° inciso 1 de la Ley N° 19.886 y cualquier otra establecida en la legislación vigente que les impida realizar ofertas o ser adjudicatarios en procesos licitatorios de la Administración.
- c) **Anexo N° 4** (referencial): Oferta Económica. (Ver cláusula "Presupuesto Máximo Disponible y Oferta Económica" de las presentes Bases Administrativas).
El oferente deberá indicar el valor mensualizado de la oferta económica (VSM).
El oferente en la confección de su propuesta económica deberá considerar a lo menos las siguientes reglas:
 - i. Para la determinación del valor mensualizado del servicio de la oferta económica (VSM), el oferente deberá incluir todos los costos que le signifique la prestación del servicio, atendiendo a lo menos a los requerimientos mínimos de personal, infraestructura y equipamiento del lugar para la atención de usuarios definidos en las Bases Técnicas y en el Anexo N°1, la remuneración imponible mensual mínima para el personal administrativo y para los/as mediadores/as familiares, establecidas para cada llamado;

ii. Para la determinación del valor mensualizado del servicio de la oferta económica, el oferente deberá además considerar, la forma de pago por los servicios contratados, señalado en la cláusula trigésimo cuarta. De este modo, y salvo en las zonas tipo 1 y 2 las cuales no estarán sujetas a la modalidad de pago que se señala en la cláusula ya citada, el oferente deberá considerar que el monto del servicio mensualizado de su oferta económica se pagará mensualmente un 85% por concepto de pago fijo, y el 15% restante se acumulará y se pagará trimestralmente en razón de la medición de los tres meses de los indicadores señalados para el pago trimestral variable para la zona;

iii. El valor del servicio mensualizado (VSM) de la oferta económica no podrá superar el monto máximo de recursos disponibles diferenciados por número de jornada de servicio a la que postule, indicados por el licitante en el Anexo N°1;

iv. El precio de la adjudicación, será el resultado de la multiplicación del valor del servicio mensualizado (VSM) de la oferta económica por el número de meses de vigencia del contrato.

v. Todos los valores deben expresarse en moneda nacional a la fecha de presentación de las ofertas, impuestos incluidos.

vi. Los oferentes deben considerar en sus ofertas la aplicación de la ley N° 21.420, que "Reduce o elimina Exenciones Tributarias que indica".

d) **Anexo N° 5** (referencial): Oferta Técnica del Oferente. Deberá contener la nómina de mediadores de la oferta y deberá indicar a lo menos lo siguiente:

i. La región y zona a la que postula;

ii. La nómina de mediadores, donde deberá individualizar a cada uno de los mediadores con que participará en la evaluación técnica de las ofertas, con indicación del nombre completo, número de cédula de identidad, la jornada de trabajo con que se postula (jornada mediador/a - JM).

En la determinación de las jornadas de servicio de mediación familiar (JSM) con que participará en la licitación, el oferente deberá considerar el número de jornadas establecidas por la Entidad Licitante en el Anexo N°1, no pudiendo presentar ofertas parciales.

Por su parte, para la determinación de las jornadas de trabajo de los/las mediadores/as de su nómina, deberá considerar los siguientes máximos y mínimos de jornadas que pueden cumplir los mediadores:

A. Jornada completa de trabajo: Equivalente a 45 horas de trabajo semanales, distribuidas de lunes a viernes o de lunes a sábado en el horario indicado en el Anexo N° 11.

B. Media jornada de trabajo: Equivalente a 22,5 horas de trabajo semanales, distribuidas de lunes a viernes, en el horario indicado en el Anexo N° 11.

C. Jornada Especial:

1) **0,8 Jornadas:** Equivalente a 36 horas de trabajo semanales, debiendo cumplirse esta jornada de forma semanal, distribuidas de lunes a jueves, o de martes a viernes, en ambos casos, de 09:00 a 18:00 horas.

2) **0,33 Jornadas:** Equivalente a 15 horas de trabajo semanales, debiendo cumplirse esta jornada 3 días por semana distribuidas de lunes, martes y miércoles o de miércoles, jueves y viernes, en ambos casos, de 09:00 a 14:00 horas.

3) **0,11 Jornadas:** Equivalente a 10 horas de trabajo semanales, 2 días a la semana, semana por medio, 2 veces al mes, de acuerdo a las siguientes alternativas:

- i. 5 horas el día lunes y 5 horas el día martes, de 09:00 a 14:00 horas.
- ii. 5 horas el día martes y 5 horas el día miércoles, de 09:00 a 14:00 horas.
- iii. 5 horas el día miércoles y 5 horas el día jueves, de 09:00 a 14:00 horas.
- iv. 5 horas el día jueves y 5 horas el día Viernes, de 09:00 a 14:00 horas.

D. Jornada Excepcional: Excepcionalmente el Centro con todos o parte de su personal podrá cumplir la jornada de servicio estando el Centro de Mediación abierto de lunes a sábado de la siguiente forma:

- Personal que trabaje solo de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00 horas y
- Personal que trabaje de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y el día sábado de 09:00 a 14:00 horas.

En este último caso, se debe cubrir el día sábado con a lo menos un Mediador/a y un Asistente Administrativo con las siguientes jornadas de trabajo:

- 1 Mediador/a y 1 Asistente Jornada completa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas o
- 1 Mediador/a y 1 Asistente de media jornada tarde de lunes a viernes de 13:30 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00.

De este modo, en aquellos llamados en que la entidad Licitante realice la convocatoria a concurso por **una o más** jornadas de servicios de mediación familiar, en las cuales el Anexo N°1 requiera un número de jornadas de trabajo de mediador **igual o superior a uno**, el oferente podrá considerar en su nómina uno o más mediadores, los cuales deberán ser postulados por una jornada completa o por media jornada, de acuerdo a lo establecido en el anexo N° 11.

Por su parte, en aquellos casos en que el Anexo N°1 llame a licitación por **una o menos** jornadas de servicios de mediación familiar, en los cuales el mismo Anexo N°1 requiera una jornada especial de trabajo de mediador **menor a una** jornada completa de trabajo, el oferente sólo podrá considerar en su nómina a un único mediador/a, quien deberá cumplir la jornada de trabajo requerido para ese llamado a licitación.

El valor de las remuneraciones imponibles mensualizadas de los mediadores/as incluidos en la nómina no podrá ser inferior al monto que el Anexo N°1 establezca para una jornada máxima de trabajo, una jornada mínima de trabajo o una jornada especial de trabajo. El oferente debe considerar que todas las remuneraciones, esto es, las indicadas en el Anexo N°1, se entenderán que son remuneraciones imponibles.

Todos los valores deben expresarse en moneda nacional a la fecha de presentación de las ofertas, impuestos incluidos.

- e) **Anexo N° 6** (referencial): "Formación de los mediadores de la nómina".
- f) **Anexo N° 7** (referencial): Declaración Jurada de Compromiso de Disposición de Personal de Apoyo Administrativo, Infraestructura y Equipamiento.
- g) **Anexo N° 10** (referencial): Declaración Jurada simple de criterios de evaluación de alto impacto social.
- h) Una garantía de seriedad de la oferta según los requisitos que se especifican más adelante.
- i) Declaración Jurada Notarial, de cada uno de los/as mediadores/as de la nómina, que acredite Consentimiento para ser incluido en la Oferta.
- j) Copia de certificado de antecedentes penales para fines especiales, de cada uno de los/as mediadores/as de la nómina, con una fecha de emisión no superior a 30 días hábiles contados desde el cierre de recepción de ofertas, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Será de responsabilidad del oferente obtener la autorización o autorizaciones respectivas por parte de los Mediadores/as de la nómina para obtener y

adjuntar este documento a la Oferta (no se requiere adjuntar dicha autorización a la oferta).

k) Medios de Verificación de los criterios de evaluación, según lo indicado en la cláusula de Evaluación y Selección de las Ofertas.

l) **Opcionalmente**, el oferente podrá presentar un Certificado emitido por el Tribunal de Familia o por el Juzgado de Letras que acredite los acuerdos de mediación aprobados judicialmente, sólo para aquellos mediadores/as de la nómina que cuenten con experiencia en mediación familiar privada, cuya fecha de aprobación judicial de los acuerdos no exceda los siete años anteriores contados desde el cierre de recepción de ofertas. Para que sean considerados en el tercer factor de evaluación técnica, el oferente deberá acompañar el certificado del respectivo tribunal que dé cuenta de los acuerdos aprobados judicialmente, el cual deberá ajustarse a los criterios que el numeral 19.2.2 de la cláusula décimo novena establece para la evaluación de la documentación de respaldo de la experiencia en mediación familiar privada de los mediadores de la nómina.

— Cuando el oferente corresponda a una Unión Temporal de Proveedores (UTP) los anexos N° 2 y N° 3 deberán ser presentados respecto de cada integrante de la UTP.

En caso de faltar los Anexos N°s 4 y 5 (cualquiera de ellos), o la garantía de seriedad, la oferta presentada no pasará a la etapa de evaluación y será declarada inadmisibile.

De igual manera, serán declaradas inadmisibles aquellas propuestas que en el Anexo N° 4 no señalen el valor del servicio mensualizado (VSM) de la oferta económica o que éste supere los recursos con que cuenta la licitación indicados en el Anexo N° 1; misma declaración de inadmisibilidad procederá en aquellas ofertas en que, en el Anexo N° 5, no individualice a ningún mediador.

La omisión de la presentación del Anexo N° 2, Anexo N° 3, Anexo N° 7, de uno o más certificados de antecedentes penales vigentes, y/o de la Declaración Jurada Notarial que acredite Consentimiento para ser incluido en la Oferta de uno o más mediadores que componen la nómina del Anexo N° 5, la Comisión Evaluadora podrá solicitarlos conforme lo establecido en la cláusula décimo novena de las Bases Administrativas.

Respecto de la nómina de mediadores presentada en el anexo 5, se aplicarán las reglas de admisibilidad y ajuste de ofertas señaladas en el numeral 19.1.4 de las Bases Administrativas.

— En caso de no acompañarse el anexo N° 6, o que este no contenga información que permita evaluar, el oferente obtendrá 0 puntos en el factor de evaluación "Formación Académica de los Mediadores de la Nómina".

En caso de no acompañarse los Medios de Verificación de los criterios de evaluación, y/o el Anexo N° 10, se evaluarán los criterios de evaluación respectivos conforme a la cláusula de Evaluación y Selección de las Ofertas.

El oferente identificado en el anexo N° 2 deberá presentar su oferta a través de su cuenta de usuario del portal, no pudiendo utilizar la cuenta de otra persona. En caso que un oferente utilice la cuenta de otro usuario la oferta será declarada inadmisibile.

En caso de inconsistencia entre la información proporcionada por los oferentes en los anexos o documentos solicitados en las bases y la señalada por estos en otros instrumentos o fichas del portal, primará la establecida en los anexos o documentos solicitados en las bases.

— El Licitante no se verá obligado por limitación, restricción u obligación alguna impuesta por los oferentes en sus propuestas, sino sólo por aquellas establecidas en las presentes bases, la Ley de Compras y su Reglamento. En consecuencia, cualquier documento acompañado a las ofertas que imponga algún tipo de restricción u obligación a la Subsecretaría, no será considerado como parte de la oferta debiendo el proveedor cumplir igualmente sus obligaciones en conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación, en caso de resultar adjudicado.

Todos los gastos en que incurran los interesados para la preparación y presentación de sus ofertas, serán de su exclusivo cargo y no tendrán derecho a reembolso alguno.

Es responsabilidad del oferente velar por la calidad del archivo electrónico elegido para anexar su propuesta en el Portal (formato PDF, Excel, Project o Word), debiendo respetar el tamaño del archivo máximo permitido por el sistema informático. En caso que la propuesta no pueda ajustarse a dicho peso, el proponente tendrá que ingresarla dividida en tantos documentos como el Portal lo permita.

Será de exclusiva responsabilidad de los oferentes proporcionar en forma oportuna, clara y completa los documentos exigidos; el contenido de los mismos y la veracidad de lo que en ellos conste.

Cualquier falta, descuido u omisión de los oferentes en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de licitación, no los exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurran para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones.

En consideración de las recomendaciones contenidas en la Directiva de Contratación Pública N° 34, impartidas por la Dirección de Compras y Contratación Pública, con motivo de la pandemia del virus COVID-19, la documentación requerida en las presentes Bases de Licitación podrá suscribirse por los proveedores, con algún tipo de firma electrónica, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.

DÉCIMO TERCERO: VIGENCIA DE LAS OFERTAS.

Los interesados se obligan a mantener vigentes sus ofertas por un plazo de 180 días corridos, contados desde la fecha establecida para el cierre de recepción de éstas en el calendario de la licitación.

En caso que la adjudicación del proceso de licitación no haya sido totalmente tramitada durante el plazo establecido precedentemente o no se hubiere suscrito el contrato respectivo en el mismo plazo, se solicitará mediante comunicación en el portal www.mercadopublico.cl que los oferentes o el adjudicatario, dependiendo del caso, confirmen la prórroga de la vigencia de sus ofertas y renueven la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta por un período de 90 días corridos y así sucesivamente. Si el oferente o Adjudicatario no prorroga la vigencia de su oferta y/o no renovare el documento de garantía, se le tendrá por desistido de la oferta presentada debiendo, en este caso, desestimarse su oferta (sin proceder a su evaluación) o procederse a la readjudicación de la licitación, según el caso.

DÉCIMO CUARTO: GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

Para garantizar la seriedad de su proposición, los oferentes deberán entregar un instrumento de garantía que cumpla los siguientes requisitos mínimos:

- a) Debe ser irrevocable;
- b) Pagadera a la vista;
- c) Por el monto que se señale en el Anexo N° 1;
- d) Su vigencia no podrá ser inferior al plazo indicado en el calendario de la licitación, referido en el Anexo N° 1;
- e) Debe expresarse en pesos chilenos;

Deberá además cumplir los siguientes requisitos adicionales en caso que el instrumento lo permita:

- f) Tomada a nombre de "Subsecretaría de Justicia". También puede ser tomada a nombre de la "Secretaría y Administración General del Ministerio de Justicia". En cualquiera de los 2 casos deberá indicarse el R.U.T. N° 61.001.000-8;
- g) Nombre y R.U.T. del tomador; y,

h) En caso que el instrumento pueda contemplar glosa (como boletas y pólizas), deberá señalar la siguiente: "Garantía de seriedad de la oferta licitación pública para la contratación del servicio de mediación familiar".

En caso que el instrumento esté constituido por una Póliza de Seguro ésta, además, deberá ser a favor de organismos públicos, de ejecución inmediata, sin liquidador ni cláusula de arbitraje, emitida en Unidades de Fomento por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, y sin cláusula de exclusión de los casos que se describen en la cláusula siguiente. En este caso, previo a su entrega, el proponente deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la Póliza respectiva.

No se aceptan cheques como instrumento de garantía.

Los oferentes que presenten ofertas en diferentes zonas de licitación deberán presentar una garantía por cada oferta siendo inadmisibles las ofertas que acompañen una misma garantía. Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Sexta de las Bases Administrativas, un mismo oferente no podrá presentar más de una oferta en la misma zona, y en caso de hacerlo todas ellas serán inadmisibles.

La garantía de seriedad de la oferta deberá entregarse dentro del plazo y hora señalados en el calendario de la licitación en la Oficina de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicada en calle Moneda N° 1155, comuna y ciudad de Santiago o en la Oficina de Partes de cualquiera de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos a lo largo del País, indicándose el ID de la licitación y/o la zona y región en la que participa. En caso que el documento se otorgue en forma electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y deberá ingresarse junto con los antecedentes requeridos en las bases para ofertar, a través del portal web www.mercadopublico.cl como anexo administrativo en el campo denominado "anexos administrativos".

En caso que el proceso de adjudicación experimentare demoras o atrasos, la Subsecretaría podrá solicitar a los oferentes la renovación o prórroga de sus respectivas garantías de seriedad de las ofertas, por el plazo que les indique.

De no presentarse la garantía aludida o de no ajustarse a los términos y condiciones descritos, **la oferta será calificada inadmisibles**, dejándose expresa constancia de ello en el Informe de la Comisión Evaluadora, por incumplimiento de las Bases Administrativas. La oferta declarada inadmisibles por esta circunstancia, no será evaluada en sus demás antecedentes administrativos, técnicos y económicos.

DÉCIMO QUINTO: DEL COBRO Y DEVOLUCIÓN DEL DOCUMENTO DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

Cobro de las garantías de seriedad de la oferta.

El Licitante podrá hacer efectiva esta garantía en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Si durante el período de vigencia de las ofertas indicado en la cláusula relativa a la "Vigencia de las Ofertas", el proponente se desiste de su oferta.
- b) Si el oferente, para el caso de ser adjudicado:
 - No se encuentra en estado "hábil" en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado antes de la formalización del contrato.
 - No entrega la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato en el plazo fijado por la Subsecretaría para ello.
 - No proporciona los antecedentes necesarios para la formalización de la contratación, señalados en la cláusula relativa a "Requisitos, plazo y documentos necesarios para la formalización de la contratación", dentro del plazo establecido por la Subsecretaría al efecto.
 - No concurre a la formalización del contrato dentro del plazo fijado por la Subsecretaría para hacerlo, por causas le sean imputables.
 - No prorroga la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta, o no tome una nueva garantía en las mismas condiciones en que se tomó la primitiva, 5 días hábiles antes

del vencimiento de la garantía entregada originalmente, si aún estuviese en curso el proceso de formalización del contrato.

Para el cobro de la referida garantía, se aplicará el mismo procedimiento establecido en la cláusula sobre "Procedimiento de aplicación de multas, cobro de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y/o término anticipado" de estas bases.

Devolución de las garantías de seriedad de la oferta

La garantía de seriedad de la oferta entregada por el oferente cuya oferta haya sido adjudicada, se le devolverá contra la recepción conforme de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

A los participantes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles, se les devolverá la garantía dentro del plazo de 10 días hábiles que se contarán una vez transcurridas 24 horas desde la publicación de la resolución de inadmisibilidad en el portal, conforme lo señalado en el artículo 6 del D.S. N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

Respecto de los restantes casos, la garantía de seriedad de la oferta se devolverá dentro de los 10 días hábiles siguientes a la formalización del contrato con el adjudicatario de la licitación, en consideración a una eventual readjudicación.

DÉCIMO SEXTO: PRESUPUESTO MÁXIMO DISPONIBLE Y OFERTA ECONÓMICA.

Las propuestas económicas que se presenten en cada uno de los procesos licitatorios regidos por las presentes bases, (valor mensualizado de la oferta económica (en adelante VSM)), deberán expresarse en pesos chilenos y no podrán exceder los recursos con que cuenta la licitación, indicados en el respectivo Anexo N° 1. Serán declaradas inadmisibles las ofertas que sobrepasen ese límite.

Los oferentes deberán considerar especialmente lo dispuesto en la Ley, N°21.420, que "Reduce o elimina Exenciones Tributarias que indica".

Previo a la evaluación de las ofertas, durante la etapa de Verificación de Antecedentes, la Comisión Evaluadora examinará que las propuestas presentadas se ajusten al límite antes indicado, sin que ello importe evaluar el criterio "Evaluación Económica", y propondrá como inadmisibles y por ende no evaluables, aquellas ofertas que superen el límite señalado precedentemente.

La contratación asociada a los servicios requeridos debe contemplar el valor total, incluidos impuestos y todo otro costo directo o indirecto, previsible o imprevisible.

DÉCIMO SÉPTIMO: DE LA APERTURA DE LAS OFERTAS.

La apertura de las ofertas se realizará en una etapa, en la cual se abrirán conjuntamente las ofertas, tanto técnicas como económicas.

La apertura de las ofertas se efectuará en la fecha y a partir de la hora establecida en el calendario de la licitación del Anexo N°1, mediante la liberación automática de las mismas.

DÉCIMO OCTAVO: DE LA COMISIÓN EVALUADORA.

La evaluación técnico-económica de las ofertas, se efectuará por una Comisión Evaluadora, en lo sucesivo e indistintamente la "Comisión", integrada por tres personas que se desempeñen en la Subsecretaría de Justicia o en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, debiendo ser la mayoría de ellas funcionarios/as públicos/as, las que serán designadas oportunamente mediante acto administrativo, firmado por la/el jefa/e del Departamento Administrativo de la Subsecretaría de Justicia.

Los oferentes no podrán mantener contacto con el Licitante (incluida la Comisión Evaluadora) durante el periodo de evaluación y, por lo tanto, no se dará a conocer el contenido de esta a los oferentes, ni a terceros, hasta que se haya notificado la adjudicación de la licitación a la oferta ganadora o la resolución que la declare desierta, en su caso.

DÉCIMO NOVENO: EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE LAS OFERTAS.

La Comisión Evaluadora efectuará el proceso de evaluación en las siguientes etapas:

1. Examen de Admisibilidad.
2. Evaluación Técnica de las Ofertas.
3. Evaluación Económica de las Ofertas.
4. Descuento de Puntajes.
5. Evaluación Final.

Los criterios objetivos de evaluación y sus ponderaciones se indican en el cuadro siguiente:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJES	PONDERACIÓN (%)
Oferta Técnica	0 a 1.000	55%
Oferta Económica	0 a 1.000	35%
Criterio Materias de Alto Impacto Social	0 a 1.000	5%
Cumplimiento requisitos formales de presentación de la oferta.	0 a 1.000	5%

Los puntajes obtenidos en cada criterio de evaluación sólo considerarán un decimal, sin aproximación, cualquiera sea el valor del decimal.

19.1.- EXAMEN DE ADMISIBILIDAD

Las ofertas ingresadas al Portal serán objeto de un examen de admisibilidad, y en caso de ser calificadas como admisibles por la Comisión Evaluadora, serán objeto de una posterior evaluación técnica y económica.

En esta instancia la Comisión Evaluadora verificará la entrega en tiempo y forma del documento de garantía de seriedad de la oferta y de la totalidad de los Anexos indicados en la cláusula décimo segunda, verificando que no concurra ninguna de las causales de inadmisibilidad que establecen las presentes Bases.

19.1.1 Verificación de Antecedentes y Corrección de Errores u Omisiones

Durante el proceso de evaluación, la Subsecretaría podrá requerir a los oferentes salvar los errores u omisiones formales detectados, siempre y cuando las rectificaciones de dichos errores u omisiones no les confieran a estos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del foro de la licitación disponible en el portal www.mercadopublico.cl.

Asimismo, la Subsecretaría podrá requerir a los oferentes la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas, o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación.

Para estos efectos, se otorgará un plazo de 48 horas para que el oferente acompañe los antecedentes requeridos, que se contarán una vez transcurridas 24 horas desde la

publicación del requerimiento en el portal, conforme lo señalado en el artículo 6 del D.S. N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda.

En estos casos, se asignará un menor puntaje en el criterio "Cumplimiento Requisitos Formales de Presentación de la Oferta" a aquellas propuestas que no cumplieron con todo lo requerido, dentro del plazo para presentación de ofertas.

19.1.2 Solicitud de Aclaraciones:

La Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes, a través del foro de la licitación disponible en el portal www.mercadopublico.cl, aclaraciones con respecto a sus ofertas (sin solicitar adjuntar antecedentes a través del foro). Las aclaraciones que se pidan o que se den, no podrán alterar la oferta o el precio de la misma, ni infringir el principio de igualdad entre los oferentes y el de estricta sujeción a las bases.

Se otorgará un plazo de 48 horas para que el oferente responda la solicitud de aclaración, que se contarán una vez transcurridas 24 horas desde la publicación del requerimiento en el portal, conforme lo señalado en el artículo 6 del D.S. N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda. La omisión de esta respuesta, en tiempo y forma, dará derecho a la Comisión a interpretar los antecedentes y/o condiciones, sobre los cuales se solicita la aclaración, de la manera más favorable a los intereses de la Subsecretaría, debiendo el proveedor, en caso de resultar adjudicado, cumplir con sus obligaciones de acuerdo a la interpretación señalada.

La aplicación de este numeral no implicará descuento de puntaje en el criterio "Cumplimiento Requisitos Formales de Presentación de la Oferta".

19.1.3 Defectos menores de forma:

Sin perjuicio de lo señalado en los puntos precedentes, la Comisión Evaluadora está facultada para aceptar propuestas que presenten defectos menores de forma, siempre que ello no confiera al oferente una situación de privilegio respecto de los demás competidores y que tales errores no impliquen una deficiente calidad del servicio/producto a contratar/adquirir.

19.1.4 Calificación de Inadmisibilidad y Ajuste de Ofertas

Las ofertas ingresadas al Portal serán objeto de un examen de admisibilidad, de acuerdo a las reglas que a continuación se señalan, y en caso de ser calificadas como admisibles por la Comisión Evaluadora, serán objeto de una posterior evaluación técnica y económica.

N°	REGLAS DE ADMISIBILIDAD Y AJUSTE DE OFERTAS	
1	Sumatoria de jornadas de trabajo de los mediadores/as (JM) de la nómina es mayor al número de jornadas de trabajo de los mediadores/a indicada en el llamado de acuerdo a la zona a la que se está postulando.	Sólo se considerará para la evaluación técnica, a los primeros mediadores que figuren en la nómina del Anexo N°5, cuyas jornadas de trabajo alcancen a cubrir el número de jornadas de trabajo requeridas en el llamado.
2	Sumatoria de jornadas de trabajo de los mediadores/as (JM) de la nómina es inferior al número de jornadas de trabajo de los mediadores/a indicada en el llamado de acuerdo a la zona a la que se está postulando.	Se declara inadmisibile.

N°	REGLAS DE ADMISIBILIDAD Y AJUSTE DE OFERTAS	
3	Mediador/a forma parte de más de una oferta, constando que figura en el anexo N° 5 y acompañándose por el oferente la Declaración Jurada Notarial y, en conjunto, supera la jornada de trabajo máxima permitida de 45 horas semanales.	Se eliminará al mediador/a de todas las nóminas, y no será considerado en ninguna de ellas para la evaluación técnica ni el cómputo de puntaje asignado a ese mediador/a, procediendo a declarar las ofertas Inadmisibles si se configura la regla 2 anteriormente señalada.
4	Mediador forma parte de nóminas de ofertas presentadas en zonas ubicadas en regiones distintas.	Sólo será considerado para la evaluación técnica y el cómputo de puntaje de aquella oferta presentada en la zona de la región donde se encuentra habilitado en el Registro de Mediadores, procediendo a Declarar la Inadmisibilidad de la Oferta presentada en la zona donde no se encuentra habilitado el mediador, si se configura la regla 2 anteriormente señalada. En caso de no estar inscrito en ninguna de las regiones de las zonas a las que postula, se aplicará la misma regla 2.
5	Si uno o más de los integrantes de la nómina de mediadores/as no cumple(n) con el requisito de estar inscrito en el Registro de Mediadores; no hubiere rendido y aprobado el examen de conocimientos de mediación y/o no hubiere rendido o hubiere sido calificado como no recomendable en la evaluación psicolaboral.	Se eliminará al/los mediador/es afectado/s de la nómina, y no será considerado para la evaluación técnica ni el cómputo de puntaje de la oferta técnica, procediendo a Declarar Inadmisibile la Oferta presentada si se configura la regla 2 antes señalada.
6	Si uno o más de los integrantes de la nómina de mediadores/as, presenta un certificado de antecedentes penales para fines especiales que acredite la condena por delito que merezca pena afflictiva y/o por alguno de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del Código Penal y/o por actos constitutivos de violencia intrafamiliar.	Se eliminará al/los mediador/es afectado/s de la nómina, y no será considerado para la evaluación técnica ni el cómputo de puntaje de la oferta, procedimiento a Declarar Inadmisibile la Oferta presentada si se configura la regla 2 antes señalada. Adicionalmente, la Comisión Evaluadora pondrá los antecedentes a disposición del Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos respectivo, a efecto de que proceda conforme lo establece el artículo 113 de la Ley N°19.968.
7	Si habiéndose solicitado la presentación de uno o más certificados de antecedentes penales para fines especiales o la Declaración Jurada Notarial como aclaración a la oferta, el proponente no cumple con el requerimiento en el plazo otorgado.	Se eliminará al/los mediador/es de la nómina, y no será considerado para la evaluación técnica ni el cómputo de puntaje de la oferta, procediendo a Declarar Inadmisibile la Oferta presentada si se configura la regla 2 antes señalada.

Durante la etapa de admisibilidad, la Comisión evaluadora, podrá ejercer las facultades señaladas en la presente cláusula, respecto de cualquiera de los antecedentes presentados por los proponentes, en los términos que esta cláusula hace procedente su ejercicio. No obstante, no podrá ejercer dicha facultad, respecto de aquellas propuestas que hubieren omitido la presentación de alguno de los antecedentes de la oferta, y en que, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula décimo segunda de las bases administrativas, corresponda declarar la inadmisibilidad de la oferta.

La Comisión tiene las más amplias facultades para efectuar la verificación de los antecedentes presentados por los oferentes. Lo anterior incluye la posibilidad de que la Comisión pueda dirigir consultas a terceros externos al concurso, a efecto de determinar la veracidad de los antecedentes presentados por los proponentes, debiendo siempre publicar dichas consultas en la plataforma del Portal.

La detección de antecedentes falsos dará lugar a la declaración de inadmisibilidad de la propuesta, si se encuentra pendiente el procedimiento de licitación; o a la terminación anticipada del contrato celebrado, cuando la adjudicación se determinó en base a dichos antecedentes.

Las ofertas que en esta etapa sean calificadas como inadmisibles, por encontrarse en cualquiera de los supuestos indicados en las presentes Bases que hacen procedente dicha calificación, incompletas, o cuyos antecedentes acompañados no se ajustan a las exigencias del proceso licitatorio, serán descartadas de plano, no avanzando, por ende, a la etapa de evaluación técnica y económica.

Las ofertas que superen el examen de admisibilidad, serán así declaradas en el Informe de Evaluación, procediendo a su evaluación técnica. Respecto de las ofertas inadmisibles o desistidas, el Informe de Evaluación deberá consignar el motivo que así lo justifique con indicación del artículo de las presentes bases de licitación infringido.

Adicionalmente, y de la misma forma, serán calificadas como inadmisibles las ofertas que:

- Se encuentren incompletas, según los casos indicados en la cláusula sobre "Contenido de las Ofertas".
- Acompañen antecedentes que den cuenta que la oferta técnica no se ajusta a las exigencias técnicas del proceso licitatorio.
- Las que sobrepasen el límite de oferta económica establecido para la presente licitación.
- Sean presentadas a través de la cuenta de usuario del Portal perteneciente a una persona distinta a la individualizada en el Anexo 2° de las presentes Bases.
- Si no se hubiere recibido la garantía de seriedad de la oferta dentro de plazo o si no se hubiere recibido conforme a lo establecido en la cláusula sobre "Garantía de Seriedad de la Oferta". En este caso no se procederá a la evaluación de la respectiva oferta. En caso de errores o inconsistencias en la garantía, que impidieran su eventual cobro, también se declarará inadmisibile la oferta; no obstante lo anterior, deberán observarse los principios de razonabilidad, proporcionalidad y buena fe en la revisión de las garantías.
- Detección de antecedentes falsos en la oferta.
- Incurran en las demás causales de inadmisibilidad contempladas en las presentes Bases.

Las ofertas que en esta etapa sean calificadas como inadmisibles, serán descartadas de plano, no avanzando, por ende, en su evaluación.

Concluida esta etapa, se iniciará la evaluación de la oferta técnica respecto de aquellas ofertas que hubiesen superado el examen de admisibilidad.

19.2.- EVALUACIÓN TÉCNICA (55% DEL PUNTAJE TOTAL)

La Comisión ponderará la calidad de las ofertas técnicas de acuerdo a los parámetros que se indican en esta sección.

FACTOR	PONDERACIÓN	SUB FACTOR	PONDERACIÓN SUB FACTOR
Examen de conocimientos en mediación de los mediadores de la nómina	40%	N/A	N/A
Experiencia Práctica de los mediadores de la nómina	30%	N/A	N/A
Formación de los mediadores de la nómina	30%	En Mediación	80%
		En otras Materias	20%

La evaluación técnica de las ofertas, en lo que respecta a los factores "Examen de Conocimientos en mediación", "Experiencia Práctica" y "Formación", se realizará respecto de la nómina de mediadores/as del Anexo N°5 y N° 6 de cada propuesta.

No obstante lo anterior, de acuerdo a lo establecido en la cláusula Décimo Segunda de las Bases Administrativas, en caso de no acompañarse el anexo N° 6, o que este no contenga información que permita evaluar, el oferente obtendrá 0 puntos en el factor de evaluación "Formación Académica de los Mediadores de la Nómina".

En el caso de oferentes personas jurídicas o personas naturales que incluyan en su nómina 2 o más mediadores/as, el puntaje para estos factores corresponderá al promedio obtenido por la nómina de mediadores que se presenta, sin perjuicio del tipo de jornada por la que se presenta dicho/a mediador/a

19.2.1.- 1° FACTOR: Resultado del examen de conocimientos de mediación de los/as mediadores/as de la nómina (40%).

Atendido lo establecido en la letra c) del artículo 17 de la Ley N°19.880, en consideración a que la Entidad Licitante cuenta con la información sobre los resultados del Examen de Conocimientos y respecto a la cantidad de causas mediadas con acuerdo aprobadas judicialmente en el sistema licitado para acreditar experiencia práctica, no será necesario presentación de documento alguno por parte del oferente para acreditar dichos factores.

En el marco de cada proceso licitatorio convocado conforme a las presentes Bases, se tomará un examen de conocimientos de mediación de carácter habilitante, sólo a aquellos mediadores/as inscritos en el Registro de Mediadores y que hubieren enviado su solicitud de inscripción de acuerdo a las reglas establecidas en el numeral 10.1 de la cláusula décima de las Bases Administrativas.

El examen tendrá por finalidad evaluar los conocimientos teóricos de los mediadores/as necesarios para conducir los procesos de mediación, de acuerdo al temario que para cada proceso de licitación se publicará en cada convocatoria.

Estos exámenes se rendirán en la forma, día y hora que se determine en el llamado respectivo y tendrá el carácter de obligatorio para todos los mediadores/as que deseen formar parte de una propuesta.

La nota obtenida por un mediador/a en el examen de conocimientos en otro proceso licitatorio o instancia especialmente habilitada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y que se encuentre regido por las presentes bases de licitación o por la Resolución N° 53 de 2021, permanecerá vigente hasta la fecha indicada en el Anexo N° 1. En caso de volver a rendir el examen, valdrá la mayor de las notas obtenidas.

Los resultados obtenidos en evaluaciones de conocimientos rendidas con anterioridad a la fecha del llamado del presente proceso de licitación o de los procesos regidos por la Resolución N° 53 de 2021, se tendrán como no vigentes para cualquier convocatoria que se realice conforme a las presentes Bases.

Por su parte, la no rendición del examen en la oportunidad indicada en el calendario de licitación, no contar con una nota vigente a la fecha de cierre de presentación de las propuestas o haber obtenido una nota inferior a 4,0, inhabilitará al mediador para ser parte de la nómina de una propuesta, y se procederá conforme el cuadro de admisibilidad y ajuste de ofertas.

En virtud de este examen, los mediadores obtendrán una calificación en una escala del 1,0 al 7,0. Para la aprobación del examen el mediador deberá haber obtenido a lo menos el 50% de las respuestas correctas con lo cual accederá a una calificación de un 4,0.

Los criterios para la evaluación del resultado del examen de conocimientos, serán los siguientes:

- a) La calificación mínima a considerar será un 4,0 equivalente a 571,4 puntos.
- b) La nota calificación máxima a considerar será un 7,0 equivalente a 1.000 puntos.
- c) Quienes hayan obtenido una nota inferior a un 4,0 no podrán participar en la nómina de un oferente.

Para atribuir puntaje según lo indicado en los párrafos anteriores, la Comisión considerará las siguientes ponderaciones y escalas de puntaje que corresponden a tres fórmulas de cálculo dependiendo de la nota obtenida:

FACTOR	PONDERADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO PARA VALORES INTERMEDIOS	NOTA	PUNTAJE
Resultado examen de conocimientos de mediación	40%	Puntaje = $(x * 1000/70)$ Donde "x" es igual a la nota obtenida por el mediador evaluado representada en escala de 1.0 a 7.0. Si la nota es un 5,5 entonces el puntaje es = $(55 * 1000/70) = 785,7$	7,0	1.000
			6,0	857,1
			5,0	714,2
			4,0	571,4

El puntaje de cada mediador se obtendrá del resultado de la nota obtenida en el examen, multiplicada por mil y aquel resultado, dividido por setenta.

El puntaje de la nómina de mediadores para el factor "Resultado del Examen Conocimientos de Mediación de los Mediadores/as de la Nómina", resultará de la suma de cada uno de los puntajes individualmente considerados, divididos por el número de mediadores familiares:

$$PECM = \frac{\sum_1^n \text{resultados examen conocimientos por mediador}}{n \text{ mediadores de la nómina}}$$

Sobre dicho puntaje, se aplicará el porcentaje de ponderación del factor (40%).

19.2.2.- 2º FACTOR: Experiencia Práctica en Mediación Familiar de los Mediadores de la Nómina. (30%)

En este factor únicamente se considerará y evaluará la experiencia práctica en mediación familiar, medida en acuerdos de mediación aprobados judicialmente. De este modo, se considerará como experiencia práctica en mediación familiar, aquellos procesos de mediación conducidos por un mediador, en que se haya alcanzado acuerdos y éstos hayan sido aprobados judicialmente.

Se atenderá tanto la experiencia en mediación familiar en el sistema de mediación licitado, como la experiencia en mediación familiar en el ámbito privado.

La experiencia se acreditará de acuerdo a las siguientes reglas, y para atribuir puntaje, la Comisión considerará los siguientes criterios:

- a) Tratándose de experiencia en **mediación familiar licitada**, en virtud de lo establecido en el artículo 17, letra c) de la Ley N° 19.880, será la Comisión Evaluadora la que verificará en el Sistema Informático de Mediación Familiar-SIMEF, las causas mediadas con acuerdo aprobadas por el Tribunal y realizadas en el ámbito de ejecución de un servicio licitado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, al día del cierre de presentación de ofertas.
- b) Tratándose de experiencia en **mediación familiar privada**, se podrá acreditar **únicamente** mediante copia simple del **certificado emitido por el Tribunal**, que indique expresamente:
 - 1) RIT o Rol de las mediaciones con acuerdo aprobadas judicialmente,
 - 2) Individualización expresa del mediador que las realizó y
 - 3) Fecha de la Resolución Judicial que aprobó el acuerdo.

En caso que los Certificados no se encuentren firmados por un funcionario del Tribunal (de forma manual o electrónica), no señalen que el mediador familiar participó en esa

calidad en el proceso, no contengan los RIT y RUC de las causas o no señalen expresamente que se refieren a "Acuerdos Aprobados", estos no serán considerados para la atribución de puntaje.

- c) Sólo se considerará como experiencia práctica los acuerdos en mediación familiar aprobados judicialmente a la fecha del cierre de presentación de ofertas, cuya fecha de aprobación judicial no exceda los **siete años** contados hacia atrás, desde el cierre de recepción de ofertas.
- d) Las pasantías no se considerarán como experiencia práctica en mediación familiar.
- e) En el sistema licitado sólo se considerará la experiencia en co-mediaciones, cuando el co-mediador hubiere sido previamente autorizado en dicha calidad por la Unidad de Mediación. En el caso de las causas del sistema privado, se considerarán las co-mediaciones, sólo cuando el certificado del respectivo Tribunal indique expresamente que el mediador actuó como co-mediador en los acuerdos que certifica.
- f) La Comisión Evaluadora sólo considerará un total de causas máximas equivalentes a 1.000 puntos según el tipo de zona, no considerando el exceso de causas para la atribución de puntaje.
- g) Para la atribución de puntaje, habrá una escala diferenciada para cada tipo de zona.
- h) Asimismo, habrá una escala diferenciada de puntaje para la experiencia en mediación familiar privada de aquella licitada.
- i) Para aquellas ofertas que acrediten experiencia práctica con un medio distinto a la certificación del tribunal o su verificación en SIMEF, esto es, mediante copia del acta de mediación y/o su respectiva resolución judicial aprobatoria, la Comisión Evaluadora en la etapa de descuento aplicará un **descuento equivalente al 10% del puntaje final de la propuesta.**

Para atribuir puntaje según lo indicado en los párrafos anteriores, la Comisión considerará las siguientes ponderaciones y escalas de puntaje:

ESCALA DE PUNTAJES PARA ZONAS TIPO 6 Y 5						
FACTOR	PONDERADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO PARA EL FACTOR	TIPO DE CAUSA	FORMULA DE CÁLCULO PARA VALORES INTERMEDIOS	N° DE ACUERDOS	PUNTAJE
Experiencia práctica en mediación familiar	30%	Puntaje = (0,625 x + 2,5 y)	Licitadas	Puntaje = (0,625 * x) Donde x es igual al número de acuerdos aprobados judicialmente en el sistema licitado	1.600	1000
					800	500
					400	250
					200	125
			Privada	Puntaje = (2,5 * y) Donde y es igual al número de acuerdos aprobados judicialmente en el ámbito privado	400	1000
					200	500
				100	250	
				50	125	
ESCALA DE PUNTAJES PARA ZONAS TIPO 4						
FACTOR	PONDERADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO PARA EL FACTOR	TIPO DE CAUSA	FORMULA DE CÁLCULO PARA VALORES INTERMEDIOS	N° DE ACUERDOS	PUNTAJE
Experiencia práctica en mediación familiar	30%	Puntaje = (1 x + 5 y)	Licitadas	Puntaje = (1 * x) Donde x es igual al número de acuerdos aprobados judicialmente en el sistema licitado	1000	1000
					500	500
					250	250
					100	100
			Privada	Puntaje = (5 * y) Donde y es igual al número de acuerdos aprobados judicialmente en el ámbito privado	200	1000
					100	500
				50	250	
				10	50	

ESCALA DE PUNTAJES PARA ZONAS TIPO 3						
FACTOR	PONDERADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO PARA EL FACTOR	TIPO DE CAUSA	FORMULA DE CÁLCULO PARA VALORES INTERMEDIOS	Nº DE ACUERDOS	PUNTAJE
Experiencia práctica en mediación familiar	30%	Puntaje = (2 x + 10 y)	Licitadas	Puntaje = (2 * x) Donde x es igual al número de acuerdos aprobados judicialmente en el sistema licitado	500	1000
					300	600
					100	200
					50	100
			Privada	Puntaje = (10 * y) Donde y es igual al número de acuerdos aprobados judicialmente en el ámbito privado	100	1000
					80	800
					50	500
					20	200

ESCALA DE PUNTAJES PARA ZONAS TIPO 2 Y 1						
FACTOR	PONDERADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO PARA EL FACTOR	TIPO DE CAUSA	FORMULA DE CÁLCULO PARA VALORES INTERMEDIOS	Nº DE ACUERDOS	PUNTAJE
Experiencia práctica en mediación familiar	30%	Puntaje = (10 x + 50 y)	Licitadas	Puntaje = (10 * x) Donde x es igual al número de acuerdos aprobados judicialmente en el sistema licitado	100	1000
					70	700
					50	500
					10	100
			Privada	Puntaje = (50 * y) Donde y es igual al número de acuerdos aprobados judicialmente en el ámbito privado	20	1000
					10	500
					5	250
					1	50

Tanto para la experiencia práctica en el sistema licitado como en el sistema privado, el puntaje de cada mediador se obtendrá de la multiplicación del número de acuerdos aprobados judicialmente, por el factor señalado en el cuadro de puntajes para cada uno de los tipos de zona.

El puntaje de la nómina de mediadores para el factor "Experiencia Práctica en Mediación Familiar de los Mediadores de la Nómina" resultará de la suma de cada uno de los puntajes por mediador individualmente considerados, divididos por el número de mediadores familiares.

$$PEPM = \frac{\sum_1^n \text{resultados experiencia práctica por mediador}}{n \text{ mediadores de la nómina}}$$

Sobre dicho puntaje, se aplicará el porcentaje de ponderación del factor (30%).

19.2.3.- 3º FACTOR: Formación Académica de los Mediadores de la Nómina. (30% de la oferta técnica).

SUBFACTOR: Formación en Mediación

Las horas de formación en mediación, deberán señalarse en el Anexo N° 6, identificando el respectivo programa de formación de acuerdo con lo señalado en el mismo anexo y se acreditarán con la certificación de la Institución de Educación Superior que desarrolle docencia, capacitación o investigación en materias de mediación.

De acuerdo a lo establecido en la cláusula Décimo Segunda de las Bases Administrativas, en caso de no acompañarse el anexo N° 6, o que este no contenga información que permita evaluar, el oferente obtendrá 0 puntos en el factor de evaluación "Formación Académica de los Mediadores de la Nómina".

Se deberá acompañar una copia simple del respectivo certificado, donde se consignen las horas de duración del programa de formación y la aprobación por parte del mediador que lo presenta.

La Comisión evaluará la formación especializada en mediación, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Sólo se considerarán para la atribución de puntaje las horas de formación correspondientes a diplomados, postítulos y postgrados en mediación, terminados y aprobados a la fecha de presentación de las ofertas, impartidos por una Institución de Educación Superior del Estado o reconocida por éste. No se considerarán talleres, seminarios, cursos, etc.
- b) Si la información contenida en los certificados permite atribuir la calificación al primer y segundo subfactor, se considerará para la evaluación del primer subfactor.
- c) Sólo se considerarán las horas de estudios en el extranjero consistentes o equivalentes a diplomados, postítulos y postgrados en mediación, terminados y aprobados en Instituciones Universitarias extranjeras, a la fecha de presentación de las ofertas. Para estos efectos, el certificado de estudios que acredite la aprobación, deberá presentarse debidamente legalizado, según las normas del Código de Procedimiento Civil. Los certificados expedidos en idioma extranjero, deberán acompañarse con su traducción al castellano.
Para acreditar estos estudios, se deberá acompañar una copia simple del respectivo certificado y de su traducción si procede, donde conste los respectivos timbres y atestados que certifiquen la autenticación o legalización del respectivo documento.
- d) Para la evaluación se considerarán tanto las horas teóricas como prácticas, realizadas en el marco de un mismo programa de formación. El certificado o documento que acredite las horas prácticas, deberá indicar expresamente el programa de formación a que hacen parte dichas horas. Para estos efectos, se deberá acompañar una copia simple del respectivo certificado emitido por la institución de Educación Superior que acredite su aprobación.
- e) La Comisión Evaluadora sólo considerará un total de horas de formación equivalentes a 1.000 puntos, no considerando el exceso de horas para la atribución de puntaje.
- f) Las horas de formación se evaluarán en horas pedagógicas. Con este fin, en el caso que el certificado indique horas cronológicas se hará la conversión correspondiente (1 hora pedagógica equivale a 45 minutos de 1 hora cronológica). Por su parte, aquellos certificados que sólo indiquen el número de horas sin señalar si se tratan de horas cronológicas o pedagógicas, se considerará que indica o se refiere a horas pedagógicas.
- g) Los certificados en que no se indiquen horas, serán considerados como de 1 hora pedagógica.
- h) En el puntaje obtenido sólo se considerará un decimal, sin aproximación, cualquiera sea el valor del decimal.

SUBFACTOR: Formación en Otras Materias

Las horas de formación en otras materias vinculadas, deberán señalarse en el Anexo N° 6, identificando el respectivo programa de formación según lo señalado en el mismo anexo y de acuerdo a lo que se indica en el siguiente párrafo, se acreditarán con la certificación de la Institución de Educación Superior donde se consignen las horas de duración del diplomado, postítulo y/o programa de postgrados realizado. Se deberá acompañar una copia simple del respectivo certificado.

De acuerdo a lo establecido en la cláusula Décimo Segunda de las Bases Administrativas, en caso de no acompañarse el anexo N° 6, o que este no contenga información que permita evaluar, el oferente obtendrá 0 puntos en el factor de evaluación "Formación Académica de los Mediadores de la Nómina".

Los criterios para la evaluación de los antecedentes académicos serán los siguientes:

- a. Sólo se considerarán para la atribución de puntaje las horas de formación correspondientes a cursos, diplomados, postítulos y postgrados en las siguientes materias:

- i. Mediación On-line o Remota
- ii. Género
- iii. Discapacidad
- iv. Adulto Mayor
- v. Violencia Intrafamiliar
- vi. Interculturalidad
- vii. Derechos del niño, niña y adolescentes

Esta formación deberá ser impartida por una Institución de Educación Superior del Estado o reconocida por éste, entendiéndose por estas a las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica. Para estos efectos, se deberá acompañar una copia simple del respectivo certificado emitido por la institución de Educación Superior que acredite su aprobación.

- b. Respecto de los "cursos", sólo se considerarán aquellos que cuenten con una duración mínima de 16 horas cronológicas o 21 horas pedagógicas.
- c. Si la información contenida en los certificados permite atribuir la calificación al primer y segundo subfactor, se considerará para la evaluación del primer subfactor.
- d. Sólo se considerarán las horas de estudios en el extranjero consistentes o equivalentes a diplomados, postítulos y postgrados en materias vinculadas a infancia, adolescencia, familia, género, violencia intrafamiliar y derecho de familia, terminados y aprobados en Instituciones Universitarias extranjeras, a la fecha de presentación de las ofertas. Para estos efectos, el certificado de estudios que acredite la aprobación, deberá presentarse debidamente legalizado, según las normas del Código de Procedimiento Civil. Los certificados expedidos en idioma extranjero, deberán acompañarse con su traducción al castellano.
- e. Para acreditar los estudios en el extranjero, se deberá acompañar una copia simple del respectivo certificado y de su traducción si corresponde, donde conste los respectivos timbres y atestados que certifiquen la autenticación o legalización del respectivo documento.
- f. Para la evaluación se considerarán tanto las horas teóricas como prácticas, realizadas en el marco de un mismo programa de formación. El certificado o documento que acredite las horas prácticas, deberá indicar expresamente el programa de formación a que hacen parte dichas horas. Para estos efectos, se deberá acompañar una copia simple del respectivo certificado emitido por la institución de Educación Superior que acredite su aprobación.
- g. Para la atribución de puntaje, la Comisión Evaluadora sólo considerará un total de horas de formación equivalentes a 1.000 puntos, no considerando el exceso de horas para la atribución de puntaje.
- h. Las horas de formación se evaluarán en horas pedagógicas. Con este fin, en el caso que el certificado indique horas cronológicas se hará la conversión correspondiente (1 hora pedagógica equivale a 45 minutos de 1 hora cronológica). Por su parte, aquellos certificados que sólo indiquen el número de horas sin señalar si se tratan de horas cronológicas o pedagógicas, se considerará que indica o se refiere a horas pedagógicas.
- i. Los certificados en que no se indiquen horas, serán considerados como de 1 hora pedagógica.
- j. En el puntaje obtenido sólo se considerará 1 decimal, sin aproximación, cualquiera sea el valor del decimal.

PUNTAJES PARA FORMACIÓN ACADÉMICA DE MEDIADORES					
FACTOR	PONDERADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO PARA EL FACTOR	FÓRMULA DE CÁLCULO PARA VALORES INTERMEDIOS	Nº HORAS	PUNTAJE
Formación Académica de los mediadores en Mediación	30%	$Puntaje = (1 \times 0,08) + (1 \times 0,02)$	Puntaje = $(1 * x)$ Donde "x" es igual al número de horas pedagógicas	> 1000	1000
				1000	1000
				500	500
				21	21
Formación Académica de los mediadores en otras materias relacionadas	30%	$Puntaje = (1 \times 0,08) + (1 \times 0,02)$	Puntaje = $(1 * y)$ Donde "y" es igual al número de horas pedagógicas	> 1000	1000
				1000	1000
				500	500
				21	21

El puntaje de cada mediador se obtendrá de acuerdo al número de horas académicas acreditadas, correspondiendo cada hora a un punto.

El puntaje de la nómina de mediadores para el factor "Formación Académica de los Mediadores de la Nómina" resultará de la suma de cada uno de los puntajes individualmente considerados, divididos por el número de mediadores familiares.

$$PFAM = \frac{\sum_1^n \text{resultados formación académica por mediador}}{n \text{ mediadores de la nómina}}$$

Sobre dicho puntaje, se aplicará el porcentaje de ponderación del factor (30%).

PUNTAJE DE OFERTA TÉCNICA

Para obtener el puntaje de la Oferta Técnica se utilizará la siguiente fórmula:

Una vez obtenido el puntaje ponderado de cada uno de los factores de evaluación de la Oferta Técnica, de acuerdo a las reglas antes señaladas, el Puntaje de la Oferta Técnica corresponderá a la suma de tales puntajes ponderados.

Al efecto se aplicará la siguiente fórmula:

$$PTOT = PECM * 0,4 + PEPM * 0,3 + PFAM * 0,3$$

Donde:

- PTOT : corresponde al puntaje total de la oferta técnica del oferente evaluado.
PECM : corresponde al puntaje obtenido del examen de conocimientos de mediación de los mediadores evaluados.
PEPM : corresponde al puntaje obtenido de la experiencia práctica en mediación de los mediadores evaluados.
PFAM : corresponde al puntaje obtenido de la formación académica de los mediadores evaluados.

19.3.- EVALUACIÓN ECONÓMICA (35% DEL PUNTAJE TOTAL)

La propuesta económica será evaluada de acuerdo al contenido del Anexo N°4, en función del valor del servicio mensualizado (VSM) propuesto por el oferente.

Para la determinación del puntaje del valor del servicio mensualizado (PVSM) de la oferta evaluada, la Comisión Evaluadora realizará un examen comparativo entre el menor valor del servicio mensualizado ofertado por los proponentes evaluados económicamente en la zona, y el valor del servicio mensualizado propuesto por el oferente evaluado, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$PVSM = \frac{VSM_{\text{Menor Zona}}}{VSM_{\text{Oferente evaluado}}} * 1000$$

Dónde:

- PVSM : corresponde al puntaje por el valor del servicio mensualizado del oferente evaluado.

- VSM *Menor Zona* : corresponde al menor valor del servicio mensualizado evaluado en la zona.
- VSM *Oferente evaluado* : corresponde al valor del servicio mensualizado del oferente evaluado.

De esta forma, el resultado del menor valor del servicio mensualizado evaluado en la zona dividido por el valor del servicio mensualizado del oferente evaluado, se multiplica por mil, obteniéndose de esta forma, el "Puntaje por el valor del servicio mensualizado del oferente evaluado".

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del Reglamento de la Ley de Compras, cuando el precio de la oferta presentada por un interesado sea menor al 50% del precio presentado por el proponente que le sigue, y se verifique por la Subsecretaría que los costos de dicha oferta son inconsistentes económicamente, la Subsecretaría podrá, a través de una resolución fundada, adjudicar a la primera oferta solicitando una ampliación de las garantías de fiel y oportuno cumplimiento, hasta por la diferencia del precio con la proposición que sigue. En caso de presentarse una caución adicional a la de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, ella deberá consistir en una garantía que cumpla con los mismos requisitos de la garantía principal, y deberá remitirse dentro del plazo establecido para la formalización del contrato.

19.4.- EVALUACIÓN CRITERIOS POR MATERIAS DE ALTO IMPACTO SOCIAL. (5% DEL TOTAL DE LA OFERTA).

A) Reciclaje de Papel

El cumplimiento de esta condición se deberá señalar mediante declaración jurada simple contenida en el Anexo 10, y se verificará sólo por medio de los siguientes documentos en su conjunto:

- Declaración jurada simple, según Anexo N° 10.
- Contrato y/o certificado de política de reciclaje que dé cuenta de la relación existente entre el proponente y la empresa encargada de los residuos, la que deberá encontrarse vigente a la fecha de cierre de presentación de ofertas. No se admitirán para efectos de evaluación las certificaciones que haya realizado el mismo oferente.

B) Enfoque de Género

El cumplimiento de esta condición se deberá señalar mediante declaración jurada simple contenida en Anexo 10, tanto si el o la oferente cuenta con "Sello Empresa Mujer", como si cuenta con Certificación en la Norma Chilena 3262:2021 o similar. El cumplimiento de las circunstancias señaladas se verificará:

a) La obtención del "Sello Empresa Mujer" será verificada por la Comisión Evaluadora a través del portal de Mercado Público.

b) Para acreditar la certificación en Norma Chilena 3262:2021 o similar, el o la oferente debe presentar un certificado vigente de esta norma, otorgado por el organismo competente o presentar la certificación del "Sello Igualdad – Conciliación" otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.

Este Criterio se evaluará en virtud de la siguiente tabla:

CRITERIO	PUNTAJE
Cumple los 2 criterios de materias de alto impacto social.	1.000
Cumple sólo 1 criterio de materias de alto impacto social.	500
No cumple criterio de materias de alto impacto social.	0

19.5.- EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (5%)

Este Criterio se evaluará en virtud de la siguiente tabla:

CRITERIO	PUNTAJE
El oferente presenta todos los antecedentes administrativos solicitados en el plazo establecido para ofertar.	1.000
El oferente presenta la totalidad de los antecedentes administrativos en el plazo establecido en la cláusula sobre Evaluación y Selección de las Ofertas, numeral 19.1.1. de las bases.	500
El oferente no presenta la totalidad de los antecedentes administrativos en el plazo establecido en la cláusula sobre Evaluación y Selección de las Ofertas, numeral 19.1.1. de las bases.	0

19.6.- DESCUENTO DE PUNTAJES

Concluida la evaluación técnica, económica, de criterios por materias de alto impacto social, como de cumplimiento de requisitos formales, la Comisión deberá elaborar un listado de las ofertas, ordenadas por sus puntajes decrecientes que resulten de la aplicación de los ponderadores respectivos.

Sobre este puntaje se efectuarán en primer lugar los descuentos que correspondan en los casos que a continuación se detallan.

19.6.1.-Descuentos por sanciones previas

Respecto de aquellos oferentes, personas naturales o jurídicas, así también cualquiera de los integrantes de una UTP, que se encontraren prestando o hubieren prestado servicios de mediación familiar licitados con anterioridad, y que hubieren sido sancionados por, faltas menos graves, faltas graves o gravísimas durante la ejecución de su contrato, se procederá a efectuar un descuento sobre los puntajes obtenidos en la evaluación final, de acuerdo a la siguiente escala:

- Faltas menos graves 7% del puntaje.
- Faltas graves 15% del puntaje.
- Faltas gravísimas 50% del puntaje.

No se aplicarán descuentos a aquellos oferentes, que hubieran sido sancionados por faltas leves durante la ejecución de su contrato.

Los descuentos indicados serán acumulativos por tipo de falta, por lo que procederá el descuento por las sanciones que le hubieren sido aplicadas al Contratado de acuerdo a su tipo, no procediendo la suma de cada sanción del mismo rango. Si existieren faltas de distinta gravedad se procederá a sumar los descuentos que correspondan, de conformidad con la escala señalada anteriormente. De esta forma, un oferente que hubiese sido objeto de una o más sanciones dentro de un mismo rango (Menos grave, Grave, o Gravísima) sólo será objeto por el máximo señalado para ese rango en la escala antes indicada. Por ejemplo, si existen 2 faltas de diferente rango, 1 grave y 1 gravísima, se rebajará un 65% del puntaje final obtenido. Por el contrario, si sólo existieren 2 falta graves, el máximo a descontar será un 15%.

Para efectos del descuento, se considerará(n) las sanciones cursadas dentro del período de 5 años contados desde la fecha de cierre de recepción de ofertas, y procederá respecto de Contratados sancionados que se presenten como oferentes en cualquier zona que se licite. Al efecto, se considerará la sola resolución que aplicó la respectiva sanción.

19.6.2.- Descuentos por Presentación de Documentos que contengan datos personales de usuarios de mediación.

De acuerdo a lo dispuesto en el numeral 19.2.2 de la cláusula Décimo Novena de las Bases Administrativas, respecto de la forma de acreditación de la experiencia práctica de los mediadores familiares en el sistema privado, en aquellos casos donde el oferente haya acompañado copias de actas de mediación familiar y/o resoluciones judiciales aprobatorias u otros documentos que contenga datos sensibles de las partes o usuarios a pesar de que estos hayan sido tarjados o tachados, para acreditar la experiencia práctica en mediación familiar privada, **se descontará un 10% del puntaje final** obtenido en la evaluación, independientemente del número de documentos presentados.

19.7.- EVALUACIÓN FINAL.

Deducidos los descuentos, se obtendrá el puntaje final de cada propuesta. En esta etapa la Comisión confeccionará una nómina de las ofertas, ordenadas por sus puntajes en forma decreciente, consignando en este listado: la individualización del oferente; el puntaje final obtenido; el número de jornadas de servicios de mediación familiar (JSM) ofertadas y el precio de la propuesta económica, que cada oferente propone.

VIGÉSIMO: DEL MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE EMPATES

En caso que dos o más ofertas tengan igual puntaje final, la Comisión dirimirá el empate de acuerdo a los siguientes criterios, en estricto orden de aplicación:

1. Se preferirá la proposición que tenga mayor puntaje de evaluación de la Oferta Técnica.
2. Si persiste la igualdad, se preferirá la proposición que tenga mayor puntaje de evaluación de la Oferta Económica.
3. Si persistiere la igualdad, se preferirá la oferta que hubiere sido presentada primero en el Portal.
4. Si persiste la igualdad, se preferirá la proposición que tenga mayor puntaje de evaluación de Criterio de Materias de Alto Impacto Social.
5. Si persistiere la igualdad, será la Comisión quien dirimirá el empate, debiendo expresar los fundamentos de su decisión.

VIGÉSIMO PRIMERO : DEL INFORME DE LA COMISIÓN EVALUADORA Y SELECCIÓN DEL ADJUDICATARIO

De la evaluación resultante, se elaborará un acta o informe que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora que indicará su fecha de constitución y de conclusión de la evaluación. Dicho informe dará cuenta de lo siguiente:

1. Los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación de las ofertas.
2. Las ofertas que deben declararse inadmisibles debiéndose especificar los requisitos incumplidos.
3. La proposición de declaración como desierta cuando no se presenten ofertas, o cuando las presentadas no resultan convenientes a los intereses de la Subsecretaría.
4. La asignación de puntajes para cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes, así como cualquier observación relativa a la forma de aplicar los criterios de evaluación.
5. La proposición de adjudicación.

Confeccionada la nómina, la Comisión seleccionará a él o los oferentes mejor evaluados, conforme a la propuesta que haya obtenido el puntaje final más alto para hacerse cargo del número de jornadas de servicios de mediación familiar propuesto por él. Se establecerá como precio de la adjudicación, el de las ofertas económicas de cada uno de los oferentes seleccionados, a razón del multiplicar el valor del servicio mensualizado (VSM) de la oferta económica por el número de meses de vigencia del contrato.

Si el número de jornadas de servicios de mediación propuesto en la primera oferta seleccionada, no alcanza a cubrir el universo de jornadas de servicios de mediación familiar licitadas, se elegirá a la oferta ubicada inmediatamente después en el listado para cubrir el diferencial.

Esta operación se debe repetir las veces que sea necesario hasta completar el universo de jornadas de servicios de mediación familiar licitadas.

En el evento que, habiéndose realizado la primera selección de oferta, existiera un remanente de jornadas de servicios de mediación familiar, la Comisión tendrá la facultad de ofrecer al proponente que se ubique en segundo lugar en la evaluación final, el remanente, ajustando su oferta técnica y económica, de acuerdo a lo señalado en el respectivo Anexo N° 1. Dicho ofrecimiento deberá realizarse por la Comisión Evaluadora mediante el Portal, otorgándose un plazo de 48 horas para que el oferente responda la solicitud, el que se contarán una vez transcurridas 24 horas desde la publicación del requerimiento en el portal, conforme lo señalado en el artículo 6 del D.S. N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda. Para estos efectos, se considerarán los mediadores con puntaje más alto de la oferta técnica del oferente, cuyas jornadas de trabajo se requieran para cubrir el número de jornadas de servicios de mediación familiar del remanente.

Si el proponente al que se le hubiere hecho el ofrecimiento a que se refiere el párrafo precedente no lo aceptare, o modificare la propuesta realizada por la comisión, o transcurrido el plazo otorgado no diere respuesta, se entenderá que rechaza el remanente ofrecido, pudiendo proceder la Comisión a realizar la oferta del remanente sin adjudicar a los siguientes proponentes mejor evaluados, en orden de puntaje decreciente, hasta cubrir el número de jornadas de servicios de mediación familiar faltante.

No obstante lo anterior, en caso que la Comisión estimare técnica y/o económicamente inviable el ofrecimiento del remanente, podrá proponer la declaración de deserción parcial de la respectiva licitación.

Asimismo, la Comisión propondrá el listado de los oferentes ordenados por puntaje en forma decreciente, que podrán ser readjudicados, en caso de verificarse alguna de las circunstancias establecidas en la cláusula vigésimo octava "Del incumplimiento del adjudicatario y la readjudicación del proceso".

VIGÉSIMO SEGUNDO: DE LA ADJUDICACIÓN.

La presente licitación pública será adjudicada al oferente que presente la oferta más conveniente a los intereses del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y obtenga el mayor puntaje ponderado, de acuerdo con los criterios de evaluación señalados precedentemente.

La adjudicación de la propuesta pública se hará mediante resolución fundada. Si la adjudicación no se realizase dentro del plazo señalado en el calendario de la licitación, se informará a través del Portal, mediante una Resolución Exenta dictada por el (la) Jefe (a) del Departamento Administrativo de esta Subsecretaría, señalando las razones que justifican tal circunstancia y el nuevo plazo para cumplir dicho trámite. En caso de estar próximo el vencimiento de la vigencia de las ofertas, el señalado acto administrativo además dispondrá que se consulte, vía portal de mercado público, si los oferentes aceptan extenderlas por el tiempo que señale y solicitará la ampliación de la vigencia de sus garantías de seriedad de la oferta.

Antes de la adjudicación el/la Secretario/a Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos respectivo podrá revocar el llamado a licitación mediante resolución fundada, siempre que concurren las circunstancias que lo hagan procedente.

Conforme a lo señalado en el artículo 9° de la Ley N° 19.886, la Subsecretaría podrá declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses.

Sea cual fuere la decisión de el/la Secretario/a Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos respectivo, los proponentes que no resulten seleccionados no tendrán derecho a indemnización alguna.

VIGÉSIMO TERCERO: DE LA LICITACIÓN DECLARADA PARCIALMENTE DESIERTA.

Sin perjuicio de lo señalado en la cláusula precedente, se declarará parcialmente desierta la licitación cuando las propuestas presentadas no fueren suficientes para cubrir el número de

jornadas de servicios de mediación familiar licitadas. En este caso se seleccionarán y adjudicarán las propuestas hasta el número de jornadas de servicios de mediación familiar ofertadas y, cuando corresponda se hubiere realizado el ofrecimiento de remanente, conforme al procedimiento establecido, este no hubiese sido aceptado, el saldo no cubierto será declarado desierto.

VIGÉSIMO CUARTO: DE LAS OBSERVACIONES POSTERIORES A LA ADJUDICACIÓN.

Los interesados podrán realizar consultas sobre la evaluación y/o adjudicación, mediante correo electrónico dirigido al mail: licitación2022@minjusticia.cl, dentro de 3 días hábiles, los que se contarán una vez transcurridas 24 horas desde la publicación de la Adjudicación en el portal, conforme lo señalado en el artículo 6 del D.S. N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda.

Las respuestas serán remitidas a través de correo electrónico dirigido al proveedor que hubiere formulado la consulta.

VIGÉSIMO QUINTO: DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Resuelta la adjudicación, se suscribirá el contrato correspondiente en la fecha estimada en el calendario de la licitación. El adjudicatario deberá entregar, antes de la suscripción del contrato, la totalidad de la documentación indicada en la cláusula vigésimo séptima de estas Bases, según corresponda.

Cada adjudicado, sea persona natural o jurídica, suscribirá un contrato de Prestación de Servicios de Mediación Familiar, el cual deberá ser firmado por la persona natural o por el o los representantes de la persona jurídica adjudicada.

Cada uno de estos contratos deberá ser aprobado por acto administrativo del Ministerio, y se entenderá perfeccionado una vez que haya culminado la total tramitación de dicho acto.

La celebración de los contratos no significará en caso alguno que a los contratantes, personas naturales o integrantes de la nómina de mediadores del Contratado, se les atribuya o adquieran la calidad de funcionarios públicos.

VIGÉSIMO SEXTO: DE LAS INHABILIDADES PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

No podrán suscribir el contrato de prestación de servicios, las personas naturales o jurídicas que, al momento de presentación de las ofertas y/o durante el periodo intermedio hasta la firma del contrato, hayan sido condenadas por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador dentro de los dos años anteriores o por delitos concursales.

Para celebrar el contrato, además de no haber sido excluidas por la causal señalada en el párrafo precedente, es necesario que el adjudicatario, persona natural o jurídica, y los integrantes de una Unión Temporal de Proveedores, no invista algunas de las calidades que se detallan a continuación:

• Personas Naturales:

Ser funcionario directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o tener respecto de alguno de dichos directivos la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive.

Tener la calidad de gerente, administrador, representante o director de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; ni de una sociedad comandita por acciones

o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos funcionarios directivos; ni de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital.

- **Personas Jurídicas:**

Tratarse de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tratarse de una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos.

Tratarse de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

No encontrarse inhábil para celebrar actos y contratos con organismos del Estado, por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica, y en el artículo 26, letra d) del D.F.L. N° 1, de 2004, que Fija el texto Refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211 de 1973.

Tener entre los/as mediadores/as o asistente administrativo, administrador o asesor jurídico de la propuesta seleccionada, personas que invistan alguna de las calidades enunciadas precedentemente para las personas naturales.

La inexistencia de cualquiera de las circunstancias anteriormente señaladas deberá ser declarada por el adjudicatario, mediante la suscripción del anexo N° 8, ya sea que la calidad concorra respecto de la persona natural, de alguno de los integrantes de la nómina de la oferta, de alguno de los miembros, socios, accionistas o directores, y al tiempo de suscripción del contrato deberá acreditarse la aceptación de la renuncia y la cesación de cualquiera de las calidades o circunstancias indicadas, cuando correspondiere.

El Ministerio podrá efectuar las diligencias que estime pertinentes para verificar las circunstancias anteriormente señaladas.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: REQUISITOS, PLAZO Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA FORMALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El adjudicatario deberá encontrarse inscrito y tener la calidad de "hábil" para contratar con el Estado en www.mercadopublico.cl. En caso que el adjudicatario no se encuentre inscrito en el Registro de Proveedores de Mercado Público deberá inscribirse una vez que la Subsecretaría le comunique la adjudicación de su oferta.

Cuando el adjudicatario sea Unión Temporal de Proveedores (UTP) deberá cumplir este requisito cada integrante de la UTP.

El adjudicatario deberá entregar, antes de la formalización del contrato los siguientes antecedentes:

1.- **Anexo N°8** firmado. Declaración Jurada de Inhabilidades e Incompatibilidades para Contratar.

2.- **Anexo N° 9** firmado. Identificación de los socios y accionistas principales en caso de ser sociedad o empresa.

3.- **Anexo N° 12** firmado. "Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos".

4.- Fotocopia de la cédula de identidad vigente, por ambos lados, de la persona natural o del representante de la persona jurídica, según corresponda.

5.- Los siguientes documentos según corresponda:

A. Tratándose de sociedades o de empresas individuales de responsabilidad limitada:

- Fotocopia de la escritura pública de Constitución de la sociedad o de la EIRL.
- Certificado de vigencia de la sociedad o de la EIRL emitido por la autoridad competente, con una fecha no superior a 90 (noventa) días corridos al día de su presentación.
- Fotocopia simple de instrumento público en el que conste el poder del o de los representante(s) legal(es).
- Documento que dé cuenta de la vigencia del poder del o de los representante(s) legal(es), de acuerdo a la naturaleza de la sociedad, con una antigüedad no superior a 90 días corridos contados desde su presentación.

B. Tratándose de personas jurídicas acogidas a la Ley N° 20.659:

- Certificado de Estatuto Actualizado emitido por el Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad no superior a 90 días corridos contados desde su emisión.
- Certificado de vigencia emitido por el Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad no superior a 90 días corridos contados desde su presentación.

C. Tratándose de personas jurídicas que no tengan el carácter de sociedad o empresa individual de responsabilidad limitada, se deberán adjuntar los antecedentes que acrediten su vigencia y la de la personería del representante legal, emitidos por las autoridades competentes que correspondan.

D. Personas naturales:

Documentación donde conste la iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos.

E. Personas extranjeras:

Deberá escoger una de las siguientes alternativas:

- a) Otorgar y constituir mandato con poder suficiente a persona domiciliada en Chile.
- b) Constituir una sociedad de nacionalidad chilena.
- c) Constituir una agencia en Chile.

En los tres casos anteriores el objeto del acto jurídico deberá comprender la ejecución del contrato en los términos de la Ley N° 19.886.

F. Unión Temporal de Proveedores:

- Escritura pública con una vigencia no inferior a la vigencia del contrato, en que conste, a lo menos, la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Subsecretaría y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes.

- Cada uno de sus miembros deberá presentar los antecedentes indicados en las letras precedentes.

7.- La garantía para asegurar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Sin perjuicio de lo anterior, la Subsecretaría estará facultada para solicitar antecedentes adicionales a los singularizados en los numerales precedentes si así lo estimare pertinente.

Finalmente, en caso que el adjudicatario no entregue la documentación señalada en esta cláusula o requerida en la forma dispuesta en el párrafo anterior, y/o se formularen reparos a algún documento entregado, la Subsecretaría podrá requerir al adjudicatario mediante correo electrónico, completar la documentación y/o subsanar las observaciones realizadas. En el evento que el proveedor no subsane las observaciones o no entregue la documentación omitida, la Subsecretaría estará facultada para evaluar la conveniencia de requerir nuevamente al adjudicatario los antecedentes faltantes o la subsanación de las observaciones o dejar sin efecto la adjudicación, y seleccionar la segunda oferta mejor evaluada sin que ello otorgue derecho a reclamación o indemnización alguna. El procedimiento anterior, se podrá realizar tantas veces como sea necesario.

Excepción

El adjudicatario podrá exceptuarse de presentar estos antecedentes si ellos se encuentran en el Registro de Proveedores de Mercado Público, y estos cuentan con las vigencias requeridas precedentemente.

No aceptación de la adjudicación

Se entenderá que el oferente adjudicado no acepta la adjudicación en los siguientes casos:

- Se desista de la adjudicación.
- No concurra a suscribir el contrato en el plazo señalado por la Subsecretaría, por causas imputables al proveedor.
- No suscriba el contrato en los términos previstos en las Bases de Licitación y en su oferta.
- Al momento de formalizar el contrato no tenga la calidad de "hábil" en el Registro de Proveedores de Mercado Público.
- No entregue los documentos señalados precedentemente en los plazos establecidos al efecto por la Subsecretaría antes de la formalización del contrato.
- No entregue la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, de acuerdo a lo señalado en las presentes bases de licitación.

En estos casos la Subsecretaría podrá adjudicar la licitación al oferente que hubiere ocupado el segundo lugar en la evaluación y así sucesivamente o bien declarar desierta la licitación.

VIGÉSIMO OCTAVO: LA READJUDICACIÓN DEL PROCESO.

Para los efectos de proceder a readjudicar la licitación, la Comisión Evaluadora realizará el ofrecimiento al proponente en el Portal de Compras Públicas, conforme lo indicado en la cláusula Décimo Novena de las Bases Administrativas, quien deberá pronunciarse en el plazo que se le indique.

El acto administrativo que deje sin efecto la adjudicación respecto del adjudicado afectado, dispondrá el cobro de la garantía de seriedad de la oferta que hubiere presentado, y procederá a readjudicar el número de jornadas no cubierto, al oferente que haya aceptado de acuerdo al orden establecido en el Informe de Evaluación, o en su caso declarará la deserción parcial del proceso en el número de jornadas correspondiente.

En caso que se proceda a readjudicar al oferente que corresponda de acuerdo al orden establecido en el Informe de Evaluación, para concurrir a la celebración del contrato, éste deberá hacer entrega de la documentación que refiere la cláusula vigésimo séptima, antes de la suscripción del contrato.

VIGÉSIMO NOVENO: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato y el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del contratista, el adjudicatario deberá entregar, como condición previa para la suscripción del contrato, una o varias garantía(s) que cumpla (n) los siguientes requisitos:

- a) Debe ser irrevocable;
- b) Pagadera a la vista;

- c) Por un monto equivalente al 5% del valor total del contrato, impuestos incluidos;
- d) La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo de ejecución total del contrato más 60 días hábiles, como mínimo; y,
- e) Debe expresarse en pesos chilenos;

Deberá además cumplir los siguientes requisitos adicionales en caso que el instrumento lo permita:

- f) Tomada a nombre de "Subsecretaría de Justicia" R.U.T. N° 61.001.000-8. También puede ser tomada a nombre de la "Secretaría y Administración General del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos" R.U.T. N° 61.001.000-8;
- g) Nombre y R.U.T. del tomador; y,
- h) En caso que el instrumento pueda contemplar glosa, deberá incluir la siguiente glosa: "Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato del servicio de mediación familiar y el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores.";

En caso que la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato esté constituida por una Póliza de Seguro, además, ésta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida en Unidades de Fomento por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero y deberá cubrir, ya sea a través de endoso o cláusula, el importe por las multas derivadas de incumplimientos a estas Bases de Licitación, o en su defecto, no deberá considerar en sus cláusulas la exclusión de dichos importes. En este caso, el adjudicatario deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la Póliza respectiva.

No se aceptan cheques como instrumento de garantía.

En caso que la garantía se otorgue físicamente deberá entregarse en la Oficina de Partes de cualquiera de las Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos a lo largo del país, en sobre abierto dirigido al encargado de la contratación, individualizado en el Anexo N° 1, con indicación del N° de ID de la licitación, rotulado "**Contratación de Servicios de Mediación Familiar**".

En caso que el documento se otorgue en forma electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y deberá ser enviado al correo electrónico contratos2022@minjusticia.cl

En caso que la garantía presentada por el oferente no cumpla los requisitos indicados, pero aun así sea cobrable por el Ministerio, se procederá a la firma del contrato en el plazo estipulado, debiendo el contratista reemplazar la garantía dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación de esta circunstancia por parte de la Subsecretaría, bajo sanción de término anticipado del contrato.

La garantía será devuelta una vez que transcurra el plazo de vigencia de la misma, y que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, haya señalado, por escrito, su total conformidad con el servicio contratado, encontrándose además acreditado el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del contratista.

Dicha garantía podrá ser presentada a cobro cuando el contratado no cumpla con las obligaciones y/o los plazos que establecen las bases, la oferta correspondiente y/o el contrato respectivo, en cuyo caso la Subsecretaría queda, desde ya autorizada para su presentación a cobro, de acuerdo al procedimiento establecido en las cláusulas sobre "Procedimiento de aplicación de multas, cobro de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y/o término anticipado".

En caso de cobrarse la garantía a consecuencia de una multa, el contratista deberá reponerla dentro del plazo de 10 días hábiles, procediendo en caso contrario el término anticipado del contrato.

TRIGÉSIMO: DEL FORMULARIO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Cada adjudicatario deberá implementar los requerimientos técnicos de personal de apoyo administrativo, infraestructura y equipamiento del lugar donde se prestan los servicios de mediación familiar, que se detallan en las Bases Técnicas y en el Anexo N°1, a la fecha que comience la ejecución de los servicios contratados, fecha que se especificará en la convención que se suscriba al efecto.

Todas las especificaciones de personal, infraestructura y equipamiento que dispondrá el contratado al momento de iniciar la prestación del servicio, deberán ser informadas al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, previo a la suscripción del contrato, mediante el Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos, Anexo N°12. Junto a dicho formulario, el contratado deberá acompañar los medios gráficos, tales como fotografías, croquis, etc., que permitan acreditar el cumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos en las bases de licitación, sin perjuicio de la facultad de solicitar por una vez, y por causas justificadas, la ampliación del plazo, de acuerdo a lo establecido en el párrafo final de la presente cláusula.

El Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos constituye un Anexo de Contrato, que debe ser aprobado por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, quien constatará que su contenido cumpla con el compromiso contenido en el Anexo N° 7, presentado al momento de formular su propuesta y los requerimientos mínimos conforme a las Bases Técnicas.

El prestador contratado deberá dar cumplimiento a los requerimientos de infraestructura de forma exclusiva para el contrato a que dé origen el certamen, por lo que el domicilio de la oficina del centro de mediación señalado en el Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N°12), no podrá ser el mismo de otro centro de mediación familiar licitado que se encuentre vigente, no pudiendo por tanto, dos centros de mediación familiar licitados, prestar el servicio de mediación familiar en el mismo domicilio en forma paralela, sin importar que eventualmente se tratara del mismo prestador.

La misma restricción procederá respecto del personal designado para la prestación de servicios de mediación familiar, es decir, dicho personal no podrá prestar servicios de forma paralela en el marco de la vigencia de dos contratos licitados, a menos que tenga jornada disponible para estos efectos.

Asimismo, el Anexo N° 1 establecerá las condiciones mínimas de remuneración para el Personal de Apoyo Administrativo, monto que corresponderá a la remuneración imponible mínima exigida para estos trabajadores, y que debe cumplir el prestador.

El contratado deberá mantener durante toda la vigencia del contrato cada una de las condiciones establecidas en los anexos N° 1 y N°12, así como el compromiso contenido en el Anexo N° 7, sin perjuicio de las reglas establecidas para la modificación de requerimientos técnicos y de personal indicadas en las Bases Técnicas.

La verificación del cumplimiento de estos compromisos, será exigible desde la fecha de inicio de la prestación de servicios. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podrá evaluar, supervisar y controlar el cumplimiento de las condiciones y compromisos contenidos en los Anexos N° 1, N° 12 y N° 7 respectivamente, a través de cualquiera de los mecanismos señalados en la cláusula undécimo del contrato tipo.

Eventualmente y en casos debidamente justificados, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá otorgar un plazo adicional para que el adjudicatario pueda dar total cumplimiento a los requerimientos establecidos en los anexos N° 1 y N° 12, siempre y cuando acredite de forma fundada y suficiente los motivos que justifican el retraso en su implementación. Para lo anterior, el adjudicatario al momento de suscribir el contrato deberá presentar una solicitud fundada, la cual será evaluada en su mérito por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, quien podrá aprobar o rechazar la solicitud de plazo adicional, aprobación que en ningún caso podrá ser otorgada por un plazo superior a **60 días corridos**, luego de iniciada la prestación de los servicios. En caso

de incumplimiento, del plazo otorgado, se podrá aplicar una sanción de acuerdo a lo establecido en los literales a) y c) del numeral 13.2 y literal c) del numeral 13.3 del contrato de prestación de servicios suscrito.

TRIGÉSIMO PRIMERO: DE LA SUSPENSIÓN DEL PLAZO DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

En el evento que uno de los interesados en el proceso licitatorio presente un reclamo ante el Tribunal de Contratación Pública antes de la suscripción del contrato respectivo, el plazo para la suscripción del mismo podrá suspenderse, de acuerdo a lo establecido en el inciso segundo del artículo 25 de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: DEL CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO.

En atención a lo dispuesto en los numerales 12.1, 12.13, 12.14 y 12.15 de la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, dado el carácter general de estas Bases de Licitación, el "Contrato tipo para Prestación de Servicios de Mediación Familiar" incluye el texto del contrato tipo que se suscribirá con los oferentes que resulten adjudicados.

De este modo, el contenido, condiciones, garantías, efectos y régimen de sanciones, término y modificación de contratos para la prestación de servicios de mediación familiar se encuentran regulados en el Contrato Tipo de estas Bases, sin perjuicio de las reglas que a continuación se detallan y que también serán parte integrante de los contratos que se suscriban con los adjudicados.

TRIGÉSIMO TERCERO: DEL PLAZO Y VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato a que dé origen el presente proceso de licitación comenzará a regir a contar de la fecha indicada en el respectivo anexo N° 1 y su vigencia será hasta la fecha indicada en el mismo anexo N° 1, extendiéndose hasta el íntegro cumplimiento de todas las obligaciones contraídas en virtud de este, incluyendo la corrección de todo tipo de observaciones, salvedades y alcances evacuados por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, así como la entrega de todos los productos y/o servicios.

Sin embargo, por razones de buen servicio y la necesidad de asegurar el cumplimiento de los requerimientos técnicos de los bienes y/o servicios contratados en el menor plazo posible, las prestaciones que derivan del contrato se podrán iniciar sin esperar la total tramitación del acto que lo apruebe.

No obstante lo anterior, no procederá efectuar pago alguno por los bienes y/o servicios prestados mientras no se encuentre totalmente tramitado el correspondiente acto administrativo aprobatorio.

TRIGÉSIMO CUARTO: DEL PAGO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

Para las zonas tipo 1 y 2, el pago por los servicios contratados se realizará mensualmente, y corresponderá al 100% del valor del servicio mensualizado (VSM) adjudicado, no siéndoles aplicables las reglas del pago trimestral variable y anual por calidad del servicio.

Para las zonas tipo 3, 4, 5 y 6, el pago de los servicios se realizará en función de los siguientes tipos de pagos:

- a) Pago mensual fijo
- b) Pago trimestral variable
- c) Pago anual por calidad del servicio

Los procedimientos que a continuación se establecen para la aprobación de cada uno de los pagos por parte de la Contraparte Técnica del Ministerio, representada por el Coordinador/a

de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este designe, se realizarán mediante la Plataforma Sistema Informático de Mediación Familiar-SIMEF, proporcionada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a los contratados.

El procedimiento de los pagos por la prestación de los servicios de mediación familiar, será de responsabilidad compartida entre la Subsecretaría de Justicia, la Dirección de Presupuestos (DIPRES) y la Tesorería General de la República, bajo el sistema de Pago Centralizado informado mediante Oficio Circular N°25 de fecha 25 de octubre de 2018 y sus respectivas actualizaciones, para garantizar el cumplimiento de la ley N° 21.033 de pago a 30 días.

El Valor del Servicio Mensualizado (VSM) en enero de cada año de vigencia del contrato, será reajustado de conformidad con la variación positiva que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC), determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas – INE, o quien lo reemplace o sea su continuador legal, en el año de vigencia del contrato inmediatamente anterior. Para aquellos contratos que, en enero de cada año, su período de vigencia sea inferior a un año, se procederá a aplicar dicho reajuste por la variación del IPC por el período comprendido entre la fecha de inicio de prestación de los servicios y el 31 de diciembre del mismo año.

34.1.- Requisitos esenciales para el pago

Serán requisitos esenciales para que proceda el pago mensual de los servicios, sea en su proporción fija como en su parte variable, los que a continuación se indican:

1. Que se encuentre totalmente tramitado el Acto Administrativo que sanciona el contrato de prestación de servicios de mediación familiar, suscrito al efecto con el prestador;
2. Que el servicio de mediación familiar prestado a los usuarios/as, entendido en el concepto integral señalado en la cláusula tercera del contrato, se haya proporcionado dentro del período de vigencia del contrato de prestación de servicios correspondiente;
3. Que el contratado se encuentre en estado "hábil" para contratar con el Estado, conforme al Registro de Proveedores de Mercado Público;
4. Que el contratado hubiere presentado la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones tributarias, previsionales, laborales y sociales a que el contratado estuviere afecto, dentro de los plazos que la ley establece.
5. Que el contratado haya dado cumplimiento a la/s jornada/s de servicios de mediación familiar contratada/s, en los horarios correspondientes, durante todo el mes anterior a aquel en que se realiza el pago.

34.2.-Antecedentes que debe presentar el contratado para tramitar el pago:

Para acreditar el cumplimiento de la remuneración comprometida y de las obligaciones laborales, previsionales, sociales y tributarias de los mediadores y del personal de apoyo administrativo sujetos a contrato de trabajo o contrato de prestación de servicios, y el cumplimiento del pago por los servicios o remuneración proporcional del personal que hubiere realizado reemplazos, el contratado deberá enviar, mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF" los documentos que se indican a continuación:

- a) Copia del Libro de Remuneraciones correspondiente al mes anterior a aquel que se está liquidando. Al respecto, cabe tener presente, que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 62° del Código del Trabajo: *"Todo empleador con **cinco o más trabajadores** deberá llevar un libro auxiliar de remuneraciones, el que **deberá ser timbrado por el Servicio de Impuestos Internos**", timbraje que podrá ser manual o digital.*
- b) Copia de las liquidaciones de remuneraciones debidamente **firmadas por el trabajador**. En caso de no adjuntar la señalada copia con la firma del trabajador, deberá acompañar la liquidación de remuneraciones junto al comprobante de transferencia bancaria, en que conste la coincidencia de montos registrados en ambos.

- c) Declaración jurada simple que acredite el cumplimiento de pago de la remuneración informada mediante el Anexo N°12, en caso de los socios trabajadores o de la persona natural contratada.
- d) Copia del Libro de Honorarios debidamente timbrado (de forma manual o digital) por el Servicio de Impuestos Internos, correspondiente al mes anterior a aquel que se está liquidando. En este caso, deberá adjuntar, además, cada una de las boletas de honorarios recibidas, cuando corresponda.
- e) Comprobantes de pago de Cotizaciones Previsionales correspondientes a las remuneraciones del mes anterior a aquel que se está liquidando (AFP, ISAPRE, FONASA, INP, IPS, etc.).
- f) Declaración mensual y pago simultáneo de impuestos "Formulario 29" del Servicio de Impuestos Internos, correspondiente al mes anterior a aquel que se está liquidando. De la misma forma deberá adjuntar las declaraciones sin movimiento o sin pago.
- g) En caso del personal incorporado durante el período que se liquida, se deberá adjuntar copia de su Contrato de Trabajo o de Prestación de Servicios. (Estos se deberán cargar en la pestaña de personal correspondiente en el módulo de contratos en el Sistema informático SIMEF).
- h) Se deberá adjuntar Anexo de Contrato de Trabajo o de Prestación de Servicios, en el caso que, durante el periodo que se liquida, exista una modificación contractual, en donde se modifiquen antecedentes como: individualización del trabajador, remuneraciones, jornada de trabajo, vigencia del contrato, cambio de lugar de la prestación de los servicios, etc. (Estos se deberán cargar en la pestaña de personal correspondiente en el módulo de contratos en el Sistema informático SIMEF).
- i) En caso de término de la relación laboral, deberá acompañar copia del Finiquito debidamente ratificado ante Ministro de Fe (notario público o inspector del trabajo) y carta de aviso de término de relación laboral. En caso que el trabajador rechace la propuesta de finiquito o no acuda a la firma el día acordado, el Centro de Mediación deberá, junto a la carta de aviso de término de relación laboral, acompañar copia de esta propuesta y los motivos por los cuales no se ratificó. El envío de estos documentos es obligatorio en caso de sustituciones del personal.
- j) Copia de Licencia Médica, si en el periodo anterior al que se está liquidando, el trabajador titular se ha ausentado temporalmente por motivos de enfermedad común, Pre y Postnatal, o accidentes del trabajo/trayecto.
- k) En caso de encontrarse un trabajador gozando de feriado legal, deberá acompañar copia de Formulario de feriado legal o la constancia de acuerdo al formato enviado por la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, debidamente firmada por el trabajador y empleador.
- l) Formulario de Régimen Tributario, en los casos que corresponda.
- m) En caso de trabajadores mayores de 65 años o trabajadoras mayores de 60 años o aquellos que estuvieren acogidos a pensión de vejez o invalidez total y continuaren trabajando como trabajador dependiente, estarán exentos de la obligación de cotizar para el fondo de pensiones y sobrevivencia (AFP), salvo que, voluntariamente optaren por aquello. En caso que él o la trabajadora opte por no cotizar, deberá acompañar tanto la comunicación escrita y firmada donde conste su voluntad manifestada al empleador respecto de no cotizar, y además su solicitud para que no se efectúe el referido descuento. Se deberá adjuntar además la solicitud que realizó el trabajador/a a la Administradora de Fondos de Pensiones donde se encuentra afiliado/a.
- n) Formulario de permiso sin goce de sueldo de los/as mediadores/as, administrador/a y/o del personal de apoyo administrativo sujetos a contrato de trabajo o contrato de prestación de servicios, cuando corresponda.

El plazo máximo para enviar la documentación antes señalada, mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF", será hasta el día 20 de cada mes en que se efectuó el pago.

En aquellos casos en que el prestador sea una persona natural o en que, siendo persona jurídica, los/as mediadores/as de la nómina sean a su vez socios o titulares de la misma, para acreditar el cumplimiento de la remuneración comprometida, el contratado deberá enviar mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF", la Declaración Anual de Impuestos Formulario 22, sin perjuicio del envío de la documentación respectiva del resto del personal sujeto a contrato de trabajo o contrato de prestación de servicios.

Tratándose de una Unión Temporal de Proveedores, el prestador deberá acreditar la modalidad en que, los trabajadores del centro de mediación, que a su vez son miembros de la misma recibirán el respectivo pago por la prestación de su servicio, pudiendo ser esta, copia de las respectivas boletas de honorarios o la forma que se establezca en el documento de constitución de la misma, y en caso de corresponder a alguno de los casos señalados previamente, se aplicarán, de acuerdo a lo que corresponda, las reglas previamente enunciadas.

El plazo máximo para enviar la documentación antes señalada, mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF", será de 5 días hábiles contados desde la fecha de término del plazo definido por el Servicio de Impuestos Internos para la presentación de la Operación Renta de cada año.

En caso de verificarse el incumplimiento por parte del prestador, respecto de alguno de los requisitos señalados en cualquiera de los numerales precedentes, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá ejercer la facultad de información y de retención respecto de todos los pagos, y por ende la restricción de emitir la o las liquidaciones de pago correspondientes a los meses siguientes, sin perjuicio de la derivación de los antecedentes para la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones del contrato y el análisis del eventual inicio de un procedimiento infraccional.

34.3.- PAGO MENSUAL FIJO

Se efectuará un pago mensual fijo por los servicios prestados, equivalente al 85% (ochenta y cinco por ciento) del valor del servicio mensualizado (VSM) de la oferta económica adjudicada.

Dicho monto deberá ser destinado por el contratado al pago de las remuneraciones del/la mediador/a y del personal de apoyo administrativo, y a todos los demás costos propios del óptimo funcionamiento del Centro de Mediación en relación a los estándares exigidos por las Bases Técnicas para el número de jornadas de servicio contratadas para la adecuada prestación del servicio de mediación familiar, tales como costos operacionales de cada oficina, costos relativos al cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales, sociales y tributarias según corresponda.

Para efectos del pago mensual fijo, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, verificará el cumplimiento de las jornadas de trabajo de los/as mediadores/as y de los asistentes administrativos del Centro, y en los casos que corresponda, de los/as administradores/as. En caso de ausencia de cualquier trabajador/a del Centro y que no fuese posible de reemplazar, se descontará del pago mensual, por cada día de ausencia, 1/30 del monto indicado por el contratado como remuneración mensual imponible del trabajador que corresponda. A su vez, cuando la ausencia se verifique por medio día, también procederá el descuento de forma proporcional a dicha ausencia ((1/30)/2). Dicho descuento se materializará en el pago correspondiente al mes siguiente a la fecha de recepción conforme de la documentación relativa al cumplimiento de las obligaciones laborales del mes en que ocurrió la ausencia no cubierta por el contratado.

Por su parte, para aquellos contratos con 0,5 o más jornadas, en caso que la ausencia de los/as mediadores/as y de los/as asistentes administrativos/ del Centro, y en los casos que corresponda, de los/as administradores/as se verifique por 3 o más días corridos, y para

aquellos contratos con menos de 0,5 jornadas contratadas, en que la ausencia se verifique por 2 días corridos se dará inicio a un procedimiento infraccional, pudiendo aplicarse una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el literal "b" del numeral 13.3 de la cláusula Décimo Tercero del contrato a que de origen el presente proceso licitatorio.

34.3.1.- Procedimiento para emisión de boleta o factura:

Recepcionada la documentación pertinente, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para verificar si los antecedentes acreditan o no el cumplimiento de cada uno de los requerimientos señalados en los numerales 34.1 y 34.2 respectivamente. Realizada la revisión y dentro del plazo señalado, se comunicará al contratado mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF" el resultado de la misma, respecto de cada uno de los documentos adjuntados.

En caso de que, como resultado de la revisión de los antecedentes, se constate la omisión de antecedentes, ineptitud de éstos, inconsistencias en la información presentada, o que se verifique cualquier incumplimiento de las obligaciones señaladas, se remitirá al contratado las observaciones que deberán ser subsanadas mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF" dentro de un plazo de 10 días hábiles a contar de la recepción de la documentación. El retraso o el no envío de los antecedentes requeridos o la subsanación de los errores o inconsistencias detectadas impedirá el pago de los servicios.

En caso de verificarse el incumplimiento de obligaciones contractuales y en particular, de obligaciones laborales, previsionales o tributarias, y que estas últimas se mantengan por un período superior a 2 meses, sin perjuicio de lo que a continuación se señala, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá derivar los antecedentes a la institución fiscalizadora respectiva, y dar inicio a un procedimiento infraccional en contra del prestador por los eventuales incumplimientos a las obligaciones del contrato.

La emisión del documento tributario solo se podrá efectuar una vez que la solución de las obligaciones laborales, previsionales o tributarias se encuentren acreditadas y aprobadas por el Área de Pagos de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF"

Si el contratado emite el documento tributario antes de la aprobación de las obligaciones laborales, previsionales o tributarias mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF", este será rechazado y no se procederá con la tramitación.

El contratado que emita Factura Electrónica, deberá efectuar el procedimiento implementado por la Dirección de Presupuestos DIPRES. Sin perjuicio de que debe subir dicho documento tributario a la plataforma electrónica del Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF".

En el caso del contratado que emite Boleta de Honorarios Electrónica, deberá subir dicho documento tributario a la plataforma electrónica del Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF".

Sin perjuicio de lo anterior, no se cursará el pago mensual fijo, mientras el contratado no acredite el cumplimiento de todas las condiciones señaladas en este apartado. De esta forma, sólo se efectuará el pago en un plazo máximo de 30 días corridos contados desde la recepción conforme del instrumento tributario, por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe.

34.4.- PAGO TRIMESTRAL VARIABLE

Además del "Pago Mensual Fijo", trimestralmente se liquidará un "pago trimestral variable", equivalente al 15% (quince por ciento) del valor del servicio mensualizado (VSM) adjudicado correspondiente a los tres meses evaluados, es decir, un monto acumulado de 45% del VSM. El pago trimestral podrá variar entre un 0% y 100% del monto del Valor del Servicio Mensualizado acumulado durante los tres meses de medición (45% del VSM), dependiendo

del nivel de cumplimiento de las metas establecidas en función de indicadores relacionados con la gestión del centro de mediación, el desempeño profesional del mediador/a, el desempeño del personal de apoyo administrativo y atención de los usuarios del servicio, a saber:

1. Porcentaje de causas terminadas con acuerdo total.
2. Porcentaje de causas totalmente tramitadas en el plazo legal de 60 días.
3. Porcentaje de causas con sesión conjunta de mediación, presencial o vía remota mediante videoconferencia.

Los indicadores para el pago trimestral variable serán medidos en periodos de tres meses que a continuación se indican:

1. Enero – febrero - marzo
2. Abril – mayo - junio
3. Julio – agosto - septiembre
4. Octubre – noviembre - diciembre

Sin perjuicio de lo anterior, respecto de los contratos que comiencen en octubre de 2022, los 3 primeros meses de vigencia del contrato podrá pagarse el 100% del pago trimestral variable sin sujetarse a medición alguna. Respecto de los contratos que comiencen en un mes distinto a octubre de 2022, se pagará en un 100% respecto de aquellos meses anteriores a uno de los meses de inicio de los trimestres señalados.

En caso que, por cualquier motivo, los contratos suscritos terminen en un mes distinto al último mes de uno de los trimestres previamente señalados, el pago variable se pagará en forma proporcional al período de ese trimestre efectivamente trabajado.

El resultado de la medición de estos tres indicadores, destinados a evaluar el desempeño del contratado y de los mediadores de su nómina, en la prestación del servicio contratado, se medirán trimestralmente, y sus resultados serán puestos en conocimiento del contratado dentro de los cinco primeros días corridos del mes siguiente al periodo calculado, sin perjuicio que cada contratado podrá visualizar por el Sistema Informático de Mediación Familiar las variaciones que puedan ir experimentando a lo largo del trimestre.

Los indicadores que se considerarán para el pago trimestral por desempeño se medirán a través del Sistema Informático de Mediación Familiar, de acuerdo a la siguiente tabla:

Indicador	Meta	Rango	Ponderación Pago Variable	Forma de Medición	Medio Verificación
Porcentaje de Causas Terminadas con Acuerdo	69	65 - 69	45%	$(N^{\circ} \text{ Total de Causas Terminadas con Acuerdos Total y Parcial en el Período } t / N^{\circ} \text{ Total de Causas Terminadas con Sesión Presencial o Remota en el Período } t) * 100$	SIMEF
Porcentaje de Causas Totalmente Tramitadas en un Plazo Menor o Igual a 60 Días	95	91 - 95	15%	$(N^{\circ} \text{ Total de Causas Completamente Tramitadas en un Plazo } < 0 = 60 \text{ Días en el Período } t / N^{\circ} \text{ Total de Causas Terminadas en el Período } t) * 100$	SIMEF
Porcentaje de Causas Con Sesión Conjunta Presencial o Remota de Mediación	55	51 - 55	40%	$(N^{\circ} \text{ Total de Causas con Sesión Conjunta Presencial o Remota de Mediación en el Período } t / N^{\circ} \text{ Total de Causas Tramitadas en el Período } t) * 100$	SIMEF

* Para efectos del cálculo del segundo indicador, el plazo de 60 días de tramitación de causas con acuerdo, señalado, se entenderá hasta la fecha de envío de la causa al tribunal.

El pago mensual por desempeño se realizará por trimestre vencido. El/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, a más tardar dentro de los 5 primeros días corridos del mes siguiente, pondrá a disposición de los contratados, el resultado de los indicadores medidos en el trimestre anterior, con indicación del monto a pagar por concepto de pago trimestral variable por desempeño. El contratado

dispondrá de 5 días corridos, contados desde la comunicación de la información que fuere realizada mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar - SIMEF, para objetarlo acompañando los antecedentes que estime pertinentes, lo que será resuelto por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, en un plazo máximo 10 días corridos contados desde la presentación de la objeción por parte del contratado.

34.4.1.- Metodología de cálculo de los indicadores del Pago Trimestral Variable

La determinación del porcentaje de cumplimiento de cada uno de los tres indicadores establecidos para el pago variable por desempeño, se definirá sobre la base de toda la información existente en la base de datos del Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF", correspondiente al periodo evaluado.

Atendida la obligación contractual sobre la correcta tramitación de las causas de mediación en la Plataforma Informática y de la oportuna información y documentación de las causas, para la determinación del cumplimiento de las metas de cualquiera de los tres indicadores, únicamente se considerarán aquellas causas que se encuentren con toda la documentación de respaldo propia al estado de tramitación en que se encuentre al último día del periodo de medición. Por su parte, las causas con estado de término "frustrada sin sesión" serán consideradas en cualquier medición, desde que adquiera dicho estado en la Plataforma del Sistema Informático de Mediación Familiar -SIMEF, independiente de contar o no con toda la documentación al momento de la medición.

De este modo, el prestador deberá tener presente que, sobre la base del adecuado cumplimiento que dé a la obligación esencial reseñada, se realizará tanto el cálculo y determinación del porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas, como la revisión, análisis, y/o auditorías que se practiquen sobre los resultados obtenidos, siendo de su exclusiva responsabilidad la falta de información y/o actualización de la documentación de respaldo que oportunamente deban ingresar en el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF" de cada una de las causas de acuerdo a su estado de tramitación.

Los primeros dos indicadores señalados, "Tasa de acuerdos" y "Porcentaje de causas totalmente tramitadas en el plazo legal de 60 días" se medirán exclusivamente sobre la información que el contratado incorpore mensualmente en el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF", sobre el universo de causas tramitadas y aquellas que se encuentren en estado de término en el periodo de medición de estos indicadores.

Por su parte, el tercer indicador "Porcentaje de causas con sesión conjunta de mediación", se medirá exclusivamente sobre la información que el contratado incorpore mensualmente en el Sistema Informático de Mediación Familiar, SIMEF, respecto de las sesiones conjuntas efectivas que cada mediador hubiere realizado y registrado en SIMEF de la asistencia conjunta de todas las partes del proceso de mediación realizado, independientemente del estado de la causa, con fecha de corte en la primera sesión conjunta y dicha causa será considerada una sola vez para efectos de medición.

Para la base de cálculo de los indicadores "tasa de acuerdos" y "Porcentaje de causas totalmente tramitadas en el plazo legal de 60 días", se considerarán las causas adecuadamente terminadas en el Sistema Informático de Mediación Familiar, SIMEF, durante el periodo de medición, entendiéndose por tal aquella que, habiendo sido completamente tramitada dentro del plazo de 60 o 120 días en los términos establecidos en el artículo 110 de la Ley N°19.968, hubiere terminado con acuerdo aprobado judicialmente o como causa frustrada.

Para la base de cálculo del indicador "Porcentaje de causas con sesión conjunta de mediación" se considerarán las causas en estado terminal o temporal, adecuadamente tramitadas en el Sistema Informático de Mediación Familiar, durante el periodo de medición, en que el mediador hubiere informado en el SIMEF, la asistencia del/los solicitante/s y del/los solicitado/s a la sesión y se hubiere adjuntado, si corresponde, firmada por las partes y el/la mediador/a, el Acta de Sesión Conjunta, el Acta de Acuerdo, el Acta de Mediación Frustrada o las Declaraciones Juradas de los usuarios/as según corresponda.

Aquellas causas que para los indicadores presente una medición negativa del tiempo de tramitación o tiempos mayores o iguales a 60 días, no serán consideradas en el numerador del cálculo de ninguno de los indicadores, y sólo sumarán para los denominadores de su medición. Lo Anterior con excepción de aquellas causas que hayan sido debidamente "Prorrogadas" por las partes antes del vencimiento del plazo de 60 días.

Para mayor comprensión de la fórmula de cálculo de los 3 indicadores, se presentan los siguientes cuadros que indican las causas que compondrán el numerador y denominador de cada indicador, así como aquellas que se excluirán del cálculo:

Indicador	Meta	Ponderación Pago Variable	NUMERADOR	DENOMINADOR
Porcentaje de Causas Terminada con Acuerdo	69	45%	(N° de Causas Terminadas con Acuerdo total y parcial en el Período t)	(N° Total de Causas Terminadas con Sesión en el Período t)
			<p>Consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El reporte se extrae considerando la Fecha de Término de la Causa. 2. Se consideran las Causas Con Acuerdo Total y las Causas Con Acuerdo Parcial. 3. Causas Con Documentación Completa 4. Causas Con duración entre 0 y 60 días y causas con duración superior a 60 días siempre y cuando hayan sido prorrogadas. Respecto de las causas enviadas al Tribunal se considera como fecha de corte la fecha de envío de esta. 5. Causas que NO tengan Violencia Intrafamiliar (VIF). 	<p>Consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El reporte se extrae considerando la Fecha de Término de la Causa. 2. Se consideran las Causas Con Acuerdo Total, Causas Con Acuerdo Parcial y Causas Frustradas Con Sesión Presencial o Remota. 3. Causas Con "Documentación Completa" y "Sin Documentación Completa" 4. Causas que NO tengan Violencia Intrafamiliar (VIF).
			No se consideran las causas en estado Ingresada, En Trámite, No Califica, Desistida, Cierre Administrativo, Proceso Finalizado, Acuerdo Firmado, En Espera de Resolución Judicial, Frustrada Sin Sesión Conjunta Presencial o Remota, Frustrada con Sesión Conjunta Presencial o Remota, y todas aquellas que tengan Violencia Intrafamiliar (VIF), Sin Documentación Completa y con duración mayor a 60 días sin haber sido prorrogada.	No se consideran las causas en estado Ingresada, En Trámite, No Califica, Desistida, Cierre Administrativo, Proceso Finalizado, Acuerdo Firmado, En Espera de Resolución Judicial, Frustrada Sin Sesión Conjunta Presencial o Remota y todas aquellas que tengan Violencia Intrafamiliar (VIF).

Indicador	Meta	Ponderación Pago Variable	NUMERADOR	DENOMINADOR
Porcentaje de Causas Totalmente Tramitadas en un plazo menor o igual a 60 días	95	15%	(N° Total de Causas Terminadas en un Plazo < o = 60 Días en el Período t)	(N° Total de Causas Terminadas en el Período t)
			<p>Consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El reporte se extrae considerando la Fecha de Término de la Causa. 2. Se consideran las Causas Con Acuerdo Total, Causas Con Acuerdo Parcial, Frustradas Con Sesión Presencial o Remota, Causas Frustradas Sin Sesión presencial o remota. 3. Causas Con "Documentación Completa" 4. Causas que tengan duración entre 0 y 60 días. Respecto de 	<p>Consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El reporte se extraerá considerando la Fecha de Término de la Causa. 2. Se consideran las Causas Con Acuerdo Total, Causas Con Acuerdo Parcial, Frustradas Con Sesión Presencial o Remota, Causas Frustradas Sin Sesión presencial o remota. 3. Causas Con "Documentación Completa" y "Sin Documentación Completa".

Indicador	Meta	Ponderación Pago Variable	NUMERADOR	DENOMINADOR
			<p>las causas enviadas al Tribunal se considera como fecha de corte la fecha de envío de esta. Causas que tengan o no tengan Violencia Intrafamiliar (VIF).</p> <p>No se consideran las causas en estado Ingresada, En Trámite, No Califica, Desistida, Cierre Administrativo, Proceso Finalizado, Acuerdo Firmado, En Espera de Resolución Judicial y todas aquellas Causas Sin Documentación Completa, Con duración mayor a 60 días.</p>	<p>4. Causas que tengan o no tengan Violencia Intrafamiliar (VIF). 5. Causas no prorrogadas. 6. Causas prorrogadas que tengan una duración entre 0 y 60 días.</p> <p>No se consideran las causas en estado Ingresada, En Trámite, No Califica, Desistida, Cierre Administrativo, Proceso Finalizado, Acuerdo Firmado, En Espera de Resolución Judicial y todas aquellas causas Prorrogadas.</p>

Indicador	Meta	Ponderación Pago Variable	NUMERADOR	DENOMINADOR
Porcentaje de Causas con Sesión Conjunta de Mediación	55	40%	(N° Total de Causas Terminadas con Sesión Conjunta de Mediación en el Período t)	(N° Total de Causas Terminadas en el Período t)
			<p>Consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El reporte se extraerá considerando la Fecha de Término de la Causa 2. Se consideran las Causas Con Acuerdo Total, Causas Con Acuerdo Parcial, Frustradas Con Sesión Presencial o Remota. 3. Causas con "Documentación Completa". 4. Causas Con duración entre 0 y 60 días y causas con duración superior a 60 días siempre y cuando hayan sido prorrogadas. Respecto de las causas enviadas al Tribunal se considera como fecha de corte la fecha de envío de esta. 5. Causas que NO tengan Violencia Intrafamiliar (VIF). <p>No se consideran las causas en estado Ingresada, En Trámite, No Califica, Desistida, Cierre Administrativo, Proceso Finalizado, Acuerdo Firmado, En Espera de Resolución Judicial, Frustrada Sin Sesión Conjunta y todas aquellas causas Sin Documentación Completa y Con duración mayor a 60 días sin haber sido prorrogada.</p>	<p>Consideraciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.El reporte se extraerá considerando la Fecha de Término de la Causa. 2.Se consideran las Causas Con Acuerdo Total, Causas Con Acuerdo Parcial, Frustradas Con Sesión Presencial o Remota, Causas Frustradas Sin Sesión presencial o remota. 3.Causas con "Documentación Completa" y "Sin Documentación Completa". 4.Causas que "NO tengan Violencia Intrafamiliar (VIF)". <p>No se consideran las causas en estado Ingresada, En Trámite, No Califica, Desistida, Cierre Administrativo, Proceso Finalizado, Acuerdo Firmado, En Espera de Resolución Judicial y todas aquellas que tengan Violencia Intrafamiliar (VIF)</p>

34.4.2.- Procedimiento

El cumplimiento de cada uno de los indicadores, comenzará a medirse a partir del cuarto mes de prestación del servicio por parte del contratado, el que deberá coincidir con alguno de los trimestres de medición (enero – febrero - marzo; abril – mayo – junio; julio – agosto – septiembre; octubre – noviembre - diciembre). Para el caso en que el primer día de vigencia de un contrato coincida con el inicio de uno de los trimestres ya señalados, la medición comenzará ese mismo mes.

El Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este designe, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al trimestre medido, mediante el Sistema Informático de Mediación Familiar, SIMEF, pondrá a disposición de los contratados, el resultado de la medición de los indicadores correspondientes al trimestre anterior al que se encuentre en curso, indicando el porcentaje de cumplimiento de las metas por cada indicador del pago trimestral variable y el porcentaje y monto específico a pagar por cada uno.

Trimestralmente se procederá a liquidar el pago variable, para lo cual el contratado podrá acceder al Sistema Informático de Mediación Familiar SIMEF y aceptar el resultado de la mediación de los indicadores de pago trimestral variable. El contratado tendrá un plazo de 10 días para aceptar el resultado. Una vez aceptados los indicadores, el sistema pondrá a disposición del contratado la liquidación de pago variable.

En los casos que el contratado desee objetar el resultado de los indicadores de pago variable, tendrá un plazo de 6 días corridos (desde el día 5 al día 10 del mes) contados desde la comunicación del resultado de la medición de los indicadores correspondientes al trimestre anterior al que se encuentre en curso, para objetar mediante plataforma informática del Sistema Informático de Mediación Familiar -SIMEF, y además deberá remitir a la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, un informe con los antecedentes que sustenten la objeción, mediante el correo electrónico que se disponga para estos efectos durante el mismo período.

El/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, tendrá un plazo de 10 días hábiles contados desde el cierre de la presentación de las objeciones para la revisión de estos antecedentes y calificar los argumentos presentados por el contratado, acogiendo o desechando la objeción presentada. Una vez terminado el plazo, se pondrá a disposición del contratado la liquidación de pago variable.

Los resultados obtenidos en cada indicador sólo considerarán un decimal, sin aproximación.

No obstante, lo señalado, será responsabilidad de los contratados complementar permanentemente la documentación de las causas en el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF" en todo momento.

34.4.3.- Descuentos por causas terminadas que presenten errores o inconsistencias en documentos finales

Respecto del monto total calculado a pago por el resultado obtenido por el contratado en la medición de los indicadores del respectivo trimestre, se aplicará un descuento porcentual por el número de causas terminadas, que presenten errores o inconsistencias en los documentos finales, que se detecten a través de las auditorías de causas que realice la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos en representación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en cualquier período durante la vigencia del contrato. Para estos efectos se entenderá que la causa presenta errores o inconsistencias en los documentos finales cuando, el certificado de mediación frustrada, el acta de acuerdo y/o la resolución judicial aprobatoria:

- No corresponda a las partes de la causa.
- No sea posible su visualización o lectura completa por cualquier motivo.
- Se encuentre sin las firmas de las partes y/o mediador/a cuando corresponda.
- Que las materias contenidas en el acta de acuerdo y/o resolución no se condigan con las ingresadas al Sistema Informático de Mediación Familiar o entre sí mismos.
- Acta de Acuerdo" o "Resolución" correspondan a otra causa.
- Resolución que señala "Rechazo" y no aprobación de la causa.

El detalle de las causas que presenten los errores previamente descritos serán informados a través de correo electrónico a cada contratado, el cual contendrá un "Informe de Auditorías" emitido por la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, los cuales deberán ser corregidos en el plazo que en dicho informe se otorgue para ese efecto. En caso que el contrato no realice las correcciones informadas dentro del plazo otorgado por la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, procederá la aplicación del descuento correspondiente.

Este descuento ascenderá a un 0,5% (cero coma cinco puntos porcentuales) del VSM, por cada causa que presente algún error o inconsistencia antes señalado.

Una vez identificado el total de causas que sean objeto de descuento, este se aplicará en el pago mensual fijo del mes siguiente al mes en que se informó el resultado de la respectiva auditoría al proveedor.

34.5.- PAGO ANUAL POR LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Con el objetivo de promover la prestación de un servicio de calidad a los usuarios, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos contratará mediante alguno de los mecanismos que establece la Ley N°19.866 una o más Auditorías para evaluar, cada año, la Satisfacción de los Usuarios/as que, mida a lo menos la atención del asistente administrativo o primera atención, el servicio entregado por el/la mediador/a, la experiencia en el desarrollo de mediaciones remotas mediante videoconferencia y la confortabilidad de la infraestructura de la oficina de mediación, entre otros. La medición se efectuará de una muestra aleatoria y representativa de las causas con sesión conjunta presencial o remota atendidas a nivel nacional y durante los 10 meses anteriores a la aplicación de la encuesta.

En base a los resultados obtenidos por cada centro en el índice denominado "Nota Promedio por Contratado – NPC", el Ministerio realizará un pago anual por la calidad del servicio prestado.

Para acceder a este pago anual por calidad del servicio, el centro de mediación deberá obtener una nota (NPC) que sea mayor o igual a la nota promedio nacional del mismo período, siempre que esta sea mayor a la nota señalada en el Anexo N° 1. En caso contrario, la nota mínima a cumplir, será la informada en el Anexo N° 1.

El monto disponible para efectuar este pago estará compuesto por la diferencia que resulte del monto asignado anualmente por la Ley de Presupuesto para el pago del Programa de Licitaciones del Sistema Nacional de Mediación, y lo que se hubiere efectivamente pagado o devengado durante el mismo periodo por concepto de pago mensual fijo y pago trimestral variable durante el año calendario. Lo anterior, sin perjuicio de que se debe descontar de este presupuesto disponible, los montos requeridos para efectuar el pago de los servicios correspondientes al mes de noviembre de cada año.

Tendrán derecho al pago de incentivos los contratados cuyos contratos se encuentren vigentes al momento del pago, siempre y cuando hayan tenido una vigencia de al menos doce meses. Este pago se liquidará durante el último trimestre de cada año.

Durante el último trimestre de cada año, se dictará el acto administrativo que disponga, la forma de distribución por región de los recursos acumulados anualmente para este pago, y el monto a recibir por cada contratado que tenga derecho al pago anual por calidad del servicio. El monto anual disponible se distribuirá entre los contratados que tengan derecho al pago anual por calidad del servicio, proporcionalmente al número de jornadas de servicio de mediación familiar contratadas, respecto del total de jornadas de servicio de mediación a nivel nacional con derecho a este pago.

No procederá el Pago Anual por Calidad de Servicio, el último año de contrato, sin perjuicio de la realización de la respectiva auditoría de satisfacción de usuarios. Lo mismo ocurrirá, en caso que, en cualquiera de los años evaluados, y de acuerdo a la fórmula de cálculo señalada en este mismo numeral, no exista disponibilidad de recursos en el período.

Procedimiento de Cálculo y Pago:

Durante el último trimestre de cada año, se dictará el acto administrativo que disponga, la forma de distribución por contrato de los recursos acumulados anualmente para este pago, y el monto a recibir por cada contratado que tenga derecho al pago anual por calidad del servicio. El monto anual disponible se distribuirá entre los contratados que tengan derecho al pago anual por calidad del servicio, proporcionalmente al número de jornadas de servicio de mediación familiar contratadas respecto del total de jornadas de servicio de mediación a nivel nacional con derecho a este pago.

Una vez que se notifique vía correo electrónico al contratado que tenga derecho a percibir el pago anual por calidad, deberá ingresar a la plataforma de Mercado Público

www.mercadopublico.cl, donde deberá aceptar la Orden de Compra respectiva, para luego emitir su documento tributario de acuerdo al monto allí señalado.

Además, la Encargada de Pagos de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos dispondrá la liquidación de pago respectiva mediante la plataforma informática SIMEF, cuyo pago se gestionará una vez que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, verifique la aceptación de la Orden de Compra en Mercado Público.

El contratado que emite Factura Electrónica, deberá efectuar el procedimiento conforme al sistema de Pago Centralizado, implementado por la Dirección de Presupuestos DIPRES. Sin perjuicio de que debe subir dicho documento tributario a la plataforma electrónica de Mediación Familiar "SIMEF".

En el caso del contratado que emite Boleta de Honorarios Electrónica, deberá subir dicho documento tributario a la plataforma electrónica de Mediación Familiar "SIMEF".

El pago se efectuará dentro de los 30 días corridos siguientes de recepcionado conforme el instrumento tributario, por el Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este designe.

Cualquier modificación respecto del procedimiento establecido para el sistema de Pago Centralizado, implementado por la Dirección de Presupuestos DIPRES, tanto respecto de la emisión de Facturas Electrónicas como de Boletas de Honorarios Electrónicas, se entenderá incorporado al sistema de pagos regulado en las presentes bases de licitación, pudiendo el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, dictar manuales o instructivos para su correcta ejecución.

TRIGÉSIMO QUINTO: OBLIGACIONES LABORALES, PREVISIONALES, SOCIALES Y TRIBUTARIAS.

El cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales, sociales y tributarias a que se encuentre afecto el contratado, será verificado por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, mediante la información mensual que deberá proporcionar el contratado en el Sistema Informático de Mediación Familiar, SIMEF.

Al efecto, de acuerdo a lo que se establece en la presente cláusula, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, verificará el cumplimiento de la normativa de carácter general y aquella que, de forma transitoria pudiere dictarse, ya sea por contingencia sanitaria o por cualquier hecho que amerite su dictación.

Atendido lo dispuesto en las obligaciones esenciales N°3 y N°9 de la cláusula octava del contrato tipo, en los casos que corresponda, el contratado deberá informar a través del Sistema Informático de Mediación Familiar, SIMEF, en forma oportuna, adjuntando la documentación respectiva, todos los contratos de trabajo o de prestación de servicios que suscriba con los mediadores/as de su nómina y de todo el personal de apoyo administrativo que disponga. De la misma forma, deberá adjuntar cualquier modificación contractual o anexo de contrato que se incorpore, en un plazo máximo de 10 días contados desde la verificación de este hecho.

Es responsabilidad exclusiva del contratado que la información sobre el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales, sociales y tributarias del personal bajo su dependencia, se encuentre permanentemente disponible y actualizada en el Sistema Informático de Mediación Familiar "SIMEF".

De este modo, será sobre la información proporcionada por el contratado en la forma señalada, que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, verificará el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales, sociales y tributarias de los trabajadores.

Respecto de la información que oportunamente deberá proporcionar el contratado, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, fiscalizará a lo menos lo siguiente:

- a) En los casos en que el contratado estuviese obligado a suscribir contratos de trabajo con el personal de su dependencia, se verificará que el contratado haya suscrito los contratos de trabajo con los mediadores y el personal de apoyo administrativo de acuerdo a la normativa vigente, y que en dichos contratos de trabajo, se hubiere estipulado la remuneración a que se hubiere comprometido el contratado en su oferta económica o se ajuste al mínimo establecido en el respectivo llamado a licitación, para el caso del personal de apoyo administrativo.
- b) Así mismo, en el evento en que el contratado hubiere hecho uso del régimen de sustituciones respecto de los mediadores de su nómina titular, de su administrador y/o del personal de apoyo administrativo, se verificará que el contratado haya suscrito los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicios y que en estos se cumpla con las obligaciones sobre remuneración de los mediadores sustitutos y del personal administrativo que establecen las Bases Técnicas.
- c) Respecto del personal sujeto a contrato de trabajo, mensualmente se verificará que el contratado hubiere dado íntegro pago de las remuneraciones comprometidas y a las cotizaciones previsionales, sociales y tributarias de los trabajadores, en razón de la remuneración informada y los documentos que acompañe.
- d) En los casos en que el contratado se trate de una persona natural, o de una persona jurídica en que uno o más mediadores de la nómina titular sean a su vez socios o titulares de la misma, circunstancias en que el contratado no se encuentran obligados a suscribir contratos de trabajo consigo mismo, para efectos de verificar el cumplimiento de la remuneración comprometida en su oferta económica, se deberá informar al inicio de la prestación de los servicios el régimen tributario al cual se acogerá dicho mediador, a saber:
 - Sueldo empresarial,
 - Socio sólo con retiros de utilidades,
 - Socio con sueldo empresarial y retiros de utilidades,

De la misma forma, tratándose de un Prestador "Unión Temporal de Proveedores", si los trabajadores del centro de mediación, siendo miembros de la UTP, se encuentran en alguna de las categorías anteriores, y por tanto, no se encuentran obligados a suscribir contratos de trabajo consigo mismo, deberán entregar la misma información relativa al régimen tributario al cual se acogerá.

- e) En este último caso, en el evento en que el contratado persona natural, mediador socio y/o titular de la persona jurídica, o miembro de la UTP, modifique su régimen tributario deberá informarlo dentro de los 10 días hábiles siguientes al cambio, debiendo remitir mediante correo electrónico a contratos2022@minjusticia.cl y pago_snm@minjusticia.cl, los antecedentes que correspondan al régimen adoptado, sin perjuicio de la obligación de cumplimiento, y registro de este último respecto de las obligaciones laborales y previsionales correspondientes al mes en que se realizó el cambio.

Finalmente, el contratado deberá remitir mediante correo electrónico y de acuerdo a la periodicidad que a continuación se indica, los siguientes antecedentes:

- a. En los meses de enero y julio de cada año, el Formulario F 30-1, Formulario de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y/o Previsionales, emitido por la Dirección del Trabajo, o el documento que lo reemplace, acreditando el pago efectivo respecto del período requerido.
- b. En los meses de enero y julio de cada año, el Certificado de Deuda Fiscal, emitido por la Tesorería General de la República, o el documento que lo reemplace, que acredite que el prestador no cuenta con deuda fiscal, o en su defecto, el convenio

respectivo que compromete el pago de la deuda en cuotas y sus respectivos comprobantes de pago, cuando corresponda.

- c. En el mes de julio de cada año, acredite el cumplimiento de las obligaciones tributarias mediante la "Carpetita Tributaria Electrónica Personalizada", que contenga la información de pago respecto del Formulario F22 y F29, emitida por el Servicio de Impuestos Internos, correspondiente al año comercial inmediatamente anterior.

En caso de verificarse, a través de estos medios, el incumplimiento del pago las obligaciones laborales, previsionales, sociales y tributarias, esto será puesto en conocimiento de la Tesorería General de la República y/o de la entidad que corresponda, generando además, la retención de los pagos por la prestación de los servicios de mediación familiar.

TRIGÉSIMO SEXTO: DE LA JURISDICCIÓN.

Toda controversia que se suscite entre la aprobación de las Bases de Licitación y su adjudicación, será sometida a conocimiento del Tribunal de Contratación Pública.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: DE LA PROPIEDAD DE LAS PROPUESTAS

Las ofertas técnicas presentadas, así como los informes y documentación que se generen a partir de la ejecución de los contratos de prestación de servicios de mediación familiar, serán de propiedad del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**BASES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

Las presentes Bases Técnicas tienen por objeto regular los aspectos técnicos del llamado a licitación para la prestación de los servicios de mediación familiar, orientados al aseguramiento de la calidad de los servicios de mediación contratados. Lo anterior, incluye a mediadores/as, personal de apoyo administrativo, infraestructura y el equipamiento del lugar de prestación del servicio y la atención para los/as usuarias/os, todo lo cual deberá cumplir con los estándares señalados a continuación.

PRIMERO: OBJETIVO GENERAL.

Para proveer los servicios de mediación sin costo para las partes en los términos señalados en la Ley N° 19.968, dicho cuerpo legal entrega al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el deber de velar por la existencia de una adecuada oferta de mediadores/as en las diversas jurisdicciones de los Tribunales con competencia en asuntos de familia. Para cumplir con esta obligación, esta Cartera de Estado debe contratar a nivel regional los servicios de personas jurídicas o naturales, a fin de que las mediaciones sean ejecutadas por quienes se encuentren inscritos en el Registro de Mediadores.

De este modo, la licitación tiene por objeto seleccionar y contratar, mediante concurso público, a personas naturales o personas jurídicas idóneas, para la adecuada prestación de los servicios de mediación sin costo para los/as usuarios/as, mediante Centros de Mediación Familiar instalados en las distintas jurisdicciones de los Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en asuntos de Familia.

SEGUNDO: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO.

Los servicios de mediación familiar podrán ser prestados por personas naturales o personas jurídicas idóneas o por Uniones Temporales de Proveedores, organizadas como Centros de Mediación Familiar instalados en cada una de las jurisdicciones de los Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en asuntos de Familia.

Los Centros de Mediación Familiar constituyen entidades de carácter privado que, en cumplimiento del contrato de prestación de servicios de mediación familiar suscrito con esta Cartera de Estado, prestan el servicio público de mediación familiar a todos los/as usuarios/as que lo requieran.

En dicho contexto, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha determinado que la visión de los Centros de Mediación es *"entregar a las personas un servicio de calidad que permita gestionar los conflictos de familia a través de un proceso de mediación y ha definido que la misión debe orientar la prestación del servicio, es brindarle a las personas una alternativa para poder gestionar sus conflictos de familia a través de un proceso de mediación eficaz, eficiente y oportuno, que en lo posible logre acuerdos sustentables en el tiempo"*.

La prestación del servicio deberá ejecutarse respecto tanto de las causas de mediación previa obligatoria como sobre aquellas de mediación voluntaria, susceptibles de ser mediadas, que ingresen al Centro de Mediación en la zona respectiva, que se deriven desde el Tribunal de Familia o Juzgado de Letras con competencia en asuntos de Familia que integra la zona, del Consultorio Jurídico de la Corporación de Asistencia Judicial de la zona, de los ingresos a través del Portal Usuario de Mediación, los ingresos espontáneos de los/as usuarios/as que se susciten durante la vigencia de la convención que se suscriba y cualquier otro medio de ingreso que determine el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, y que, mediante instrucciones se comunique a los Centros de Mediación Familiar.

Para estos efectos, se entiende por causa de mediación familiar, como *"el conjunto de documentos o registros electrónicos que se informan en el Sistema Informático de Mediación Familiar – SIMEF-, que permite evidenciar el desarrollo o ejecución de cada una de las*

etapas legales y administrativas de un proceso de mediación y la prestación del servicio al ciudadano".

Los Contratados deben prestar el servicio de mediación familiar según lo prescrito por la Ley N° 19.968 y su Reglamento, las presentes Bases, el Contrato y los estándares fijados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de los manuales de procedimientos, instrucciones e instrucciones técnicas que versen sobre los diferentes procedimientos asociados.

El servicio que se contrata, requiere que los Contratados dispongan de instalaciones con una infraestructura que permitan un adecuado y digno trato a los/as usuarios/as, en condiciones de confortabilidad, equipamiento, medios tecnológicos, higiene, confidencialidad y seguridad de cada uno de los espacios del Centro de Mediación, que favorezcan el desempeño laboral del personal del Centro y propicie una experiencia cómoda para el público que concurre a sus oficinas. De igual forma, se deben resguardar estas condiciones, cuando los/as usuarios/as concurren en forma remota mediante videoconferencia a las sesiones de mediación o de firma según corresponda.

Todo lo anterior, desde la primera acogida a los/as usuarios/as en los Centros de Mediación ya sea en forma presencial o remota mediante videoconferencia, hasta la total tramitación de los antecedentes remitidos a los Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en asuntos de familia, según corresponda.

De este modo, para el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el servicio de mediación es un procedimiento integral, que comprende tanto la labor desarrollada al interior de la sala de mediación, durante las sesiones, como también la pre-mediación y el seguimiento de los acuerdos enviados a aprobación judicial. De esta manera, no sólo el/la mediador/a es quien interviene en el servicio de mediación, sino que también el personal de apoyo administrativo del Centro de Mediación, debiendo cada uno de los partícipes cumplir en forma oportuna y diligente con todas y cada una de las acciones propias de su función en todas las etapas del procedimiento.

Sin perjuicio de lo anterior, el Contratado será el responsable por la correcta ejecución del contrato.

TERCERO: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, ESPECIFICACIÓN PARA CADA LLAMADO

Todos los requerimientos técnicos de personal, infraestructura y equipamiento que a continuación se describen serán especificados para cada licitación en el Anexo N°1 que convoque el llamado a licitación.

En el Anexo N°1, la entidad licitante determinará la cantidad de cada uno de los requerimientos técnicos que a continuación se detallan en función del número de jornadas de servicios de mediación familiar (JSM) a licitar y diferenciados en función del tipo de zona que se está licitando.

Cada adjudicatario deberá implementar en su totalidad los requerimientos técnicos de personal, infraestructura y equipamiento del lugar de prestación del servicio, para la atención de los/as usuarios/as en la fecha que comience la ejecución de los servicios contratados, especificada en la convención que se suscriba al efecto.

Para la verificación del cumplimiento de este compromiso, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ejercerá las facultades de evaluación y control a través de cualquiera de los mecanismos señalados en la cláusula undécima del contrato tipo, las cuáles son exigibles desde la fecha misma de "Inicio de la Prestación del Servicio".

Eventualmente y en casos debidamente justificados, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá otorgar un plazo adicional para que el adjudicatario pueda dar total cumplimiento a los requerimientos establecidos en los anexos N° 1 y N° 12. Para lo anterior, el adjudicatario al momento de suscribir el contrato deberá presentar una Solicitud fundada, la cual será evaluada en su mérito por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, quien podrá aprobar o rechazar la solicitud de plazo

adicional, aprobación que en ningún caso podrá significar un plazo superior a 60 días corridos luego de iniciada la prestación de los servicios. En caso de incumplimiento, del plazo otorgado, se podrá aplicar una sanción de acuerdo a lo establecido en los literales a) y c) del numeral 13.2 y literal c) del numeral 13.3 del contrato de prestación de servicios suscrito.

Sin perjuicio de lo anterior, y de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula Trigésima de las Bases Administrativas, el prestador contratado deberá dar cumplimiento a los requerimientos de infraestructura de forma exclusiva para el contrato vigente, por lo que el domicilio de la oficina del centro de mediación señalado en el Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N°12), no podrá ser el mismo de otro centro de mediación familiar licitado que se encuentre vigente, no pudiendo por tanto, dos centros de mediación familiar licitados, prestar el servicio de mediación familiar en el mismo domicilio en forma paralela, sin importar que eventualmente se tratara del mismo prestador.

La misma restricción procederá respecto del personal designado para la prestación de servicios de mediación familiar, es decir, dicho personal no podrá prestar servicios de forma paralela en el marco de la vigencia de dos o más contratos licitados, a menos que tenga jornada disponible para estos efectos.

CUARTO: INTERLOCUTOR/A VÁLIDO/A DEL PRESTADOR

Sin perjuicio de lo que se señala en la cláusula quinto siguiente respecto del personal del centro de mediación familiar, cada contratado deberá designar, en el "Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos" (Anexo N°12), a una persona que cumplirá la función de "Interlocutor/a Valido/a" del contrato.

Al efecto, todos los contratados tendrán la obligación de contar con un Interlocutor/a Valido/a que podrá coincidir con cualquiera de los perfiles de personal del centro de mediación, no debiendo cumplir ningún requisito particular en cuanto a formación o jornada.

Serán funciones propias del Interlocutor/a Valido/a del Centro de Mediación, las siguientes:

- a) Representar al Centro de Mediación frente al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en las acciones propias de la ejecución del contrato.
- b) Asistir a las reuniones, capacitaciones y cualquier convocatoria en que, de acuerdo a lo instruido por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, sea necesaria su participación.
- c) Dar respuesta a las solicitudes de informe o cualquier requerimiento de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe. Para estos efectos, cada respuesta emitida por el prestador deberá contar con la firma del Interlocutor/a Valido/a.
- d) Presentar todas las solicitudes que realice el centro de mediación al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe.
- e) Velar por el correcto funcionamiento del centro de mediación, informando al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este designe, en caso de verificarse cualquier hecho que pueda significar una alteración a ese correcto funcionamiento.
- f) Registrar los movimientos de personal del centro de mediación, cuando el prestador cuente con una nómina de personal de reemplazo, previamente autorizada por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este designe.
- g) Velar por el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- h) Velar por el correcto cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales del personal del Centro de Mediación.
- i) Aceptar u objetar los indicadores asociados al pago variable, cuando corresponda y enviar el "Informe de Objeciones" si correspondiere.
- j) Velar por el cumplimiento de condiciones de aseo, higiene, confortabilidad y seguridad de la oficina del centro de mediación.

El prestador deberá otorgar todas las facilidades destinadas a la ejecución de las funciones de control y supervigilancia de la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

En el evento que un integrante del equipo de trabajo del prestador se viere afectado por alguna causal de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición, establecida en disposiciones legales o reglamentarias que lo imposibiliten para continuar participando en la ejecución de la contratación, el prestador deberá proceder a su reemplazo.

El cambio del Interlocutor/a Valido/a del prestador, deberá ser previamente informado y aprobado por la Contraparte Técnica, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Las comunicaciones oficiales entre ambas partes se efectuarán mediante correo electrónico, salvo que en las presentes Bases se establezca la notificación por carta certificada, o se requiera notificar una resolución.

QUINTO: REQUERIMIENTOS DE PERSONAL, PERFILES Y TIPOS DE JORNADAS

El personal mínimo del Centro de Mediación estará conformado por los siguientes perfiles:

- Mediador/a
- Asistente Administrativo/a
- Administrador/a (para aquellos contratados que se hubieren adjudicado 3 o más jornadas de servicios de mediación familiar).

Respecto de la jornada de trabajo de los/as mediadores/as familiares y personal de apoyo administrativo que presten servicios en más de un centro de mediación familiar, en virtud de lo establecido en la letra a), del numeral 6.2, de la cláusula sexto, relativo a la "media jornada de trabajo" del/la mediador/a familiar, lo dispuesto en la letra a), del numeral 7.3 de la cláusula séptima respecto de la "media jornada de trabajo" del personal de apoyo administrativo, lo dispuesto en la letra a), del numeral 8.3 relativo a "media jornada" del Administrador/a y, lo dispuesto en la cláusula undécima de las Bases Técnicas, respecto del horario de prestación del servicio, sólo se permitirá el cumplimiento de jornada en 2 centros de mediación familiar de forma paralela, en los siguientes casos:

- Cuando el tiempo de traslado entre el centro de mediación en que el personal cumple funciones en la jornada de la mañana y el centro de mediación en que el personal cumple funciones en la jornada de la tarde, sea inferior a una hora, el personal deberá compensar de forma diaria, el tiempo de traslado en la jornada de la tarde, siendo el Interlocutor/a Valido/a del centro de mediación en que preste servicios en la jornada de la tarde, el responsable de la verificación de su cumplimiento.
- Cuando el tiempo de traslado entre el centro de mediación en que el personal cumple funciones en la jornada de la mañana y el centro de mediación en que el personal cumple funciones en la jornada de la tarde, sea superior a una hora y no mayor a 1,5 horas, el personal deberá compensar de forma semanal, en jornada de día sábado, el tiempo de traslado diario acumulado.
- En caso que el personal que deba compensar las horas de traslado en día sábado corresponda a un/a mediador/a familiar, el prestador deberá contemplar la prestación del servicio en jornada de día sábado, debiendo contar, además, con el personal de apoyo administrativo correspondiente.
- En caso de tiempos de traslados superiores a los antes señalados, el personal señalado no podrá prestar servicios en 2 centros de mediación familiar. En caso de detectarse esta situación, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá instruir la sustitución o reemplazo del personal respectivo en cualquiera de los 2 contratos.

SEXTO: MEDIADOR/A, FUNCIONES Y DISPONIBILIDAD DE JORNADAS DE TRABAJO.

Para la provisión de los servicios de mediación familiar, el Contratado deberá contar con el/la/los/as mediador/es necesario/s para la adecuada prestación del servicio. El/la mediador/a es el profesional del centro de mediación que de forma exclusiva podrá hacerse cargo de conducir los procesos de mediación que atiende el centro.

Sólo pueden prestar válidamente servicios de mediación familiar para el contratado, los/as mediadores/as que forman parte de la nómina del anexo N°5 presentado en el certamen y con

que resultó adjudicado en la disponibilidad de jornadas de trabajo ofertadas, sin perjuicio de las reglas de reemplazo y sustituciones que procedan, según lo dispuesto en la cláusula séptima del contrato tipo.

Sólo para efectos de cuantificar la carga máxima de trabajo de los/as mediadores/as del Centro de Mediación, se entenderá que, para una jornada completa de trabajo, equivalente a 45 horas semanales, se estima la realización de un promedio máximo de 25 sesiones conjuntas efectivas de mediación. El mencionado número de sesiones es estimativo, y en cada caso dependerá de la demanda de servicios de mediación familiar de la zona.

Al momento del inicio de la prestación de los servicios, el/la mediador/a deberá estar habilitado/a para el territorio jurisdiccional del Tribunal que comprende la zona de licitación.

6.1.- Funciones

De acuerdo a lo establecido en el Anexo N° 11 de las presentes bases de licitación, serán las funciones principales del/la mediador/a familiar, las siguientes:

- a) Realizar los procesos de mediación de acuerdo con los estándares fijados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, según lo establecido en la Ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia, su Reglamento y sus posteriores modificaciones.
- b) Actuar como facilitadora/facilitador, ayudando a las partes a evaluar, intercambiar propuestas y alternativas basadas en sus propios intereses, así como también los intereses de los beneficiarios/as; promoviendo el diálogo, para fomentar una cultura colaborativa, que permita resolver situaciones de tensión de forma efectiva.
- c) Velar porque se respete el interés superior del niño, niña y/o adolescente durante el transcurso del proceso de mediación Familiar.
- d) Intervenir en los procesos de mediación con imparcialidad, no generando alianzas con ninguno de los participantes, debiendo abstenerse cuando se vea enfrentado a situaciones que vean comprometida dicha condición. En este caso se deberá tener especial atención de las inhabilidades contempladas en la Ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia y posteriores modificaciones.
- e) Considerar la opinión de terceros involucrados durante el proceso de mediación, si el proceso así lo amerita.
- f) Asegurar que los participantes del proceso de mediación, se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos, implementando medidas de corrección cuando ello fuera posible.
- g) Velar por la confidencialidad, guardando reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación, salvo, cuando tome conocimiento de alguna situación que pueda constituir maltrato o abuso en contra de niño, niña, adolescente o persona con discapacidad.

Adicionalmente, serán funciones inherentes a la calidad de Mediador/a del Centro de Mediación y, por lo tanto, obligaciones que no podrá delegar en otro personal de apoyo administrativo, las siguientes:

- a) Verificar la identidad de las partes y efectuar el Discurso Inicial o encuadre de acuerdo a lo establecido en el artículo 108 y 109 bis de la Ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia, requiriendo además la firma del Consentimiento Informado por todas las partes de la causa, ya sea en forma presencial o digital según corresponda.
- b) Descartar la existencia de Violencia Intrafamiliar que impida la realización del proceso.
- c) Efectuar la exploración del problema y redefinición del mismo. Utilizando las distintas técnicas de mediación.
- d) Exploración de objetivos de las partes, posibles soluciones y pedido de contribuciones utilizando las distintas técnicas de mediación.
- e) Facilitar que las partes convengan en la redefinición del conflicto.
- f) Identificar y organizar las materias o problemas que deben ser abordados durante el proceso de mediación.
- g) Propiciar el surgimiento de las opciones de solución al conflicto en que se interviene como mediador/a familiar.
- h) Elaboración, redacción, firma y entrega del acuerdo a los participantes de acuerdo a la normativa vigente.

- i) Frustrar el proceso de mediación cuando concurren algunas de las causales establecidas en el artículo 109, 109 bis y 111 de la Ley que Crea los Tribunales de Familia.
- j) Entrega del Acta de Mediación Frustrada a los participantes debidamente firmada.
- k) Enviar el Acta de Acuerdo al Tribunal correspondiente para su aprobación judicial.
- l) Efectuar seguimiento del acuerdo enviado al Tribunal, lo que incluye contestar los previos a proveer en el plazo establecido por el propio tribunal, gestionar las prórrogas que sean requeridas y comunicar a los participantes alguna eventualidad relacionada con el acuerdo y su cumplimiento.
- m) Registrar de forma completa y fidedigna los datos de la causa y el resultado del proceso de mediación, adjuntando la documentación de respaldo correspondiente en el Sistema Informático de Mediación Familiar.
- n) Determinar la cantidad y duración de las sesiones de mediación requeridas (sesiones conjuntas de mediación, sesiones privadas, sesiones de firma y entrevistas con niños) según lo amerite cada proceso de mediación.
- o) Verificar que antes de realizar una sesión de mediación en forma remota mediante videoconferencia, conste la voluntad expresa de todas las partes para efectuarla de este modo según lo dispuesto en el artículo 103 de la Ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia.
- p) Enviar de forma oportuna a las partes los documentos de Identidad, Consentimiento Informado y link de conexión, en el caso de que se efectúen sesiones de mediación en forma remota mediante videoconferencia.
- q) Recibir y registrar de forma oportuna el Consentimiento informado, en el caso de que se efectúen sesiones de mediación en forma remota mediante videoconferencia.
- r) Responder consultas de los usuarios/as que hayan sido parte de un proceso de mediación en el que el mediador/a haya intervenido y que estén relacionadas con el resultado del proceso y su cumplimiento.
- s) Asegurar que los participantes del proceso de mediación se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos, adoptando medidas de corrección cuando ello fuera posible.
- t) Intervenir si hubiere mal funcionamiento de los medios tecnológicos utilizados para la realización de una sesión de mediación remota mediante videoconferencia, disponiendo la suspensión de la sesión y fijando 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 de la Ley N° 19.886, que Crea los Tribunales de Familia.
- u) Velar porque se respete la voluntariedad en el proceso de mediación en cualquiera de sus etapas, ya sea respecto de la asistencia, participación y/o continuación en el proceso, así como en la adopción libre y espontánea de los acuerdos.
- v) Guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación, salvo cuando tome conocimiento de alguna situación que pueda constituir maltrato o abuso en contra de niño o niña adolescente o discapacitado.
- w) Verificar, ya 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 encuentran presentes terceras personas ajenas al proceso.
- x) Velar por el cumplimiento del principio de la confidencialidad del proceso de mediación que se realice en forma remota mediante videoconferencia, ya sea por el mismo mediador/a, las partes o terceras personas, según lo dispuesto en el artículo 109 bis de la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia.
- y) Intervenir en los procesos de mediación con imparcialidad, no generando alianzas con ninguno de los participantes, debiendo abstenerse cuando se vea enfrentado a situaciones que vean comprometido dicha condición. En este caso se deberá tener especial atención de las inhabilidades contempladas en el artículo 107 de la Ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia.
- z) Velar durante el transcurso del proceso de mediación porque se respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- aa) Considerar la opinión de terceros involucrados durante el proceso de mediación, si el proceso así lo amerita.
- bb) Efectuar apoyo a la gestión administrativa del Centro, en caso de requerirse por urgencia o contingencia, a efectos de asegurar la correcta operación del mismo y la oportuna atención a los usuarios/as.

En el ejercicio de sus funciones, el/la Mediador/a deberá considerar lo estipulado en el artículo 112 de Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia, en lo referido a 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 del conflicto."

6.2.- Requerimiento de Jornada mínima

Los tipos de jornadas de trabajo que deberá cumplir el perfil mediador/a, conforme la cantidad requerida en el Anexo N°1, serán las siguientes:

- a) **Jornada completa de trabajo:** Equivalente a 45 horas de trabajo semanales, distribuidas de lunes a viernes o de lunes a sábado en el horario indicado en el Anexo N° 11.
- b) **Media jornada de trabajo:** Equivalente a 22,5 horas de trabajo semanales, distribuidas de lunes a viernes, en el horario indicado en el Anexo N° 11.
- c) **Jornada Especial:**
 - i. **0,8 Jornadas:** Equivalente a 36 horas de trabajo semanales, debiendo cumplirse esta jornada de forma semanal, distribuidas de lunes a jueves, o de martes a viernes, en ambos casos de 09:00 a 18:00 horas.
 - ii. **0,33 Jornadas:** Equivalente a 15 horas de trabajo semanales, debiendo cumplirse esta jornada de forma semanal (3 días por semana) distribuidas de lunes a miércoles o de miércoles a viernes, en ambos casos, de 09:00 - 14:00 horas.
 - iii. **0,11 Jornadas:** Equivalente a 10 horas de trabajo semanales, 2 días a la semana, semana por medio, 2 veces al mes, de acuerdo a las siguientes alternativas:
 1. 5 horas el día lunes y 5 horas el día martes de 09:00 - 14:00
 2. 5 horas el día martes y 5 horas el día miércoles 09:00 - 14:00
 3. 5 horas el día miércoles y 5 horas el día jueves 09:00 - 14:00
 4. 5 horas el día jueves y 5 horas el día Viernes 09:00 - 14:00
- d) **Jornada Excepcional:** Excepcionalmente el Centro con todos o parte de su personal, podrá cumplir la jornada de servicio estando el Centro de Mediación abierto de lunes a sábado de la siguiente forma:

- Personal que trabaje solo de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00 horas y
- Personal que trabaje de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y el día sábado de 09:00 a 14:00 horas.

En este último caso, se debe cubrir el día sábado con a lo menos un Mediador/a y un Asistente Administrativo con las siguientes jornadas de trabajo:

- 1 Mediador/a y 1 Asistente Jornada completa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas o
- 1 Mediador/a y 1 Asistente de media jornada tarde de lunes a viernes de 13:30 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00.²

La forma en que el Centro decida dar cumplimiento a la jornada de servicio adjudicada, ya sea en Jornada Normal o con Jornada Excepcional, deberá ser comprometida por el oferente que resulte adjudicado, cuando se solicite el envío del Anexo de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N° 12).

De esta forma, si el centro de mediación opta por la jornada excepcional con todo su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes será de 09:00 a 17:00. Por el contrario, si opta por una jornada excepcional con sólo parte de su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes deberá ser de 09:00 a 18:00 horas.

² Los/as mediadores/as que cumplan jornadas de trabajo de medio día en la mañana (09:00 a 13:30), no podrán cumplir jornada excepcional los días sábado.

6.3. Remuneraciones:

El valor de las remuneraciones imponibles mensualizadas del/la mediador/a no podrá ser inferior al monto que el Anexo N°1 establezca para cada jornada de trabajo.

6.4.- Co-mediador y pasantes:

Sin perjuicio de la disponibilidad de jornadas de servicio de mediación familiar a las que está obligado el Contratado, en los centros de mediación podrán existir también las siguientes figuras, sin costo adicional para el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:

6.4.1.- Co-mediador/a:

La co-mediación es una forma de trabajo en equipo, donde dos profesionales complementan su experiencia y su labor en pos de enriquecer las intervenciones durante el proceso de mediación, permitiendo además integrar distintas visiones y conocimientos en un trabajo colaborativo para un abordaje de mayor calidad en la resolución de conflictos.

Los/as mediadores/as titulares de la nómina del centro de mediación podrán conducir sus procesos de mediación en co-mediación, sin requisito previo alguno.

Asimismo, los centros de mediación durante la ejecución de los contratos podrán incorporar mediadores/as en SIMEF para el sólo efecto de actuar como co-mediadores/as, lo cual debe efectuarse a través de una Solicitud formal a la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos al correo contratos2022@minjusticia.cl, adjuntando el formulario que al efecto disponga el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, cumpliendo además, los siguientes requisitos:

- Que el co-mediador/a se encuentre inscrito y habilitado en el registro de mediadores en la zona respectiva.
- Que el co-mediador/a haya rendido y aprobado el examen de conocimientos.
- Que el co-mediador/a haya aprobado la evaluación psicolaboral habilitante.
- Que el co-mediador/a no cuente con antecedentes penales.

La Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, tendrá un plazo de **10 días hábiles** para pronunciarse sobre la aceptación o el rechazo de la solicitud de incorporación de un/a co-mediador/a al Centro. Durante el período de evaluación de la solicitud, se podrá requerir los antecedentes que estime pertinentes para complementar o aclarar los requisitos que se deben cumplir, de acuerdo a las presentes Bases.

El/la co-mediador/a pasará a formar parte de la nómina del Contratado, pero sólo para los efectos de efectuar co-mediaciones con uno de los/as mediadores/as titulares de la nómina. La jornada laboral de co-mediador/a será la que convenga al centro de mediación contratado con el/la co-mediador/a.

La responsabilidad en la conducción de los procesos de mediación será siempre del/la mediador/a titular que comparezca, por lo cual, en ningún caso un/a Co-mediador/a podrá dirigir un proceso de mediación o efectuar por sí solo la firma o envío de un Acuerdo al Tribunal de Familia o de un Acta de Mediación Frustrada según corresponda. En caso de detectarse este último hecho, se podrá dar inicio a un procedimiento infraccional y aplicar una sanción, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 13.3 de la cláusula décimo tercero del contrato tipo suscrito.

6.4.2.-Pasantes:

La pasantía es una instancia práctica de aprendizaje, donde se le brinda al alumno la oportunidad de observar la aplicación de técnicas y herramientas adecuadas para la gestión de un centro de mediación familiar como para la gestión y resolución colaborativa de conflictos familiares. Su objetivo es facilitar un medio de aprendizaje para que el alumno/a aspirante a "Mediador/a", a "Asistente Administrativo/a" o a "Administrador/a" tenga la oportunidad de formarse como tal, participando progresivamente en funciones reales, propias de cada perfil; para comprender, pensar y actuar adecuada y profesionalmente frente al desafío que ofrece el contacto con la nueva experiencia.

Para los efectos de incorporar un pasante a un Centro de Mediación, se deberá informar, mediante correo electrónico al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos o a quien este/a designe, a lo menos 5 días hábiles antes del inicio de la pasantía, adjuntando el "Formulario de Aviso de inicio Pasantía" que al efecto disponga el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos o quien este/a designe, en el cual se deberá individualizarse al pasante y señalar su perfil

En el caso del "Mediador/a Pasante", su presencia deberá ser informada y consentida por las partes, y este, en ningún caso podrá conducir un proceso de mediación, ya que la responsabilidad del proceso siempre estará a cargo del mediador titular que actúe como tutor del mismo. El Mediador/a Pasante podrá participar en las sesiones de mediación en forma presencial o remota según disponga el Centro de Mediación.

En caso de detectarse este último hecho, se podrá dar inicio a un procedimiento infraccional y aplicar una sanción, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 13.4 de la cláusula décimo tercera del contrato suscrito.

Respecto de las pasantías de otros perfiles, el Centro de Mediación deberá realizar el mismo procedimiento, enviando mediante correo electrónico, el respectivo "Formulario de Aviso de inicio Pasantía" individualizando al pasante y su perfil, con a lo menos 5 días hábiles de anticipación al inicio de la pasantía.

Con el objeto de controlar el correcto uso de SIMEF que realizan las personas que ingresan en una determinada categoría a un Centro de Mediación Familiar licitado, dicho sistema informático contará con los perfiles de "Mediador/a Pasante", "Asistente Administrativo/a Pasante" y "Administrador/a Pasante".

SÉPTIMO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A, FUNCIONES Y DISPONIBILIDAD DE JORNADAS DE TRABAJO.

El/la Asistente/a Administrativo/a es la persona a cargo de entregar la primera atención a los usuarios/as y público en general, verificando que cumplan con las condiciones socioeconómicas para acceder al servicio y demás funciones específicas relacionadas con la prestación del servicio de mediación familiar.

7.1.- Funciones

Son funciones inherentes a la calidad de Asistente/a Administrativo/a del Centro de Mediación y, por lo tanto, obligaciones realizadas en forma preferente por éste, las siguientes:

- a) Ingresar los datos de las causas al Sistema Informático de Mediación Familiar- SIMEF en forma correcta y oportuna.
- b) Verificar el cumplimiento de las condiciones socioeconómicas de los usuarios/as para acceder gratuitamente al servicio de mediación familiar y dejar registro de lo anterior en el Sistema Informático de Mediación Familiar - SIMEF.
- c) Agendar o re-agendar las causas de mediación en el Sistema Informático de Mediación Familiar - SIMEF, según corresponda.
- d) Contactar y citar a los/as usuarios/as para la fecha y hora agendadas o re-agendadas, remitiendo, si corresponde, link de acceso para los casos de sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia.
- e) Solicitar y organizar toda la documentación asociada a la causa y a las partes.
- f) Generar, enviar o recepcionar los documentos necesarios para que las partes puedan llevar a cabo el proceso de mediación.
- g) Cargar en el Sistema Informático de Mediación Familiar- SIMEF todos los documentos asociados a la causa.
- h) Apoyar al/la Mediador/a en la gestión de agendamiento o generación de sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia. (Generación de link)
- i) Entregar a las partes o a cualquier persona que lo requiera ya sea en forma presencial, telefónica o vía correo electrónico, información general sobre el proceso de mediación, los requisitos para acceder a la mediación gratuita y las alternativas en caso de no calificar o no querer atenderse en el Centro de Mediación.

- j) Informar en forma oportuna al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos o a quien este/a designe, vía Sistema de Ticket, de cualquier dificultad técnica u operativa que exista en la gestión de causas por parte del Centro.
- k) Las demás funciones que establezcan los Manuales Operativos, Instrucciones Técnicas impartidas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en relación a la gestión administrativa de la oficina y del contrato de prestación de servicios de mediación familiar, en relación a la atención de usuarios/as y gestión de causas.

7.2.- Requerimiento de formación mínima

El o la asistente administrativo/a deberá contar con enseñanza media completa, experiencia y/o formación en atención a público y ofimática, los cuales deberán acreditarse con la documentación que a continuación se señala, acompañándola al Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N° 12) antes del Inicio del contrato y cada vez que se efectúe un cambio de personal en el Centro de Mediación, la cual debe ser registrada además en el Sistema Informático de Mediación Familiar - SIMEF:

- a) Enseñanza Media completa: Se acredita mediante la copia simple de la licencia de Educación Media. En el caso de personas que hayan cursado sus estudios en el extranjero, los respectivos documentos deberán estar apostillados o legalizados de acuerdo al procedimiento que corresponda.
- b) Conocimientos en atención de público y herramientas ofimáticas:
 - i. Para el caso de una persona que hubiere prestado servicios como secretario/a o asistente/a administrativo/a en Centros de Mediación contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a lo menos durante 6 meses, la experiencia se acreditará mediante la verificación que realizará la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de acuerdo a los registros existentes, para lo cual emitirá un Certificado a solicitud del contratado. En caso que los meses no hayan sido consecutivos, se requerirá que estos servicios hayan sido prestados dentro de un período máximo de 12 meses.
 - ii. Para el caso de la persona que hubiere prestado servicios como secretario/a o asistente/a administrativo/a, en otra entidad o institución a lo menos durante 12 meses consecutivos, se acreditará mediante un certificado de experiencia laboral, emitido por un representante de dicha entidad, en el cual se indique las funciones y el período de tiempo durante el cual desempeñó dichas funciones.
 - iii. Para el caso de una persona natural que no se encuentre en ninguno de los supuestos anteriores, se acreditará mediante un certificado que acredite 16 horas de formación de atención de público y ofimática, impartido por una Institución de Educación Superior del Estado o reconocida por éste, ya sea que se trate de una instancia formativa dentro de una malla curricular o en un curso o taller en particular. Para el caso de personas que hayan cursado sus estudios en el extranjero, los respectivos documentos deberán estar apostillados o legalizados de acuerdo al procedimiento que corresponda.
 - iv. Las personas que acrediten el título técnico o técnico superior de secretariado, técnico jurídico o equivalente, cumplirán con el perfil requerido sólo con la presentación de la copia simple de su título. Para el caso de personas que hayan cursado sus estudios en el extranjero, los respectivos documentos deberán estar apostillados o legalizados de acuerdo al procedimiento que corresponda.

7.3.- Requerimiento de Jornada mínima

El requerimiento de jornadas de trabajo de asistente administrativo/a se especificará en cada convocatoria en el Anexo N°1. El cumplimiento de la jornada de trabajo de la asistente administrativo/a en todos los casos deberá ser equivalente al horario de atención de público de la oficina, y en todo caso deberá cumplirse del siguiente modo:

- a) **Jornada Mínima: Media jornada de trabajo**: Equivalente a 22,5 horas de trabajo semanales, distribuidas de lunes a viernes en el horario indicado en el Anexo N° 1.

- b) **Jornada máxima: Jornada completa de trabajo:** Equivalente a 45 horas de trabajo semanales, distribuidas de lunes a viernes o de lunes a sábado en el horario indicado en el Anexo N° 1.
- c) **Jornada Especial: 0,33 Jornadas:** Equivalente a 15 horas de trabajo semanales, debiendo cumplirse esta jornada 3 días por semana distribuidas de lunes a miércoles o de miércoles a viernes, en ambos casos, de 09:00 - 14:00 horas.
- d) **Jornada Excepcional:** Excepcionalmente el Centro con todos o parte de su personal podrá cumplir la jornada de servicio estando el Centro de Mediación abierto de lunes a sábado de la siguiente forma:
- Personal que trabaje solo de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00 horas y
 - Personal que trabaje de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y el día sábado de 09:00 a 14:00 horas.

En este último caso, se debe cubrir el día sábado con a lo menos un Mediador/a y un Asistente Administrativo con las siguientes jornadas de trabajo:

- 1 Mediador/a y 1 Asistente Jornada completa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas o
- 1 Mediador/a y 1 Asistente de media jornada tarde de lunes a viernes de 13:30 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00.³

La forma en que el Centro decida dar cumplimiento a la jornada de servicio adjudicada, ya sea en Jornada Normal o con Jornada Excepcional, deberá ser comprometida por el oferente que resulte adjudicado, cuando se solicite el envío del Anexo Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N° 12).

De esta forma, si el centro de mediación opta por la jornada excepcional con todo su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes será de 09:00 a 17:00. Por el contrario, si opta por una jornada excepcional con sólo parte de su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes deberá ser de 09:00 a 18:00 horas.

7.4. Remuneraciones

El valor de las remuneraciones imponibles mensualizadas del asistente administrativo/a no podrá ser inferior al monto que el Anexo N°1 establezca para una jornada máxima de trabajo, una jornada mínima de trabajo o una jornada especial de trabajo.

OCTAVO: ADMINISTRADOR/A, FUNCIONES Y DISPONIBILIDAD DE JORNADAS DE TRABAJO.

El/la Administrador/a del Centro es la persona a cargo de dirigir y controlar la gestión administrativa de la oficina y del contrato de prestación de servicios de mediación familiar, asegurando la disposición de recursos financieros, tecnológicos, humanos y de información con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento del Centro de Mediación.

8.1.- Funciones

Son funciones inherentes a la calidad de Administrador/a del Centro de Mediación y, por lo tanto, obligaciones que no podrá delegar en otro personal de apoyo administrativo, las siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento de las jornadas de servicio de mediación contratada, respecto de todos los perfiles y personal del Centro de Mediación Familiar.

³ Los/as Asistentes Administrativos/as que cumplan jornadas de trabajo de medio día en la mañana (09:00 a 13:30), no podrán cumplir jornada excepcional los días sábado.

- b) Velar por la adecuada distribución de causas de mediación que ingresan diariamente, entre los mediadores/as que formen parte del centro.
- c) Controlar el cumplimiento de los indicadores de resultados, calidad del proceso de mediación y gestión del Centro.
- d) Supervisar la correcta utilización e ingreso de información al Sistema Informático de Mediación Familiar- SIMEF, por parte de las personas que trabajan en el Centro.
- e) Velar por la correcta tramitación de causas e incorporación de la documentación de respaldo en el Sistema Informático de Mediación Familiar – SIMEF.
- f) Asistir a las actividades convocadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, durante la vigencia del contrato.
- g) Colaborar con las funciones propias del Interlocutor/a Valido/a del Centro de Mediación.
- h) Velar por el cumplimiento de condiciones de aseo, higiene, confortabilidad y seguridad de la oficina del Centro de Mediación.
- i) Las demás funciones que establezcan los Manuales de Procedimiento, Instrucciones Técnicas impartidas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en relación a la gestión administrativa de la oficina y del contrato de prestación de servicios de mediación familiar.

Excepcionalmente, en aquellas zonas en que, por el número de jornadas de servicio de mediación adjudicadas no se requiera la disposición de un/a administrador/a, las funciones señaladas podrán ser cumplidas por el Interlocutor/a Valido/a del contrato informado en el Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N°12).

8.2.- Requerimiento de formación mínima

El/la Administrador/a deberá contar a lo menos con un **título técnico de nivel superior del área de la administración y/o gestión**, de una duración mínima de 4 semestres, dictada por un organismo de educación reconocido por el Estado, lo que se acreditará mediante copia simple del certificado de título respectivo, el cual debe acompañar junto al Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N° 12) antes del inicio del contrato y cada vez que se efectúe un cambio de personal en el Centro la cual debe ser registrada además en el Sistema Informático de Mediación Familiar – SIMEF, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula Séptima del Contrato de prestación de servicios de mediación familiar, relativa al “reemplazo” o “sustitución” del personal de apoyo administrativo.

Para el caso de personas que hayan cursado sus estudios en el extranjero, los respectivos documentos deberán estar apostillados o legalizados de acuerdo al procedimiento que corresponda.

8.3.- Requerimiento de Jornada mínima

La disponibilidad de jornadas de trabajo de Administrador/a será exigible sólo para aquellos Contratados que se hubieren adjudicado un número de jornadas de servicios de mediación familiar (JSM) igual o superior a tres (3).

- a) **Jornada Mínima: Media jornada de trabajo:** Equivalente a 22,5 horas de trabajo semanales, distribuidas de lunes a viernes en el horario indicado en el Anexo N° 1, para aquellos contratos con 3 Jornadas de Servicio de Mediación Familiar.
- b) **Jornada máxima: Jornada completa de trabajo:** Equivalente a 45 horas de trabajo semanales, distribuidas de lunes a viernes en el horario indicado en el Anexo N° 1, para aquellos contratos con 4 o más Jornadas de Servicio de Mediación Familiar.

8.4.- Remuneraciones:

El valor de las remuneraciones imponibles mensualizadas del/la administrador/a no podrá ser inferior al monto que el Anexo N°1 establezca para cada jornada de trabajo.

NOVENO: REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Todas las instalaciones y espacios de la oficina o Centro de Mediación que disponga el adjudicado, deberá contar con la infraestructura y equipamiento adecuados para un normal funcionamiento del Centro, el cumplimiento de las labores y funciones de todo el personal, y particularmente que permitan una adecuada y digna atención a los/as usuarios/as ya sea en forma presencial como remota.

Cada uno de los espacios del inmueble y a lo menos, la/s sala/s de mediación, sala de espera y sala de baño de los usuarios y/o personal del Centro de Mediación, deberán siempre encontrarse en condiciones de accesibilidad, confortabilidad, climatización, higiene y seguridad ajustadas al número de usuarios que se atienden en la oficina, conforme a la cantidad de jornadas de servicios de mediación contratadas y conforme a la normativa de carácter general que rijan cada una de estas materias.

DÉCIMO: LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: OFICINA O CENTRO DE MEDIACIÓN

El adjudicatario deberá contar con una oficina dispuesta exclusivamente para la prestación gratuita de los servicios de mediación familiar, la que deberá estar ubicada en aquella comuna de asiento del Tribunal de Familia o Juzgado de Letras con competencia en asuntos de familia de la zona, indicada en el Anexo N°1 que realizó la convocatoria a licitación.

Al efecto, deberá considerarse de forma especial lo establecido en la cláusula Trigésima de las Bases Administrativas y Tercera de las Bases Técnicas respecto de la exclusividad de la oficina del centro de mediación.

Para determinadas zonas del país, el Licitante en el Anexo N°1 podrá indicar una comuna distinta de la de asiento de Tribunal, en la cual deberá estar ubicada la oficina que deba disponer el oferente adjudicado.

El inmueble donde se emplace el Centro de Mediación deberá tener una ubicación central o de fácil acceso dentro de la comuna donde deba estar asentado, o bien cerca del domicilio del tribunal respectivo. Además, el lugar deberá contar con suficientes medios de transporte público que permita una expedita llegada de los/as usuarios/as. El Centro de Mediación en ningún caso podrá emplazarse dentro de condominios privados y/o cerrados, en zonas periféricas o rurales de la comuna, que obstaculicen el fácil acceso de los/as usuarios/as.

En aquellos casos en que la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos verifique ya sea a través de reclamos, denuncias, inspecciones o en ejercicio de cualquier facultad de evaluación y control, que la ubicación del Centro de Mediación dificulta la expedita llegada de los/as usuarios/as, y/o altere la correcta distribución de los ingresos de causas entre los Centros de Mediación de una misma zona, el/la Coordinador/a de esa misma Unidad o quien este/a designe, podrá instruirle al Contratado que modifique su domicilio, lo cual deberá efectuar en un plazo máximo de 60 días corridos desde efectuado el requerimiento. El incumplimiento a esta instrucción será sancionado como falta gravísima, de acuerdo a lo dispuesto en la letra m, del numeral 13.4 de la cláusula décimo tercera del contrato suscrito.

El Centro de Mediación no podrá instalarse en un inmueble ubicado en un segundo piso o superior, en caso que el edificio no cuente con ascensor. En aquellos lugares ubicados en zonas categorizadas como tipo 1, 2 y 3 que por baja oferta de inmuebles se impida conseguir un inmueble con dicha condición, sólo se autorizará la instalación de oficinas en segundos pisos, en la medida que el Centro de Mediación pueda disponer de una sala en un primer piso del edificio, que cumpla con la normativa general sobre accesibilidad y con las mismas condiciones que más adelante se señalan para la sala de mediación. Para lo anterior, el Interlocutor/a Valido/a del Centro de Mediación previo al inicio de la operación del mismo, deberá presentar una solicitud formal al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con el fin de que autorice, ya sea en forma provisoria o permanente, la excepción antes señalada.

De la misma forma, para el caso de aquellos centros de mediación que se ubiquen en edificios, podrán utilizar diferentes oficinas del mismo edificio, siempre que se encuentren en el mismo

piso, aun no siendo contiguas, y bajo ninguna circunstancia podrá utilizarse los espacios comunes como pasillos, ascensores u otros, como sala de espera o como dependencia del centro de mediación.

Sin perjuicio de lo anterior, en todos los casos las oficinas en que se ubique el Centro de Mediación Familiar deberán cumplir con las normas de accesibilidad e inclusión definidas en la Ley N° 20.422, que "Establece normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de personas con discapacidad".

Por otra parte, la ubicación del Centro de Mediación deberá considerar la seguridad del personal del Centro y los usuarios/as, por lo cual deberá dar cumplimiento a todos los aspectos relativos al Reglamento de la Ley General de Urbanismo y Construcciones u "Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones" y las recomendaciones establecidas por la ONEMI respecto a la prohibición de la ubicación de oficinas de atención de público en "Zonas Inundables".

Ante la ocurrencia de casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente acreditados y así calificados por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, los Contratados podrán prestar el servicio o realizar los procesos de mediación en lugares habilitados especialmente al efecto, ya sea en la misma oficina (un lugar diferente a la sala de mediación) o en un inmueble diferente, siempre y cuando se cuente con un espacio habilitado como sala de espera, se disponga de al menos un baño, y el espacio habilitado como sala de mediación, permita una adecuada atención a los/as usuarios/as, cuente con las condiciones de privacidad indicadas y admita la instalación del mobiliario mínimo requerido.

En los casos en que por la concurrencia de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados, no se permita la utilización de la infraestructura del Centro de Mediación o la asistencia del personal al mismo, de forma excepcional, por tiempo limitado y autorizado en forma previa por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, se permitirá que los procesos de mediación puedan ser conducidos por los/as Mediadores/as en forma presencial o remota mediante videoconferencia desde un lugar distinto al del Centro, procurando siempre que, se realice desde un lugar adecuado que permita asegurar la confidencialidad del proceso.

Bajo las mismas circunstancias y condiciones expresadas en el párrafo que antecede, se permitirá que el personal administrativo realice sus labores desde un lugar distinto al centro de mediación familiar.

Todo lo anterior, de acuerdo a las instrucciones que, para el caso concreto pueda impartir el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, y previa Solicitud Formal realizada por el prestador a objeto que autorice ya sea en forma provisoria o permanente, el funcionamiento del Centro de Mediación en dichas condiciones. Esta solicitud deberá ser remitida al correo electrónico contratos2022@minjusticia.cl y al correo electrónico del/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos en un plazo no mayor a 3 días hábiles contados desde la ocurrencia del hecho que origina la solicitud.

Para estos efectos, junto a la solicitud formal, el Contratado deberá enviar al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, los antecedentes que sirven de sustento a su petición y el plazo que se solicita para prestar el servicio en las condiciones previamente señaladas. El/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, evaluará los antecedentes y podrá autorizar o rechazar la solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles. En caso que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe acepte la solicitud del contratado, se enviará, mediante oficio ordinario, una autorización formal en la que se establecerá el plazo durante el cual se podrán prestar los servicios de mediación en la condición especial señalada anteriormente y cualquier condición adicional u observación atingente a dicho requerimiento.

El Centro en ningún caso podrá operar de una forma distinta a la contratada, sin contar previamente con la autorización del/la Coordinador de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe. El incumplimiento de esta disposición podrá

ser sancionado como falta grave, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 13.4 de la cláusula décimo tercera del contrato suscrito.

UNDÉCIMO: HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las Oficinas de Mediación deben estar abiertas a los/as usuarios/as para la prestación del servicio de mediación familiar, en un horario compatible con la atención de público, el que deberá ser coincidente con la jornada mínima requerida de asistente administrativo en cada oficina. De esta manera, no se podrá interrumpir la prestación del servicio, salvo autorización previa expresa y por escrito del/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe.

El horario en que se preste el servicio de mediación familiar deberá estar publicado en un lugar visible para el público, en el acceso de la oficina del centro de mediación familiar.

El servicio deberá prestarse de lunes a viernes o de lunes a sábado, en los siguientes horarios según sea el número de jornadas de servicios de mediación que se hubiere adjudicado el prestador, con excepción de los Centros ubicados en zonas categorizadas como tipo 1 y 2, donde el servicio deberá prestarse de lunes a miércoles:

- a) Aquellos prestadores que, en zonas Tipo 1 y 2 se hubieran adjudicado una jornada especial de servicio (0.33 Jornadas de Servicios de Mediación Familiar, equivalente a 15 horas semanales), deberán prestar el servicio contratado y la oficina o Centro de Mediación deberá permanecer abierto para la atención de público, 3 días a la semana, lunes, martes y miércoles de 09:00 a 14:00 horas o miércoles, jueves y viernes de 09:00 a 14:00 horas.
- b) Aquellos prestadores que, en zonas Tipo 3 se hubieran adjudicado 0,5 Jornadas de Servicios de Mediación Familiar, equivalente a 22,5 horas semanales, deberán prestar el servicio contratado y la oficina o Centro de Mediación deberá permanecer abierto para la atención de público, de lunes a viernes de 09:00 a 13:30 horas.
- c) Aquellos prestadores que, en zonas Tipo 4, 5 y 6, se hubieran adjudicado una o más Jornadas de Servicios de Mediación Familiar, deberán prestar el servicio contratado y la oficina o Centro de Mediación deberá permanecer abierto para la atención de público, de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
- d) **Jornada Excepcional:** Excepcionalmente el Centro con todos o parte de su personal podrá cumplir la jornada de servicio estando el Centro de Mediación abierto de lunes a sábado de la siguiente forma:
 - Personal que trabaje solo de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00 horas y
 - Personal que trabaje de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y el día sábado de 09:00 a 14:00 horas.

En este último caso, se debe cubrir el día sábado con a lo menos un Mediador/a y un Asistente Administrativo con las siguientes jornadas de trabajo:

- 1 Mediador/a y 1 Asistente Jornada completa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas o
- 1 Mediador/a y 1 Asistente de media jornada tarde de lunes a viernes de 13:30 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00.⁴

La forma en que el Centro decida dar cumplimiento a la jornada de servicio adjudicada, ya sea en Jornada Normal o con Jornada Excepcional, deberá ser comprometida por el oferente que resulte adjudicado, cuando se solicite el envío del Anexo Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N° 12).

⁴ Los mediadores/as y Asistentes Administrativos que cumplan jornadas de trabajo de medio día en la mañana (09:00 a 13:30), no podrán cumplir jornada excepcional los días sábado.

De esta forma, si el centro de mediación opta por la jornada excepcional con todo su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes será de 09:00 a 17:00. Por el contrario, si opta por una jornada excepcional con sólo parte de su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes deberá ser de 09:00 a 18:00 horas.

En los casos señalados en los literales c) y d) anteriores, **Solo por una vez durante la vigencia del contrato**, se podrá cambiar este horario a la atención de lunes a viernes o de lunes a sábado, lo cual deberá ser comunicado y solicitado en forma previa al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos con a lo menos 30 días hábiles de anticipación a su modificación. Sin perjuicio de lo anterior, ante la concurrencia de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá autorizar más de una vez el señalado cambio de horario, para lo cual, en forma previa el prestador deberá comunicar y solicitar su autorización a la primera.

Para el caso de aquellos Centros de Mediación que opten por la atención de lunes a sábado, la jornada del día sábado deberá ser cubierta a lo menos por un/a asistente administrativo/a y un/a mediador/a familiar.

En el caso de los Centro de Mediación en que se hubiere contratado 1 (una) o más jornadas de servicios, podrán contar con un **horario de atención diferenciada de usuarios/as**, el cual les permitirán la atención exclusiva de usuarios/as agendados en el bloque de la tarde de 15:00 a 18:00 horas o de 15:00 a 17:00 horas según corresponda. En caso de optar por este horario diferenciado, el contratado deberá publicitarlo e informarlo debida y oportunamente a los/as usuarios/as.

Para lo anterior deberá realizar una solicitud formal al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, con al menos 15 días hábiles de anticipación, quien podrá aprobar o rechazar dicha solicitud de acuerdo al resultado de análisis de la demanda en la zona y la modalidad de atención de todos los prestadores de la misma zona. Sólo una vez comunicada la aprobación de la respectiva solicitud, el centro de mediación familiar podrá operar bajo horario de atención diferenciada de usuarios/as.

En los horarios de atención de usuarios/as, el Centro de Mediación deberá permanecer abierto a la atención de público, y sólo se aceptarán alteraciones a su cumplimiento por caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificado que impidan la apertura total o parcial del Centro (robos, temas climáticos, corte de luz o internet, por ejemplo). En estos casos el contratado, mediante correo electrónico, deberá informar de aquello al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe a más tardar al día siguiente hábil al momento en que se produjo el cambio de horario o la imposibilidad de abrir el Centro, indicando la circunstancia que lo provocó. La justificación del caso fortuito o fuerza mayor será evaluada por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, de acuerdo a los antecedentes presentados por el Contratado.

DÉCIMO SEGUNDO: IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN

El contratado deberá identificar cada oficina de mediación con un símbolo visible que permita su reconocimiento como prestadores de servicios de mediación familiar contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El diseño del símbolo será elaborado por el Ministerio y será obligación del contratado su instalación, impresión y permanencia.

Terminado el contrato, no podrá seguir utilizándose esta imagen, ni ninguna otra identificación como prestador del servicio licitado de mediación familiar. Tampoco podrán utilizar el membrete y logo oficial del Sistema Nacional de Mediación Familiar en correos electrónicos, sitios web, cartas o cualquier otro documento, una vez concluido el contrato.

Asimismo, el contratado deberá contar al interior de cada oficina de la señalética correspondiente a salidas de emergencia y seguridad de la oficina. Lo anterior, sin perjuicio de

lo establecido en esta materia en la normativa vigente, por ejemplo, en el Decreto Supremo N° 594 del Ministerio de Salud que "Aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo" y otra normativa emitida por los Organismos Administradores del Seguro (OAS) o Mutualidades.

El contratado no podrá disponer ni usar en cualquiera de las dependencias del Centro de Mediación, imágenes o mensajes escritos que induzcan a error a los/as usuarios/as, respecto del alcance del sistema de mediación familiar licitado o vulneren el principio de Imparcialidad y Neutralidad. La infracción a esta prohibición será sancionada como falta leve de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 13.1 de la cláusula décimo tercera del contrato suscrito.

DÉCIMO TERCERO: SALA(S) DE MEDIACIÓN

El Anexo N°1 especificará el número de salas de mediación requeridas para el Centro de Mediación en razón del número de jornadas de servicios de mediación familiar que otorte.

Cada sala de mediación del Centro deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos de infraestructura, mobiliario y equipamiento:

- a. Deberá cumplir con condiciones de climatización, privacidad y aislamiento acústico y visual que permitan un adecuado desarrollo del proceso de mediación, y que por tanto, impidan ver o escuchar desde el exterior, lo que sucede al interior de una sala de mediación;
- b. Deberá cumplir con condiciones de neutralidad adecuadas para la realización de un proceso de mediación, sin que existan objetos que puedan distraer a las partes o predisponerlas valóricamente (objetos religiosos, certificados de título o participación en seminarios, cuadros de honor, etc.);
- c. La Cabida de la sala de mediación no podrá ser menor a 9 m²;
- d. Deberá contar con una mesa redonda con a lo menos tres sillas iguales o el equivalente en sillones (igual forma, tamaño y color). En el caso de optar por sillas, éstas deberán corresponder a mobiliario de oficina (no asociadas a hogar, terraza, de material plástico u otro similar), y no se permitirán sillas que no cumplan con dicho estándar; lo mismo aplicará respecto de la mesa redonda.
- e. Cada sala de mediación deberá contar en su interior, con un escritorio o estación de trabajo para el mediador con su respectivo computador, a efecto de que sea utilizado por éste para el trabajo administrativo, redacción de acuerdos, escritos, etc.;
- f. El computador del/la Mediador/a que esté dispuesto en la sala de mediación deberá ser un equipo portátil, (Notebook) y contar con cámara ya sea integrada o adicionada y conexión a internet que permita la adecuada realización de sesiones de mediación remotas mediante videoconferencia, además de las especificaciones que en particular se señalen en la cláusula Décimo Séptima de las Bases Técnicas relativa al "Equipamiento Computacional y Conectividad".
- g. La sala de mediación deberá mantenerse permanentemente en condiciones de higiene y orden adecuados para la atención de los usuarios. De igual forma, no se podrán almacenar o mantener mobiliario u otros elementos que no digan relación con el objeto de la sala de mediación.

DÉCIMO CUARTO: SALA(S) DE BAÑO

Cada oficina deberá contar con sala(s) de baño(s) a disposición de los/as usuarios/as del servicio y del personal, en condiciones de higiene y salubridad adecuadas para una apropiada atención. Dichas condiciones incluyen que en las salas de baño se encuentre permanentemente disponible papel higiénico, jabón, agua potable, toalla y que los artefactos de la sala se encuentren en adecuado funcionamiento.

Como mínimo, en cada oficina se deberá disponer de una sala de baño con un WC y un lavamanos cuando el número de jornadas de servicios de mediación familiar adjudicadas sea igual o inferior a una.

La sala de baño a disposición de los/as usuarios/as, deberá tener acceso exclusivo y directo desde la sala de espera y cumplir con todos los requisitos de accesibilidad establecidos en la Ley N°20.422 que "Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de

Personas con Discapacidad. Asimismo, esta sala no podrá ser utilizada para una finalidad distinta de su destinación natural, y en ningún caso podrá ser utilizada como bodega o lugar de acopio de elementos.

El requerimiento de salas de baño será proporcional a la cantidad de jornadas de servicios de mediación familiar adjudicadas. El Anexo N°1 especificará el número de salas de baños requeridas para cada oficina en razón del número de jornadas de servicios de mediación familiar que oferte.

DÉCIMO QUINTO: SALA DE ESPERA

El Contratado deberá contar en la oficina con una o más salas de espera que en conjunto cumplan con los siguientes requisitos mínimos:

- a. La sala de espera debe estar al interior de la oficina o centro de mediación y en ningún caso puede estar a la intemperie;
- b. Deberá cumplir con condiciones de climatización y confortabilidad que permitan una adecuada prestación del servicio;
- c. Deberá mantener condiciones de neutralidad adecuadas para el servicio de mediación, sin que existan objetos que puedan distraer a las partes o predisponerlas valóricamente (objetos religiosos, certificados de título o participación en seminarios, etc.);
- d. La cabida mínima deberá ser de 8 m², destinados exclusivamente a sala de espera, sin considerar en dicha cabida el espacio destinado a la estación de trabajo del asistente administrativo. El Anexo N°1 especificará la dimensión de la sala de espera requerida para el Centro de Mediación en razón del número de jornadas de servicios de mediación familiar contratadas, con indicación de la cabida exclusiva tanto para la sala de espera como para la estación de trabajo de el/la asistente administrativo/a u otro personal de apoyo adicional del Centro de Mediación.
- e. Para el caso donde la estación de trabajo del o los/as Asistentes Administrativos/as u otro personal de apoyo se encuentren dentro de la sala de espera, se deberá considerar 4 m² adicionales por cada estación de trabajo;
- f. La sala de espera, deberá contar con a lo menos cuatro sillas o el equivalente en sillones, según corresponda; las sillas o sillones deberá ser mobiliario de oficina (no asociadas a hogar o de material plástico u otro) y homogéneo (mismo modelo, tamaño y color), y no se permitirán mobiliario que no cumplan con dicho estándar;
- g. En el espacio exclusivo para sala de espera, deberá disponer de un espacio acondicionado para niños/as, con disponibilidad de juguetes o artículos didácticos, los cuales deberán encontrarse siempre en buen estado y en condiciones de salubridad e higiene aptas para su uso;
- h. Deberá contar además, con un mueble, repisa o folletero visible para tener siempre disponible para los usuarios/as la folletería que disponga el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

No se podrá disponer como sala de espera, aquellos espacios comunes de una copropiedad, no destinados a este uso, como por ejemplo pasillos, salas de estar o espacios de tránsito del inmueble.

DÉCIMO SEXTO: ESTACIONES DE TRABAJO

El contratado deberá disponer de estaciones de trabajo adecuadas para el/la asistente administrativo/a, administrador/a y para el o los/as mediadores/as. (También para otro personal adicional en caso que lo tenga). Se entiende por estación de trabajo el escritorio o mueble sobre el cual se puede trabajar y sostener, a lo menos, un computador, con su correspondiente silla, y cualquier otro mueble de apoyo adicional al señalado escritorio, más el espacio de movilidad para la silla, todo lo cual deberá estar ubicado en un espacio de a lo menos 4 mts², adicionales a la cabida de la sala de espera indicada en el Anexo N° 1.

El requerimiento de estaciones de trabajo será proporcional a las jornadas de trabajo de asistente administrativo/a, administrador/a y de mediador/a que deba disponer el contratado en cada oficina. El Anexo N°1 especificará el total de estaciones de trabajo requerida para el Centro de Mediación en razón del número de jornadas de servicios de mediación familiar que oferte.

DÉCIMO SÉPTIMO: EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL Y CONECTIVIDAD

Cada oficina de mediación deberá contar con el equipamiento computacional y la conectividad que permitan una adecuada gestión de las causas y una correcta implementación del Sistema Informático de Mediación Familiar – SIMEF.

El equipamiento computacional que deberá disponer el contratado para cada una de las personas que cumplan funciones en el Centro de Mediación, deberá contar con características de hardware suficientes para soportar un sistema operativo como Windows 10, OS-X Sierra, Linux u otro equivalente que sea compatible con el uso del navegador Google Chrome en sus últimas versiones.

Deberá contar con un procesador mínimo de 1,6 GHz, un disco duro de mínimo de 128GB y memoria RAM de a lo menos 4 GB.

El Software de ofimática que se utilice deberá servir para visión de archivos Word, Excel y PDF compatible o equivalente, y debe estar **correctamente licenciado** de acuerdo a lo establecido en la Ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual, salvo el caso de Licencias de “Software libre”.

En el Centro de Mediación el contratado deberá disponer, a lo menos, de:

- a. Un computador o su equivalente en notebook, para el/la asistente administrativo/a, número que deberá ir aumentando en la medida que aumente el número de jornadas de asistente administrativo/a requerido para la oficina.
- b. Un notebook disponible para el/la mediador/a, número que deberá ir aumentando en la medida que aumente el número de jornadas de mediador/a requerido para la oficina. Este computador deberá contar con una cámara integrada o cámara web que le permita al/la Mediador/a efectuar sesiones de mediación vía remota mediante videoconferencia.
- c. Una impresora multifuncional, la que deberá escanear a una resolución mínima de 200 Dpi, a efecto de que permita la correcta visualización de los documentos que disponga el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos mediante las distintas plataformas (SIMEF, Poder Judicial, etc.).
- d. Una velocidad de conexión a internet mínima de 50 MB que permita, a lo menos, el despliegue y navegación de la página de que disponga el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y que tenga capacidad suficiente para adjuntar y descargar contenidos desde y hacia la página señalada y le permita efectuar sesiones de mediación por vía remota mediante videoconferencia sin dificultades.
- e. **La velocidad de conexión a internet podrá ser inferior a la que refiere el literal precedente,** siempre que, en dicha zona no exista disponibilidad de la velocidad de internet exigida y el prestador así lo acredite. Sin embargo, esta velocidad inferior siempre deberá permitir la prestación el servicio en forma adecuada. Esta situación deberá ser informada en forma previa al inicio de la prestación de los servicios de acuerdo a lo señalado en la cláusula Tercera de las Bases Técnicas.
- f. Una conexión telefónica de red fija o móvil para efectuar y recibir llamadas locales, de larga distancia y celular. Se debe contar con una línea con su respectivo equipo telefónico para el/la asistente administrativo/a, cantidad que deberá ir aumentando en la medida que aumente el número de jornadas de asistente administrativo/a requerido por oficina. Para el caso de redes móviles, la propiedad de la misma deberá corresponder al Centro, no pudiendo utilizarse cuentas particulares del personal del centro de mediación.
- g. Plataforma de Videoconferencia que permita efectuar sesiones de mediación en forma remota y permita efectuar tantas sesiones en paralelo como cantidad de Mediadores/as cuente el Centro. **Esta plataforma deberá ser pagada y debe cumplir con las condiciones mínimas de seguridad, en cuanto a su acceso, privacidad y confidencialidad,** por lo cual no se permitirá el uso de Plataformas de videoconferencia gratuitas.

El Anexo N°1 especificará el total de computadores o su equivalente en notebook y líneas con su respectivo equipo telefónico, requeridas para el Centro de Mediación en razón del número de jornadas de servicios de mediación familiar que se adjudique.

En caso que el contratado deba disponer de jornadas de trabajo de Administrador/a, deberá disponer también de un equipo computacional por cada jornada exigida.

Cabe señalar que los equipos que se dispongan en el Centro de Mediación, deben ser propiedad del Centro y en ningún caso pueden ser de propiedad del personal, ni podrá ser utilizado para dar cumplimiento a los requisitos de equipamiento en 2 o más contratos licitados. De igual forma, el equipamiento del Centro deberá estar siempre en las instalaciones del mismo, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditada, y previa autorización otorgada por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe.

DÉCIMO OCTAVO: PREPARACIÓN DEL CONTRATO Y CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO PARA COMUNICACIONES.

En caso que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos lo estime necesario, al comienzo de la ejecución del contrato, podrá realizar una o más reuniones de trabajo para la preparación para su ejecución. Dependiendo de la convocatoria efectuada, deberán asistir en forma obligatoria a estas reuniones:

- a. El/la mediador/a o los mediadores/as integrantes de la nómina.
- b. El personal de apoyo administrativo.
- c. El/la Interlocutor/a Valido/a del Centro de Mediación.
- d. El/la administrador/a, cuando corresponda.

Las reuniones convocadas podrán ser de forma presencial o remota. Los gastos en que incurriere el Contratado para asistir a estas jornadas serán de su cargo, no correspondiendo al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos al inicio de la prestación de los servicios contratados, proporcionará a cada Contratado una cuenta de correo electrónico por medio de la cual se realizarán las notificaciones y comunicaciones entre la Contraparte Técnica del Ministerio y el contratado. De este modo, todas las comunicaciones que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, realice a los contratados, de cualquiera de los procedimientos que las presentes Bases establecen para el periodo de ejecución del contrato, las remitirá a la dirección de correo electrónico suministrada, entendiéndose válidamente comunicadas y/o notificadas a las 24:00 horas del día en que sea remitido el correo electrónico.

Será responsabilidad de cada contratado, la revisión periódica de la casilla de correo electrónico proporcionada, y dar cumplimiento mediante la misma vía, a los requerimientos de información que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, le efectúe.

El contratado no podrá alegar posteriormente desconocimiento de las instrucciones o requerimientos que le hubiera enviado a través de esta vía la Contraparte Técnica del Ministerio.

DÉCIMO NOVENO: DEL REGISTRO DE SANCIONES

Las sanciones aplicadas a los contratados deberán ser consignadas en un registro público, que se encontrará a disposición de cualquier interesado en la página web www.mediacionchile.cl, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Dichas sanciones permanecerán publicadas en el mencionado registro mientras se encuentren vigentes las presentes Bases de Licitación o hayan transcurridos 5 años desde la resolución que las dispuso.

**ANEXO N° 1
DEL LLAMADO A LICITACIÓN
"BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR"**

IDENTIFICACIÓN DEL LICITANTE

LICITANTE	
DIRECCIÓN	

ZONA DE LICITACIÓN Y CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

REGIÓN			
ZONA		TIPO DE ZONA	
TRIBUNAL DE FAMILIA Y/O JUZGADO DE LETRAS			
TERRITORIO JURISDICCIONAL TRIBUNAL DE FAMILIA Y/O JUZGADO DE LETRAS			
FECHA INICIO PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS			
FECHA DE TÉRMINO DEL CONTRATO			
FECHA DE VIGENCIA MÁXIMA EVALUACIONES MEDIADORES			
ADMITE INSCRIPCIONES PARA MEJORAR CALIFICACIONES MEDIADORES			

CALENDARIO DE LA LICITACIÓN

PUBLICACIÓN DEL LLAMADO	
INICIO DE LAS CONSULTAS	
INICIO PERIODO DE INSCRIPCIÓN PARA EVALUACIONES DE CONOCIMIENTOS Y PSICOLABORALES	
FIN PERIODO DE INSCRIPCIÓN PARA EVALUACIONES DE CONOCIMIENTOS Y PSICOLABORALES	
FECHA, HORA Y LUGAR REUNIÓN INFORMATIVA	
FECHA PUBLICACIÓN LISTADO DE MEDIADORES INSCRITOS EXAMEN DE CONOCIMIENTOS DE MEDIACIÓN	
FECHA RENDICIÓN DE EXAMEN DE CONOCIMIENTOS	
FECHA PUBLICACIÓN RESULTADO DE EXAMEN DE CONOCIMIENTOS	

CALENDARIO DE LA LICITACIÓN	
FECHA PUBLICACIÓN DE LUGAR, DÍA Y HORA DE EVALUACIÓN PSICOLABORAL	
FECHA FINAL DE CONSULTAS	
FECHA PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS Y ACLARACIONES A LAS BASES.	
FECHA INICIO PERIODO DE RENDICIÓN DE EVALUACIÓN PSICOLABORAL.	
FECHA FIN PERIODO DE RENDICIÓN DE EVALUACIÓN PSICOLABORAL.	
FECHA PUBLICACIÓN DE RESULTADO EVALUACIÓN PSICOLABORAL	
FECHA CIERRE RECEPCIÓN OFERTAS Y GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	
FECHA ACTO DE APERTURA DE LA OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA	
FECHA ESTIMADA DE EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN	
FECHA ESTIMADA DE FIRMA DE CONTRATO	

GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	
MONTO (EN PESOS)	
FECHA DE VIGENCIA MÍNIMA	
LUGAR ENTREGA Y FECHA DE CIERRE RECEPCIÓN DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	
FECHA ESTIMADA DE DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA DE OFERTAS DECLARADAS INADMISIBLES	
FECHA ESTIMADA DE DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA DE OFERTAS SELECCIONADAS Y NO SELECCIONADAS	

JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR QUE SE LICITAN	
N° TOTAL DE JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR QUE SE LICITAN EN LA ZONA	
N° DE JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR A POSTULAR	
<p>Todos los oferentes deberán postular por el total de XX jornadas, siendo adjudicado el que obtenga mejor puntaje de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en las Bases de Licitación. El remanente, equivalente a XX jornadas será adjudicado al oferente que obtenga el segundo mejor puntaje, debiendo aceptar la propuesta que el licitante realiza a través del portal, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula Vigésimo Primera de las Bases Administrativas.</p> <p>Para estos efectos se ajustará la oferta, considerando a los/as mediadores/as que cubran las XX jornadas de remanente, y que cuenten con el puntaje más alto de la oferta, todo lo anterior, de acuerdo a lo señalado en la misma Cláusula Vigésimo Primera.</p>	

REQUERIMIENTOS SEGÚN CANTIDAD DE JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN A QUE SE POSTULA			
PARA XX JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR			
REQUERIMIENTO DE PERSONAL			
N° DE JORNADAS DE TRABAJO DE MEDIADOR/A REQUERIDAS		DESCRIPCIÓN	Semanal (Cinco o seis días por semana)
		DISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO Y HORARIO DE CUMPLIMIENTO	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 0,5 (MEDIA) JORNADA DE TRABAJO (22,5 HORAS SEMANALES)	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 1 (UNA) JORNADA DE TRABAJO (45 HORAS SEMANALES)	
N° DE JORNADAS DE TRABAJO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A REQUERIDAS		DESCRIPCIÓN	
		DISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO Y HORARIO DE CUMPLIMIENTO	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 0,5 (MEDIA) JORNADA DE TRABAJO (22,5 HORAS SEMANALES)	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 1 (UNA) JORNADA COMPLETA DE TRABAJO (45 HORAS SEMANALES)	
N° DE JORNADA DE TRABAJO DE ADMINISTRADOR/A		DESCRIPCIÓN	
		DISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO Y HORARIO DE CUMPLIMIENTO	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 0,5 (MEDIA) JORNADA DE TRABAJO (22,5 HORAS SEMANALES)	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 1 (UNA) JORNADA DE TRABAJO (45 HORAS SEMANALES)	

FORMA DE CUMPLIMIENTO DE JORNADA EXCEPCIONAL DE SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE LUNES A SÁBADO
<p>Excepcionalmente el Centro con todos o parte de su personal podrá cumplir la jornada de servicio estando el Centro de Mediación abierto de lunes a sábado de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal que trabaje solo de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00 horas y Personal que trabaje de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y el día sábado de 09:00 a 14:00 horas. <p>En este último caso, se debe cubrir el día sábado tanto con a lo menos un Mediador/a y un Asistente Administrativo con las siguientes jornadas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Mediador/a y 1 Asistente Jornada completa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas o 1 Mediador/a y 1 Asistente de media jornada tarde de lunes a viernes de 13:30 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00. <p>La forma en que el Centro decida dar cumplimiento a la jornada de servicio adjudicada, ya sea en Jornada Normal o con Jornada Excepcional, deberá ser comprometida por el oferente que resulte adjudicado, cuando se solicite el envío del Anexo de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N° 12) como antecedente para la suscripción del contrato.</p>

REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA					
N° DE OFICINA REQUERIDA		HORARIO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN		COMUNA DE EMPLAZAMIENTO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN	
N° DE SALAS DE MEDIACIÓN REQUERIDAS Y MOBILIARIO (9 m2)			CABIDA DE SALA DE ESPERA Y MOBILIARIO		N° DE SALAS DE BAÑO REQUERIDAS
El horario de atención del Centro podrá variar en la medida que comprometa que todo su personal trabajará el día sábado, donde el horario de atención será de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas, o bien, si solo una parte de su personal, cumpliendo el mínimo establecido, trabajará el día sábado y el resto solo de lunes a viernes, en cuyo caso, el horario de atención será de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y el sábado de 09:00 a 14:00 horas.					

REQUERIMIENTOS DE CONECTIVIDAD DEL CENTRO DE MEDIACIÓN					
N° DE EQUIPOS TELEFÓNICOS FIJOS O MÓVILES REQUERIDOS		N° TOTAL DE COMPUTADORES O NOTEBOOK PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO		N° TOTAL DE NOTEBOOK PARA MEDIADORA CON CÁMARA INTEGRADA O WEB CAM	
N° DE ENLACES PARA VIDEOCONFERENCIA (N° DEBE COINCIDIR CON CANTIDAD DE JORNADAS DE MEDIADORES/AS)	XX enlaces que puedan funcionar en forma paralela.				

REQUERIMIENTOS SEGÚN CANTIDAD DE JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN REMANENTE			
PARA DE XX JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR			
REQUERIMIENTO DE PERSONAL			
N° DE JORNADAS DE TRABAJO DE MEDIADOR/A REQUERIDAS		DESCRIPCIÓN	Semanal (Cinco o seis días por semana)
		DISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO Y HORARIO DE CUMPLIMIENTO	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 0,5 (MEDIA) JORNADA DE TRABAJO (22,5 HORAS SEMANALES)	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 1 (UNA) JORNADA DE TRABAJO (45 HORAS SEMANALES)	
N° DE JORNADAS DE TRABAJO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO/A REQUERIDAS		DESCRIPCIÓN	
		DISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO Y HORARIO DE CUMPLIMIENTO	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 0,5 (MEDIA) JORNADA DE TRABAJO (22,5 HORAS SEMANALES)	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 1 (UNA) JORNADA COMPLETA DE TRABAJO (45 HORAS SEMANALES)	
N° DE JORNADA DE TRABAJO DE ADMINISTRADOR/A		DESCRIPCIÓN	
		DISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO Y HORARIO DE CUMPLIMIENTO	

REQUERIMIENTOS SEGÚN CANTIDAD DE JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN REMANENTE			
PARA DE XX JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR			
REQUERIMIENTO DE PERSONAL			
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 0,5 (MEDIA) JORNADA DE TRABAJO (22,5 HORAS SEMANALES)	
		REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MÍNIMA PARA 1 (UNA) JORNADA DE TRABAJO (45 HORAS SEMANALES)	

FORMA DE CUMPLIMIENTO DE JORNADA EXCEPCIONAL DE SERVICIO DE LUNES A SÁBADO
<p>Excepcionalmente el Centro con todos o parte de su personal podrá cumplir la jornada de servicio estando el Centro de Mediación abierto de lunes a sábado de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal que trabaje solo de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00 horas y Personal que trabaje de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y el día sábado de 09:00 a 14:00 horas. <p>En este último caso, se debe cubrir el día sábado tanto con a lo menos un Mediador/a y un Asistente Administrativo con las siguientes jornadas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Mediador/a y 1 Asistente Jornada completa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas o 1 Mediador/a y 1 Asistente de media jornada tarde de lunes a viernes de 13:30 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00. <p>La forma en que el Centro decida dar cumplimiento a la jornada de servicio adjudicada, ya sea en Jornada Normal o con Jornada Excepcional, deberá ser comprometida por el oferente que resulte adjudicado, cuando se solicite el envío del Anexo de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos (Anexo N° 12) como antecedente para la suscripción del contrato.</p>

REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA					
N° DE OFICINA REQUERIDA		HORARIO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN		COMUNA DE EMPLAZAMIENTO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN	
N° DE SALAS DE MEDIACIÓN REQUERIDAS Y MOBILIARIO (9 m2)		CABIDA DE SALA DE ESPERA Y MOBILIARIO		N° DE SALAS DE BAÑO REQUERIDAS	
<p>El horario de atención del Centro podrá variar en la medida que comprometa que todo su personal trabajará el día sábado, donde el horario de atención será de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas, o bien, si solo una parte de su personal, cumpliendo el mínimo establecido, trabajará el día sábado y el resto solo de lunes a viernes, en cuyo caso, el horario de atención será de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y el sábado de 09:00 a 14:00 horas.</p>					

REQUERIMIENTOS DE CONECTIVIDAD DEL CENTRO DE MEDIACIÓN SEGÚN CANTIDAD DE JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN REMANENTE			
N° DE EQUIPOS TELEFÓNICOS FIJOS O MÓVILES REQUERIDOS		N° TOTAL DE COMPUTADORES O NOTEBOOK PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO	N° TOTAL DE NOTEBOOK PARA MEDIADOR CON CÁMARA INTEGRADA O WEB CAM
N° DE ENLACES PARA VIDEOCONFERENCIA (N° DEBE COINCIDIR CON CANTIDAD DE JORNADAS DE MEDIADORES/AS)	XX enlaces que puedan funcionar en forma paralela.		

RECURSOS MÁXIMOS DISPONIBLES POR TIPO DE JORNADA DE SERVICIO ADJUDICADA	
Nº DE JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR ADJUDICADAS	RECURSOS (VALOR DEL SERVICIO MENSUALIZADO - VSM)

NOTA MÍNIMA SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS PAGO ANUAL POR CALIDAD DEL SERVICIO	6,1
---	-----

ANEXO N° 2
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE Y DECLARACIÓN JURADA SIMPLE
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

ANTECEDENTES OFERENTE (NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA)	
Nombre o Razón Social	
Domicilio	
R.U.T. N° o Cédula de Identidad	
Fono	
Correo electrónico	

ANTECEDENTES REPRESENTANTE/S (solo para personas jurídicas)	
Nombre Completo	
Cédula de Identidad	
Domicilio	
Profesión	
Correo electrónico	
Nombre Completo	
Cédula de Identidad	
Domicilio	
Profesión	
Correo electrónico	

ANTECEDENTES APODERADO COMÚN (solo para el oferente en Unión Temporal de Proveedores)	
Nombre Completo	
Cédula de Identidad	

Declaro que conozco, acepto y estoy conforme con lo estipulado en las Bases de Licitación Pública, para la Contratación del Servicio de Mediación Familiar* y con todas las condiciones y exigencias en ellas establecidas.

Declaro que conozco y acepto la política general de la información de la Subsecretaría de Justicia.

Nota: Si el oferente es una Unión Temporal de Proveedores, cada integrante de la misma debe completar y suscribir el presente Anexo.

Santiago, ____ de _____ de _____

ANEXO N° 3
DECLARACIÓN JURADA PARA INTEGRANTES DE UTP
INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES PARA PRESENTAR OFERTAS
Y ACEPTACIÓN DE BASES DE "LICITACIÓN PÚBLICA
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

Señores
 Subsecretaría de Justicia
Presente

OFERENTE (Nombre de la Persona Natural o de la Razón social de la Persona Jurídica que integra la UTP)	RUT/Cédula de identidad

ANTECEDENTES REPRESENTANTES (solo para personas jurídicas que integren UTP)	
Nombre Completo	
Cédula de Identidad	

* En el caso de personas jurídicas con representantes que deban actuar conjuntamente para obligarla, todos ellos deberán ser identificados en el presente anexo y firmarlo.

Declaro bajo juramento que, el integrante de la UTP que represento, al momento de la presentación de la oferta, no ha sido condenado por prácticas antisindicales, o por infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4°, inciso 1°, parte final de la Ley N° 19.886.

Asimismo, declaro bajo juramento que, el integrante de la UTP que represento, ni sus dependientes o asociados, tienen alguna inhabilidad o incompatibilidad establecida en la legislación vigente, que les impida realizar ofertas o ser adjudicatarios de procesos licitatorios de la Administración del Estado.

Nota: Cada integrante de la UTP debe completar y suscribir el presente Anexo.

Santiago, _____ de _____ de _____

**ANEXO Nº 4
OFERTA ECONÓMICA DETALLADA
VALOR MENSUALIZADO DEL SERVICIO OFERTADO
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR"**

La oferta debe contemplar el valor total, incluidos impuestos y todo otro gasto directo o indirecto, previsible o imprevisible.

OFERENTE (Nombre de la Persona Natural o de la Razón social de la Persona Jurídica)

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	Precio en pesos chilenos
VALOR MENSUALIZADO DEL SERVICIO OFERTADO (IMPUESTOS INCLUIDOS) (valor a publicar en el formulario electrónico del Portal www.mercadopublico.cl , como oferta económica)	

* NOTA:

- En caso que se emitan Facturas Exentas, se debe señalar expresamente en este cuadro.
- En caso de inconsistencia entre la información contenida en este anexo y la señalada por el oferente en otros instrumentos o fichas del portal, primará la establecida en el presente anexo.

Santiago, _____ de _____ de _____

ANEXO N° 5
FORMULARIO OFERTA TÉCNICA
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

I. NOMBRE O RAZÓN SOCIAL, REGIÓN Y ZONA A LA QUE POSTULA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
REGIÓN A LA QUE POSTULA	
ZONA A LA QUE POSTULA	

II. INDICAR NOMBRE Y NÚMERO DE CÉDULA DE IDENTIDAD DEL MEDIADOR/A

N°	NOMBRE DEL MEDIADOR/A ⁵	N° DE CÉDULA DE IDENTIDAD
1		
2		
3		
4		

III. MARCAR CON (X) JORNADA DE TRABAJO A LA QUE POSTULA EL MEDIADOR/A (1,0/0,5/0,8/ 0,33 / 0,11JM)⁶

N°	NOMBRE DEL MEDIADOR/A	JORNADA COMPLETA 1,0 (45 HORAS)	MEDIA JORNADA 0,5 (22,5 HORAS)	JORNADA ESPECIAL 0,8 (36 horas)	JORNADA ESPECIAL 0,33 (15 horas)	JORNADA ESPECIAL 0,11 (10 horas)
1						
2						
3						
4						

⁵ Se debe adjuntar Declaración Jurada Notarial que Certifique el Consentimiento para integrar la Oferta y un certificado de antecedentes especiales por cada uno de los/as mediadores/as incluidos en la nómina con una vigencia máxima de 30 días corridos desde su emisión.

⁶ El detalle de las jornadas de trabajo que deberá cumplir cada Mediador/a dependerá de la combinación de trabajadores que elija el oferente y que estarán establecidas en el Anexo N° 1 de cada Llamado según la zona a la que postule.

ANEXO Nº 6
FORMACIÓN DE LOS MEDIADORES/AS DE LA NÓMINA
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
Nº DE RUT O CÉDULA DE IDENTIDAD	

NOMBRE COMPLETO MEDIADOR/A	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
PROFESIÓN	

1. FORMACIÓN EN MEDIACIÓN

NOMBRE PROGRAMA	INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN	TIPO DE PROGRAMA	Nº DE HORAS ⁷

2. FORMACIÓN EN OTRAS MATERIAS

NOMBRE PROGRAMA	INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN	TIPO DE PROGRAMA	Nº DE HORAS ⁸

⁷ De acuerdo a lo establecido en la cláusula vigésima de las bases administrativas, todas las horas se consideran como "pedagógicas", procediendo la conversión en caso de horas cronológicas.

⁸ De acuerdo a lo establecido en la cláusula vigésima de las bases administrativas, todas las horas se consideran como "pedagógicas", procediendo la conversión en caso de horas cronológicas.

ANEXO N° 7
DECLARACIÓN JURADA DE COMPROMISO DE DISPOSICIÓN DE PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO,
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
— "LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
N° DE RUT O CÉDULA DE IDENTIDAD	

Quien suscribe se obliga a disponer, en la fecha que comience a regir el contrato, de una oficina en la comuna indicada en el Anexo N° 1, con la disponibilidad de apoyo administrativo, equipamiento y demás estándares técnicos señalados en las Bases Técnicas de licitación pública para los servicios de mediación familiar, en razón al número de jornadas de servicio de mediación adjudicadas y de acuerdo a todas las características y requisitos establecidos tanto en las Bases de Licitación como en la normativa aplicable señalada en las Bases de Licitación y en el contrato respectivo.

Quien resulte adjudicado y posteriormente contratado, no podrá excusarse en futuras inspecciones, auditorías externas o en cualquier procedimiento realizado en ejercicio de alguna de las facultades de evaluación y control establecidas en el contrato, señalando no conocer o no contar con el apoyo administrativo, la infraestructura o equipamiento comprometido.

ANEXO N° 8
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

Señores
 Subsecretaría de Justicia
 Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL ADJUDICATARIO (Se requerirá este Anexo como antecedente para formalizar la contratación)

--

CÉDULA DE IDENTIDAD

PROFESIÓN U OFICIO

--	--

DOMICILIO

--

En representación de la persona jurídica:

RAZÓN SOCIAL

RUT

--	--

Declaro bajo juramento, que (sólo en caso de persona jurídica), que la persona jurídica que represento no incurre en ninguna de las prohibiciones previstas en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, que a continuación se señalan:

- a) Haber sido condenada por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los 2 años anteriores.
- b) Tratarse de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- c) Tratarse de una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos.
- d) Tratarse de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

Asimismo, declaro que:

Si ___ No ___ Registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los dos últimos años.

Por último, declaro bajo juramento que la persona jurídica que represento no se encuentra afecta a las inhabilidades perpetuas o temporales para contratar con el Estado, que a continuación se indican:

- i) Por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos que indica, conforme al párrafo 5, Título II de la Ley N° 21.595, sobre delitos económicos;
- ii) Por haber sido condenada a la aplicación de una inhabilidad copulativa, conforme a lo dispuesto en el párrafo 5, Título II, de la Ley N° 21.595, sobre delitos económicos.
- iii) Tener de forma directa o indirecta a una persona natural con participación en calidad de socio, accionista, miembro o participe con poder de influir en la administración, a quien se le hubiere impuesto la inhabilitación para contratar con el Estado, mientras el condenado mantenga su participación en ella.
- iv) Por haber sido condenada en virtud de lo dispuesto en el artículo 25, letra d) del D.F.L. N° 1, de 2004, que fija el texto Refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211 de 1973.

Declaro bajo juramento, que (sólo en caso de persona natural):

- 1.- No soy funcionario/a directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ni tengo respecto de alguno de dichos directivos la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive.
2. No tengo la calidad de gerente, administrador, representante o director de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; ni de una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos funcionarios directivos; ni de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital.
- 3.- No he sido condenado/a por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, en los dos últimos años.
- 4.- No haber sido condenada a la aplicación de una inhabilitación copulativa, en virtud de lo dispuesto en el párrafo 5, Título II, de la Ley N° 21.595, sobre delitos económicos.

Asimismo, declaro que:

Si No Registro saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con mis actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los dos últimos años.

Firma del adjudicatario o de su(s) representante(s) si es persona jurídica

Santiago, _____ de _____ de _____

ANEXO N° 9
DECLARACIÓN JURADA
IDENTIFICACIÓN DE LOS SOCIOS Y ACCIONISTAS PRINCIPALES
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

Señores
Subsecretaría de Justicia
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL ADJUDICATARIO (Se requerirá como antecedente para formalizar la contratación).

CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO

DOMICILIO

RAZÓN SOCIAL	RUT

La entidad que representa tiene los siguientes socios y accionistas principales:

N°	Nombre completo o razón social	RUT
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Firma del adjudicatario o de su(s) representante(s) si es persona jurídica

Santiago, _____ de _____ de _____

ANEXO N° 10
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE
CRITERIOS RELATIVO A MATERIAS DE ALTO IMPACTO SOCIAL
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

Señores
Subsecretaría de Justicia
Presente

OFERENTE (Nombre de la Persona Natural o de la Razón social de la Persona Jurídica)

Declaro, que cumplo con las siguientes materias de alto impacto social: (marcar con x factor que se declara cumplir)

1. [Si ____/No ____] "Reciclaje de Papel", el cual deberá mantenerse durante toda la vigencia del contrato y se verificará sólo por medio de los siguientes documentos en su conjunto, los cuales adjunto al presente anexo:
 - Contrato y/o certificado de política de reciclaje que dé cuenta de la relación existente entre el proponente y la empresa encargada de los residuos, la que deberá encontrarse vigente a la fecha de cierre de presentación de ofertas. No se admitirán para efectos de evaluación las certificaciones que haya realizado el mismo oferente.
2. [Si ____/NO ____] "Enfoque de género", el cual se verificará por medio de los siguientes medios:
 - a) La obtención del "Sello Empresa Mujer", que será verificada por la Comisión Evaluadora a través del portal de Mercado Público.
 - b) Para acreditar la certificación en Norma Chilena 3262:2021 o similar, la institución o empresa Oferente debe presentar un certificado vigente de esta norma, otorgado por el organismo competente o presentar la certificación del "Sello Iguala – Conciliación" otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.

Santiago, _____ de _____ de _____

ANEXO Nº 11
JORNADAS DE SERVICIO Y DE TRABAJO
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

JORNADA DE SERVICIO (JSM)	JORNADAS DE TRABAJO					
	Mediador/a	Asistente Administrativo/a	Administrador/a	Días Atención	Horario Oficina	Atención Excepcional
0,33 JSM Zonas Tipo 1	Jornada Mediador/a 0,11: 1 Mediador/a de 10 horas semanales semana por medio, 2 veces al mes. Con 2 días a la semana de 09:00 a 14:00 horas. Lunes y martes o martes y miércoles o miércoles y jueves o jueves y viernes de 09:00 a 14:00 horas.	Jornada Asistente 0,33: 1 Asistente de 15 horas semanales todas las semanas, 3 días a la semana, lunes, martes y miércoles de 09:00 a 14:00 horas o miércoles, jueves y viernes de 09:00 a 14:00 horas.	N/A	Lunes a Miércoles o Miércoles a Viernes.	09:00 a 14:00 horas	N/A
0,33 JSM Zonas Tipo 2	Jornada Mediador/a 0,33: 1 Mediador/a de 15 horas semanales todas las semanas, 3 días a la semana, lunes, martes y miércoles de 09:00 a 14:00 horas o miércoles, jueves y viernes de 09:00 a 14:00 horas.	Jornada Asistente 0,33: 1 Asistente de 15 horas semanales todas las semanas, 3 días a la semana, lunes, martes y miércoles de 09:00 a 14:00 horas o miércoles, jueves y viernes de 09:00 a 14:00 horas.	N/A	Lunes a Miércoles o Miércoles a Viernes.	09:00 a 14:00 horas	N/A
0,5 JSM Zonas Tipo 3	Jornada Mediador/a 0,5: 1 Mediador/a 22,5 horas semanales, 5 días a la semana de 09:00 a 13:30 horas	Jornada Asistente 0,5: 1 Asistente de 22,5 horas semanales, 5 días a la semana de 09:00 a 13:30 horas	N/A	Lunes a Viernes	09:00 a 13:30 horas	N/A
1,0 JSM Zonas Tipo 3	Jornada Mediador/a 0,8: 1 Mediador/a de 36 horas semanales, 4 días a la semana de lunes a jueves o martes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.	Jornada Asistente 1,0: Asistente de 45 horas semanales, 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas 2 Asistentes con: 22,5 horas, 5 días a la semana. 1 Asistente de 09:00 a 13:30 horas y 1 Asistente de 13:30 a 18:00 horas	N/A	Lunes a Viernes	09:00 a 18:00 horas	N/A
1,0 JSM Zonas tipo 4	Jornada Mediador/a 1,0: 1 Mediador/a de 45 horas semanales, 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. 2 Mediadores/as con: 22,5 horas, 5 días a la semana: 1 Mediador/a de 09:00 a 13:30 horas y 1	Jornada Asistente 1,0: 1 Asistente de 45 horas semanales, 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas 2 Asistentes con: 22,5 horas, 5 días a la semana: 1 Asistente de 09:00	N/A	Lunes a Viernes	09:00 a 18:00 horas	Excepcionalmente se podrá cumplir la jornada de servicio estando el Centro de Mediación abierto de lunes a sábado de la siguiente forma: lunes a viernes en horario de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas.

JORNADA DE SERVICIO (JSM)	JORNADAS DE TRABAJO					
	Mediador/a	Asistente Administrativo/a	Administrador/a	Días Atención	Horario Oficina	Atención Excepcional
	Mediador/a de 13:30 a 18:00 horas.	a 13:30 horas y 1 Asistente de 13:30 a 18:00 horas				<p>En este caso, se debe cubrir tanto la jornada de Mediador/a como la de Personal Administrativo con las siguientes jornadas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Mediador/a y 1 Asistente Jornada completa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas. - 1 Mediador/a y 1 Asistente de media jornada tarde de lunes a viernes de 13:30 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas. <p>De esta forma, si el centro de mediación opta por la jornada excepcional con todo su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes será de 09: a 17:00. Por el contrario si opta por una jornada excepcional con sólo parte de su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes deberá ser de 09:00 a 18:00 horas.</p>
1,5 JSM Zonas tipo 4 o 6	<p>Jornada Mediador/a 1,5: 1 Mediador/a de 45 horas semanales, 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas + 1 Mediador/a de 22,5 horas, 5 días a la semana de 09:00 a 13:30 horas o de 13:30 a 18:00 horas</p>	<p>Jornada Asistente 1,5: 1 Asistente de 45 horas semanales, 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas o 2 Asistentes con 22,5 horas, 5 días a la semana: 1 Asistente de 09:00 a 13:30 horas y 1 Asistente de 13:30 a 18:00 horas</p>	N/A	Lunes a Viernes	09:00 a 18:00 horas	N/A
2,0 JSM Zonas Tipo 5 o 6	<p>Jornada Mediador/a 2,0: 2 Mediadores/as con 45 horas semanales, 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas o 1 Mediador/a de 45 horas 5 días a la</p>	<p>Jornada Asistente 1,5: 1 Asistente con 45 horas semanales, 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas + 1 Asistente de 22,5 horas, 5 días a la semana de 09:00 a 13:30</p>	N/A	Lunes a Viernes	09:00 a 18:00 horas ⁹	Excepcionalmente el Centro con todos o parte de su personal podrá cumplir la jornada de servicio estando el Centro de Mediación abierto de lunes a sábado de la siguiente forma: Personal que trabaje solo de lunes a viernes

⁹ El horario de oficina podrá variar a jornada de 09:00 a 17:00 horas, en la medida que un Centro decidiera que todo su personal optará por la Jornada Excepcional que incluya el día sábado, donde el horario de atención sería de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas.

JORNADA DE SERVICIO (JSM)	JORNADAS DE TRABAJO					
	Mediador/a	Asistente Administrativo/a	Administrador/a	Días Atención	Horario Oficina	Atención Excepcional
	<p>semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas + 2 Mediadores/as de 22,5 horas, 5 días a la semana: 1 Mediador/a de 09:00 a 13:30 horas y 1 Mediador/a de 13:30 a 18:00 horas</p>	<p>horas o de 13:30 a 18:00 horas</p>				<p>en horario de 09:00 a 18:00 horas y Personal que trabaje de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y el día sábado de 09:00 a 14:00 horas.</p> <p>En este último caso, se debe cubrir el día sábado tanto con un Mediador/a como con un Asistente Administrativo con las siguientes jornadas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Mediador/a y 1 Asistente Jornada completa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas o - 1 Mediador/a y 1 Asistente de media jornada tarde de lunes a viernes de 13:30 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas. <p>De esta forma, si el centro de mediación opta por la jornada excepcional con todo su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes será de 09: a 17:00. Por el contrario si opta por una jornada excepcional con sólo parte de su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes deberá ser de 09:00 a 18:00 horas.</p>
<p>3,0 JSM Zona Tipo 5 o 6</p>	<p>Jornada Mediador/a 3,0: 3 Mediadores/as con 45 horas semanales, 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas o 2 Mediadores/as de 45 horas 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas + 2 Mediadores/as de 22,5 horas, 5 días a la semana. 1</p>	<p>Jornada Asistente 2,0: 2 Asistentes con 45 horas semanales, 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas o 1 Asistente de 45 horas 5 días a la semana de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas o + 2 Asistentes de 22,5 horas, 5 días a la</p>	<p>Jornada Administrador/a r 0,5: 1 Administrador/a de 22,5 horas semanales de lunes a viernes de 09:00 a 13:30 horas o de lunes a viernes de 13:30 a 18:00 horas</p>	<p>Lunes a Viernes</p>	<p>09:00 a 18:00 horas¹⁰</p>	<p>Excepcionalmente el Centro con todos o parte de su personal podrá cumplir la jornada de servicio estando el Centro de Mediación abierto de lunes a sábado de la siguiente forma: Personal que trabaje solo de lunes a viernes en horario de 09:00 a 18:00 horas y Personal que trabaje de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y</p>

¹⁰ El horario de oficina podrá variar a jornada de 09:00 a 17:00 horas, en la medida que un Centro decidiera que todo su personal optará por la Jornada Excepcional que incluya el día sábado, donde el horario de atención sería de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas.

JORNADA DE SERVICIO (JSM)	JORNADAS DE TRABAJO					
	Mediador/a	Asistente Administrativo/a	Administrador/a	Días Atención	Horario Oficina	Atención Excepcional
	Mediador/a de 09:00 a 13:30 horas y 1 Mediador/a de 13:30 a 18:00 horas	semana: 1 Asistente de 09:00 a 13:30 horas y 1 Asistente de 13:30 a 18:00 horas				<p>el día sábado de 09:00 a 14:00 horas.</p> <p>En este último caso, se debe cubrir el día sábado tanto con un Mediador/a como con un Asistente Administrativo con las siguientes jornadas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Mediador/a y 1 Asistente Jornada completa de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas o - 1 Mediador/a y 1 Asistente de media jornada tarde de lunes a viernes de 13:30 a 17:00 horas y sábado de 09:00 a 14:00 horas. <p>De esta forma, si el centro de mediación opta por la jornada excepcional con todo su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes será de 09: a 17:00. Por el contrario si opta por una jornada excepcional con sólo parte de su personal, el horario de atención de público de lunes a viernes deberá ser de 09:00 a 18:00 horas.</p>

ANEXO N° 12
FORMULARIO DE CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS
" LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO	
NOMBRE DEL CONTRATADO	
RUT 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	
TOTAL DE JORNADAS DE SERVICIO DE MEDIACIÓN ADJUDICADAS	

INFORMACIÓN DE LA OFICINA UBICADA EN EL TERRITORIO JURISDICCIONAL DEL JUZGADO DE FAMILIA (JUZGADO DE LETRAS) DE _____			
1.- LUGAR PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR			
DIRECCIÓN DE LA OFICINA DE MEDIACIÓN	CALLE		
	NÚMERO		
	DEPARTAMENTO U OFICINA N°		
	COMUNA		
	TELÉFONO(S)		

2.- PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO PARA LA OFICINA ¹¹								
ASISTENTE ADMINISTRATIVO								
N°	NOMBRE DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO	CÉDULA DE IDENTIDAD	JORNADA DE TRABAJO A CUMPLIR	DÍA Y HORA EN QUE CUMPLIRÁ SU JORNADA EN LA OFICINA				
				DÍA	HORARIO	TOTAL DE HORAS		
1				LUNES				
				MARTES				
				MIÉRCOLES				
				JUEVES				
				VIERNES				
				SÁBADO				
				TOTAL DE JORNADA				
				2				LUNES
MARTES								
MIÉRCOLES								
JUEVES								
VIERNES								
SÁBADO								
TOTAL DE JORNADA								

¹¹ El Contratado podrá agregar filas al formato tipo del Anexo N° 12 a objeto de incorporar la información de todo el personal del Centro de Mediación.

3.-ADMINISTRADORA/A						
1	NOMBRE DEL ADMINISTRADORA/A	CÉDULA DE IDENTIDAD	JORNADA DE TRABAJO A CUMPLIR	DÍA Y HORA EN QUE CUMPLIRÁ SU JORNADA EN LA OFICINA		
				DÍA	HORARIO	TOTAL DE HORAS
				LUNES		
				MARTES		
				MIÉRCOLES		
				JUEVES		
				VIERNES		
				SÁBADO		
				TOTAL DE JORNADA		

4.- MEDIADORA/A PARA LA OFICINA						
1	NOMBRE DEL MEDIADORA/A	CÉDULA DE IDENTIDAD	JORNADA DE TRABAJO A CUMPLIR	DÍA Y HORA EN QUE CUMPLIRÁ SU JORNADA EN LA OFICINA		
				DÍA	HORARIO	TOTAL DE HORAS
				LUNES		
				MARTES		
				MIÉRCOLES		
				JUEVES		
				VIERNES		
				SÁBADO		
				TOTAL DE JORNADA		
2				DÍA	HORARIO	TOTAL DE HORAS
				LUNES		
				MARTES		
				MIÉRCOLES		
				JUEVES		
				VIERNES		
				SÁBADO		
				TOTAL DE JORNADA		
3				DÍA	HORARIO	TOTAL DE HORAS
				LUNES		
				MARTES		
				MIÉRCOLES		
				JUEVES		
				VIERNES		
				SÁBADO		
				TOTAL DE JORNADA		

INFORMACIÓN REMUNERACIÓN PERSONAL (MEDIADORES/AS, ASISTENTE ADMINISTRATIVO, ADMINISTRADOR/A)		
NOMBRE	PERFIL	REMUNERACIÓN BRUTA IMPONIBLE MENSUAL

INFORMACIÓN REGIMEN LABORAL			
NOMBRE	PERFIL	REGIMEN LABORAL (Código del Trabajo, Socio, Miembro UTP, etc.)	ADJUNTA ARCHIVO (SI/NO) (contrato trabajo, escritura pública, etc.)

INFORMACIÓN FORMACIÓN Y EXPERIENCIA (Personal apoyo administrativo)				
NOMBRE	PERFIL	TÍTULO (NIVEL EDUCACIONAL)	ACREDITACIÓN EXPERIENCIA	ADJUNTA ARCHIVO (SI/NO)

INFORMACIÓN MEDIADORES/AS			
NOMBRE	RUN	NÚMERO REGISTRO	AMBITO TERRITORIAL

<p>PLATAFORMA DE VIDEOCONFERENCIAS A UTILIZAR</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>
--	--

INFORMACIÓN MEDIADORES/AS DE LA NÓMINA / MEDIACIÓN REMOTA ¹²			
NOMBRE	RUN	ESTÁ CAPACITADO/A EN EL USO DE PLATAFORMA DE VIDEOCONFERENCIA SÍ/NO (A)	EL PRESTADOR CUENTA CON PC O NOTEBOOK CON CÁMARA INTEGRADA O WEB DISPONIBLE PARA EL MEDIADOR SÍ/NO (B)

INFORMACIÓN DEL Interlocutor/a Valido/a DEL CENTRO DE MEDIACIÓN	
NOMBRE	
DOMICILIO DE CONTACTO	
TELÉFONO DE CONTACTO	
CORREO ELECTRÓNICO	

CUMPLIMIENTO REQUERIMIENTOS TÉCNICOS		
	CUMPLE (S/NO)	REGISTRO GRÁFICO (S/NO)
NÚMERO SALAS DE MEDIACIÓN		
DIMENSIONES SALA MEDIACIÓN		
NÚMERO SALA DE ESPERA		
DIMENSIONES SALA DE ESPERA		
NÚMERO ESTACIONES DE TRABAJO PERSONAL APOYO ADMINISTRATIVO		
NÚMERO ESTACIONES DE TRABAJO MEDIADORES/AS		
NÚMERO LINEAS TELEFONICAS		
NÚMERO COMPUTADORES / NOTEBOOK PERSONAL APOYO ADMINISTRATIVO		
NÚMERO COMPUTADORES / NOTEBOOK MEDIADORES/AS		
NÚMERO DE ENLACES DE VIDEOCONFERENCIA DISPONIBLES		
NÚMERO IMPRESORAS /MULTIFUNCIONALES		
NÚMERO MESA Y SILLAS SALA DE MEDIACIÓN		

¹² La información que se entregue a través de este medio permitirá habilitar en la plataforma SIMEF el registro de Mediadores que efectuarán mediaciones a través de Videoconferencia, únicamente para los Mediadores/as que se incluyan en el listado y cumplan con los requisitos señalados en las columnas A y B copulativamente.

CUMPLIMIENTO REQUERIMIENTOS TÉCNICOS		
	CUMPLE (SI/NO)	REGISTRO GRÁFICO (SI/NO)
NÚMERO SILLAS / SILLONES SALA DE ESPERA		
LUGAR ACONDICIONADO PARA NIÑOS/AS		
FOLLETERO / FOLLETOS		

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

ANEXO Nº 13
ZONAS DE LICITACIÓN POR REGIÓN
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

Nº	REGIÓN	ZONA	TRIBUNALES DE FAMILIA Y JUZGADOS DE LETRAS CON COMPETENCIA EN ASUNTOS DE FAMILIA QUE COMPRENDE LA ZONA	JURISDICCIONES	TIPO ZONA
1	DE ANTOFAGASTA	B	JUZGADO DE LETRAS DE MARÍA ELENA	MARÍA ELENA	1
2	DE ANTOFAGASTA	C	JUZGADO DE LETRAS DE TOCOPILLA	TOCOPILLA	2
3	DE ANTOFAGASTA	F	JUZGADO DE LETRAS DE MEJILLONES	MEJILLONES	2
4	DE ATACAMA	A	JUZGADO DE FAMILIA DE COPIAPÓ	COPIAPÓ / TIERRA AMARILLA	6
5	DE ATACAMA	B	JUZGADO DE LETRAS DE CALDERA	CALDERA	2
6	DE ATACAMA	C	JUZGADO DE LETRAS DE CHAÑARAL	CHAÑARAL	2
7	DE ATACAMA	E	JUZGADO DE FAMILIA DE VALLENAR	VALLENAR / ALTO DEL CARMEN	4
8	DE VALPARAÍSO	D	JUZGADO DE FAMILIA DE SAN FELIPE	SAN FELIPE / CATEMU / SANTA MARÍA / PANQUEHUE / LLAY LLAY	5
9	DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS	A	JUZGADO DE FAMILIA DE RANCAGUA	RANCAGUA / GRANEROS / MOSTAZAL / CODEGUA / MACHALÍ / COLTAUCO / DOÑIHUE / COINCO / OLIVAR	6
10	DEL ÑUBLE	B	JUZGADO DE LETRAS DE SAN CARLOS	SAN CARLOS / NIQUÉN / SAN FABIÁN / SAN NICOLÁS	4
11	DEL ÑUBLE	E	JUZGADO DE LETRAS DE QUIRIHUE	QUIRIHUE / NINHUE / PORTEZUELO / TREGUACO / COBQUECURA	2
12	DEL ÑUBLE	F	JUZGADO DE LETRAS DE YUNGAY	YUNGAY / PEMUCO / EL CARMEN / TUCAPEL	3
13	DE LA ARAUCANÍA	A	JUZGADO DE FAMILIA DE ANGOL	ANGOL / RENAICO	4
14	DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	C	JUZGADO DE LETRAS DE CISNES	CISNES / GUAITECAS / LAGO VERDE	1

ANEXO N° 14
PERFIL DEL MEDIADOR(A) FAMILIAR PARA EXAMEN DE CONOCIMIENTOS Y EVALUACIÓN PSICOLABORAL
"LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR"

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo	Mediador(a) Familiar
Área/Unidad de Trabajo	Centro de Mediación
Jefe(a) Directo(a)	A definir (por el Centro de Mediación)
Jornada de Trabajo	A definir (por el Centro de Mediación)
Lugar de Desempeño	Centro de Mediación

II. OBJETIVO DEL CARGO

Facilitar los procesos de mediación familiar actuando como un tercero imparcial, fomentando la voluntariedad, y contribuyendo a que las partes busquen por sí mismas solución a sus conflictos para lograr acuerdos mutuamente satisfactorios, promoviendo así, una cultura de colaboración y diálogo entre las partes.

III. FUNCIONES PRINCIPALES

N°	Descripción
1	Realizar los procesos de mediación de acuerdo con los estándares fijados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, según lo establecido en la ley 19.968 que Crea los Tribunales de Familia y posteriores modificaciones.
2	Actuar como facilitador(a), ayudando a las partes a evaluar, intercambiar propuestas y alternativas basadas en sus propios intereses, así como también los intereses de las beneficiarias y beneficiarios; promoviendo el diálogo, para fomentar una cultura colaborativa, que permita resolver situaciones de tensión de forma efectiva.
3	Velar porque se respete el interés superior del niño, niña y/o adolescente durante el transcurso del proceso de mediación familiar.
4	Intervenir en los procesos de mediación con imparcialidad, no generando alianzas con ninguno de los participantes, debiendo abstenerse cuando se vea enfrentado a situaciones que vean comprometida dicha condición. En este caso se deberá tener especial atención de las inhabilidades contempladas en la Ley 19.968 que Crea los Tribunales de Familia y posteriores modificaciones.
5	Considerar la opinión de terceros involucrados durante el proceso de mediación, si el proceso así lo amerita.
6	Asegurar que los participantes del proceso de mediación, se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos, implementando medidas de corrección cuando ello fuera posible.
7	Velar por la confidencialidad, guardando reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación, salvo, cuando tome conocimiento de alguna situación que pueda constituir maltrato o abuso en contra de niño, niña, adolescente o persona con discapacidad.
8.	Velar porque se respete la voluntariedad en el proceso de mediación en cualquiera de sus etapas, ya sea respecto de la asistencia, participación y/o continuación en el proceso, así como en la adopción libre y espontánea de los acuerdos.
9.	Y todas las funciones definidas en las bases de licitación.

IV. EDUCACIÓN REQUERIDA

Nivel de Educación y título requerido	Poseer un título profesional de una carrera que tenga al menos ocho semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste.
Estudios de postgrado	Al menos debe poseer un título o diploma de especialización en mediación y en materias de familia o infancia, impartida por alguna Universidad o Instituto que desarrolle docencia, capacitación o investigación en materias de mediación, familia o infancia, el cual deberá acreditar estudios de, a lo menos, 180 horas teóricas y 40 horas de práctica efectiva. Del total de horas teóricas, un mínimo de 80 deberá estar centradas en el proceso de mediación.

V. ÁREA CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

1.	Teoría y técnicas de Comunicación
2.	Mediación (modelos, etapas, aplicación, técnicas, principios, etc.)
3.	Teoría de Conflictos
4.	Ciclo vital individual y familiar
5.	Elaboración de genograma
6.	Derechos del niño, niña y adolescentes
7.	Desarrollo evolutivo y desarrollo psicológico infantil y adolescente
8.	Género
9.	Violencia Intrafamiliar
10.	Interculturalidad

V. ÁREA CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN	
11.	Tribunales de Familia
12.	Derecho de familia sustantivo

VI. DOMINIO EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y PLATAFORMAS VIRTUALES				
Software o plataforma	Nivel de Dominio			
	Alto	Intermedio	Básico	No Requerido
Procesador de Texto (Word)		X		
Planilla Electrónica (Excel)			X	
Correo Electrónico (Outlook)			X	
Presentaciones (Power Point)			X	
Plataformas virtuales (zoom, teams, meet, o el que use el centro de mediación)			X	

VII. OTROS REQUISITOS DEL CARGO	Si	No	Especificar
Manejo de Información Confidencial	X		
Manejo de Documentos	X		
Otro	X		No haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva, por alguno de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del Código Penal, ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar.

VIII. COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL CARGO ¹³			
CRÍTICAS			
Nº	Competencia	Definición	Grado de Desarrollo requerido ¹⁴
1	Empatía	Entiende y se adecúa al repertorio emocional de las personas involucradas en la mediación y comprende, en cada fase del proceso, lo que están sintiendo, ya sea si lo expresan o no, para gestionarlo y favorecer el avance en la mediación bajo el principio de imparcialidad, considerando y respetando además la diversidad de situaciones, personas y opiniones.	B
2	Gestión de conflictos	Despliega estrategias de exploración de conflictos, analiza la situación para generar conversaciones que impulsan la negociación, para ayudar a las partes a encontrar soluciones mutuamente satisfactorias, considerando siempre los intereses y derechos de los niños, niñas y adolescentes.	B
3	Comunicación asertiva	Escucha activamente las necesidades de las partes involucradas, considerando además las de los beneficiarios y beneficiarias. Realiza preguntas aclaratorias, entrega retroalimentación, y si es necesario reconduce la situación buscando adaptarse de manera flexible a la variedad de situaciones, siendo capaz de comprender los puntos de vista y mantener una conversación que permita abordar incluso los temas complejos, en pro de buscar acuerdos que satisfagan puntos de ambas partes, y ajustándose al principio de confidencialidad.	B

¹³ La identificación de competencias laborales permite integrar conocimientos, habilidades y actitudes idóneas para la ejecución de las labores realizadas por los/as Mediadore(s) Familiares en el país. A partir de esto, es posible determinar los resultados esperados en términos del nivel de dominio de las tareas y funciones de este cargo, es decir, establecer el estándar de desempeño esperado para cada competencia.

¹⁴ Se refiere al grado de complejidad de los recursos personales (Conocimientos, habilidades y actitudes) que le permiten a una persona ejercer actividades cada vez más complejas en su trabajo. Se utiliza una escala en donde D es "Básico", C es "En Desarrollo", B es "Consolidado" y A es "Experto".

TRANSVERSALES			
N°	Competencia	Definición	Grado de Desarrollo requerido
1.	Colaboración	Se muestra disponible para generar un clima de apertura, respeto y diálogo permanente, dándole la oportunidad a las partes de conocer y escuchar al otro, facilitando la comprensión de sus posiciones con el fin de lograr acuerdos mutuamente satisfactorios, considerando la voluntariedad de las partes en todo momento.	C
2.	Gestión de emociones	Gestiona las emociones propias y de las partes, siendo capaz de facilitar la conversación, adecuándose al contexto, actuando como un tercero imparcial en el proceso, contribuyendo a que las partes busquen la resolución de sus conflictos y lleguen a acuerdos, bajo el principio de igualdad.	C
3.	Dominio técnico	Domina, analiza y emplea adecuadamente modelos y técnicas de mediación familiar, así como también, herramientas de comunicación, incorporando la opinión de terceros si fuese necesario, buscando siempre la excelencia en el proceso. Se mantiene actualizado en las materias relevantes para el desempeño de su cargo, apuntando al mejoramiento continuo de los procesos de mediación familiar.	C

IX: CLIENTES CON LOS QUE SE RELACIONA			
Internos		Externos	
1.	Interlocutor/a Valido/a del Centro de Mediación	1.	Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
2.	Administrador/Administradora	2.	Tribunales de Familia - Juzgados de Letras con Competencias en Asuntos de Familia
3.	Asistente Administrativo/ Administrativa	3.	Corporaciones de Asistencia Judicial
4.	Asesor/Asesora Jurídico	4.	Usuarios/Usuarías
5.	Mediadores/mediadoras	5.	Redes de apoyo

2° APRUÉBESE el siguiente formato de Contrato para la Prestación de Servicios de Mediación Familiar:

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR
ENTRE
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS
Y
(.....)**

En la ciudad de (...), a (...) de (...) de (...), entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, R.U.T. N° 61.001.000-8, representado por el/la Secretario/a Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región (...), don(doña) (...), cédula nacional de identidad N° (...), ambos(todos) domiciliados, para estos efectos, en (...), comuna de (...), región (...), en adelante el "Ministerio", y (...), Cédula de Identidad N° (...)/ R.U.T. N° (...), representada por don(doña) (...), cédula nacional de identidad N°(...), ambos(todos) domiciliados, para estos efectos, en (...), comuna de (...), región (...), en adelante indistintamente el "prestador", el "Contratado" o el "Centro de Mediación", se ha convenido el siguiente contrato para la prestación de servicios de mediación familiar, en adelante "el contrato":

PRIMERO: DE LOS ANTECEDENTES GENERALES.

La Ley N° 19.968, que Crea Los Tribunales de Familia, modificada por la Ley N° 20.286, consagra, en su Título V "De la Mediación Familiar", este mecanismo como un sistema de resolución de conflictos al cual deben ser sometidas algunas de las materias de competencia de los Tribunales de Familia, con excepción de los asuntos que ella misma establece.

La mediación es un sistema de resolución de conflictos en que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos.

Para proveer los servicios de mediación sin costo para las partes, la ley encomienda al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el deber de velar por la existencia de una adecuada oferta de mediadores en las diversas jurisdicciones de los tribunales con competencia en asuntos de familia. Para cumplir esta obligación, el Ministerio debe contratar los servicios de personas jurídicas o naturales, a fin de que las mediaciones sean ejecutadas por quienes se encuentren inscritos en el Registro de Mediadores.

En dicho contexto, los servicios de mediación familiar podrán ser prestados por personas naturales o personas jurídicas idóneas, organizadas como Centros de Mediación Familiar instalados en cada uno de los territorios jurisdiccionales de los Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en asuntos de Familia, en cada una de las zonas en que se encuentra dividido el país.

De este modo, los Centro de Mediación Familiar constituyen entidades de carácter privado que, en cumplimiento de este contrato de prestación de servicios, prestan el servicio público de mediación familiar a todos los usuarios/as que lo requieran.

Es así como el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha definido que la visión de los Centros de Mediación contratados, debe ser convertirse en una institución reconocida por entregar a las personas un servicio de calidad que permita gestionar los conflictos de familia a través de un proceso de mediación, y consecuentemente ha determinado que la misión que debe orientar la prestación del servicio por parte del Contratado, es brindarle a las personas una alternativa para poder gestionar sus conflictos de familia a través de un proceso de mediación eficaz, eficiente y oportuno, que en lo posible logre acuerdos sustentables en el tiempo.

Al respecto, es menester destacar que, mediante 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, de 30 de noviembre de 2021, 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 regula la mediación familiar remota mediante videoconferencia, en virtud de la cual se establece que, con el acuerdo de las partes, las sesiones de mediación familiar podrán realizarse vía remota mediante videoconferencia, según lo dispuesto en el nuevo artículo 109 bis de la misma ley y demás normativa vigente aplicable.

En razón de lo señalado las partes vienen en celebrar el siguiente contrato de prestación de servicios de mediación.

SEGUNDO: DE LAS DISPOSICIONES APLICABLES, DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO Y REFERENCIAS.

Rigen el presente contrato los siguientes instrumentos:

1. Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia, sus modificaciones y su respectivo Reglamento.
2. 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.
3. Ley N° 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios con sus modificaciones.
4. Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.
5. Las Bases Licitación Pública y sus Anexos para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar, aprobadas mediante Resolución N° (...), de (...) de la Subsecretaría de Justicia.
6. La Resolución Exenta N° (...), de ... de... de 20..., de la Secretaría Regional Ministerial de la región de, que realizó el llamado a licitación y aprobó el Anexo N°1.
7. La oferta técnica y oferta económica del Contratado al proceso de licitación.
8. Las consultas formuladas por los oferentes y las respectivas respuestas.
9. Las aclaraciones que se efectuaron a las bases de licitación por el Ministerio.
10. La resolución que adjudicó el proceso de licitación.
11. Las normas de la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, las que se aplicarán supletoriamente.
12. Ley N°19.628 sobre Protección de la vida privada;
13. Ley N° 21.096, que consagra el Derecho a Protección de los Datos Personales;
14. Normativa de carácter tributaria y contable;
15. Código del Trabajo y normativa de carácter laboral;
16. Ley N° 16.744 normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales;
17. Ley N° 20.422, Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad;
18. Ley N° 21.389 que Crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y Modifica cuerpos legales para perfeccionar el Sistema de Pagos de las Pensiones de Alimentos.
19. Decreto con Fuerza de Ley N° 725; Decreto 725, Código Sanitario;
20. Decreto N°594 que Aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en lugares de trabajo;
21. Decreto con Fuerza de Ley N°458, que Aprueba Nueva Ley General de Urbanismo y Construcciones y Decreto 47, Fija Nuevo Texto de la Ordenanza General de la Ley General de Urbanismo y Construcciones.
22. Ley N° 21.420, que Reduce o elimina exenciones tributarias que indica.

Sin perjuicio de la enumeración anterior, se entenderá incorporada al marco regulatorio del contrato, toda modificación de la normativa enunciada y toda aquella normativa resultará aplicable y que fuere dictada durante la vigencia del contrato.

TERCERO: DEL OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación del servicio de mediación familiar, que deberá ejecutarse respecto de causas de mediación previa obligatoria como de mediación voluntaria, susceptibles de ser mediadas, que ingresen al Centro de Mediación en la zona (...), de la Región (...) correspondiente al territorio jurisdiccional del Juzgado de Familia de

(...)/Juzgado de Letras de (...), que se deriven desde el Tribunal de Familia/ Juzgado de Letras con competencia en asuntos de Familia que integra la zona, del Consultorio Jurídico de la Corporación de Asistencia Judicial de la zona, los ingresos espontáneos de los usuarios que se susciten durante la vigencia de la convención que se suscribe y cualquier otro medio de ingreso que determine la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, representada por el Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este designe.

La prestación de este servicio deberá ejecutarse de conformidad con la Ley N° 19.968 y su Reglamento, las Bases de Licitación que rigieron el proceso concursal, el presente contrato y los estándares fijados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de los manuales e instrucciones técnicas que versen sobre los diferentes procedimientos asociados.

El objeto de la presente convención, comprende como mínimo los aspectos que a continuación se detallan, y que se elevan a la calidad de esencial para las partes, los que deberán ser observados y cumplidos por el Contratado en la ejecución del servicio de mediación familiar durante toda la vigencia del presente contrato:

- 1) La prestación de los servicios contratados se deberá proporcionar con estricta sujeción a los principios y requerimientos establecidos en la Ley N° 19.968 y su Reglamento, debiendo ejecutarse por los profesionales idóneos, inscritos en el Registro de Mediadores y que formen parte de la Nómina de Mediadores ofertadas por el Contratado en calidad de mediadores titulares, o que, incorporados como mediadores con posterioridad, sean aceptados como tales por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en las materias susceptibles de dicho procedimiento, en conformidad a la legislación vigente, sean éstas de mediación previa o voluntaria.
- 2) La prestación de los servicios contratados se deberá proporcionar en un lugar adecuado para la atención de usuarios/as, con las condiciones de infraestructura, equipamiento, medios tecnológicos y recursos humanos idóneos para la adecuada prestación del servicio. De este modo la prestación de los servicios contratados se deberá proporcionar en instalaciones con una infraestructura que permitan un adecuado y digno trato a los usuarios/as, en condiciones de confortabilidad, equipamiento, higiene y seguridad de cada uno de los espacios del Centro de Mediación, que favorezcan el desempeño laboral del personal del Centro y propicie una experiencia cómoda para el público que concurra al Centro de Mediación.
- 3) La adecuada prestación de los servicios contratados incluye, que tanto el mediador/a como el personal de apoyo administrativo cumpla cabalmente la totalidad de las acciones propias de su función, siendo responsabilidad del Contratado velar porque tanto el mediador/a como el señalado personal, cumplan con las funciones asignadas para cada uno en el presente contrato y en las Bases de Licitación.
- 4) El servicio contratado es un procedimiento integral, y que comienza a prestarse con la primera acogida de los usuarios/as que ingresan su solicitud de servicio al Centro, en consecuencia comprende tanto la labor de pre-mediación, como la desarrollada al interior de la sala de mediación durante las sesiones, hasta la remisión y total tramitación de antecedentes enviados al Tribunal de Familia o Juzgado de Letras con competencia en asuntos de familia, según corresponda, incluyendo el rechazo o su aprobación judicial. De esta manera, es todo el personal requerido para el Centro el que interviene en el servicio de mediación, debiendo el Contratado garantizar que cada uno de los partícipes cumplan en forma oportuna y diligente, en cada una de las etapas del procedimiento, con todas y cada una de las tareas asignadas a cada perfil en las Bases de Licitación que rigieron el proceso concursal.
- 5) La prestación de los servicios contratados se deberá proporcionar, de manera presencial, siendo el proceso de mediación remota mediante videoconferencia, una modalidad que requerirá autorización expresa de todos los participantes en forma previa a su realización. Dicha autorización constará por escrito y registrará tanto la voluntad de participar en el proceso de mediación, como la declaración de contar con los medios tecnológicos suficientes, para llevar a cabo las sesiones respectivas. Todo lo cual es objeto de regulación en el respectivo Procedimiento que el/la Coordinador/a de la Unidad de

Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos dicte para estos efectos.

- 6) El prestador, a través de formulario de cumplimiento de requerimientos técnicos (Anexo N° 12) señaló la/s herramienta/s tecnológica/s que utilizará para el desarrollo de los procesos de mediación familiar (tipo de plataforma informática Zoom o Google Meet, entre otros), asegurando que ésta/s cuenta/n con las medidas mínimas de seguridad necesarias, en cuanto a su acceso y a la confidencialidad de la información que se proporciona durante su uso, resguardando siempre los principios legales que informan el proceso de mediación familiar. Además, en el mismo formulario declaró que el equipo de mediadores/as familiares que integran la nómina de su oferta, conoce y se encuentra capacitado para utilizar correctamente la herramienta tecnológica elegida.

Para participar de un proceso de mediación remota mediante videoconferencia, las partes del mismo deberán disponer de los medios tecnológicos idóneos para su adecuada intervención en él. La disponibilidad y correcto funcionamiento de los medios tecnológicos de las partes que comparezcan de forma remota mediante videoconferencia en dependencias ajenas al Centro de Mediación será de su responsabilidad. Con todo, en caso de 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, sin perjuicio de lo establecido en el inciso final del artículo 111 de la ley N° 19.968.

No obstante lo anterior, el/la mediador/a siempre podrá disponer el término o la suspensión del proceso de mediación, si observare que el mismo no se pudiere realizar en conformidad a los principios legales que informan dicho proceso.

- 7) 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. La infracción a esta prohibición será sancionada de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 161-A del Código Penal.
- 8) Asimismo, los procesos de mediación familiar que realice el Contratado en el marco de la presente convención deberán tener una duración acorde a las necesidades manifestadas por las partes del conflicto, que se podrá traducir en una o más sesiones individuales y/o conjuntas, sea de forma presencial o por vía remota mediante videoconferencia, de acuerdo a la naturaleza del problema ventilado.
- 9) En la prestación del servicio el/la mediador/a debe resguardar estricta sujeción a los principios que inspiran el proceso de mediación familiar desde la primera acogida a los/as usuarios/as en los Centros de Mediación o vía remota mediante videoconferencia, hasta la total tramitación de los antecedentes remitidos a los Tribunales de Familia o Juzgados de Letras con competencia en asuntos de familia, según corresponda y su posterior seguimiento.
- 10) Para efectos de la presente convención, se entiende por causa de mediación familiar, como "el conjunto de documentos o registros electrónicos que se informan en el Sistema Informático de Mediación Familiar – SIMEF, que permite evidenciar el desarrollo o ejecución de cada una de las etapas legales y administrativas de un proceso de mediación y la prestación del servicio al ciudadano". De todo lo actuado en cada una de las causas atendidas por el Centro de Mediación, el Contratado deberá siempre dejar un registro documental íntegro y fidedigno en la Plataforma Sistema Informático de Mediación Familiar - SIMEF, registro que deberá dar cuenta de las actividades realizadas por el personal del Centro en la causa, como del cumplimiento de cada una de las etapas que deben cumplir las causas según sea su estado de tramitación.

Sin perjuicio de las alusiones que en esta cláusula se realicen al mediador/a o al personal de apoyo administrativo, será siempre responsabilidad del Contratado la correcta ejecución del contrato en el cumplimiento del objeto del mismo.

CUARTO: DURACIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO.

Por razones de buen servicio, el Contratado comenzará a prestar parte de los servicios convenidos el día ... de de 20...., sin esperar la total tramitación del decreto que lo aprueba.

No obstante lo anterior, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, no procederá a efectuar pago alguno por los servicios prestados, mientras no se encuentre totalmente tramitado el correspondiente acto administrativo que tenga por aprobada la presente convención.

— La fecha de término del presente contrato será el día ... de de 20.....

Todos los gastos que irrogue la suscripción del respectivo contrato e impuestos que sean pertinentes en su caso serán de cargo del prestador.

QUINTO: DE LA INDIVIDUALIZACIÓN DE LA ZONA, NÚMERO DE JORNADAS DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR ADJUDICADAS.

Para la prestación del servicio de mediación familiar en la zona (...), de la Región (...), correspondiente al Juzgado de Familia/Juzgado de Letras de (...), el Contratado se ha adjudicado (...) jornada/s de servicios de mediación familiar, para todo el periodo de vigencia del contrato.

De acuerdo al Anexo N°1 que efectuó el llamado a licitación, y al compromiso de disposición de infraestructura y personal de apoyo administrativo del Anexo N°7 presentado por el Contratado en su oferta, para el número de jornadas de servicios de mediación adjudicadas, el contratado se encuentra obligado a disponer de:

- a) Una oficina o Centro de Mediación emplazado en la comuna de (.....), el cual permanecerá abierto a la atención de público en el horario señalado en el Anexo N° 1.
- b) (...) (en palabras) jornadas de trabajo de mediador/a, equivalente a un total de (...) horas semanales/quincenales/mensuales de trabajo, las que deberán distribuirse en el horario de atención de público señalado en el Anexo N° 1.
- c) (...) (en palabras) jornada/s de trabajo de asistente administrativo, equivalente a un total de (...) horas semanales de trabajo, las que deberán distribuirse en el horario de atención de público señalado en el Anexo N° 1.
- d) (...) (en palabras) jornadas de trabajo de administrador/a, equivalente a un total de (...) horas semanales de trabajo, las que deberán distribuirse en el horario de atención de público señalado en el Anexo N° 1.

SEXTO: DE LA CONTRAPARTE TÉCNICA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS Y CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO PARA COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.

Por el Ministerio actuará como contraparte técnica en la ejecución, supervisión y control del contrato quien desempeñe el cargo de Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe. Controlar y supervigilar el cumplimiento de la contratación.

— En tal calidad el/la Coordinadora de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, ejercerá las siguientes funciones:

1. Recibir a conformidad los productos/servicios contemplados para el desarrollo de la contratación, planteando al contratado las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes, las cuales serán siempre obligatorias para el contratado.
2. Autorizar (dentro de la vigencia del contrato) por escrito adecuaciones, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas, siempre que no impliquen una modificación al contrato, caso en que se procederá conforme a lo señalado en la cláusula sobre "De la Modificación del contrato".

3. Será instructor en el procedimiento de aplicación de multa, cobro de garantía y término anticipado de la contratación.
4. Proponer al Ministerio la aplicación de multas, el cobro de la garantía, y término anticipado de la contratación cuando corresponda.
5. Certificar la procedencia de los pagos.
6. Las demás que le encomienden las presentes bases de licitación y el presente contrato

Asimismo, por el prestador actuará como interlocutor/a válido/a don/doña (...), cédula de identidad N° (...).

Serán funciones propias del Interlocutor/a Valido/a del prestador, las enumeradas en la cláusula Cuarta de las Bases Técnicas.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en la fecha indicada para el inicio de la prestación de los servicios, proporcionará al Contratado una cuenta de correo electrónico por medio de la cual se realizarán las notificaciones y comunicaciones entre la Contraparte Técnica del Ministerio y el Contratado.

De este modo, las partes convienen que todas las comunicaciones que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe realice a los Contratados, de cualquiera de los procedimientos que tanto las Bases de Licitación, los manuales de procedimientos, como la presente convención, establecen para el periodo de ejecución del contrato, las remitirá a la dirección de correo electrónico suministrada, entendiéndose **válidamente comunicadas y/o notificadas a las 24 horas del día en que sea remitido el correo electrónico.**

Será responsabilidad del Contratado, la revisión periódica de la casilla de correo electrónico asignada, y dar cumplimiento mediante la misma vía y cuando corresponda, a los requerimientos de información o de cualquier otra naturaleza que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe le efectúe.

El Contratado no podrá alegar posteriormente desconocimiento de las instrucciones o requerimientos que le hubiera enviado a través de esta vía el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe.

SÉPTIMO: NÓMINA DE MEDIADORES/AS, FORMULARIO DE CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, COMEDIACIÓN Y PASANTÍA.

7.1. Reglas generales.

La prestación de los servicios de mediación familiar será ejecutada por los mediadores/as individualizados/as en el Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos, que el Interlocutor/a Valido/a del proveedor contratado entregó al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en forma previa a la firma de la presente convención, correspondiente al Anexo 12 de las Bases Técnicas de la Licitación.

Asimismo, las especificaciones de personal de apoyo administrativo, infraestructura, medios tecnológicos idóneos y equipamiento que dispondrá el Contratado al momento de iniciar la prestación del servicio, han sido informadas al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, mediante el mencionado Formulario de Cumplimiento de Requerimientos (Anexo 12 de las Bases Técnicas de la Licitación).

El Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos constituye un Anexo del presente Contrato, el que ha sido previamente aprobado por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe, quien ha constatado que su contenido cumple con los requerimientos mínimos de personal, infraestructura, medios tecnológicos idóneos y equipamiento conforme a lo establecido en las Bases Técnicas, en el Anexo N°1, y en la resolución que aprueba el manual de procedimiento que versa sobre la implementación de la mediación remota, para el número de jornadas de servicios de mediación familiar adjudicadas.

El Contratado deberá mantener durante toda la vigencia del contrato cada una de las condiciones establecidas en el Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos, sin perjuicio de las reglas establecidas para la modificación de requerimientos técnicos que se señalan a continuación.

Las referencias hechas al prestador o Contratado se entienden referidas también a los/as mediadores/as y demás personas que integran su equipo de trabajo, especialmente en lo relativo a las prohibiciones, obligaciones esenciales y aplicación del régimen de sanciones.

Las modificaciones a los requerimientos técnicos, serán aprobadas por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe

7.2. Modificación de requerimientos técnicos.

Sin perjuicio de los manuales e instructivos que pueda dictar el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe sobre esta materia, las reglas generales sobre modificación de requerimientos técnicos serán las siguientes:

7.2.1. Reemplazo de Mediadores/as.

Los Contratados podrán realizar el reemplazo de los/as mediadores/as que componen la nómina ofertada cuando exista una ausencia temporal del mediador/a titular que, en total no superen los 90 días corridos de su jornada diaria comprometida dentro de un año calendario.

El plazo establecido en el párrafo anterior, no procederá respecto de aquellos casos en que las ausencias se originen con ocasión de permisos relacionados con la protección a la maternidad, paternidad y niñez. En este caso, el prestador deberá realizar una solicitud y remitir los antecedentes a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe, la cual, una vez revisados dichos antecedentes y aprobada la solicitud, realizará el registro del reemplazo en SIMEF.

En el caso de licencias médicas, el prestador podrá registrar directamente los reemplazos, cuando el período de licencia no supere los 90 días corridos. Una vez que dicho plazo se supere, el prestador deberá realizar una solicitud y remitir los antecedentes a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe, la cual, una vez revisados dichos antecedentes y aprobada la solicitud, realizará el registro del reemplazo en SIMEF.

En casos excepcionales en que se requiera un reemplazo por un tiempo superior, se deberá solicitar formalmente, y con anticipación, una autorización expresa a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, mediante la remisión del respectivo formulario a la casilla de correo electrónico que esta última disponga. Dicho reemplazo no podrá ser superior a doce meses.

En caso que el mediador/a titular no pueda volver a sus funciones dentro de los doce meses desde el día en que se generó su ausencia, el Contratado deberá solicitar su sustitución, de acuerdo a las reglas del numeral siguiente.

El Contratado, para poder realizar el reemplazo de sus mediadores/as, en un plazo no superior a 60 días corridos contados desde el inicio de la prestación del servicio deberá entregar para aprobación de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, una nómina de reemplazo, integrada por mediadores/as registrados/as que presenten un mínimo del 50% del puntaje de la nómina adjudicada, de acuerdo a los Factores de Evaluación de las Bases Administrativas. En casos excepcionales, se podrá autorizar la incorporación de mediadores/as cuyo puntaje sea inferior al anteriormente señalado, aplicándose para estos efectos, las reglas establecidas para la sustitución de mediadores/as. Sin perjuicio de lo anterior, para el caso de reemplazos superiores a 90 días corridos, el/la mediador/a de reemplazo deberá obtener el puntaje mínimo establecido en las reglas para la sustitución de mediadores/as.

En todo caso la nómina de reemplazo podrá estar integrada por los/as mediadores/as de la nómina ofertada que tengan disponibilidad horaria de acuerdo a lo señalado en las Bases, siempre que no perjudique la calidad de la prestación del servicio de mediación familiar.

El contratado deberá contar, dentro de su nómina de reemplazo, con al menos un mediador/a habilitado/a para realizar mediaciones remotas mediante videoconferencia. De esta forma, si un mediador/a titular es reemplazado, el mediador/a de reemplazo deberá ser quien realice los procesos de mediación remota mediante videoconferencia.

Para el caso de incorporación de nuevos/as mediadores/as familiares a la nómina de reemplazo, estos no podrán efectuar reemplazos antes de la aprobación que debe otorgar respecto del reemplazo el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, debiendo para estos efectos, remitir a ésta los respectivos antecedentes con una antelación mínima de 5 días hábiles al comienzo del respectivo reemplazo.

En caso que el/la mediador/a no cumpla con los requisitos establecidos y no se aprueba la incorporación en la nómina, existiendo una ausencia del/la mediador/a titular, los respectivos días de ausencia serán descontados de acuerdo a lo establecido en el numeral 34.3 de la cláusula Trigésimo Cuarta de las Bases Administrativas. Para estos efectos el prestador deberá informar a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, a más tardar al día hábil siguiente de producidas, las ausencias del personal que no cuenten con el registro del respectivo reemplazo en la plataforma SIMEF. En este caso podrá además, aplicarse una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el literal "p" del numeral 13.3, de la cláusula Décimo Tercera del contrato.

Sólo los profesionales aprobados en las nóminas podrán efectuar reemplazos. Estos profesionales podrán integrar la nómina de uno o más Contratados. Durante la vigencia del contrato será obligatorio mantener al menos un reemplazante en la nómina. En caso contrario, no podrá hacer uso del régimen de reemplazos.

Será requisito para aprobar una nómina de reemplazo, que el mediador/a propuesto/a hubiere rendido y aprobado el examen habilitante de conocimientos, que hubiere cumplido con el perfil requerido por el Ministerio según la evaluación psicolaboral aplicada, que se acredite que posee conocimientos en el uso de la plataforma de videoconferencia que tenga el contratado para efectuar Mediaciones Remotas y que cuente con el ámbito territorial en el Registro de Mediadores correspondiente a la zona del contratado.

La solicitud de reemplazo debe estar acompañada de la siguiente documentación:

- Documentos de respaldo que acrediten la experiencia privada del/la mediador/a reemplazante si la tuviere.
- Certificado de antecedentes penales con una vigencia no superior a 30 días corridos contados desde la presentación de la solicitud de reemplazo.

Para efectos de autorizar la nómina de reemplazos, efectuar modificaciones en esta o reemplazos excepcionales, el Contratado deberá remitir una solicitud a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, individualizando al/la mediador/a propuesto/a, y adjuntando toda la documentación de respaldo que corresponda.

El Ministerio, durante el período de evaluación de la solicitud, podrá requerir los antecedentes que estime pertinentes para complementar o aclarar los requisitos que se deben cumplir, de acuerdo a las Bases de Licitación para su evaluación.

Si la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, dictará la autorización respectiva.

Si fuere rechazado uno o más de los/las mediadores/as propuestos/as como reemplazantes, el Contratado **deberá** presentar una nueva propuesta cuantas veces sea necesario.

Para efectos de hacer efectivo el régimen de reemplazos, tratándose de ausencias programadas, el Contratado deberá informar a el/la Coordinador/a de la Unidad de

Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe a más tardar 5 días hábiles antes de la fecha en que se produzca la ausencia del/la mediador/a titular.

Si se produjere una ausencia imprevista del/la mediador/a titular, y no fuere posible la comunicación señalada precedentemente, el Contratado deberá informar de aquello al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a más tardar al día siguiente hábil al momento en que se produjo la ausencia del titular, plazo en que además deberá proveer el reemplazo requerido.

Si el/la mediador/a de la nómina de reemplazo, designado para ejercerlo, no se encontrare disponible en la fecha prevista, procederá el descuento, sobre el pago fijo mensual del contrato, conforme lo dispone la cláusula trigésimo cuarta de las Bases Administrativas.

El/la mediador/a reemplazante deberá percibir a lo menos, la remuneración mínima establecida en el anexo N° 1, o su equivalente proporcional de acuerdo a la jornada.

En aquellos casos en que se registre un reemplazo por un plazo superior a 30 días, el prestador deberá suscribir un contrato de trabajo u honorarios con el/la mediador/a reemplazante.

El uso del régimen de reemplazos no significará alteración alguna de las condiciones de la propuesta presentada al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y en ningún caso podrá irrogar mayores costos a la misma para el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

7.2.2.- Sustitución de Mediadores/as

La sustitución de los/as mediadores/as consiste en el cambio definitivo de un/a mediador/a que integra la nómina de un Contratado.

7.2.2.1. Solicitud de Sustitución por el Contratado

Este procedimiento se sujetará a las siguientes reglas:

- a. La sustitución de un/a mediador/a propuesto/a en la oferta no podrá ser realizada antes de **6 meses desde el inicio de la vigencia del contrato**, salvo que se produzca por una causal no imputable al Contratado.
- b. El/la mediador/a sustituto/a deberá obtener un puntaje, de conformidad con los factores de evaluación de las bases, igual o superior al menor puntaje de la nómina ofertada. Sin perjuicio de lo anterior, por razones fundadas en la continuidad del servicio y particularidades de la zona, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, podrá aceptar mediadores/as sustitutos/as que tengan un puntaje inferior al requerido, cuando de haber participado originalmente en la nómina ofertada, no hubiere alterado la adjudicación.
- c. La sustitución deberá solicitarse fundada en impedimentos cuya entidad será apreciada y calificada en cada caso por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- d. Se podrá realizar la sustitución de un/a mediador/a por uno que forma parte de la nómina ofertada, siempre que exista disponibilidad de jornada, de acuerdo a los límites establecidos en las Bases.
- e. El/la mediador/a sustituto/a deberá percibir a lo menos la remuneración mínima imponible mensual establecida en el Anexo N° 1.
- f. El/la mediador/a sustituto/a deberá encontrarse habilitado/a para realizar mediaciones remotas mediante videoconferencia. De esta forma, si el mediador titular es sustituido, el mediador sustituto deberá ser quien realice los procesos de mediación remota mediante videoconferencia.
- g. En el caso de las Uniones Temporales de Proveedores, cuando los/as mediadores/as de la nómina, sean además, miembros de la UTP, y se produjere un cambio en esta

última, que significare la salida del mediador/a familiar, el prestador podrá ejercer respecto de él/ella, el derecho de sustitución regulado en este numeral.

Para materializar la sustitución de un/a mediador/a de la nómina, el Contratado deberá solicitar la autorización al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos con a lo menos 20 días hábiles de anticipación a la fecha en que se haga efectiva la sustitución. Si se produjere una necesidad de sustitución imprevista del/a mediador/a titular, y no fuere posible la comunicación señalada precedentemente, el Contratado deberá informar de aquello a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe a más tardar al día siguiente hábil al momento en que se produjo la ausencia del titular, plazo en que además deberá informar un mediador reemplazante hasta que se encuentre autorizada la sustitución definitiva.

Será requisito para aprobar una solicitud de sustitución, que el mediador/a propuesto hubiere rendido y aprobado el examen habilitante de conocimiento, que hubiere cumplido con el perfil requerido por el Ministerio según la evaluación psicolaboral aplicada, que se acredite que posee conocimientos en el uso de la plataforma de videoconferencia que tenga el contratado para efectuar Mediaciones Remotas y que cuente con el ámbito territorial en el Registro de Mediadores correspondiente a la zona del contratado.

La solicitud de sustitución debe estar acompañada de la siguiente documentación:

- Documentos de respaldo que acrediten la experiencia privada del mediador sustituto si la tuviere.
- Certificado de antecedentes penales con una vigencia no superior a 30 días corridos contados desde la presentación de la solicitud de sustitución.
- Documentos que acrediten el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y tributarias del mediador sustituido.

El Ministerio, tendrá un plazo de 10 días hábiles para pronunciarse sobre la aceptación de la solicitud de sustitución de mediador/a. Durante el período de evaluación de la solicitud, el Ministerio podrá requerir los antecedentes que estime pertinentes para complementar o aclarar los requisitos que se deben cumplir, de acuerdo a las Bases.

Si la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, otorgará la autorización respectiva.

El/la mediador/a sustituto/a pasará a formar parte de la nómina del Contratado en calidad de Titular.

Si el/la mediador/a sustituto/a no se encontrare disponible en la fecha prevista, procederá el descuento, sobre el pago fijo mensual del contrato, conforme lo dispone la cláusula trigésimo cuarta de las Bases Administrativas.

El uso del régimen de sustituciones no significará alteración alguna de las condiciones de la propuesta presentada al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y en ningún caso podrá irrogar mayores costos a la misma para el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

7.2.2.2. Instrucción de Sustitución por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podrá instruir al Contratado, la sustitución de uno/a o más mediadores/as integrantes de su nómina, ya sea en el marco de un procedimiento infraccional o si durante el ejercicio de las facultades de evaluación y control contemplados en las Bases, constatare deficiencias en la prestación de los servicios de mediación.

En caso de que esta facultad sea ejercida dentro de un procedimiento infraccional, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, en el informe que emita al respecto, deberá hacer referencia a los antecedentes tenidos a la vista para proponer la sustitución, resolviéndose dicha circunstancia en la resolución que resuelva el procedimiento infraccional. En este caso, el

Contratado deberá hacer efectiva la sustitución dispuesta en un plazo no superior a los 20 días hábiles siguientes a la notificación de la Resolución que resuelve el procedimiento infraccional respectivo.

En caso que la solicitud de sustitución sea dispuesta a consecuencia del ejercicio de una facultad de evaluación y control, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe deberá emitir un informe en donde consten los antecedentes que se tuvieron a la vista para realizar la solicitud de sustitución.

El Contratado tendrá 5 días hábiles para exponer lo que estime pertinente sobre el informe y su solicitud. El informe del Contratado deberá contener además los descargos del/la mediador/a afectado/a.

Evacuado el informe o habiendo transcurrido el plazo sin que el Contratado haya emitido una respuesta, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos resolverá sobre la sustitución requerida, notificando mediante oficio ordinario, dicha resolución al contratado.

En caso de disponer la sustitución del/la mediador/a, el Contratado deberá hacerla efectiva dentro de los 20 días hábiles siguientes a la notificación del oficio ordinario de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe que le comunica la solicitud de sustitución.

Si transcurrido el plazo otorgado para hacer efectiva la sustitución ésta no se realizare, procederá el descuento, sobre el pago fijo mensual del contrato, conforme lo dispone la cláusula trigésimo cuarta de las bases administrativas. Dicho descuento se materializará en el pago correspondiente al mes subsiguiente a la fecha de ocurrencia de la ausencia no cubierta por el prestador. Lo anterior, sin perjuicio del inicio del procedimiento infraccional que corresponda.

En todos los casos en que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe hubiere solicitado la sustitución de un/a mediador/a de la nómina como resultado un procedimiento infraccional o se hubiera terminado el contrato por causa de lo señalado en el párrafo anterior, los antecedentes serán derivados a la respectiva Corte de Apelaciones, para que esta última, en virtud de lo dispuesto en el artículo 113 de la Ley N° 19.968 determine la aplicación de una eventual sanción.

En todos estos casos, dicho/a mediador/a no podrá volver a ser parte de la nómina de mediadores/as titulares, de reemplazos o mediador/a sustituto/a del mismo contrato, durante un período no menor a 1 año contados desde la fecha de la instrucción entregada por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, mediante Oficio Ordinario, sin perjuicio de lo dispuesto en la resolución dictada por el respectivo Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos, que disponga una sanción al prestador de acuerdo a lo establecido en la cláusula Décimo Tercera de la presente convención, o de lo resuelto por la respectiva Corte de Apelaciones.

7.2.3. Reglas relativas al reemplazo y sustitución del personal de apoyo administrativo.

Para poder realizar el reemplazo del personal de apoyo administrativo, el Contratado, en un plazo no superior a 60 días corridos contados desde el inicio de la prestación del servicio, deberá entregar para aprobación de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, una nómina de reemplazo de este personal.

La nómina de reemplazo de este personal podrá estar integrada por el personal que, cumpliendo funciones en otro centro de mediación familiar, tenga disponibilidad horaria de acuerdo a lo señalado en las Bases, siempre que no perjudique la calidad de la prestación del servicio de mediación familiar.

En caso que el personal de apoyo administrativo propuesto no cumpla con los requisitos establecidos y no se aprueba la incorporación en la nómina, existiendo una ausencia del

titular, los respectivos días de ausencia serán descontados de acuerdo a lo establecido en el numeral 34.3 de la cláusula Trigésimo Cuarta de las Bases Administrativas. Para estos efectos el prestador deberá informar a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe, a más tardar al día hábil siguiente de producidas, las ausencias del personal que no cuenten con el registro del respectivo reemplazo en la plataforma SIMEF. En este caso podrá además, aplicarse una sanción de acuerdo a lo dispuesto en el literal "p" del numeral 13.3, de la cláusula Décimo Tercera del contrato.

Sólo el personal de apoyo administrativo aprobado en las nóminas podrá efectuar reemplazos, pudiendo estos integrar la nómina de uno o más Contratados. Durante la vigencia del contrato será obligatorio mantener al menos un reemplazante en la nómina por cada perfil, en caso contrario, no podrá hacer uso del régimen de reemplazos.

Para efectos de autorizar la nómina de reemplazos o efectuar modificaciones en ésta, el Contratado deberá remitir una solicitud a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe, individualizando al personal de apoyo administrativo propuesto, adjuntando toda la documentación de respaldo que corresponda. De forma particular, y en lo que respecta al cumplimiento de la normativa laboral, en el caso de los reemplazos realizados por un periodo superior a 30 días corridos, el prestador deberá suscribir un contrato de trabajo u honorarios con el personal reemplazante, documento que deberá ser incorporado en el Sistema Informático de Mediación Familiar – SIMEF.

El Ministerio, durante el período de evaluación de la solicitud, podrá requerir los antecedentes que estime pertinentes para complementar o aclarar los requisitos que se deben cumplir, de acuerdo a las Bases de Licitación para su evaluación.

Si la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, otorgará la autorización respectiva.

De esta forma, una vez aprobada la nómina del personal de apoyo administrativo, el contratado podrá administrar directamente, a través del Sistema Informático de Mediación Familiar, los movimientos de personal que requiera.

Sin perjuicio de lo previamente señalado, en cuanto al envío de los respectivos documentos para la evaluación del personal de la nómina, todos los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Bases de Licitación y en este Contrato, deberán encontrarse permanentemente actualizados en el Sistema Informático de Mediación Familiar, siendo responsabilidad del prestador dicha actualización.

En caso de verificarse, ya sea en ejercicio de una facultad de evaluación y control o mediante la revisión de los documentos para efectos del pago de prestación de servicios de mediación familiar, que un determinado prestador no cuenta, respecto de su personal, con la documentación antes señalada en SIMEF o que esta no se encuentra actualizada, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá dar inicio a un procedimiento infraccional.

El incumplimiento de esta obligación podrá ser sancionada con la aplicación de una multa por la comisión de una falta menos grave de acuerdo a lo establecido en el numeral 13.2 de la cláusula Décimo Tercera del presente contrato.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podrá solicitar al Contratado, la sustitución de uno o más apoyos administrativos, ya sea en el marco de un procedimiento infraccional o si durante el ejercicio de las facultades de evaluación y control contemplados en las Bases, constatare deficiencias en la prestación de los servicios de mediación.

En caso de que esta facultad sea ejercida dentro de un procedimiento infraccional, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, en el informe que emita al respecto, deberá hacer referencia a los antecedentes tenidos a la vista para proponer la sustitución, resolviéndose dicha circunstancia en el acto administrativo a través del que resuelva el procedimiento

infraccional. En este caso, el Contratado deberá hacer efectiva la sustitución dispuesta dentro de los 30 días hábiles siguientes a la notificación de la Resolución que resuelve el procedimiento infraccional respectivo.

En caso que la solicitud de sustitución sea ejercida a consecuencia del uso de una facultad de evaluación y control, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe deberá emitir un informe en donde consten los antecedentes que se tuvieron a la vista para realizar la solicitud de sustitución.

El Contratado tendrá 5 días para exponer lo que estime pertinente sobre el informe y su solicitud. El informe del Contratado deberá contener además los descargos del personal de apoyo administrativo afectado.

Evacuado el informe o habiendo transcurrido el plazo sin que el Contratado haya emitido una respuesta, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos resolverá sobre la sustitución requerida.

En caso de disponer la sustitución del personal de apoyo administrativo, el Contratado deberá hacerla efectiva dentro de los 30 días hábiles siguientes a la notificación del oficio ordinario de la contraparte técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que le comunica la solicitud de sustitución.

Si transcurrido el plazo otorgado para hacer efectiva la sustitución ésta no se realizare, se dará inicio al procedimiento infraccional que corresponda, pudiendo aplicarse una sanción de acuerdo a lo establecido en el literal aa) del numeral 13.3 de la cláusula Décimo Tercera del contrato.

7.2.4. Comediación y Pasantías

Los/as mediadores/as titulares de la nómina del centro de mediación podrán conducir sus procesos de mediación en co-mediación, sin requisito previo alguno. Asimismo, los centros de mediación durante la ejecución de los contratos podrán incorporar mediadores/as en SIMEF para el sólo efecto de actuar como co-mediadores/as, lo cual debe efectuarse a través de una Solicitud formal a la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos.

Para estos efectos, la co-mediación se registrará por lo dispuesto en la presente cláusula y por lo dispuesto en el numeral 6.4.1 de la Cláusula Sexta de las Bases Técnicas.

De la misma forma, el contratado podrá, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 6.4.2 de la cláusula Sexta de las Bases Técnicas, incorporar personal en calidad de "Pasante".

7.2.5. Modificación del lugar de prestación del servicio.

Si durante la ejecución del contrato, el Contratado necesita introducir cambios en la infraestructura de atención de usuarios/as, realizar el cambio de domicilio del centro de mediación familiar, o considerando incluso las modificaciones requeridas para efectuar mediaciones vía remota mediante videoconferencia, deberá solicitar autorización a la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con a lo menos 20 días hábiles a la fecha en que se implementaría el cambio. Al efecto deberá remitir, firmado por el/la interlocutor/a válido del proveedor contratado, el formulario respectivo, cuyo formato será proporcionado al comienzo de la prestación del servicio por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe.

El Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este designe, tendrá un plazo de 10 días hábiles para pronunciarse sobre la aceptación de la solicitud. Durante el período de evaluación de la solicitud, el Ministerio podrá requerir los antecedentes que estime pertinentes para complementar o aclarar los requisitos que se deben cumplir, de acuerdo a las Bases de Licitación.

OCTAVO: OBLIGACIONES ESENCIALES.

Serán obligaciones esenciales del prestador, las siguientes:

1. Prestación del servicio de mediación familiar licitada.

Los Contratados tienen la obligación de prestar los servicios de mediación familiar de acuerdo al objeto del contrato. En todo caso, los servicios siempre deberán prestarse con observancia a lo prescrito en la Ley N° 19.968 y su Reglamento, las Bases de Licitación que rigieron el concurso, el Contrato y los estándares fijados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de los manuales e instrucciones técnicas que versen sobre los diferentes procedimientos asociados. En especial, el contratado se encuentra obligado a atender, tramitar, ingresar y registrar en el Sistema Informático de Mediación Familiar, todos los requerimientos de servicio y/o causas de mediación familiar realizadas por los usuarios del sistema.

2. Cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en las bases Técnicas y Anexo N°1.

Durante toda la vigencia del contrato, el Contratado deberá mantener todas las condiciones indicadas en el Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos, según los estándares establecidos en el Anexo N°1 que realizó la convocatoria, conforme la cantidad de jornadas de servicios de mediación familiar adjudicadas. Asimismo, deberá dar cumplimiento a las condiciones adicionales a que se hubiere comprometido en su propuesta, sin perjuicio que, durante la ejecución de los contratos, el Contratado pueda solicitar el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe, el cambio de una condición por otra, en la medida que se mantenga el número de condiciones adicionales inicialmente ofertadas.

3. Cumplimiento de las condiciones de remuneración y empleo y de obligaciones previsionales, laborales y tributarias.

El Contratado deberá dar cumplimiento a la normativa laboral y previsional, respecto del personal propuesto en el Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos y de los/as mediadores/as de la nómina, incluyendo la suscripción de los respectivos contratos de trabajo con los/as mediadores/as y personal de apoyo administrativo cuando corresponda de acuerdo a la normativa legal vigente.

El Contratado deberá dar cumplimiento a sus obligaciones laborales, previsionales y tributarias, según correspondiere, con las personas naturales que desempeñen las labores de mediador/a y de apoyo administrativo de acuerdo con la legislación vigente. Para esto, el Contratado en cada liquidación de pago fijo mensual deberá acreditar el hecho de haber dado oportuno y cabal cumplimiento a sus obligaciones previsionales, laborales y tributarias de cada uno de los trabajadores, debiendo acreditar también las condiciones de remuneración comprometida para los/as mediadores/as, y los montos mínimos de remuneración del personal de apoyo administrativo indicados en el Anexo N°1 que rigió el llamado a licitación, por el tipo de jornada de trabajo de que se trate.

En la determinación y forma de pago del monto de las remuneraciones el Contratado deberá observar siempre la normativa laboral vigente.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos tendrá derecho a requerir información cuando lo estime conveniente sobre el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y tributarias.

Sin perjuicio de lo anterior, el cumplimiento de esta obligación será verificado de forma mensual, de acuerdo a lo establecido en la cláusula Trigésimo Cuarta de las Bases Administrativas y en la cláusula Novena del presente contrato.

4. Confidencialidad, Disponibilidad e Integridad de la Información.

Aquellas personas que participen en la prestación del servicio de mediación familiar, como parte de un Centro de Mediación, deberán guardar confidencialidad, disponibilidad e

integridad de todos los antecedentes que conozcan con motivo de la prestación del servicio mencionado y no podrán hacer uso de ellos para fines ajenos a la prestación del servicio.

Salvo que exista autorización previa, expresa y por escrito del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, no se podrá, a cualquier título o medio, revelar, difundir, publicar, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar, destruir, en todo o parte esta información, ya sea durante la vigencia del contrato o después de su término.

De igual forma, el personal del Centro de Mediación contratado, deberá cumplir con todas las instrucciones técnicas que se emitan en relación al uso de claves de acceso a los Sistemas Informáticos del servicio de mediación y resguardar su seguridad.

Esta obligación afecta a todos quienes se encuentren relacionados con el Contratado, cualquiera sea la calidad en que se encuentren vinculados, ya sea en propiedad, administración o dependencia.

El incumplimiento a la señalada obligación podrá ser sancionado de acuerdo a lo establecido en el literal e) del numeral 13.2 de la cláusula décimo tercera de la presente convención.

Lo señalado en esta obligación esencial, no obsta a las excepciones indicadas en el artículo 105 de la Ley N° 19.968, respecto del principio de confidencialidad, y a lo estipulado en el nuevo artículo 109 bis de la misma ley.

En lo que respecta a lo dispuesto en el presente numeral, el Prestador deberá tener en especial consideración lo señalado en el numeral 9 de esta misma cláusula, respecto de la devolución o destrucción de la documentación física de cada causa.

El o 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 o la mediador/a estará siempre facultado para poner término o suspender un proceso de mediación seguido por vía remota mediante videoconferencia si observare que el mismo no se pudiere realizar en conformidad a los principios de la mediación.

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. La infracción a lo dispuesto en este artículo será sancionada de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 161 – A del Código Penal y podrá importar la aplicación de multa según lo dispuesto en el literal u), del numeral 13.3 de la cláusula décimo tercera del presente contrato.

5. Gratuidad del servicio.

El Contratado deberá prestar el servicio gratuitamente para todos aquellos/as usuarios/as que califiquen socioeconómicamente, según los procedimientos y normativa establecidos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos al efecto.

Por tanto, bajo ninguna circunstancia, el Contratado, sus funcionarios y/o dependientes podrán cobrar, exigir y/o recibir dinero ni especies. Asimismo, el Contratado no podrá cobrar, exigir y/o recibir dinero ni especies por la emisión de certificados de mediación frustrada, como tampoco por fotocopias, certificados de nacimiento, duplicados y cualquier otro documento.

Debiendo la oficina dispuesta por el Contratado, ser destinada exclusivamente para la prestación de los servicios contratados, queda estrictamente prohibida la posibilidad de atender remuneradamente casos de mediación privada en dependencias de la oficina o Centro de Mediación Familiar en que se presta el servicio de mediación familiar licitado, sea de forma presencial o a través de vía remota mediante videoconferencia, así como el ejercicio de cualquier otro tipo de actividad económica o profesión liberal.

6. Tramitación personal de causas, respetando los principios de la mediación familiar.

El/la mediador/a de la nómina del Contratado, deberá participar personalmente, ya sea de forma presencial o vía remota mediante videoconferencia, según corresponda, y encontrándose siempre en las dependencias del centro de mediación, de todo el proceso de mediación que se le haya designado, incluida la realización de una o más sesiones, la redacción y suscripción de acuerdos, la tramitación judicial de éstos, la emisión y suscripción de certificados de mediación frustrada y el seguimiento de los acuerdos enviados a aprobación judicial. De esta manera, el/la mediador/a es el responsable de la correcta y oportuna gestión de la causa asignada, por lo que deberá adoptar todas las medidas necesarias para cumplir con lo señalado precedentemente, con el fin de que las causas asignadas queden oportuna y adecuadamente tramitadas conforme a la Ley en el Sistema Informático de Mediación Familiar.

De este modo, aquellas resoluciones judiciales que ordenen diligencias previas a proveer el acuerdo presentado, y que sólo impliquen trámites meramente formales, podrán ser gestionadas o tramitadas directamente por el mediador/a. No obstante, aquellas resoluciones que ordenen la revisión o determinación de aspectos de fondo sobre el contenido del acuerdo u otros temas relativos a la esfera privada de los/as usuarios/as, el/la mediador/a estará obligado/a a citar de inmediato a las partes para revisar presencialmente o vía remota el contenido de la resolución, previo a la presentación que dé respuesta a lo requerido por el tribunal, la que deberá ser suscrita también por las partes. En caso de no poder reunirse dentro del plazo judicial otorgado al efecto, el/la mediador/a deberá solicitar un nuevo plazo al tribunal o bien, informar a las partes los efectos de la resolución que se dicte.

En los casos que los/as mediadores/as concurren como co-mediadores/as, ambos deberán comparecer personalmente, ya sea de forma presencial o vía remota, según corresponda, a todas las sesiones de mediación, así como a la redacción y firma del acta de acuerdo o del certificado de mediación frustrada.

Respecto de las mediaciones en que no se arribe acuerdo, el/la mediador/a responsable del proceso es quien deberá emitir el certificado de mediación frustrada respectivo. El certificado se entregará de oficio o previo requerimiento de las partes, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la ley.

En el caso de reemplazos y/o sustituciones de los/las mediadores/as que deban concurrir a la firma de los documentos, el contratado deberá velar por la continuidad del servicio a los/las usuarios/as, reasignando la causa a uno de los/as mediadores/as vigentes y que pueda suscribir legalmente el respectivo documento.

7. Lealtad del mediador/a con el usuario/a.

Los/as mediadores/as de la nómina deberán desempeñarse lealmente, con probidad y buen trato respecto de los/as usuarios/as de los servicios de mediación familiar, guardando estricta observancia de lo establecido en la normativa legal vigente, los Bases de Licitación, este contrato, los manuales, las instrucciones técnicas que dicte el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Los/as mediadores/as tendrán las responsabilidades propias del ejercicio de su función frente a los/as usuarios/as y a los órganos ante los cuales deban intervenir. Por tanto, los/as mediadores/as deben velar por una correcta tramitación de las causas ante los Tribunales, guardando estricto cuidado del principio de confidencialidad y de la veracidad de la información personal y laboral de las partes, así como también deben resguardar que el contenido del acta represente fielmente lo acordado durante la(s) sesión(es) de mediación, lo que deberá ser revisado por las partes previo a la firma del acta, la cual podrá realizarse, de forma presencial o a través de firma electrónica simple o avanzada, en caso que la mediación se verifique vía remota mediante videoconferencia.

Por otra parte, respecto de eventuales conflictos de interés se deberá tener especial atención a lo dispuesto en el artículo 107 de la Ley N° 19.968, y del principio de imparcialidad. En caso de verificarse alguna de dichas hipótesis, el/la mediador/a deberá inhabilitarse en forma inmediata antes de intervenir en el asunto. Si éste forma parte de la nómina de un Contratado, se deberá designar a otro de los/as mediadores/as que integran la nómina, procurando tomar las providencias del caso.

Aquellos/as mediadores/as cuya profesión de base sea abogado/a, no podrán patrocinar judicialmente a una o ambas partes en causas que hubieren sido atendidas por el Centro de Mediación y que guarden relación con alguna o todas las materias de la causa de mediación. Lo anterior, con la salvedad del patrocinio judicial que tenga por objetivo requerir judicialmente la revisión de una resolución judicial dictada respecto de la causa atendida en mediación, en que el patrocinio sea respecto de ambas partes. Igual prohibición regirá para otros/as mediadores/as, funcionarios/as o dependientes del Centro de Mediación, que hayan tomado conocimiento de información confidencial de las partes.

En el caso de mediaciones/as vía remota mediante videoconferencia, el o la mediador/a familiar deberá velar, particularmente, por el respeto de los principios de mediación familiar consagrados en el artículo 105 de la Ley N° 19.968 y en caso de presentarse algún problema o inconveniente derivado del correcto funcionamiento de los medios tecnológicos, dispondrá 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 establecido en el inciso final del artículo 111 de la ley N° 19.968.

8. Información durante la vigencia del contrato.

8.1. Información respecto de los/as usuarios/as.

El Contratado deberá ejercer sus funciones con transparencia, permitiendo a los/as usuarios/as conocer los derechos y obligaciones que les confiere la Ley, el Reglamento, las Bases y el presente contrato, así como de los fundamentos, contenidos y procedimientos de las actividades que los Centros de Mediación emprendan en el cumplimiento de sus funciones.

El/la mediador/a es el responsable de la gestión de las causas asignadas, por lo que debe informar a las partes oportunamente de la tramitación interna y el resultado de la presentación judicial de los acuerdos para su aprobación, incluyendo resoluciones que dispongan previos a proveer, de conformidad a lo establecido en el artículo 111 de la Ley N° 19.968.

8.2. Información respecto del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Los Contratados estarán obligados a entregar al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos toda la información referida a la gestión y administración de sus contratos y que sea requerida por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, o por las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales de Justicia y Derechos Humanos, así como también aquella que le sea solicitada en el marco de las facultades de Evaluación, Supervisión y Control establecidas en la cláusula undécima de esta convención.

Asimismo, los Contratados deberán emitir los informes estadísticos, técnicos o de otra clase que le solicite el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los cuales deben ser entregados con toda la información requerida, oportunamente y con información fidedigna.

Todo requerimiento de información por parte del Ministerio, como los informes que los Contratados deban emitir, deberán ser remitidos desde la cuenta de correo electrónico proporcionada por el Ministerio al Contratado, y siempre bajo la responsabilidad del Interlocutor/a Valido/a del prestador, salvo que la contraparte del Ministerio, le señale una forma distinta de envío de la información.

9. Obligación de mantener permanentemente actualizada la información que deben registrar en el Sistema Informático de Mediación Familiar-SIMEF.

Para efectos de la presente convención, se entiende por causa de mediación familiar, como *"el conjunto de documentos o registros electrónicos que se informan en el Sistema Informático de Mediación Familiar – SIMEF, que permiten evidenciar el desarrollo o*

ejecución de cada una de las etapas legales y administrativas de un proceso de mediación y la efectiva prestación del servicio al usuario/a".

De todo lo actuado en cada una de las causas atendidas por el Centro de Mediación, el Contratado deberá siempre dejar un registro documental íntegro y fidedigno en la Plataforma Informática de Mediación Familiar-SIMEF, el cual deberá dar cuenta de las actividades realizadas por el personal del Centro en la causa, así como el cumplimiento de cada una de las etapas de la causa según sea su estado.

Los Contratados tienen la obligación de incorporar la totalidad de la información de cada una de las causas tramitadas de manera de mantener actualizado permanentemente el Sistema Informático de Mediación Familiar-SIMEF-, obligación que incluye el ingreso oportuno de cada una de las causas recibidas en la oficina del Contratado desde que el servicio es requerido por el/la usuario/a.

El Contratado deberá incorporar correctamente todos los datos y documentos de cada causa, a más tardar dentro del quinto día hábil de haberse producido u obtenido la información, sin perjuicio del plazo establecido para el cálculo de los indicadores del Pago Trimestral Variable.

Asimismo, el contratado deberá mantener actualizada la información y documentación de respaldo, tales como contratos de trabajo o prestación de servicios, certificados de formación, experiencia, entre otros, relativos al personal del Centro de Mediación que desempeñe funciones en el marco de su contrato, esto tanto del personal titular, como el sustituto y/o de reemplazo.

Respecto del correcto uso de SIMEF y de todas las plataformas tecnológicas disponibles, al inicio de la prestación del servicio, y cada vez que se efectúen modificaciones en la forma de operación o diseño del servicio, la contraparte técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podrá realizar capacitaciones a todo el personal del centro de mediación, de acuerdo a las convocatorias que se realicen.

Sin perjuicio de ello, la capacitación del personal del centro de mediación respecto de la correcta utilización de SIMEF, así como en el uso de los medios tecnológicos idóneos y necesarios para una correcta realización de mediaciones en forma remota mediante videoconferencia como de cualquier otra plataforma necesaria para la correcta prestación del servicio será de exclusiva responsabilidad del Contratado, particularmente respecto del personal de reemplazo y en general, en aquellos casos en que se incorpore nuevo personal al centro de mediación, o cuando, mediante instrucciones técnicas derivadas de reclamos, supervisiones, auditorías, o en ejercicio de cualquier facultad de evaluación y control, se instruyan capacitaciones al personal para la corrección de deficiencias detectadas en la correcta ejecución del servicio.

En este caso, el prestador podrá solicitar a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe, la realización de una capacitación o el envío de manuales, instrucciones u otros documentos que se hubieren generado para informar acerca del correcto uso de la Plataforma.

Es responsabilidad del contratado la correcta utilización del SIMEF por parte de su personal, de modo que no podrá excusar el cumplimiento de la obligación contenida en este numeral, en la falta de experiencia o suficiente capacitación del personal del Centro de Mediación.

En esta obligación se comprenden la responsabilidad del Contratado de disponer de las actualizaciones de software, la conexión a las redes electrónicas necesarias, así como todos los dispositivos y medios que permitan la transferencia electrónica de datos de manera regular, según se determina en las Bases de Licitación, el contrato y en los manuales de procedimiento que se puedan dictar al efecto.

Toda la documentación física de las causas de mediación familiar, y que hubieren sido digitalizadas y registradas en SIMEF deberán ser devueltas a las partes de la causa, o bien destruidas al cabo de seis meses contados desde la fecha de término de la causa.

10. Asistencia a las actividades convocadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El Contratado, el Interlocutor/a Valido/a, los/las mediadores/as de la nómina y el personal administrativo, según corresponda y lo determine el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe, deberán asistir a las actividades de información, capacitación, evaluación y/o coordinación que organice el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el contexto de la prestación del servicio de mediación familiar, ya sea de forma presencial o remota. Los gastos en que pudiere incurrir para asistir a estas actividades serán de su cargo.

Lo anterior, tendrá la salvedad de aquellas actividades que sean expresamente indicadas como de asistencia voluntaria o en que se indique que sólo deben participar determinados perfiles.

11. Vinculación con el medio.

Durante toda la vigencia del contrato, el Contratado deberá mantener un catastro actualizado de instituciones y organizaciones públicas y privadas de su entorno geográfico, que guarden relación con la prestación del servicio de mediación familiar, de acuerdo al formato que, al comienzo de la prestación del servicio, remita la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Esto tiene como objetivo mejorar la información de los usuarios/as y facilitar la referenciación a otras instituciones y organizaciones que puedan atender necesidades específicas. Por tanto, el Contratado deberá registrar al menos un contacto directo con representantes de dichas instituciones, de lo que deberá mantener un registro actualizado y publicado en la sala de espera del Centro de Mediación para consulta de los/as usuarios/as.

12. Condiciones de accesibilidad

En la oficina que deba implementar en la zona adjudicada, el Contratado debe disponer de señalética, accesos y espacios habilitados para personas con dificultades para su desplazamiento. Lo anterior, considera tanto el acceso principal al Centro de Mediación como los traslados al interior del mismo (baños, salas de mediación, sala de espera, etc.).

La señalética deberá estar permanentemente en buen estado y ubicada en lugares visibles para el público.

El presente requerimiento deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 20.422 que "Establece Normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad", y en forma particular a lo siguiente:

- a) La oficina deberá contar con rampas de acceso o contar con los mecanismos que permitan el acceso para aquellos/as usuarios/as con dificultades para su desplazamiento.
- b) La sala de espera debe contar con un espacio suficiente para la espera de personas con movilidad reducida.
- c) La oficina deberá contar con puertas de acceso a todas sus dependencias, y pasillos de las dimensiones adecuadas para el ingreso y correcto desplazamiento de aquellos/as usuarios/as con dificultades para su desplazamiento.
- d) La oficina deberá disponer de a lo menos una sala de baño que permita el uso para aquellos/as usuarios/as con dificultades para su desplazamiento.

La verificación del cumplimiento de esta obligación se realizará en base a los estándares que determine el Servicio Nacional de la Discapacidad SENADIS o quien lo reemplace legalmente, mediante inspecciones y/o auditorías externas, pudiendo derivarse los antecedentes al Juzgado de Policía Local respectivo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N° 20.422.

El incumplimiento será sancionado de acuerdo a lo dispuesto en los numerales 13.2 y 13.3 de la cláusula Décimo Tercera de la presente convención.

Sin perjuicio de lo anterior, en aquellas zonas Tipo 1, 2 y 3 en que no exista la adecuada oferta inmobiliaria, y en que el inmueble no cumpla con la totalidad de los requerimientos relativos a la accesibilidad definidos previamente, el prestador podrá solicitar una autorización especial y fundada a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe con el fin de habilitar su oficina en un inmueble bajo esas condiciones. Sin embargo, no se autorizará aquellas oficinas que no cumplan con ninguno de los requerimientos señalados en las letras a, b, c y d anteriores.

13. Condiciones de higiene y seguridad.

El contratado, deberá mantener, durante toda la ejecución del contrato, las condiciones de higiene y seguridad adecuadas para una correcta y digna prestación del servicio de mediación familiar a los/as usuarios/as, y condiciones adecuadas para el desarrollo de las funciones del personal del centro de mediación.

De esta forma deberá contar de forma permanente con elementos tales como extintores de incendio, botiquín, señalética de seguridad, emergencia y evacuación, elementos de sanitización y útiles de aseo, todos los cuales deberán cumplir con la normativa específica respecto de cada materia, encontrarse vigentes y presentar condiciones de usabilidad.

14. Metodología de autocuidado para personal de apoyo administrativo y mediadores/as.

Para aquellos contratos con 3 o más jornadas de prestación de servicios de mediación familiar, el contratado a lo menos una vez al año, debe desarrollar y aplicar una metodología de autocuidado para los/as mediadores/as y personal de apoyo administrativo, atendidas las especiales características del servicio Contratado.

Para estos efectos, el Contratado deberá enviar, durante el mes de enero de cada año de ejecución del contrato, una solicitud a la Contraparte Técnica del Ministerio, al correo electrónico autocuidado@minjusticia.cl, acompañando la propuesta de metodología de autocuidado.

Para el caso de aquellos contratos cuya vigencia comience en un mes diferente a enero, deberá remitir estos antecedentes durante el primer mes del primer año de vigencia del contrato, salvo respecto de los contratos que comiencen durante los meses de octubre, noviembre o diciembre de 2022, que deberán remitirlo sólo a partir del mes de enero de 2023.

La propuesta debe ser elaborada y firmada por un/a psicólogo/a con experiencia en la materia, lo cual deberá ser acreditado mediante copia simple de certificado de título y currículum vitae que incluya referencias laborales, documentos que deberán acompañarse a la propuesta metodológica que deba remitirse a la Contraparte Técnica del Ministerio.

El/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe tendrá un plazo de 10 días hábiles para su revisión y aprobación. En caso de ser rechazada o realizarse observaciones, el prestador contará con un plazo adicional de 5 días hábiles para remitir a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe, la propuesta corregida. Una vez aprobada la propuesta del programa o metodología de autocuidado, las actividades comprometidas deberán ser ejecutadas por el mismo profesional que confeccionó el programa. No obstante, por razones justificadas, y previa autorización de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, podrá ser ejecutada por otro/a psicólogo/a, en la medida que se cumplan las condiciones antes señaladas y que lo anterior sea informado con anterioridad a la realización de la jornada de autocuidado.

Las jornadas de autocuidado deberán ser desarrolladas de manera presencial, salvo caso fortuito o fuerza mayor especialmente calificados y previa autorización de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, en cuyos casos, podrá desarrollarse a través de medios remotos, mediante el uso de cualquier plataforma tecnológica que lo permita. En este último caso, el prestador deberá remitir la propuesta metodológica que contemple esta forma de realización de la jornada al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos para su respectiva autorización.

Previo a la realización de las respectivas jornadas de autocuidado, el prestador deberá solicitar, con a lo menos 30 días corridos de anticipación, el bloqueo de la derivación de causas mediante el sistema web, informando el nombre y cargo del personal que participará.

Una vez ejecutada cada jornada de autocuidado, el contratado deberá remitir al/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos un informe de ejecución del programa realizado, en un plazo máximo de **10 días hábiles** de concluida su realización.

El informe deberá ser emitido por el profesional a cargo de la actividad, debidamente firmado, acompañando lista de asistencia de los participantes y algún medio de verificación de su realización (Fotografías), todo lo cual deberá ser enviado a la casilla electrónica autocuidado@minjusticia.cl

El cumplimiento de la metodología de autocuidado para personal de apoyo administrativo y mediadores/as es obligatorio, por lo que, verificado su incumplimiento ya sea por la no realización del programa, por el no envío de la propuesta de metodología, del certificado de título y currículum vitae del respectivo psicólogo, el informe de ejecución o cualquier otro antecedente de los señalados en el presente numeral, según lo indicado previamente, y que no sea subsanado en el plazo que establezca el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, dará inicio a un procedimiento infraccional conforme lo dispuesto en la letra "a" del numeral 13.3 de la cláusula Décimo Tercera de la presente convención.

NOVENO: DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LABORAL Y PREVISIONAL VIGENTE

El Ministerio no tendrá vinculación laboral o jurídica alguna con los empleados que trabajen para el Contratado. En consecuencia, no será responsable de las remuneraciones, impuestos, imposiciones previsionales, seguros contra accidentes del trabajo o daños a terceros, entre otros; todo lo cual será de exclusivo cargo y responsabilidad del Contratado, liberando totalmente al Ministerio de cualquier responsabilidad a este respecto.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo, el Ministerio podrá exigir en cualquier momento al Contratado, que informe el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales respecto de sus trabajadores, mediante certificado de la Inspección del Trabajo respectiva, o bien por medios idóneos que garanticen la veracidad del monto y estado de cumplimiento, por ejemplo, mediante nóminas que contengan la individualización de aquellos trabajadores que intervengan en la prestación de los servicios, tales como las planillas que contengan el estado de pago de las mismas. Ello, con el propósito de hacer efectivos los derechos que le asisten a este Ministerio de ser informado y de retención, consagrados en los incisos 2° y 3° de la aludida norma legal, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones de conformidad con el artículo 183-D del Código del Trabajo.

Sin perjuicio de lo señalado, no obstante las sanciones contractuales que sean procedentes, cualquier incumplimiento de la normativa laboral o previsional que se detecte durante el periodo de vigencia del contrato, serán comunicadas a la Inspección del Trabajo.

DÉCIMO: SISTEMA Y PROCEDIMIENTO DE PAGOS.

[(Para los contratos de las zonas tipo 1 y 2): Los servicios de mediación familiar ejecutados por el Contratado serán pagados mensualmente, correspondiendo al 100% del Valor del Servicio Mensualizado (VSM) adjudicado, de este modo, cada mes el Contratado tendrá derecho a percibir la suma de \$..... (.....millones de pesos) por concepto de pago mensual fijo. El monto señalado incluye los impuestos, que serán de cargo del Contratado.]

[(Para los contratos de las zonas tipo 3, 4, 5 y 6): Los servicios de mediación familiar ejecutados por el Contratado serán pagados a razón de una parte fija mensual y otra parte variable trimestral, conforme al Valor del Servicio Mensualizado (VSM) adjudicado.

10.1 Pago mensual fijo

Se efectuará un pago mensual fijo equivalente al 85% (ochenta y cinco por ciento) del Valor del Servicio Mensualizado (VSM). Dicho pago incluirá el valor total de los servicios ofertados, correspondientes no sólo a la remuneración del personal del centro, sino de todos los demás costos propios del óptimo funcionamiento del centro de mediación en relación a los estándares establecidos en las Bases Técnicas.

De este modo, cada mes el Contratado tendrá derecho a percibir la suma de \$..... (..... millones de pesos) por concepto de pago mensual fijo. El monto señalado incluye los impuestos, que serán de cargo del Contratado.

El procedimiento del Pago Mensual Fijo se encuentra regulado en las Bases Administrativas, lo anterior sin perjuicio de los Manuales de Pagos, instrucciones técnicas o instrucciones que puedan ser remitidas por la Contraparte Técnica del Ministerio durante la ejecución de los contratos.

10.2 Pago Trimestral Variable

Trimestralmente, el Contratado podrá optar, al pago trimestral variable, equivalente al 15% (quince por ciento) del valor del servicio mensualizado (VSM) adjudicado correspondiente a los tres meses evaluados, es decir, un monto acumulado de 45% del VSM.

El pago trimestral podrá variar entre un 0% y 100% del monto del Valor del Servicio Mensualizado acumulado durante los tres meses de medición (45% del VSM), dependiendo del nivel de cumplimiento de las metas establecidas en función de indicadores relacionados con la gestión del centro de mediación, el desempeño profesional del/la mediador/a, el desempeño del personal de apoyo administrativo y atención de los/as usuarios/as del servicio, a saber:

1. Porcentaje de causas terminadas con acuerdo total.
2. Porcentaje de causas totalmente tramitadas en el plazo legal de 60 días corridos.
3. Porcentaje de causas con sesión conjunta de mediación, presencial o vía remota mediante videoconferencia.

Los indicadores para el pago trimestral variable, serán medidos en periodos de tres meses que a continuación se indican:

1. Enero - febrero - marzo
2. Abril - mayo - junio
3. Julio - agosto - septiembre
4. Octubre - noviembre - diciembre

El resultado de la medición de los indicadores, destinados a evaluar el desempeño del contratado, en la prestación del servicio, se medirán trimestralmente, y sus resultados serán puestos en conocimientos del centro de mediación dentro de los cinco primeros días corridos del mes siguiente al periodo calculado, sin perjuicio que cada contratado podrá visualizar por el Sistema Informático de Mediación Familiar las variaciones que puedan ir experimentando a lo largo del trimestre.

Los indicadores que se considerarán para el pago trimestral por desempeño se medirán a través del Sistema Informático de Mediación Familiar, de acuerdo a la siguiente tabla:

Indicador	Meta	Rango	Ponderación Pago Variable	Forma de Medición	Medio Verificación
Porcentaje de Acuerdos	69	65 - 69	45%	(N° Total de Causas Terminadas con Acuerdos Total y Parcial en el Período t / N° Total de Causas Terminadas con Sesión Presencial o Remota en el Período t) * 100	SIMEF
Porcentaje de Causas Totalmente Tramitadas en un Plazo Menor o Igual a 60 Días	95	91 - 95	15%	(N° Total de Causas Completamente Tramitadas en un Plazo < o = 60 Días en el Período t / N° Total de Causas Terminadas en el Período t)*100	SIMEF

Indicador	Meta	Rango	Ponderación Pago Variable	Forma de Medición	Medio Verificación
Porcentaje de Causas Con Sesión Conjunta de Mediación	55	51 - 55	40%	(N° Total de Causas con Sesión Conjunta de Mediación, Presencial o Remota, en el Período t / N° Total de Causas Tramitadas en el Período t) * 100	SIMEF

El procedimiento del Pago Trimestral Variable se encuentra regulado en las Bases Administrativas, lo anterior sin perjuicio de las instrucciones técnicas que puedan ser remitidas por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe durante la ejecución de los contratos.

10.3 Pago anual por la calidad del servicio

Con el objetivo de promover la prestación de un servicio de calidad a los usuarios, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos contratará mediante alguno de los mecanismos que establece la Ley N°19.886 una o más Auditorías para evaluar, cada año, la Satisfacción de los/as Usuarios/as que, mida a lo menos la atención del asistente administrativo o primera atención, el servicio entregado por el/la mediador/a, la experiencia en el desarrollo de mediaciones remotas mediante videoconferencia y la confortabilidad de la infraestructura de la oficina de mediación, entre otros. La medición se efectuará de una muestra aleatoria y representativa de las causas con sesión conjunta atendidas a nivel nacional y por contrato durante los 10 meses anteriores a la aplicación de la encuesta.

En base a los resultados obtenidos por cada centro en el índice denominado "Nota Promedio por Contratado – NPC", el Ministerio realizará un pago anual por la calidad del servicio prestado.

Para acceder a este pago anual por calidad del servicio, el centro de mediación deberá obtener una nota (NPC) que sea mayor o igual a la nota promedio nacional del mismo período, siempre que esta última sea mayor a la nota señalada en el Anexo N° 1. En caso contrario, la nota mínima a cumplir, será la informada en el Anexo N° 1.

El monto disponible para efectuar este pago estará compuesto por la diferencia que resulte del monto asignado anualmente por la Ley de Presupuesto para el pago del Programa de Licitaciones del Sistema Nacional de Mediación, y lo que se hubiere efectivamente pagado o devengado durante el mismo periodo por concepto de pago mensual fijo y pago trimestral variable durante el año calendario. Lo anterior sin perjuicio de que se debe descontar de este presupuesto disponible, los montos requeridos para efectuar el pago de los servicios correspondientes al mes de noviembre de cada año.

Tendrán derecho al pago de incentivos los Contratados cuyos contratos se encuentren vigentes al momento del pago, siempre y cuando hayan tenido una vigencia de al menos doce meses y no hayan sido sancionados por cualquier tipo de falta en el año calendario. Este pago se liquidará durante el último trimestre de cada año.

Durante el último trimestre de cada año, se dictará el acto administrativo que disponga, la forma de distribución por región de los recursos acumulados anualmente para este pago, y el monto a recibir por cada contratado que tenga derecho al pago anual por calidad del servicio. El monto anual disponible se distribuirá entre los contratados que tengan derecho al pago anual por calidad del servicio, proporcionalmente al número de jornadas de servicio de mediación familiar contratadas, respecto del total de jornadas de servicio de mediación a nivel nacional con derecho a este pago.

No procederá el Pago Anual por Calidad de Servicio, el último año de contrato, sin perjuicio de la realización de la respectiva auditoría de satisfacción de usuarios. Lo mismo ocurrirá, en caso que, de acuerdo a la fórmula de cálculo para el monto disponible establecida en el párrafo cuarto de la presente cláusula, en cualquiera de los años evaluados, no exista disponibilidad de recursos en el período.

El procedimiento de cálculo y pago se realizará de acuerdo a lo señalado en la cláusula Trigésimo Cuarta de las Bases Administrativas.]

Reajustabilidad

Sin perjuicio del tipo de zona a la que corresponda el contrato, el Valor del Servicio Mensualizado (VSM) en enero de cada año, se reajustará de conformidad con la variación positiva que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas – INE, o quien lo reemplace o sea su continuador legal, en el año de vigencia del contrato inmediatamente anterior.

UNDÉCIMO: DE LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LOS CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR, Y LA RECLAMACIÓN O DENUNCIA.

11.1.Procedimiento

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podrá, si lo estima pertinente, evaluar, supervisar y controlar la correcta ejecución de la prestación del servicio a través de cualquiera de las facultades contempladas en las bases de licitación y en el contrato. En todos los casos en que se proceda a la ejecución de estos mecanismos, se deberá guardar la debida confidencialidad por parte de quien la realice, ya sea funcionario/a del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de las Secretarías Regionales Ministeriales o personal del prestador externo que se contrate para tales efectos.

Todos los mecanismos de evaluación, supervisión y control podrán ser utilizados y ejecutarse sin aviso previo y, durante su ejecución, el Contratado y sus dependientes, no podrán negarse y deberán proporcionar toda la información requerida sobre los aspectos sujetos a la evaluación, supervisión y control. Asimismo, y en caso que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos determine la realización de una supervisión, los/as mediadores/as deberán someterse a estas, bajo la modalidad que se requiera.

Con ocasión de la ejecución de un mecanismo de evaluación, supervisión y control, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá impartir al contratado Instrucciones técnicas que estime idóneas para la adecuada prestación de servicios de mediación familiar.

Por otra parte, si con ocasión del ejercicio de las facultades de evaluación, supervisión y control fueren constatados incumplimientos que importan la aplicación de cualesquiera de las sanciones establecidas en los numerales 13.1 y 13.2 de la cláusula décimo tercero del contrato, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, en forma previa a la instrucción del procedimiento infraccional regulado en la cláusula décimo cuarta de esta convención, otorgará al contratado, un plazo no menor a 5 días ni mayor a 30 días hábiles, para que subsane el incumplimiento verificado, el que será comunicado por Oficio Ordinario, el cual se remitirá a través de correo electrónico.

La subsanación de los incumplimientos constatados deberá ser comunicada por el contratado a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, a través de informe suscrito por el Interlocutor/a Valido/a del contratado, remitido mediante correo electrónico, dentro del plazo que fuere otorgado para la consecución de dicho objetivo.

La subsanación de los incumplimientos que fueren informados por el contratado, deberá ser certificada por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio y comunicada dicha circunstancia mediante Oficio Ordinario remitido a través de correo electrónico.

En caso que, el contratado no subsanare los incumplimientos verificados, dentro del plazo otorgado por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio, se podrán aplicar las sanciones establecidas en los numerales 13.1 y 13.2 de la cláusula décimo tercero del contrato, de conformidad al procedimiento dispuesto en la cláusula décimo cuarto de esta convención.

Por su parte, en el caso de incumplimientos verificados con ocasión del ejercicio de las facultades de evaluación, supervisión y control, que importen la aplicación de las sanciones establecidas en el numeral 13.3 y 13.4 de la cláusula décimo tercera del contrato, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien

este/a designe, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula décimo cuarta de esta convención, instruirá el correspondiente procedimiento respectivo.

11.2 Informes

Asimismo, con ocasión del ejercicio de cualesquiera de las facultades de Evaluación, Supervisión y/o Control, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá solicitar al contratado un informe sobre aquellos aspectos señalados por el Ministerio en su requerimiento. Dichos informes deberán ser evacuados en el plazo de diez (10) días hábiles contados desde la notificación de la solicitud mediante correo electrónico o a través del medio que se señale en la solicitud.

Los informes, deberán dar cumplimiento a las siguientes condiciones:

- a) Los informes deberán ser suscritos por el/la Interlocutor/a Valido/a del prestador.
- b) Dar respuesta a todos los requerimientos de información emanados de la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- c) Las respuestas a los requerimientos deberán ser enviadas al correo electrónico señalado en la misma solicitud o a través del medio que se señale en ésta.
- d) Se deberá responder en tiempo y forma a todos los requerimientos solicitados, acompañando antecedentes y/o evidencias según corresponda.
- e) Los informes y la entrega de información deben ser oportunos y contener datos fidedignos.

En caso que, el informe evacuado por el Contratado no diere cumplimiento a las condiciones previamente señaladas, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá realizar observaciones en el plazo de veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción, las que serán puestas en conocimiento del Contratado para que efectúe las correcciones necesarias en el plazo de cinco (5) días hábiles. Si ello no ocurriere o las correcciones no fueren satisfactorias, a criterio del/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, se evaluarán los antecedentes y se podrá otorgar un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para que el contratado subsane las observaciones formuladas a su informe. En caso que el contratado no entregue el informe en el nuevo plazo otorgado o habiéndolo entregado dentro de ese término no subsane las observaciones realizadas por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, se podrá aplicar la sanción dispuesta en la letra j) del numeral 13.2 de la cláusula décimo tercera del contrato, según el procedimiento establecido en la cláusula décimo cuarta de esta convención.

11.3 Inspecciones.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizará inspecciones al Contratado, con el objeto de constatar en terreno el cumplimiento de las condiciones indicadas en el Formulario de Cumplimiento de Requerimientos Técnicos, Legales, de Infraestructura y Equipamiento que cada contratado debe cumplir al inicio y durante toda la vigencia del Contrato de Prestación de Servicios suscrito con esta Cartera de Estado (incluidas las posteriores actualizaciones durante la ejecución del contrato), revisar los procedimientos administrativos implementados por el Centro de Mediación para una adecuada ejecución del contrato, y recabar los demás antecedentes que permitan al Inspector/a formarse una cabal impresión respecto del cumplimiento de las obligaciones que las Bases de Licitación y el presente Contrato le imponen al Contratado.

Las reglas a aplicar en las inspecciones serán las siguientes:

- a. El/la inspector/a presentará la debida identificación que lo acredite en calidad de tal.
- b. Se realizarán procurando no interferir en las labores que se estén desarrollando en el Centro de Mediación Familiar.
- c. Se podrá entrevistar a los/as usuarios/as del servicio que se encuentren presentes.
- d. Se podrá revisar tanto SIMEF como los mecanismos de control de las causas que dispongan los Contratados.
- e. En general, se podrán recabar todos los antecedentes que permitan formarse una impresión precisa acerca de las actividades desarrolladas por el Contratado.

El Contratado deberá otorgar todas las facilidades necesarias para que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o las personas que este determine, lleven a cabo inspecciones en sus dependencias. Asimismo, deberá entregar toda la información relacionada con el contrato que le sea requerida.

Al término de cada inspección, se emitirá un informe, el que será puesto en conocimiento del Contratado y podrá contener la formulación de Instrucciones Técnicas, la detección de algún eventual incumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de Mediación Familiar o la constatación del cumplimiento del contrato.

En caso que durante el desarrollo de la inspección fueren verificados cualesquiera de los incumplimientos que importan la aplicación de las sanciones reguladas en la cláusula décimo tercera del presente contrato, resultará aplicable el procedimiento señalado en el numeral 11.1 que antecede.

11.4 Auditorías Internas

Las auditorías internas se realizarán a cualesquiera de los procesos relacionados con la gestión de los Centros de Mediación Familiar contratados, tales como tramitación de causas, Cumplimiento de Obligaciones Laborales, Previsionales, Sociales y Tributarias, Movimiento de Personal y/o cualquier otro proceso que la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos estime pertinente dentro de las facultades de evaluación, supervisión y control.

Asimismo, se podrán realizar auditorías extraordinarias, que no se encuentren consideradas o calendarizadas en el programa anual de auditorías, en casos de reclamos, o denuncias realizadas por el personal del Centro de Mediación, de un Tribunal y/o presentados por cualquier persona y cualquier vía de ingreso, o en el ejercicio de cualquiera de las facultades de evaluación, supervisión y control con que cuenta la Contraparte Técnica del Ministerio.

En caso que, durante el desarrollo de las auditorías internas fueren verificados cualesquiera de los incumplimientos que importan la aplicación de las sanciones reguladas en la cláusula décimo tercera del presente contrato, resultará aplicable el procedimiento señalado en el numeral 11.1 que antecede.

11.5 Auditorías Externas.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, podrá contratar, mediante alguno de los mecanismos que establece la Ley N°19.886, Auditorías Externas a fin de supervisar y controlar el funcionamiento de los Centros de Mediación Familiar, y el estricto cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación, Contrato de Prestación de Servicios, Oficios con Instrucciones Técnicas y/o Manuales de Procedimiento emanados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Las Auditorías Externas podrán realizarse bajo la metodología que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos estime pertinente y conforme a las facultades establecidas en el Contrato, tales como entrevistas, inspecciones, encuestas, focus group, análisis organizacional, usuario incógnito, entre otras.

Al término de cada auditoría, se podrá emitir, si corresponde, un informe, el que será puesto en conocimiento del Contratado y podrá contener la formulación de Instrucciones Técnicas y/o la detección de algún incumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de Mediación Familiar, informándose en detalle los hallazgos verificados.

En caso que durante el desarrollo de las auditorías externas fueren verificados cualesquiera de los incumplimientos que importan la aplicación de las sanciones reguladas en la cláusula décimo tercera del presente contrato, resultará aplicable el procedimiento señalado en el numeral 11.1 que antecede.

11.6 Supervisiones.

Si el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos determina la realización de supervisiones, estas se llevarán a cabo a través de un profesional

designado por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para que, en calidad de supervisor, presencie uno o más procesos de mediación realizados de forma presencial o vía remota mediante videoconferencia con el objeto de evaluar las competencias y habilidades de los/as profesionales mediadores/as.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos elaborará un Plan de Supervisiones y podrá disponer, además, la realización de supervisiones en los casos que lo estime conveniente dentro de las facultades de evaluación, supervisión y control establecidas.

Para estos efectos, la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podrá designar a un funcionario/a de la Subsecretaría de Justicia, de la respectiva Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos, o contratar dicho servicio mediante alguno de los mecanismos que establece la Ley N°19.886.

Serán objeto de supervisión sólo aquellos procesos de mediación en que se cuente con el consentimiento expreso y por escrito de las partes intervinientes en el proceso.

Al término de cada supervisión, se emitirá un Informe, el que será puesto en conocimiento del Contratado, vía correo electrónico en un plazo no mayor a 15 días hábiles de efectuada la Supervisión, y podrá contener la formulación de Instrucciones Técnicas y/o la detección de algún incumplimiento de las Bases de Licitación, Contrato de Prestación de Servicios, y/o Manuales de Procedimiento emanados del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y, informándose en detalle los hallazgos verificados.

En caso que durante el desarrollo de las supervisiones fueren verificados cualesquiera de los incumplimientos que importan la aplicación de las sanciones reguladas en la cláusula décimo tercera del presente contrato, resultará aplicable el procedimiento señalado en el numeral 11.1 que antecede.

Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podrá evaluar el envío de los antecedentes, por medio de la Secretaría Regional Ministerial correspondiente, a la Corte de Apelaciones respectiva con el objeto de que ésta aplique las sanciones establecidas en el artículo 113 de la Ley N° 19.968, sin perjuicio de las facultades de solicitud de sustitución del/la mediador/a y/o asistente administrativo, contenidas en la cláusula séptima de la presente convención.

11.7 Análisis de Demanda.

Mensualmente, el/a Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este designe, realizará un análisis del desempeño de todos los centros de mediación familiar contratados a nivel individual, por zona y nacional respecto del ingreso y tramitación de causas, adecuada distribución de la demanda y cumplimiento de indicadores de gestión.

En base a los resultados obtenidos de dichos análisis, el/a Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, o quien este/a designe podrá:

- a) Efectuar ajustes en los ciclos de derivación automáticos de causas.
- b) Requerir informe a los centros de mediación que presentaren desviaciones relevantes en su desempeño en el período evaluado.
- c) Emitir mediante Oficio o correo electrónico, Instrucciones Técnicas referidas a la mejora de la prestación del servicio o la gestión de demanda.

El resultado del análisis mensual se recogerá en un "Informe de Análisis Mensual de Demanda" el cual podrá ser considerado para eventuales modificaciones contractuales necesarias para la adecuada cobertura de demanda, de acuerdo a lo establecido en la cláusula décimo sexta de la presente convención. De la misma forma, podrá servir como antecedente para el ejercicio de cualquiera de las otras facultades de evaluación y control contempladas en esta misma cláusula.

11.8. Reclamaciones, Denuncias y su Tramitación

La Prestación de Servicios de Mediación Familiar por parte del Contratado estará sujeta a

eventuales reclamaciones o denuncias que se presenten en su contra por parte de usuarios/as, personal de un Centro de Mediación, de un Tribunal, y/o cualquier otra vía de ingreso relacionada con el servicio, a través de los distintos medios que disponga el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos o cada una de las instituciones relacionadas.

Recibido el reclamo o denuncia, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe evaluará su contenido, pudiendo determinar la respuesta inmediata al reclamante o denunciante, la solicitud de aclaración a este o la solicitud de informe al Centro de Mediación reclamado.

La respuesta inmediata, procederá en aquellos casos en que el reclamo o denuncia presentados se refieran a hechos que, por su naturaleza, no pueden ser objeto de investigación o sanción por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por referirse a circunstancias que no se encuentren en el marco del Contrato de Prestación de Servicios de Mediación Familiar que mantiene esta Cartera de Estado.

La solicitud de aclaración al reclamante o denunciante, procederá respecto de aquellos reclamos o denuncias en que los datos sean insuficientes para una correcta tramitación o no se puedan desprender peticiones concretas. La solicitud de aclaración se realizará por mediante oficio ordinario o correo electrónico, y el reclamante o denunciante dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para responder, contados desde la notificación de la aclaración. Evacuada la solicitud o vencido este plazo, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe mérito de los antecedentes aportados por el reclamante o denunciante dispondrá el archivo del reclamo o denuncia, o la solicitud de informe al Contratado para determinar eventuales responsabilidades.

En caso de ser necesario, se solicitará informe al Centro de Mediación reclamado mediante correo electrónico, para que, evacúe un informe respecto del reclamo o denuncia, dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles, contados desde la comunicación de la solicitud de informe, acompañando todos los antecedentes que a su juicio resulten pertinentes y relevantes para una adecuada resolución del reclamo o denuncia efectuada.

Recibido el informe, o vencido el plazo para su presentación, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe deberá pronunciarse sobre la reclamación o denuncia, dentro del plazo de 20 (veinte) días hábiles, disponiendo el archivo de los antecedentes, emitiendo mediante Oficio Ordinario, Instrucciones Técnicas para la mejora del servicio o en su defecto, en el evento de detectar un incumplimiento de las Bases de Licitación o del Contrato de Prestación de Servicios de Mediación Familiar que importe la aplicación de las sanciones establecidas en la cláusula décimo tercera de la presente convención, podrá aplicar el procedimiento establecido en el numeral 11.1 precedente.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe no disponga de antecedentes suficientes para acreditar la existencia de algún tipo de incumplimiento que importe la aplicación de las sanciones establecidas en la cláusula décimo tercera del presente contrato, podrá decretar otras medidas de evaluación, supervisión y control a fin de verificar la existencia de los incumplimientos mencionados y proceder de conformidad a lo dispuesto en el numeral 11.1 anterior.

Si fuere necesario, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos adoptará de inmediato las medidas para asegurar la adecuada prestación del servicio.

En todos los casos, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos informará al reclamante, y tratándose del denunciante, cuando cuente con su identificación, del resultado final de la reclamación o denuncia.

DÉCIMO SEGUNDO: DE LAS INSTRUCCIONES TÉCNICAS.

Las Instrucciones Técnicas son aquellas indicaciones impartidas por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, con ocasión del ejercicio de las facultades de evaluación, supervisión y control a los Centros de Mediación Familiar Licitados y cuyo fin es subsanar falencias respecto de la correcta Prestación del Servicio de Mediación Familiar y que se encuentran referidas a cualquier aspecto administrativo, de operación o normativo contemplado en las Bases Administrativas,

Técnicas, el Contrato suscrito y/o los Manuales de Procedimiento asociados.

Las instrucciones técnicas serán impartidas por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe p mediante Oficio Ordinario y remitidas vía correo electrónico, estableciendo para su ejecución plazos perentorios que no podrán ser menores a 5 días hábiles ni mayores a 30 días hábiles, los cuales deberán ser cumplidos por el contratado.

Sin perjuicio de lo anterior, a solicitud fundada del contratado, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, podrá evaluar la entrega de un plazo adicional para el cumplimiento de la Instrucción Técnica, lo cual será notificado mediante Oficio Ordinario, el cual en ningún caso podrá ser mayor a 10 días hábiles, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditado por el Contratado.

En caso de que el Contratado dé fiel y oportuno cumplimiento a lo instruido mediante Instrucciones Técnicas y, que, habiéndose subsanado los hallazgos detectados, estos sean verificados, se procederá al cierre del procedimiento sin aplicación de sanciones. Lo anterior, no será aplicable cuando se trate de hechos reiterados y que, de acuerdo a lo señalado en la cláusula Décimo Tercera, sean constitutivos de faltas leves y menos graves, así como tampoco se aplicará respecto de incumplimientos catalogados como falta graves o gravísimas.

Por el contrario, si el Contratado no evacúa el Informe en el plazo señalado, no da cumplimiento a las Instrucciones Técnicas impartidas por causas que le fueren imputables o ellas no fueren satisfactorias, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos evaluará los antecedentes, pudiendo dar inicio al Procedimiento Infracional respectivo, aplicándose las sanciones que correspondan según lo establecido en las Bases de Licitación y el presente Contrato, comunicándose tal circunstancia al contratado, de acuerdo al procedimiento establecido.

En caso de incumplimiento de aquellas instrucciones técnicas que digan relación con hechos no contemplados de forma específica en las sanciones enumeradas en la cláusula décimo tercera, corresponderá la aplicación de la sanción establecida en el literal aa) del numeral 13.3 de la misma cláusula.

DÉCIMO TERCERO: DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.

Si el Contratado no cumple con las condiciones establecidas tanto en las Bases, como el contrato suscrito con esta Cartera de Estado, por razones que fueren imputables, tanto al Contratado, como al personal Mediador/a o de apoyo administrativo, se le aplicará la sanción respectiva, en función de la gravedad de la infracción cometida, de acuerdo al siguiente catálogo de incumplimientos y sanciones:

- 13.1 Faltas Leves:** Importará una sanción de multa de 1% a 5 % del Valor Mensualizado del Servicio (VSM) neto (sin impuestos) adjudicado o reajustado según corresponda, la que se aplicará cada vez que se verifique respecto del Contratado, alguna de las siguientes circunstancias:

Faltas Leves	% Multa
a) No contar con el horario de atención contratado, en el formato establecido por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en un lugar visible desde el exterior o el ingreso de la oficina.	1%
b) No contar con la identificación de ser un prestador Contratado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el formato establecido por este, en un lugar visible desde el exterior o el ingreso de la oficina.	2%
c) No tener a disposición de los/as usuarios/as la folletería y/o formularios de OIRS entregados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	2%
d) No contar con el catastro actualizado de instituciones y organizaciones públicas y privadas de su entorno geográfico debidamente dispuesto en la Sala de Espera del Centro, que guarden relación con la prestación del servicio de mediación familiar.	3%
e) No contar con la información que dé cuenta de los medios disponibles con que cuenta el/la usuaria del Sistema Nacional de Mediación, para realizar reclamos, sugerencias y/o felicitaciones respecto de la prestación del servicio o del personal del Centro de Mediación Familiar.	5%
f) Encomendar la responsabilidad de efectuar la citación a mediación a cualquiera de las partes que formen parte de la causa.	5%
g) Efectuar citaciones y/o demás comunicaciones a las partes mediante redes sociales, como, por ejemplo, Facebook, Twitter, Instagram, etc.	5%
h) Efectuar citaciones a las partes fuera del plazo mínimo establecido en el contrato, afectando su asistencia o provocando algún perjuicio. Para estos efectos, se entenderá como plazo mínimo de notificación, el de 2 días hábiles.	5%
i) Falta de devolución de la documentación entregada por las partes durante la tramitación de la causa, a solicitud de cualquiera de las partes, dentro del período establecido en el contrato.	5%
j) No contar ni tener a disposición medidas de higiene, limpieza y seguridad en las dependencias del Centro de Mediación, de acuerdo a lo establecido en el numeral 13 de la cláusula Octava "obligaciones Esenciales", de las Bases Técnicas.	5%
k) Cualquier incumplimiento a las obligaciones que establecen las Bases de Licitación, o al presente contrato que esté sancionada como falta leve o que no estén sancionadas como Falta Menos Grave, Grave o Gravísima.	5%

En caso que fueren verificados cualesquiera de los incumplimientos previamente señalados, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, en forma previa a la instrucción del procedimiento infraccional regulado en la cláusula décimo cuarta de esta convención, otorgará al contratado, un plazo para que subsane el incumplimiento verificado, el que será comunicado mediante Oficio Ordinario, según lo dispuesto en el numeral 11.1 de la cláusula décimo primero precedente.

13.2 Falta Menos Grave: Importará una sanción de multa de un 6% a un 15 % del Valor Mensualizado del Servicio (VSM) adjudicado neto (sin impuestos) o reajustado según corresponda, la que se aplicará cada vez que se verifique respecto del Contratado alguna de las siguientes circunstancias:

Falta Menos Grave	% Multa
a) Incumplimiento de las condiciones contratadas de acuerdo a los estándares establecidos por las Bases de Licitación y este contrato, relativas a los siguientes elementos de infraestructura, equipamiento y medios tecnológicos idóneos, según se detalla a continuación: <ul style="list-style-type: none"> i. Características del Equipamiento Computacional. ii. Características del Mobiliario del Centro de Mediación. iii. Características de la Conexión a Internet. iv. Características de la Plataforma de Videoconferencia. v. Características de la Conexión Telefónica Fija o Móvil. 	6% Base en caso de ser sólo una de las circunstancias señaladas, más 1% por cada circunstancia adicional que se verifique entre los numerales i al v, con un tope del 10%.
b) No entregar documentación o información oportuna y/o entregar información o documentación errónea a los/as usuarios/as.	6%
c) Incumplimiento de las condiciones contratadas de acuerdo a los estándares establecidos por las Bases de Licitación, y en este contrato relativas a los siguientes elementos de infraestructura, equipamiento y medios tecnológicos idóneos, según se detalla a continuación: <ul style="list-style-type: none"> i. Características y/o especificaciones de las Salas de Mediación. ii. Características y/o especificaciones de las Salas de Espera. iii. Características y/o especificaciones de las Salas de Baños. iv. Características de las Condiciones de Accesibilidad. 	8% Base en caso de ser sólo una de las circunstancias señaladas, más 1% por cada circunstancia adicional que se verifique entre los numerales i al iv, con un tope del 11%.
d) Falta de la documentación de respaldo en SIMEF que acredite que el personal de apoyo administrativo cumple con los requisitos exigidos por las Bases para cada perfil de cargo, lo que podrá verificarse a través de cualquier Mecanismo de Control establecido en el presente contrato que disponga el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	10%
e) Cualquier incumplimiento a las obligaciones establecidas en las Bases de Licitación o al presente contrato que no estén sancionadas como Falta Leve, Grave o Gravísima.	10%
f) Inasistencia injustificada a una actividad convocada por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y que esta defina como de asistencia obligatoria en la misma convocatoria, ya sea que se trate de una actividad presencial o vía remota.	12%
g) Falta de distribución equitativa de causas entre los/as Mediadores/as de la nómina del Contratado, lo cual se podrá verificar a través de Auditorías Internas, Inspecciones u otro Mecanismo de Control dispuesta en el presente contrato que establezca el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	15%
h) Falta de documentación en SIMEF en la tramitación de causas terminadas conforme el estado de término de la causa.	15%
i) No ingresar y registrar en el Sistema Informático de Mediación Familiar las causas recepcionadas en la oficina del Centro de Mediación.	15%
j) Falta de entrega oportuna de los Informes exigidos al Contratado y/o falta de corrección oportuna o insatisfactoria de los mismos.	15%

k) No remitir a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Reclamos, denuncias y/o Sugerencias presentados por usuarios/as u otros, de acuerdo a lo señalado en el primer párrafo del numeral 11.8 de la cláusula décimo primera del contrato.	15%
---	-----

En caso que, con ocasión del ejercicio de cualquier facultad de evaluación, supervisión y control, y/o a raíz de un reclamo por parte de un/a usuario/a, se verifique que la comisión de cualquiera de los hechos calificados como constitutivos de Falta Menos Grave producen un perjuicio directo al/la usuario/a, **afectando el correcto desarrollo del proceso de mediación, la resolución del proceso de mediación y/o aprobación del acuerdo alcanzado por parte del respectivo tribunal, y a consecuencia de ello, fueren afectados cualquiera de sus derechos como usuario/a del Sistema Nacional de Mediación Familiar Licitado o los derechos que pudiere ejercer en relación a las materias susceptibles de mediación familiar, o genera un perjuicio directo a la prestación del servicio de mediación familiar**, de acuerdo a lo establecido en el presente contrato, este hecho será sancionado con una adición de porcentaje en la sanción aplicable, según la siguiente tabla:

Porcentaje	Descripción
4%	Afecta directamente la atención y/o derechos de usuarios o la prestación del servicio

En caso que fueren verificados cualesquiera de los incumplimientos previamente señalados, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, en forma previa a la instrucción del procedimiento infraccional regulado en la cláusula décimo cuarto de esta convención, otorgará al contratado, un plazo para que subsane el incumplimiento verificado, el que será comunicado por escrito a través de correo electrónico, según lo dispuesto en el numeral 11.1 de la cláusula décimo primero precedente.

13.3 Falta grave: Importará una sanción de multa de un 16% a un 30% del Valor Mensualizado del Servicio (VSM) adjudicado neto (sin impuestos) o reajustado según corresponda, la que se aplicará cada vez que se verifique la concurrencia de alguna de las siguientes circunstancias:

Falta Grave	% Multa
a) Incumplimiento de las condiciones contratadas de acuerdo a los estándares establecidos por las Bases de Licitación y el presente contrato, relativas al personal.	16%
b) i. Tratándose de un contrato con 0,5 o más jornadas contratadas, la ausencia de mediador/a o de cualquier personal de apoyo administrativo por 3 o más días corridos; ii. para aquellos contratos con menos de 0,5 jornadas contratadas, la ausencia del mediador/a o de cualquier personal de apoyo administrativo por 2 días corridos, y iii. falta de registro y/o movimiento del personal del Centro de Mediación en el SIMEF, o falta de notificación a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos respecto de una ausencia del personal, en caso de no poder registrar el respectivo reemplazo.	17%
c) Incumplimiento de las condiciones contratadas de acuerdo a los estándares establecidos por las Bases de Licitación y el presente contrato, relativas a infraestructura, equipamiento y medios tecnológicos idóneos, detectado por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Según se detalla a continuación: i. Existencia y/o Cantidad del Equipamiento Computacional.	18% Base en caso de ser sólo una de las circunstancias señaladas, más 1% por cada circunstancia adicional que se verifique entre los numerales i al v, con un tope de 22%.

Falta Grave	% Multa
ii. Existencia y/o Cantidad del Mobiliario del Centro. iii. Existencia de conexión a internet. iv. Existencia de la plataforma de videoconferencia. v. Existencia de la Conexión Telefónica Fija o Móvil y/o cantidad de líneas requeridas.	
d) Incumplimiento de las condiciones contratadas de acuerdo a los estándares establecidos por las Bases de Licitación, y el contrato relativas a infraestructura, equipamiento y medios tecnológicos idóneos, detectado por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Según se detalla a continuación: <ul style="list-style-type: none"> i. Cantidad del Mobiliario del Centro. ii. Cantidad de las Salas de Mediación. iii. Cantidad de las Salas de Espera. iv. Cantidad de las Salas de Baños. v. Inexistencia de Condiciones de Accesibilidad. 	20% Base en caso de ser sólo una de las circunstancias señaladas, más 1% por cada circunstancia adicional que se verifique entre los numerales i al v con un tope de 24%.
e) Falta reiterada de documentación en SIMEF en la tramitación de causas terminadas conforme el estado de término de la causa. Para estos efectos, se entenderá que la conducta es reiterada si aplicada multa por falta menos por dicho incumplimiento al Contratado, éste volviera a verificarse a través de cualquier Mecanismo de Control establecido en el presente contrato que establezca el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	20%
f) Falta de suscripción por parte del Contratado o alguno de los miembros de la UTP, de uno o más Contratos de Trabajo con el personal del Centro de Mediación en caso de ser procedente.	20%
g) Incumplimiento de Horario de Atención de Público establecido en el presente contrato, sin motivo plausible o autorización expresa de la el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en caso fortuito o fuerza mayor.	20%
h) No realizar la evaluación socioeconómica de ambas partes del proceso de mediación, salvo cuando una o ambas partes no asisten al proceso.	22%
i) Cualquier otra infracción o negligencia calificada en las Bases de Licitación o en el presente contrato como Falta Grave.	23%
j) Manipulación incorrecta de la agenda del/la Mediador/a que afecte la normal y oportuna prestación del servicio.	25%
k) Falta reiterada en la entrega oportuna de los Informes exigidos al Contratado y/o falta de corrección o satisfactoria de los mismos. Para estos efectos, se entenderá que la conducta es reiterada, si requerido un nuevo Informe, y habiéndose sancionado por los mismos hechos, el Contratado no ha dado respuesta a ninguna de las dos solicitudes.	25%
l) Falta de diligencia e incumplimiento de las obligaciones o abuso en el desempeño de las funciones por parte del/la Mediador/a.	25%
m) Incumplimiento por parte del prestador, respecto de alguno de los requisitos señalados en cualquiera de los literales del numeral 35.2 de la cláusula Trigésimo Quinta de las Bases Administrativas para acreditar el cumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales, Sociales y Tributarias por dos meses	25%

Falta Grave	% Multa
consecutivos. Misma sanción aplicará para el Contratado que no cumpla con acompañar la "Carpeta Tributaria Electrónica" una vez al año, de acuerdo a lo señalado en la Cláusula Trigésimo Cuarta de las Bases Administrativas.	
n) Negativa injustificada en el otorgamiento de las facultades necesarias para la realización de las Facultades de Evaluación, Supervisión y Control en la modalidad establecida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Para estos efectos, la negativa de alguno de los trabajadores del Contratado, se entenderá negativa del mismo Contratado.	27%
o) Falta de respuesta a las solicitudes efectuadas por el Tribunal respecto de los acuerdos sometidos a aprobación judicial, que provoque un perjuicio al usuario.	27%
p) No disponer de las Jornadas de Trabajo del/la Mediador/a o personal administrativo, por más de 3 días corridos, sin motivo plausible o autorización expresa de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en caso fortuito o fuerza mayor.	30%
q) Incumplimiento de funciones por parte de alguno de los/as Mediadores/as de la nómina del Contratado, en la tramitación personal de causas de acuerdo al numeral 6, de la Cláusula Octava del presente Contrato.	30%
r) Conducción de un proceso de mediación y/o firma de un Acta de Acuerdo, por parte de un co-mediador autorizado en dicha calidad, sin la coparticipación de un/a Mediador/a Titular de la nómina.	30%
s) Conducción de un proceso de mediación por parte de un/a Mediador/a que incurra en alguna de las causales establecidas en el artículo 107 de la Ley N° 19.968 o conflicto de interés señalado en el numeral 7, de la Cláusula Octava de esta convención.	30%
t) Realización por parte de un/a Mediador/a de alguna conducta que pueda ser catalogada como desleal con los/as usuarios/as, de acuerdo al numeral 7 de la Cláusula Octava de esta convención, lo que incluye la infracción al deber de resguardar que el contenido del Acta de Acuerdo represente fielmente lo acordado por las partes.	30%
u) Incumplimiento de las Obligaciones Laborales, Previsionales, Sociales y Tributarias del Contratado, de acuerdo a la Cláusula Trigésimo Noveno.	30%
v) Emisión y/o suscripción de un Acta de Acuerdo o Certificado de Mediación Frustrada por alguien distinto del/la Mediador/a asignado/a o responsable del proceso de mediación, sin motivo plausible o autorización expresa de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en caso fortuito o fuerza mayor.	30%
w) Habiendo sido sancionado de acuerdo a lo dispuesto en el literal i) del numeral 13.2 anterior, reiterar el no ingreso ni registro en el Sistema Informático de Mediación Familiar de las causas recepcionadas en la oficina del Centro de Mediación.	30%
x) Efectuar un cobro por la reproducción y/o emisión de documentos a los/as usuarios/as.	30%
y) No asumir, atender y/o tramitar injustificadamente una mediación derivada o ingresada al Centro de Mediación.	30%
z) Ejercer el/la Mediador/a o personal de apoyo administrativo en el Centro de Mediación, cualquier	30%

Falta Grave	% Multa
tipo de actividad económica o profesión liberal distinta del servicio contratado en dependencias del Centro de Mediación.	
aa) Incumplimiento de las Instrucciones Técnicas señaladas por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en el plazo establecido para ello, en todos aquellos casos no contemplados en las faltas leves y menos grave.	30%
bb) Que el Centro se encuentre cerrado en el Horario de Atención de Público señalado en el Anexo N°1, en al menos dos días distintos, sin previa autorización de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	30%
cc) Realizar por parte del/la mediador/a familiar, sesiones de mediación familiar mediante vía remota mediante videoconferencia, en un lugar distinto al centro de mediación familiar, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debidamente justificado y expresamente autorizado por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.	30%
dd) Falta de constancia de consentimiento expreso de las partes para realizar la sesión de forma remota.	30%
ee) Falta de verificación por parte del/la mediador/a, de la identidad de las partes, falta de solicitud que éstas ratifiquen su voluntad de llevar adelante el proceso de mediación vía remota mediante videoconferencia, falta de constatación 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, y/o falta de verificación de la ausencia de terceras personas ajenas al proceso.	30%

En caso que, con ocasión del ejercicio de cualquier facultad de evaluación, supervisión y control, y/o, a raíz de un reclamo por parte de un/a usuario/a, se verifique que la comisión de cualquiera de los hechos calificados como constitutivos de Falta Grave producen un perjuicio directo al/la usuario/a, **afectando el correcto desarrollo del proceso de mediación, la resolución del proceso de mediación y/o aprobación del mismo por parte del respectivo tribunal, y a consecuencia de ello, fueren afectados cualquiera de sus derechos como usuario/a del Sistema Nacional de Mediación Familiar Licitado o los derechos que pudiese ejercer en relación a las materias susceptibles de mediación familiar; o genera un perjuicio directo a la prestación del servicio de mediación familiar, acuerdo a lo establecido en el presente contrato, este hecho será sancionado con una adición de porcentaje en la sanción aplicable, según la siguiente tabla:**

Porcentaje	Descripción
6%	Afecta directamente la atención y/o derechos de usuarios o la prestación del servicio

Con todo, la aplicación de multas por parte del Ministerio, en ningún caso podrá superar el **20% del valor neto del contrato.**

13.4 Falta gravísima: Importa una sanción de término anticipado del contrato, y de cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, las que se aplicarán en caso que se verifique la concurrencia de alguna de las siguientes circunstancias:

Incumplimiento de cualquiera de las condiciones establecidas en los numerales de la misma Cláusula Tercera del contrato que, sin perjuicio de estar contenidas en una

sanción específica, signifiquen un incumplimiento del Objeto del Contrato, de acuerdo a lo definido en la misma cláusula Tercera de la presente convención.

- a) Manipulación de los indicadores del Pago Trimestral Variable, incorporando información falsa y/o inexacta, lo que se verificará a través de cualquier Mecanismo de Control establecido en el presente contrato que disponga el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe.
- b) Que el Centro se encuentre cerrado en forma reiterada en el Horario de Atención de Público señalado en el Anexo N°1, sin previa autorización de el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Para estos efectos, se entenderá que la conducta es reiterada si el cierre se produce en al menos 3 días continuos o discontinuos dentro de un mes calendario.
- c) La firma de un acuerdo por parte de un/a mediador/a, sin haber estado él presente, de forma presencial o mediante vía remota mediante videoconferencia, según corresponda, durante el proceso de mediación.
- d) Emitir certificados de mediación frustrada, en casos en que el/la mediador/a que suscribe no hubiere participado del proceso de mediación, de forma presencial o mediante vía remota mediante videoconferencia, según corresponda, o éste no se hubiere llevado a efecto.
- e) Incumplimiento de la obligación de confidencialidad de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 4 de la cláusula Octava del contrato. Incluye la grabación, captación, interceptación, divulgación o reproducción total o parcial de una sesión de mediación por parte del/la Mediador/a o cualquier funcionario del Centro de Mediación Familiar, por cualquier medio material, digital ya sea privado o de comunicación masiva.
- f) Conducción de un proceso de mediación y/o firma de un Acta de Acuerdo o Acta de Mediación Frustrada por parte de un Pasante.
- g) Realizar cobros, en dineros o especies, a los/as usuarios/as por los Servicios de Mediación Familiar o por la emisión del Certificado de Mediación Frustrada.
- h) Otorgar información falsa en los Informes que está obligado a entregar, o incorporar información que no sea fidedigna al Sistema Informático de Mediación Familiar
- i) Realizar un Proceso de Mediación Familiar Privado en el Centro de Mediación Familiar Licitado.
- j) Incumplimiento de las condiciones contratadas de acuerdo a los estándares establecidos por las Bases de Licitación, relativas a Personal, Infraestructura y Equipamiento, en caso que se hubiere cursado previamente una multa por Falta Grave por el mismo incumplimiento.
- k) Entrega, por parte del Contratado, de antecedentes y/o información falsa durante el Proceso de Licitación.
- l) Incumplimiento de la solicitud de modificación del domicilio del Centro de Mediación, efectuada por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, según lo dispuesto en la Cláusula Décima de las Bases Técnicas.
- m) Subcontratación del servicio de mediación familiar, e incumplimiento de la obligación de ejecutar los servicios con personal propio, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula octava del contrato.
- n) Si las multas acumuladas alcanzan el 20% del valor neto de la contratación.
- o) Las demás conductas o hechos constitutivos de Falta Gravísima que se señalen en las Bases o en el presente Contrato.

El contratado se podrá eximir de la aplicación de una multa y/o del término anticipado, según corresponda, cuando se acredite que el incumplimiento se debió a razones de fuerza mayor o caso fortuito, alegado y probado por el prestador.

Lo anterior deberá ser ponderado por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, al momento de elaborar su informe, de acuerdo a lo indicado en la cláusula décimo cuarto del presente contrato.

DÉCIMO CUARTO: DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS, COBRO DE GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO Y/O TÉRMINO ANTICIPADO.

En caso que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe a través de cualquiera de los Mecanismos de Evaluación, Supervisión y Control establecidos en el presente contrato, a través de la tramitación de un reclamo contra el contratado, o denuncias realizadas por el personal de un Centro de Mediación, de Tribunal, de un tercero y/o cualquier otra vía de ingreso, tome conocimiento de un hecho que pudiese constituir un incumplimiento del contrato, mediante un oficio comunicará a la brevedad el inicio de un procedimiento infraccional al contratado, quien tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles para efectuar sus descargos, acompañando los antecedentes o solicitando las gestiones que permitan verificarlos, del cual podrá solicitar por única vez una prórroga de plazo por un máximo de 2 (dos) días hábiles adicionales a la fecha del vencimiento del plazo primitivo dispuesto para evacuar descargos, la cual deberá ser expresamente autorizada por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio.

En dichos descargos el contratado podrá hacer valer todos los derechos que la Ley N° 19.880 le reconoce en su calidad de interesado en un procedimiento administrativo.

En todos los casos, los descargos deberán ser remitidos formalmente desde la cuenta de correo electrónico asignado al prestador y firmados por el/la interlocutor/a válido/a designado por el proveedor contratado, a la casilla de correo electrónico contratos2022@minjusticia.cl con copia a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe.

Una vez concluida la instrucción del procedimiento, o habiendo expirado el plazo para recibir los descargos sin que se hayan remitido, se procederá a emitir un informe por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe en el cual se constatará el transcurso del plazo para la presentación de descargos y un análisis de los mismos, pudiendo:

- a. Determinar la no aplicación de sanción al contratado por el incumplimiento, por deberse esto a razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditadas, caso en el cual archivará los antecedentes, informando, mediante Oficio Ordinario, al contratado el cierre del procedimiento infraccional.
- b. Proponer a la Secretaría Regional Ministerial respectiva, la aplicación de una sanción de multa, cobro de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y/o el término anticipado de la contratación, lo que se concretará mediante resolución fundada de esta autoridad, la que será publicada en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública (en el ID de la licitación y a través de la funcionalidad "Historial cumplimiento contractual del proveedor") y notificada a través de carta certificada, dirigida al domicilio del contratista, sin necesidad de requerimiento judicial. La notificación se entenderá efectuada al tercer día siguiente al del ingreso de la carta respectiva en la oficina de correos correspondiente al domicilio del contratista.

Asimismo, la Resolución Exenta que disponga la respectiva sanción al contratado, será publicada en el Registro de Sanciones de la página web www.mediacionchile.gob.cl, Transparencia Activa del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y en la página web www.mercadopublico.cl bajo el ID de la Licitación respectiva.

Dichas sanciones permanecerán publicadas en el mencionado Registro de Sanciones de la página web www.mediacionchile.cl por un periodo de 5 (cinco) años desde la fecha de la resolución que dispuso la sanción.

En caso que la sanción del contratado sea consecuencia del incumplimiento de obligaciones y/o abuso en el desempeño de funciones por parte de un/a Mediador/a de la nómina, la Resolución que establece la sanción hará expresa mención a dicha circunstancia y dispondrá que los antecedentes sean puestos en conocimiento de la respectiva Corte de Apelaciones.

El contratado podrá reclamar de este acto mediante los recursos y dentro de los plazos que establece la legislación vigente.

Las multas que fueren procedentes se cursarán administrativamente, sin forma de juicio, y se deducirán de los estados de pagos o de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de las Obligaciones del Contrato de Prestación de Servicios de Mediación Familiar, si los primeros no fueren suficientes, en ese orden de prelación.

El pago de las multas se debe efectuar mediante el descuento de lo devengado mensualmente, en relación al total del monto de pago realizados mensualmente, hasta enterar el monto total de la multa aplicada.

Para esto efectos, las multas se descontarán en cuotas mensuales, iguales y sucesivas, en el número de cuotas que a continuación se indica:

Tipo de Falta Cursada	Número de Cuotas para el pago
Leve	2
Menos Grave	4
Grave	6

Sin perjuicio de lo anterior, el contratado siempre podrá solicitar de forma expresa a la Contraparte Técnica del Ministerio, hasta antes del cobro de la primera cuota de la multa, el descuento en una única cuota, procediéndose a realizar el descuento en el estado de pago correspondiente.

En caso que, próximo a la fecha de término del contrato, quede un saldo insoluto de la multa cursada, podrá descontarse del último pago a efectuarse al contratado, el total de lo que falte para cubrir el monto adeudado.

Si aún aplicada la regla anterior se adeudaren montos, en la misma resolución que disponga la aplicación de multa se podrá otorgar un plazo prudencial al contratado para que, previo al cobro de la garantía consigne el valor de la multa en la cuenta corriente de la Subsecretaría de Justicia. Si no se realizare el pago dentro del plazo otorgado para ello, los montos serán cobrados de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de las Obligaciones del Contrato de Prestación de Servicios de Mediación Familiar.

En caso de término anticipado de la contratación, esta se entenderá terminada en el plazo que señale el acto administrativo que le ponga término, plazo que se contará desde la notificación del acto administrativo al contratista.

Si la terminación de la contratación irroga perjuicios al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, éste podrá ejercer las acciones indemnizatorias correspondientes.

El procedimiento anterior no se aplica a la resciliación o mutuo acuerdo de las partes.

DÉCIMO QUINTO: DE LA MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

La presente convención no podrá sufrir modificaciones que alteren las obligaciones que establecen las Bases de Licitación y el presente contrato, salvo en los casos contemplados en la Ley N° 19.886 y su Reglamento.

No obstante lo anterior, el Ministerio de mutuo acuerdo con el contratado, podrá suscribir modificaciones o ampliaciones del contrato cuando se vea afectada la cobertura, continuidad, calidad, regularidad y/o adecuada prestación de los servicios de mediación a los/as usuarios, por cualquiera de las causales que a continuación se indican:

- a) Cuando en la respectiva zona de licitación se produjera una porción de jornadas licitadas desierta, y a juicio del licitante el monto de la contratación resulte económicamente desproporcionado en relación a los recursos financieros y humanos involucrados en la realización de un nuevo proceso licitatorio;
- b) Cuando se produjera un término anticipado de otro contrato en la misma zona;
- c) Cuando se produjera un aumento en la demanda por el servicio en la zona igual o superior al 20% en un periodo igual o superior a seis meses dentro de un año calendario y que afecte el equilibrio económico financiero de las partes. Esta facultad podrá ser ejercida por el Ministerio, considerando el informe técnico emitido por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos I; y
- d) Cuando se produjeran modificaciones en la Ley que hagan necesario adecuar las cláusulas contractuales.

Las modificaciones de contrato podrán aumentar la cantidad de jornadas de servicio de mediación adjudicadas, siempre y cuando dicha modificación no supere el 30% del monto originalmente contratado.

En caso que en la respectiva zona de licitación exista más de un Contratado y sea procedente la aplicación de alguna de las causales antes señaladas, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizará el ofrecimiento de modificación a los Contratados según el orden de la adjudicación, sin considerar aquellos contratados sancionados durante el periodo de vigencia de su contrato, cualquiera sea la falta.

En caso que ninguno de los Contratados acepte la propuesta de modificación, la Contraparte Técnica del Ministerio evaluará la procedencia de una nueva licitación.

La modificación o ampliaciones de contrato comprenderá los ajustes a los requerimientos técnicos de personal de apoyo administrativo, infraestructura y equipamiento del lugar para la prestación de los servicios, de acuerdo al nuevo número de jornadas de servicio de mediación contratadas. Asimismo, la modificación contemplará el nuevo valor del servicio mensualizado a pagarle al contratado, el que se calculará proporcionalmente a la oferta económica por él presentada y el número de jornadas de servicio de mediación aumentada por la modificación de la cantidad informada en el Anexo N° 1 en cada proceso de licitación, monto que en ningún caso podrá superar el 30 % del valor del contrato.

En el respectivo acto administrativo que tenga por aprobada la modificación o ampliación del contrato deberá constar el fundamento que justifica la procedencia la modificación o ampliación contractual. Asimismo, en los casos de aumento del valor originalmente contratado, la garantía de fiel y oportuno cumplimiento deberá aumentarse proporcionalmente al aumento experimentado por el contrato.

Cuando se produjeran modificaciones en la Ley que hagan necesario adecuar las cláusulas contractuales a dichos cambios legislativos, estas modificaciones se entenderán incorporadas al contrato sin necesidad de dictar un nuevo acto administrativo. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que, la modificación legal afecte al objeto del contrato o a las obligaciones esenciales del mismo, las partes podrán suscribir la modificación de contrato, que se entenderá incorporado a al contrato original.

DÉCIMO SEXTO: DEL TÉRMINO DEL CONTRATO.

El presente contrato de prestación de servicios de mediación familiar terminará por las siguientes causales:

1. Cumplimiento del plazo pactado para la prestación de servicios de mediación familiar.

2. Resciliación o mutuo acuerdo de los contratantes. En caso de UTP, la resciliación o mutuo acuerdo deberá ser firmado por todos sus integrantes.
3. Caso fortuito o fuerza mayor, alegado y probado por el prestador, que implique cualquier incumplimiento no imputable y que pudiese comprometer los objetivos de la contratación o cause algún detrimento o perjuicio a esta al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
4. Muerte o incapacidad sobreviniente, que afecte al contratado para continuar prestando los servicios de mediación familiar, respecto de contratados personas naturales.
5. Estado de notoria insolvencia del contratado, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
6. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
7. Que el contratado registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
8. Si el contratado no reemplaza o repone la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, en los casos establecidos en la Cláusula sobre "Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato"
9. Ante inhabilidad sobreviniente de la persona jurídica contratada.
10. La constatación de que los integrantes de la UTP contratada constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. De verificarse tal circunstancia, se remitirán los antecedentes a la Fiscalía Nacional Económica.
11. Si uno de los integrantes de la UTP contratada se retira de ésta.
12. Disolución de la persona jurídica o de la Unión Temporal de Proveedores.
13. Las demás causales establecidas en la cláusula décimo tercera. de la presente convención.

DÉCIMO SÉPTIMO: DE LAS RESPONSABILIDADES AL TÉRMINO DEL CONTRATO.

Con excepción de la causal N°4 de la cláusula precedente, cualquiera sea la causal de término del contrato, el contratado mantendrá la responsabilidad por las causas ingresadas hasta la fecha de término del contrato. Con todo, el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe, para resguardar la completa y oportuna tramitación de las causas ingresadas al contratado, podrá suspender y/o restringir el ingreso de nuevas causas en los últimos meses de vigencia de los contratos, notificando de ello al contratado.

El contratado a la fecha de término dispuesta en el respectivo contrato de prestación de servicios o desde la fecha de término indicada en el acto administrativo que lo tenga por terminado o disponga su término anticipado, deberá informar el estado de tramitación de todas las causas ingresadas a su Centro de Mediación, en la forma y plazo indicado por el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio.

En caso de acreditar que no cuenta con causas pendientes de tramitación, se procederá a realizar el último pago mensual por la prestación de los servicios de mediación familiar, y realizado esté, el prestador deberá realizar y remitir a el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio, una declaración jurada en que manifieste haber recibido a su entera satisfacción, por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el pago por la prestación de los servicios de mediación familiar contratados y acerca de la inexistencia de ningún saldo pendiente de pago por esta Cartera de Estado.

Una vez que el/la Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este/a designe reciba dicha declaración, se procederá a la aprobación de su informe final y posterior liberación de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, procediéndose de acuerdo a lo establecido en la cláusula Vigésimo de la presente convención.

El Ministerio podrá suspender el pago del último mes, hasta que el contratado acredite la total tramitación, de todas aquellas causas que a la fecha de término se encontraban con gestiones pendientes y remita la declaración jurada antes señalada.

Si en el plazo de 60 días corridos contados desde la fecha de término de la convención, el contratado no acreditare el cumplimiento de las obligaciones indicadas en los párrafos que anteceden, el Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos respectivo, dispondrá el cobro de la garantía de fiel cumplimiento mediante resolución fundada en estos mismos hechos y según el procedimiento dispuesto en la cláusula décimo cuarto del contrato.

DÉCIMO OCTAVO: DE LA PROHIBICIÓN DE SUBCONTRATACIÓN, TRASPASO Y CESIÓN DEL CONTRATO.

Los contratos para prestación de servicios de mediación familiar, se celebran en especial consideración de las personas naturales y/o mediadores/as propuestos/as por personas jurídicas o naturales, que prestarán el servicio, esto sin perjuicio del régimen de reemplazos y sustituciones regulados en las Bases y el presente contrato.

En razón de lo anterior, el contratado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión del presente contrato, salvo que una norma legal especial permita las referidas cesiones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos puedan transferirse de acuerdo a las normas de derecho común.

En el evento de que el contratista ceda el crédito contenido en una factura electrónica la cesión del crédito expresado en ella se pondrá en conocimiento del obligado al pago de aquella mediante su anotación en el Registro Público Electrónico de Transferencia de Créditos, administrado por el Servicio de Impuestos Internos. Además, el contratista deberá comunicar al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través del correo facturas@minjusticia.cl la cesión del crédito contenido en una factura o Boleta a más tardar al día hábil siguiente al de la anotación de la cesión en el Registro Público Electrónico de Transferencia de Créditos.

Este Ministerio cumplirá con lo establecido en los contratos de factoring suscritos por el contratista, siempre que se le notifique oportunamente dicho contrato y no existan obligaciones o multas pendientes.

El contratado deberá ejecutar los servicios con personal propio. Queda expresamente prohibido al prestador entregar la ejecución de todo o parte del contrato a contratistas o subcontratistas, procediendo en caso contrario al término anticipado del contrato.

DÉCIMO NOVENO: DE LAS DEMÁS RESPONSABILIDADES.

El Contratado y los/as mediadores/as que presten servicios de mediación familiar, están sujetos a responsabilidad civil y penal, según corresponda, sin perjuicio de su responsabilidad contractual.

El Ministerio podrá perseguir en contra del contratado todos los perjuicios y gastos que afecten su patrimonio, a raíz de demandas por responsabilidad extracontractual dirigidas en su contra, que sean acogidas en base a la transgresión de las obligaciones de los licitados, en general, y a la falta de observancia de los estándares de prestación del servicio de mediación familiar fijados por el Ministerio y por las bases de licitación.

VIGÉSIMO: DE LA GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Boleta de garantía bancaria u otro: Con el objeto de asegurar la adecuada prestación de los servicios licitados, y el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones del contrato de prestación de servicios de mediación familiar y las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores, el prestador entrega al Ministerio el siguiente instrumento de garantía:

- Boleta de Garantía Bancaria (..... otro), pagadera a la vista N° (...), irrevocable, tomada en el Banco (...), con fecha (...) de (...) de (...), a la orden de "Secretaría y

Administración General del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos" o "Subsecretaría de Justicia", RUT (.....) por una suma de \$(...) (en palabras), equivalente al 5% del valor del contrato, con una vigencia hasta el (...).

Póliza de seguros u otro: Con el objeto de asegurar la adecuada prestación de los servicios licitados, y el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones del contrato de prestación de servicios de mediación familiar y las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores, el prestador entrega al Ministerio una póliza de seguros de ejecución inmediata, cuyo asegurado es la "Secretaría y Administración General del Ministerio de Justicia" o "Subsecretaría de Justicia", R.U.T. N° 61.001.000-8, por una suma igual al 5% del valor total de contrato, esto es \$(...)/ UF (...) (en palabras), con una vigencia hasta el (...)

El documento de garantía queda en custodia en las dependencias del Ministerio.

La garantía será devuelta una vez que transcurra el plazo de vigencia de la misma, y que la Contraparte Técnica de la Subsecretaría haya señalado, por escrito, su total conformidad con el servicio contratado, mediante la aprobación del informe final del contrato, encontrándose además acreditado el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del contratista.

Dicha garantía podrá ser presentada a cobro cuando el contratado no cumpla con las obligaciones y/o los plazos que establecen las bases, la oferta correspondiente y/o el presente contrato, en cuyo caso Subsecretaría queda, desde ya autorizada para su presentación a cobro, de acuerdo al procedimiento establecido en la cláusula sobre "Procedimiento de aplicación de multas, cobro de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y/o término anticipado".

El cobro de la garantía se dispondrá mediante resolución fundada de la Subsecretaría de Justicia, previo informe del Coordinador/a de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos o quien este designe. En esta resolución se podrá otorgar un plazo al contratista para que entere el valor de la garantía en la cuenta corriente de la Subsecretaría de Justicia, a objeto de que se mantenga su vigencia por eventuales futuras multas.

En caso de cobrarse la garantía a consecuencia de una multa, el contratista deberá reponerla dentro del plazo de 10 días hábiles, procediendo en caso contrario el término anticipado de la contratación.

VIGÉSIMO PRIMERO: INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN.

El contrato, así como las Bases Administrativas y Técnicas que lo rigen se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la licitación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación, primará lo dispuesto en las Bases Técnicas o Administrativas por sobre lo establecido en la oferta del adjudicatario.

Cualquier falta, descuido u omisión en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de licitación, no exime al contratista de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurran para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga.

VIGÉSIMO SEGUNDO: DOMICILIO.

Para todos los efectos legales que se deriven del presente contrato, las partes fijan su domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

VIGÉSIMO TERCERO: PERSONERÍAS.

La calidad de Secretario/a Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región (...), de don/doña (...), consta en (...).

(Para el caso de persona jurídica) La personería de don/doña (...), para representar a (...), consta en (...)

Los documentos citados no se insertan por ser conocidos de las partes.

VIGÉSIMO CUARTO: SUSCRIPCIÓN Y FIRMAS

El presente contrato se firma en dos ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno en poder del Contratado y el otro en poder del Ministerio.

(...) CONTRATADO o Representante CONTRATADO	(...) Secretario Regional Ministerial Región (...)
---	--

3°.- **PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, www.mercadopublico.cl, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de la Ley N° 19.886, aprobado por Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, en cada uno de los llamados de licitación para la contratación de los servicios de mediación familiar que se realice.

ANÓTESE, Y ARCHÍVESE.



JAIME GAJARDO FALCÓN
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA

Lo que transcribo para su conocimiento
Le saluda atentamente:

DOCUMENTO TRANSCRITO
CONFORME A SU ORIGINAL



Sisid. 920053

Distribución:

- www.mercadopublico.cl;
- Gabinete Ministro de Justicia y Derechos Humanos.
- Gabinete Subsecretario de Justicia.
- División Judicial, Subsecretaría de Justicia
- Secretarías Regionales de Justicia y Derechos Humanos.
- División Judicial, Subsecretaría de Justicia
- Unidad de Fiscalía, Subsecretaría de Justicia
- Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, Subsecretaría de Justicia.
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones.



JAIME GAJARDO FALCÓN
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA