

PROTOCOLO PARA LA HABILITACIÓN DE ACCESO AL PORTAL USUARIO/A DESDE EL EXTRANJERO Y PARA LA PARTICIPACIÓN EN MEDIACIÓN FAMILIAR VÍA REMOTA DE PERSONAS UBICADAS FUERA DE CHILE

El siguiente protocolo aborda la habilitación técnica del acceso al Portal Usuario e incorpora, junto a ella, una capa de verificación jurídica y de resguardos procesales previos. El fundamento es que habilitar el acceso desde el extranjero no constituye únicamente un problema informático: la mediación se conecta con una controversia que presenta elementos internacionales, y su resultado, el acta de acuerdo, requiere aprobación judicial para adquirir valor jurídico. Varias de las cuestiones que aquí se abordan corresponden a materias no resueltas del derecho internacional privado chileno, de modo que los criterios propuestos deben entenderse como pautas de diligencia y quedar sujetos a revisión por la Sección de Mediación.

Índice de anexos

Anexo	Contenido	Página
A	Lista de verificación previa (checklist)	9
B	Campos mínimos del ticket	10
C	Flujograma general del procedimiento	12
D	Estados con vínculo convencional vigente con Chile (La Haya 1980 y Nueva York 1956)	13
E	Preguntas frecuentes	18
F	Buenas prácticas de mediación familiar internacional (síntesis operativa)	20

1.-Introducción

Permitir que una persona usuaria ubicada fuera del país ingrese al Portal Usuario y participe en el proceso de mediación resuelve una necesidad concreta y acotada. Mirada solo desde la conectividad, es una solución razonable. Pero el acceso remoto no es un fin en sí mismo, sino la puerta de entrada a un procedimiento cuya validez depende de bastante más que de una sesión que funcione sin cortes. Cuando una de las partes se encuentra en el extranjero, la mediación deja de ser un asunto puramente doméstico y pasa a involucrar factores de conexión internacional que la sola habilitación técnica no alcanza a cubrir.

Conviene tener presente una particularidad de la mediación familiar chilena: su resultado no es autoejecutable. El acta de acuerdo debe someterse a aprobación del tribunal de familia y, una vez aprobada, produce efectos equivalentes a los de una resolución judicial firme. Esto cambia el peso de lo

que ocurre en las etapas previas. Un defecto en la identificación de las partes, en la verificación de su capacidad, en la formación del consentimiento o en el cumplimiento de las formas procesales durante el acceso remoto no se agota en ese momento: puede arrastrarse hasta la etapa de aprobación y, más adelante, comprometer el reconocimiento o la ejecución del acta fuera de Chile, que es justamente donde una de las partes tendrá su domicilio o sus bienes.

Buena parte de las preguntas que esto abre no tienen una respuesta clara en nuestro ordenamiento. La competencia del tribunal cuando una parte reside de forma permanente en el extranjero, la ley aplicable a la capacidad y al consentimiento prestado a distancia, los medios idóneos para verificar la identidad de quien comparece por videoconferencia, la forma de practicar notificaciones o citaciones hacia otro país y las condiciones para que el acta aprobada sea reconocida en el Estado donde deba surtir efectos son cuestiones que el derecho internacional privado chileno todavía no regula de manera sistemática. La práctica ha ido resolviéndolas caso a caso, sin criterios uniformes.

De ahí el sentido de esta propuesta. En lugar de tratar el acceso desde el extranjero como un simple trámite de habilitación, se plantea anteponer una verificación jurídica que confirme y documente ciertas condiciones antes de dar curso al ingreso, de modo de reducir el riesgo de que un acuerdo alcanzado por vía remota resulte después ineficaz o de difícil ejecución. Los criterios que se desarrollan en los apartados siguientes se ofrecen con ese propósito preventivo y no como doctrina cerrada: son pautas de diligencia, pensadas para orientar la actuación mientras persistan los vacíos señalados, y deben ser validadas por la Sección de Mediación antes de su aplicación.

2.-Objetivo

Establecer una metodología de trabajo colaborativo entre la Sección de Mediación, la Unidad de Informática y los Centros de Mediación Licitados que regule, de manera integrada:

- **la habilitación técnica y temporal** del acceso al Portal Usuario desde un país extranjero; y
- **las verificaciones jurídicas y los resguardos procesales previos** que permiten que una persona ubicada fuera de Chile participe válidamente en un proceso de mediación familiar vía remota mediante videoconferencia y suscriba electrónicamente, mediante Clave Única, los documentos asociados (Consentimiento Informado, Formulario de Ingreso Espontáneo y Acta de Acuerdo).

La habilitación permitirá que personas con Clave Única vigente ingresen al Portal Usuario mientras se encuentren fuera de Chile, en el marco de un proceso de mediación previamente admitido conforme a este protocolo.

3.-Alcance y ámbito de aplicación

Este protocolo aplica a los procesos de mediación familiar regidos por la Resolución Exenta N° 2559 de 2021, en aquellos casos en que una de las partes se encuentre físicamente fuera de Chile y requiera acceder al Portal Usuario para efectos de la mediación remota mediante videoconferencia.

Requisito de acceso vs. nacionalidad. El requisito para el acceso a la plataforma es contar con Clave Única vigente, con independencia de la nacionalidad de la persona. La nacionalidad chilena, en cambio, es relevante para un aspecto distinto: la ley aplicable al fondo (artículo 15 del Código Civil) y se recoge en la sección 4. Ambos planos deben registrarse separadamente en la solicitud.

4.-Marco normativo de referencia

- **Ley N° 19.968**, que crea los Tribunales de Familia, en especial los artículos 103, 106, 108, 109 bis, 111 y 112, incorporados o modificados por la Ley N° 21.394. Particular relevancia tiene el artículo 112 inciso tercero (adscripción de la persona mediadora al territorio jurisdiccional del tribunal competente).
- **Resolución Exenta N° 2559 de 2021**, que aprueba el Manual de Procedimiento de Mediación Familiar vía remota mediante videoconferencia para los Centros de Mediación Licitados.
- **Artículos 14 y 15 del Código Civil**: sujeción a la ley chilena por habitar el territorio (art. 14) y estatuto personal del chileno en el extranjero respecto de relaciones de familia con cónyuges y parientes chilenos (art. 15).
- **Artículos 5 y 147 del Código Orgánico de Tribunales**: criterios de competencia que, ante la ausencia de reglas expresas de jurisdicción internacional, la práctica ha extendido por analogía.
- **Convención de Nueva York de 1956** (obtención de alimentos en el extranjero) y **Convención de La Haya de 1980** (sustracción internacional de menores), operadas por la Oficina Internacional de la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ).
- **Leyes N° 21.389 y N° 21.484**, que crean el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y regulan la responsabilidad parental y el pago efectivo de las deudas de alimentos, modificando la Ley N° 14.908 en materia de determinación, fijación en unidades tributarias mensuales, modalidades de pago y cumplimiento de las pensiones alimenticias.
- **Normativa de protección de datos personales y de seguridad de la información** aplicable a los organismos del Estado, para el tratamiento de datos y documentos de identidad accedidos desde el extranjero.
- **Guía de Buenas Prácticas sobre Mediación** de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado (2012), elaborada en el marco del Convenio de La Haya de 1980, que orienta el desarrollo de mediaciones familiares transfronterizas y su articulación con los procesos judiciales.
- **Código de conducta para la mediación familiar internacional** (diez principios: participación voluntaria, pertinencia de la mediación, decisión de las partes, acceso a asesoramiento jurídico independiente, confidencialidad, independencia, imparcialidad, consideración de los derechos e intereses del niño, cualificación de la persona mediadora y sensibilidad cultural).
- **Convención sobre los Derechos del Niño** (en especial su artículo 12, sobre el derecho del niño a ser oído) y Observación General N° 12 del Comité de los Derechos del Niño.

5.-Verificación jurídica previa de admisibilidad

Antes de solicitar la habilitación técnica, el Centro de Mediación a través de la persona mediadora responsable deberá verificar y dejar constancia de los siguientes puntos. Esta verificación es relevante: el hecho de que una persona se encuentre en el extranjero *no* altera por sí solo el análisis de competencia ni de ley aplicable, y su omisión puede derivar en procesos que el tribunal no podrá aprobar o cuyo acuerdo no será ejecutable donde reside la parte.

5.1 Competencia territorial y adscripción del Centro (art. 112 inc. 3, de la Ley N°19.968)

La materia a mediar debe corresponder a una controversia que, según las reglas de competencia, pueda presentarse ante el tribunal al que está adscrito el Centro de Mediación según su zona. A modo de referencia general: en alimentos, el tribunal del domicilio del alimentante o del alimentario, a elección de este último; en aumento, el mismo tribunal que decretó la pensión o el del nuevo domicilio del alimentario, a elección de este; en rebaja o cese de alimentos, el del domicilio del

alimentario; en cuidado personal y relación directa y regular, el del domicilio del demandado. Si el Centro no es competente para la materia, se procederá conforme al punto 4.3 del Manual (informar a la persona, orientar al Centro que corresponde y, de insistir, aplicar el cierre administrativo), sin habilitar el acceso.

5.2 Conexión suficiente y razonable con la jurisdicción chilena

Además de la adscripción territorial, la persona mediadora debe ponderar que exista una conexión suficiente y razonable de la controversia con el foro chileno. La sola presencia de una persona o de un bien en Chile no basta para radicar el asunto en la jurisdicción nacional. La regla generalísima es el domicilio del demandado; en materias de especial protección como los alimentos y, en general, asuntos que involucran a niños, niñas y adolescentes, se admite el domicilio del demandante (forum actoris) como factor de conexión. El objetivo de este análisis es resguardar el debido proceso internacional y evitar el forum shopping, esto es, la manipulación de los factores de conexión para atraer artificialmente el asunto al foro chileno y a la aplicación del derecho nacional. Este análisis de jurisdicción internacional opera en un plano distinto del de la competencia territorial interna del punto 5.1: tratándose de cuidado personal y relación directa y regular, la regla del domicilio del demandado es de orden público y no admite prórroga, por lo que el factor forum actoris debe invocarse con mayor cautela en esas materias que en alimentos.

5.3 Ley aplicable y ejecutabilidad del eventual acuerdo

La persona mediadora debe advertir a las partes, para que su consentimiento sea informado, que: (i) la definición del foro chileno tiende a arrastrar la aplicación del derecho chileno al fondo, en especial tratándose de cónyuges o parientes chilenos (art. 15 N° 2 del Código Civil); y (ii) si bien el acuerdo aprobado judicialmente tiene en Chile el valor de una sentencia ejecutoriada, su cumplimiento en el país donde reside la parte que está en el extranjero puede requerir un procedimiento de reconocimiento o exequátur ante las autoridades de ese Estado. Esta advertencia debe quedar registrada en el sistema informático de mediación familiar (en adelante SIMEF).

En línea con la Guía de Buenas Prácticas sobre Mediación de la Conferencia de La Haya, la persona mediadora recomendará a cada parte obtener asesoramiento jurídico independiente y especializado y, cuando resida en el extranjero, también en la jurisdicción en que el acuerdo deba producir efectos, de modo de anticipar las condiciones de su reconocimiento o ejecución en ese Estado. En la medida de lo posible, se procurará que el acta quede redactada de forma que pueda tornarse jurídicamente vinculante y ejecutable en ambos ordenamientos involucrados (aprobación por el tribunal de familia en Chile y, en su caso, homologación, exequátur o registro ante la autoridad del Estado de residencia), previendo desde su redacción los requisitos formales que cada foro exige.

La magnitud de este riesgo depende de cuál de las partes se encuentre en el extranjero. Si es el alimentante quien reside fuera de Chile, el conjunto de mecanismos de cobro de la Ley N° 14.908 (inscripción en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, retención de remuneraciones y honorarios, retención de fondos en cuentas bancarias y en instrumentos previsionales, e interconexión con el Servicio de Impuestos Internos, Previred y las administradoras de fondos de pensiones) presupone empleo, cuentas o fondos del deudor o deudora en el país, por lo que su eficacia práctica es limitada y el cumplimiento dependerá en gran medida del reconocimiento del acuerdo en el Estado de residencia. Si es el alimentario quien está en el extranjero, el foco se desplaza a la recepción del pago y a la liquidación de la pensión. La persona mediadora considerará esta distinción al informar a las partes y dejará constancia de ella en SIMEF.

Cabe tener presente, además, que el artículo 10 de la Ley N° 14.908 obliga al juez a ordenar que la persona deudora garantice el cumplimiento de la obligación mediante hipoteca, prenda u otra caución, y en especial cuando existan motivos fundados para estimar que el alimentante se ausentará del país, caso en que decretará su arraigo mientras no se rinda la caución. Este resguardo opera en sede

judicial y no en la mediación, pero resulta particularmente pertinente cuando el alimentante participa desde el extranjero y puede orientar la advertencia sobre ejecutabilidad que aquí se formula.

5.4 Instrumentos internacionales y derivación

Cuando el caso involucre cobro de alimentos en el extranjero, sustracción internacional de menores o traslado/relocación transfronteriza, la persona mediadora evaluará la pertinencia de coordinar o derivar a la Oficina Internacional de la Corporación de Asistencia Judicial (en adelante CAJ), encargada de la operación de la Convención de Nueva York de 1956 y de la Convención de La Haya de 1980, dejando constancia de la gestión.

Tratándose de causas patrocinadas o derivadas por la Oficina Internacional de la CAJ en su calidad de autoridad central -en las que la parte solicitante suele tener su domicilio fuera del territorio nacional-, la habilitación de acceso remoto que regula este protocolo es, precisamente, el mecanismo que permite su comparecencia efectiva en la mediación previa. La coordinación procurará que la mediación no dilate los plazos ni la urgencia propios de los asuntos de restitución y de relación directa y regular internacional; de frustrarse, se extenderá el acta correspondiente para que la Oficina Internacional prosiga con la interposición de la demanda ante el tribunal competente.

5.5 Universo de lo no mediable y resguardos reforzados

Se prestará especial atención a la eventual existencia de violencia intrafamiliar, medidas cautelares o de protección vigentes, y al interés superior de niños, niñas y adolescentes. La distancia y el contexto remoto dificultan la pesquisa de dinámicas de violencia, por lo que la diligencia de la persona mediadora en este punto debe ser mayor. Igualmente se considerarán posibles barreras idiomáticas, culturales o religiosas y las diferencias horarias que puedan afectar la comparecencia efectiva.

La verificación de este universo de lo no mediable supone una evaluación de idoneidad de la mediación que pondere, además, posibles desequilibrios de poder entre las partes, su capacidad para participar y decidir libremente y la ausencia de coacción, factores cuya pesquisa es más difícil en el entorno remoto y a distancia. Se recomienda que esta evaluación sea efectuada por la persona mediadora y que su resultado se registre en SIMEF.

5.6 Verificación en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos (rebaja o cese)

Cuando la materia a mediar sea la rebaja o el cese de una pensión alimenticia, la persona mediadora recabará de las partes la información sobre su situación en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, dado que dicho Registro es reservado y su consulta directa está limitada a personas habilitadas, el propio deudor, la parte alimentaria o su representante, los tribunales de familia y las entidades obligadas por ley, entre las que no se cuenta la persona mediadora. En consecuencia, solicitará a la parte que promueve la rebaja o el cese una declaración sobre su situación y, cuando corresponda, el Certificado General de Deuda de Alimentos que ella misma puede obtener del Servicio de Registro Civil e Identificación con su Clave Única; de todo ello se dejará constancia en SIMEF. Conforme al artículo 1° de la Ley N° 14.908, el tribunal, que sí está habilitado para consultar el Registro, debe declarar inadmisile la demanda de rebaja o cese cuando el solicitante se encuentre con inscripción vigente, salvo que se presenten antecedentes calificados en los términos del inciso cuarto del artículo 3°. La verificación de la persona mediadora es, por tanto, preliminar y busca evitar mediaciones cuyo eventual acuerdo el tribunal no podría aprobar; el control definitivo corresponde al tribunal en el examen de admisibilidad.

5.7 Consideración del interés superior y de la opinión del niño, niña o adolescente

Cuando la materia mediada afecte a niños, niñas o adolescentes, la persona mediadora mantendrá su interés superior como consideración primordial y ponderará su derecho a ser oídos

conforme a su edad y grado de madurez (artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño; Observación General N° 12). La eventual participación directa del niño, niña o adolescente requiere el consentimiento de ambos progenitores, formación especializada y un entorno adecuado, y en ningún caso se le situará en la posición de decidir con cuál de sus progenitores desea permanecer. La distancia y el contexto remoto no eximen de este resguardo; de ser necesario, se recurrirá al auxilio de equipos técnicos especializados en niñez y adolescencia.

6.-Solicitud del Centro de Mediación (ticket)

El Centro de Mediación ingresará un ticket en la plataforma de soporte dispuesta por la Sección de Mediación solicitando la habilitación temporal de acceso al Portal Usuario desde el extranjero. La solicitud deberá realizarse con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles a la fecha de la sesión, plazo que se justifica por la doble gestión jurídica y técnica y por la coordinación horaria transfronteriza. El ticket deberá contener, a lo menos:

- Motivo de la solicitud y materia a mediar.
- Tribunal al que está adscrito el Centro y confirmación de competencia para la materia (punto 5.1).
- Constancia de la verificación jurídica previa (sección 5), incluyendo la advertencia sobre ley aplicable y ejecutabilidad (5.3).
- Nombre y RUN de la persona usuaria e indicación de si es o no de nacionalidad chilena.
- Confirmación de que la persona cuenta con Clave Única vigente.
- Documento de identidad disponible para la verificación (cédula de identidad o pasaporte).
- País y ciudad desde los cuales se realizará el ingreso, y huso horario.
- Fecha y hora de la sesión, expresadas en hora de Chile continental y en hora local de la persona.
- Medio de contacto oportuno de la persona (teléfono y/o correo electrónico) y estado del Consentimiento Informado.

7.-Gestión de la Sección de Mediación

La Sección de Mediación revisará que el ticket contenga todos los antecedentes requeridos, incluida la constancia de la verificación jurídica previa. Si la admisibilidad no se encuentra acreditada (por falta de competencia, ausencia de conexión suficiente u otros antecedentes), devolverá el ticket al Centro para su complementación o, según corresponda, para su cierre, sin escalar la solicitud técnica.

Cuando la información se encuentre completa, solicitará a la Unidad de Informática la habilitación temporal del acceso por medio de la Mesa de Ayuda, indicando el país de ingreso, la fecha y la ventana horaria autorizada (con referencia al huso horario) y la individualización de la persona usuaria.

8.-Habilitación técnica del acceso (Unidad de Informática)

La Unidad de Informática evaluará la solicitud y, cuando sea técnicamente posible, habilitará temporalmente el acceso al Portal Usuario desde el país informado, bajo los siguientes principios:

- **Mínimo privilegio y alcance acotado:** la habilitación se limitará al país, al periodo y, en lo posible, a la persona usuaria y ventana de sesión informados.
- **Trazabilidad:** se registrará la habilitación, su alcance y su posterior cierre, para efectos de auditoría y seguridad.

- **Seguridad y protección de datos:** el tratamiento de datos y documentos de identidad accedidos desde el extranjero se ajustará a la normativa de protección de datos personales y a las condiciones de seguridad institucionales.

Realizada la habilitación, la Unidad de Informática informará a la Sección de Mediación por medio de la Mesa de Ayuda, precisando el país y el periodo autorizado.

9.-Resguardos en la sesión con parte ubicada en el extranjero

Adicionalmente a las reglas generales del Manual, en la sesión con una parte en el extranjero la persona mediadora deberá:

- **Verificar la identidad** de las partes mediante la exhibición del documento respectivo (cédula de identidad o pasaporte) y solicitar que ratifiquen su voluntad de llevar adelante la mediación remota (art. 109 bis; punto 3.4 del Manual).
- **Constatar la idoneidad del lugar** y las condiciones de privacidad, verificando mediante preguntas o exhibición del entorno que no se encuentren presentes terceras personas ajenas al proceso; se sugerirá el uso de audífonos.
- **Prever la barrera idiomática:** cuando la parte ubicada en el extranjero no domine el español, disponer la asistencia de intérprete idóneo o, de contarse con ella, la comediación con competencia bilingüe e intercultural, dejando constancia; la persona mediadora atenderá a los contextos culturales de las partes sin que ello comprometa su imparcialidad.
- **Resguardar la confidencialidad:** recordar a las partes que lo tratado en la mediación es confidencial y no podrá usarse en otros procesos o procedimientos, con la sola excepción de que exista riesgo de daño para un niño, niña o adolescente u otra persona, o de que la ley exija su revelación.
- **Recordar y resguardar las prohibiciones** de grabar, captar, interceptar, divulgar o reproducir la sesión, y de fotografiar imágenes o documentos (art. 109 bis inc. 7; sanción del art. 161-A del Código Penal).
- **Enviar con a lo menos 48 horas de anticipación** el link de conexión y la confirmación de fecha y hora, considerando expresamente la diferencia horaria con el país de la persona.
- **Gestionar el consentimiento** mediante el Formulario de Ingreso Espontáneo Especial y el Consentimiento Informado, suscritos con Clave Única a través del Portal Usuario (firma electrónica simple), sin perjuicio de su ratificación al inicio de la sesión.
- **Suscribir el Acta de Acuerdo** por las partes mediante firma electrónica simple (Clave Única) vía Portal Usuario, generándose el Certificado de Firmas en SIMEF; la persona mediadora firmará de forma presencial. Se advertirá a las partes que el acuerdo solo tendrá valor jurídico una vez aprobado por el Juzgado de Familia (punto 3.15 del Manual).
- **Resguardar el contenido del acta en materia de alimentos:** cuando la materia sea alimentos, cuidar que el Acta de Acuerdo reúna los requisitos que la Ley N° 14.908 exige para su aprobación judicial: expresar la pensión en unidades tributarias mensuales; disponer el pago mensual y anticipado en una cuenta abierta exclusivamente para ese fin, señalando el período del mes; y, salvo estipulación en contrario, contemplar la retención por el empleador, la entidad pagadora o el contratante a honorarios (artículos 3, 6, 8 y 11 letra a). El incumplimiento de estos requisitos puede impedir que el Juzgado de Familia apruebe el acuerdo.
- **Ante fallas tecnológicas,** disponer la suspensión y fijar nueva fecha y hora, sin perjuicio de la eventual frustración conforme al inciso final del artículo 111 de la Ley N°19.968 que Crea los Tribunales de Familia.

10.-Comunicación al Centro y a la persona usuaria

La Sección de Mediación informará al Centro cuando la habilitación se encuentre disponible. El Centro comunicará a la persona usuaria que podrá ingresar al Portal Usuario mediante Clave Única en la ventana autorizada, indicándole la hora en su horario local, las instrucciones de acceso y reiterándole la advertencia sobre ley aplicable y eventual necesidad de reconocimiento del acuerdo en el extranjero (punto 5.3).

11.-Cierre de la habilitación y trazabilidad

Finalizado el periodo autorizado, la Unidad de Informática deshabilitará el acceso desde el país informado. La habilitación no se extenderá automáticamente. Cualquier cambio en el país, la fecha o la hora deberá informarse oportunamente mediante el mismo ticket, reiniciando, si corresponde, la verificación de admisibilidad. Todas las solicitudes, comunicaciones y habilitaciones quedarán registradas en los respectivos tickets y en SIMEF.

12.-Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Centro de Mediación / Mediador/a	Efectuar la verificación jurídica previa (sección 5); ingresar el ticket completo; resguardar la identidad, privacidad y prohibiciones en la sesión; gestionar consentimiento y firma; advertir sobre ley aplicable y ejecutabilidad; comunicar a la persona usuaria.
Sección de Mediación	Revisar la admisibilidad y la completitud del ticket; devolver o escalar según corresponda; gestionar la habilitación mediante la Mesa de Ayuda; informar el resultado al Centro.
Unidad de Informática	Evaluar la factibilidad técnica; habilitar el acceso bajo mínimo privilegio, con trazabilidad y resguardo de datos; cerrar la habilitación al término del periodo.

Consideraciones generales

- La solicitud se realizará con a lo menos cinco (5) días hábiles de antelación a la sesión.
- El acceso se habilitará únicamente para el país, la persona y el periodo informados.
- La persona usuaria deberá contar con Clave Única vigente.
- La habilitación queda sujeta a factibilidad técnica y a las condiciones de seguridad y de protección de datos institucionales.
- Toda solicitud y comunicación deberá quedar registrada en los respectivos tickets y en SIMEF.
- Los criterios jurídicos del presente Protocolo constituyen pautas de diligencia sobre materias en parte no resueltas por el derecho internacional privado, y deberán aplicarse en coordinación con la Sección de Mediación y actualizarse según la jurisprudencia.

Anexo A.- Lista de verificación previa (checklist)

A completar por la persona mediadora responsable antes de ingresar el ticket. Marque en cada fila la casilla que corresponda (Sí, No o N/A) y registre observaciones cuando proceda. Si algún ítem no resulta admisible, no se solicita la habilitación (secciones 5 y 7).

1. Competencia y jurisdicción

N°	Verificación	Sí	No	N/A	Observaciones
1	La materia es de competencia del tribunal al que está adscrito el Centro (art. 112 inc. 3, Ley N° 19.968) - sección 5.1.	☐	☐	☐	
2	Existe conexión suficiente y razonable con la jurisdicción chilena; se descartó el forum shopping (domicilio del demandado; forum actoris en materias protegidas) -sección 5.2.	☐	☐	☐	
3	Se verificó el vínculo convencional con el país de la otra parte en el Anexo D (La Haya 1980 / Nueva York 1956) y se contrastó con las tablas oficiales - Anexo D.	☐	☐	☐	

2. Ley aplicable, ejecutabilidad y acuerdo

N°	Verificación	Sí	No	N/A	Observaciones
4	Se identificó la ley aplicable al fondo (art. 15 del Código Civil cuando corresponda)- sección 5.3.	☐	☐	☐	
5	Se advirtió a las partes sobre la eventual necesidad de reconocimiento o exequátur del acuerdo en el extranjero y se recomendó asesoría jurídica independiente, incluida la del país de residencia- sección 5.3.	☐	☐	☐	
6	La advertencia sobre ley aplicable y ejecutabilidad quedó registrada en SIMEF- sección 5.3.	☐	☐	☐	

3. Idoneidad y resguardos

N°	Verificación	Sí	No	N/A	Observaciones
7	Se evaluó la idoneidad de la mediación: voluntariedad, capacidad para participar, equilibrio de poder y ausencia de coacción- sección 5.5.	☐	☐	☐	
8	Se descartaron dinámicas de violencia intrafamiliar y la existencia de medidas cautelares o de protección vigentes- sección 5.5.	☐	☐	☐	
9	Se consideró el interés superior y el derecho a ser oídos de los niños, niñas o adolescentes involucrados - sección 5.7.	☐	☐	☐	
10	Se previeron barreras idiomáticas, culturales o religiosas (intérprete idóneo o mediación bilingüe, si procede) - secciones 5.5 y 9.	☐	☐	☐	

4. Identidad, acceso y coordinación horaria

N°	Verificación	Sí	No	N/A	Observaciones
11	La persona cuenta con Clave Única vigente- secciones 2 y 3.	☐	☐	☐	
12	Se dispone de documento de identidad para la verificación en la sesión (cédula de identidad o pasaporte)- sección 9.	☐	☐	☐	
13	Se registró el país, la ciudad y el huso horario de ingreso, y la sesión se fijó en hora de Chile continental y en hora local- secciones 6 y 9.	☐	☐	☐	
14	Se cuenta con medio de contacto oportuno y con el Consentimiento Informado, o su planificación- sección 6.	☐	☐	☐	

5. Coordinación internacional y materias específicas

N°	Verificación	Sí	No	N/A	Observaciones
15	Si el caso involucra alimentos internacionales, sustracción o relocación: se evaluó coordinar o derivar a la Oficina Internacional de la CAJ- sección 5.4.	☐	☐	☐	
16	En rebaja o cese de pensión: se solicitó a la parte que la promueve una declaración sobre su situación en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y, cuando corresponda, el Certificado General de Deuda- sección 5.6.	☐	☐	☐	

Resultado de la verificación

Resultado	Detalle / observación
☐ Admisible: se solicita la habilitación.	
☐ Requiere complementación	Indicar: _____
☐ No procede	Motivo: _____

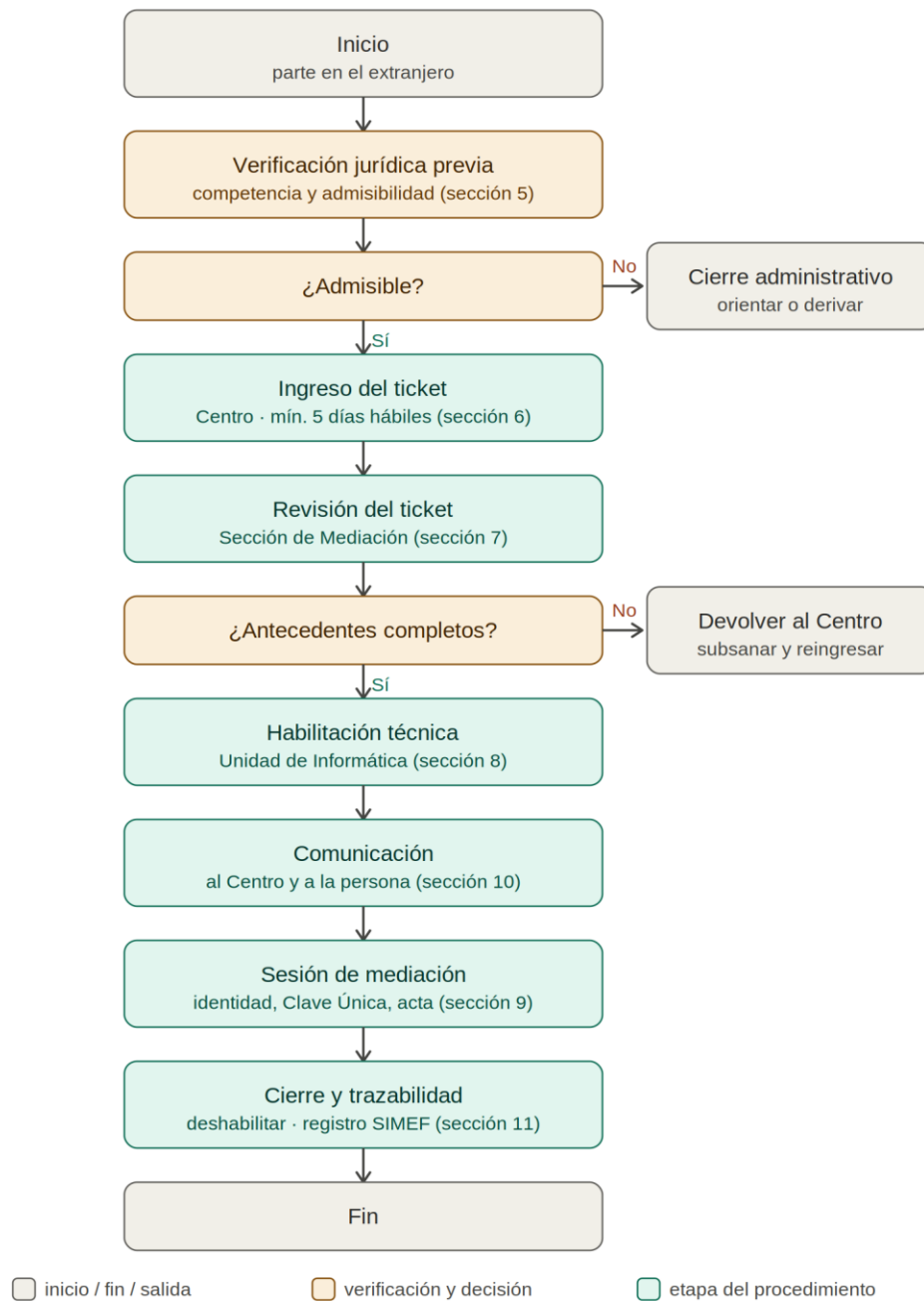
Constancia

Causa / RIT		Materia	
Persona mediadora		Centro de Mediación	
Tribunal adscrito		Fecha	
Firma			

Anexo B.- Campos mínimos del ticket

Campo	Detalle
Motivo y materia	Descripción y tipo de materia a mediar.
Competencia	Tribunal adscrito y confirmación de competencia (5.1).
Verificación jurídica	Constancia de la sección 5, incluida advertencia 5.3.
Persona usuaria	Nombre, RUN y nacionalidad (chilena / extranjera).
Clave Única	Confirmación de vigencia.
Identidad	Documento disponible (cédula / pasaporte).
Ubicación	País, ciudad y huso horario de ingreso.
Sesión	Fecha y hora en hora de Chile y hora local.
Contacto	Teléfono y/o correo; estado del Consentimiento Informado.

Anexo C.- Flujograma general del procedimiento



Procedimiento de habilitación de acceso al Portal Usuario para parte en el extranjero

Anexo D.- Estados con vínculo convencional vigente con Chile en las materias del protocolo

Este anexo reúne los Estados con los que Chile mantiene relación convencional vigente bajo los dos instrumentos que operan en estas materias a través de la Oficina Internacional de la CAJ. Se presentan en tablas separadas por instrumento.

D.1 Convenio de La Haya de 1980 (restitución internacional y visitas)

País	Vigente entre Chile y el Estado desde
Albania	1-V-2017
Alemania	1-VI-1995
Andorra	1-XII-2013
Argentina	1-V-1995
Armenia	1-V-2017
Australia	1-XI-1994
Austria	1-III-2002
Bahamas	1-VIII-2005
Belarús	1-VI-1999
Bélgica	1-V-2007
Belice	1-XI-2005
Bolivia	1-V-2017
Brasil	1-IV-2000
Bulgaria	1-III-2004
Canadá	1-VIII-1995
Chequia	1-VIII-1998
China (RAE de Macao)	1-IX-2003
Chipre	1-V-1996
Colombia	1-VI-1997
Costa Rica	1-VI-1999
Croacia	1-II-2005
Dinamarca	1-VI-2003
Ecuador	1-II-2008
El Salvador	1-XI-2001
Eslovaquia	1-II-2001
Eslovenia	1-V-1996
España	1-IX-1995
Estados Unidos	1-VII-1994
Estonia	1-XII-2002
Federación de Rusia	1-X-2013
Filipinas	1-V-2017
Finlandia	1-VIII-1994
Fiyi	1-VIII-2004
Francia	1-II-1996
Gabón	1-V-2017

País	Vigente entre Chile y el Estado desde
Georgia	1-VI-1999
Grecia	1-X-1997
Guatemala	1-VIII-2004
Guinea	1-V-2017
Honduras	1-II-2007
Hungría	1-IV-1997
Irak	1-V-2017
Irlanda	1-XII-1994
Islandia	1-VI-1997
Israel	1-I-1996
Italia	1-VIII-1996
Japón	1-IV-2014
Kazajistán	1-V-2017
Lesoto	1-V-2017
Letonia	1-VIII-2004
Lituania	1-VIII-2004
Luxemburgo	1-VIII-1994
Malta	1-IV-2000
Marruecos	1-V-2017
México	1-XII-1995
Mónaco	1-VII-2007
Nicaragua	1-VIII-2004
Noruega	1-X-1998
Nueva Zelanda	1-XI-1995
Países Bajos	1-VII-1994
Panamá	1-III-1995
Paraguay	1-VI-1999
Perú	1-XII-2002
Polonia	1-III-1998
Portugal	1-I-2002
Reino Unido	1-VII-1994
República de Corea	1-V-2017
República de Moldova	1-VI-1999
República Dominicana	1-VI-2005
Rumanía	1-V-2018
San Cristóbal y Nieves	1-V-1996
San Marino	1-V-2017
Serbia	1-XI-2003
Seychelles	1-V-2017
Singapur	1-V-2017
Sri Lanka	1-VIII-2004
Sudáfrica	1-VI-1999

País	Vigente entre Chile y el Estado desde
Suecia	1-I-1995
Suiza	1-X-1994
Tailandia	1-VIII-2004
Trinidad y Tobago	1-XII-2003
Türkiye	1-III-2010
Turkmenistán	1-VI-1999
Ucrania	1-IV-2007
Uzbekistán	1-X-2000
Venezuela	1-IX-1997
Zambia	1-V-2017
Zimbabue	1-V-1996

D.2 Convención de Nueva York de 1956 (cobro de alimentos en el extranjero)

País	Estado parte desde	Autoridad central (organismo remitente/receptor)
Alemania	20-VII-1959	Oficina Federal de Justicia (Bundesamt für Justiz)
Argelia	10-IX-1969	Ministerio de Justicia
Argentina	29-XI-1972	Ministerio de Justicia
Australia	12-II-1985	Child Support Agency
Austria	16-VII-1969	Tribunal de Distrito / Min. Federal de Justicia
Barbados	18-VI-1970	Attorney General
Belarús	14-XI-1996	Ministerio de Justicia
Bélgica	1-VII-1966	Ministerio de Justicia
Bosnia y Herzegovina	1-IX-1993	Ministerio de Justicia
Brasil	14-XI-1960	Procuraduría General de la República
Burkina Faso	27-VIII-1962	Ministerio de Justicia
Cabo Verde	13-IX-1985	Procuraduría General de la República
Chequia	30-IX-1993	Oficina de Protección Jurídica Internacional de la Infancia
Chipre	8-V-1986	Ministerio de Justicia
Colombia	10-XI-1999	Consejo Superior de la Judicatura / ICBF
Croacia	20-IX-1993	Min. de Trabajo, Pensiones, Familia y Política Social
Dinamarca	22-VI-1959	Familieretshuset (Agencia de Derecho de Familia)
Ecuador	4-VI-1974	Corte Nacional de Menores
Eslovaquia	28-V-1993	Centro de Protección Jurídica Internacional de la Infancia y la Juventud
Eslovenia	6-VII-1992	Fondo Público de Manutención de Eslovenia
España	6-X-1966	Dir. Gral. de Cooperación Jurídica Internacional (Min. de Justicia)
Estonia	8-I-1997	Ministerio de Justicia
Filipinas	21-III-1968	No informada
Finlandia	13-IX-1962	Ministerio de Relaciones Exteriores
Francia	24-VI-1960	Ministerio de Relaciones Exteriores
Grecia	1-XI-1965	Min. de RR. EE. / Ministerio de Justicia
Guatemala	25-IV-1957	Procuraduría General de la Nación
Haití	12-II-1958	Ministerio de Relaciones Exteriores
Hungría	23-VII-1957	Min. de Justicia / Min. de Asuntos Sociales
Irlanda	26-X-1995	Autoridad Central de Cobro de Alimentos (Min. de Justicia)
Israel	4-IV-1957	Depto. de Asistencia Jurídica (Min. de Justicia)
Italia	28-VII-1958	Min. del Interior / Min. de RR. EE.
Kazajistán	28-III-2000	Comité de Administración Judicial (Corte Suprema)
Kirguistán	27-V-2004	Departamento Judicial (Corte Suprema)
Liberia	16-IX-2005	No informada
Luxemburgo	1-XI-1971	Fiscalía General del Estado
Macedonia del Norte	10-III-1994	Ministerio de Justicia
Marruecos	18-III-1957	Ministerio de Justicia

País	Estado parte desde	Autoridad central (organismo remitente/receptor)
México	23-VII-1992	Secretaría de Relaciones Exteriores
Mónaco	28-VI-1961	Fiscalía General / Dir. de Relaciones Exteriores
Montenegro	23-X-2006	Ministerio de Finanzas
Níger	15-II-1965	Ministerio de Relaciones Exteriores
Noruega	25-X-1957	NAV (Administración de Trabajo y Bienestar)
Nueva Zelanda	26-II-1986	Ministerio de Justicia
Países Bajos	31-VII-1962	LBIO (Oficina Nacional de Cobro de Alimentos)
Pakistán	14-VII-1959	Ministerio de Derecho y Justicia
Polonia	13-X-1960	No informada
Portugal	25-I-1965	Dir. Gral. de la Administración de Justicia
Reino Unido	13-III-1975	Secretaría de Estado (según región)
República Centroafricana	15-X-1962	No informada
República de Moldova	24-VII-2006	Ministerio de Justicia
Rumanía	10-IV-1991	Ministerio de Justicia
Santa Sede	5-X-1964	Secretaría de Estado
Serbia	12-III-2001	Ministerio de Finanzas
Seychelles	1-XI-2004	Ministerio de Relaciones Exteriores
Sri Lanka	7-VIII-1958	Ministerio de Relaciones Exteriores
Suecia	1-X-1958	Försäkringskassan (Seguridad Social sueca)
Suiza	5-X-1977	Oficina Federal de Justicia
Surinam	12-X-1979	Oficina de Asuntos de Derecho de Familia
Túnez	16-X-1968	Dirección de Asuntos Consulares
Türkiye	2-VI-1971	Dir. Gral. de Derecho Internacional y Asuntos Exteriores (Min. de Justicia)
Ucrania	19-IX-2006	Ministerio de Justicia
Uruguay	18-IX-1995	No informada

Notas: (i) La tabla D.1 recoge las relaciones vigentes bajo el Convenio de La Haya de 1980, que requiere que Chile haya aceptado la adhesión del Estado; la fecha es la de entrada en vigor del Convenio entre Chile y ese Estado. En el caso de China, la aceptación se limita a la Región Administrativa Especial de Macao. (ii) En la Convención de Nueva York de 1956 el vínculo entre partes es automático (Chile es parte desde el 9 de enero de 1961); la columna de autoridad corresponde al organismo remitente/receptor designado conforme al artículo 2 de la Convención, según la colección de tratados de la ONU. La indicación “No informada” significa que el Estado no ha comunicado una designación. (iii) Bolivia, Camboya, Cuba, República Dominicana y El Salvador firmaron pero no ratificaron la Convención de Nueva York, por lo que no operan bajo ese instrumento. (iv) Chile no es parte del Convenio de La Haya de 1996 sobre responsabilidad parental. (v) El estado de ratificaciones y las designaciones de autoridades varían con el tiempo: antes de aplicar estos listados a un caso debe verificarse en las tablas oficiales de la HCCH (Convenio N° 28) y de la colección de tratados de la ONU (capítulo XX.1) a la fecha respectiva.

Anexo E.- Preguntas frecuentes

Estas respuestas son orientativas y remiten a las secciones del protocolo, que prevalecen en caso de duda.

1. ¿Quién puede solicitar el acceso al Portal Usuario desde el extranjero?

El Centro de Mediación lo gestiona mediante un ticket. La persona usuaria debe contar con Clave Única vigente y el caso debe haber superado la verificación jurídica previa de la sección 5. La nacionalidad no incide en el acceso.

2. ¿Importa la nacionalidad de la persona?

No para acceder a la plataforma. Sí puede incidir en la ley aplicable al fondo, en especial tratándose de cónyuges o parientes chilenos (artículo 15 del Código Civil). Ambos planos se registran por separado en la solicitud (secciones 3 y 5.3).

3. ¿Con cuánta anticipación debe pedirse la habilitación?

Al menos cinco días hábiles antes de la sesión, por la doble gestión jurídica y técnica y la coordinación horaria transfronteriza (sección 6).

4. ¿Cómo se firman el consentimiento y el acta de acuerdo?

Con firma electrónica simple mediante Clave Única en el Portal Usuario; la persona mediadora firma de forma presencial. El acuerdo solo adquiere valor jurídico una vez aprobado por el Juzgado de Familia (sección 9).

5. Si la otra parte vive fuera de Chile, ¿el acuerdo podrá cumplirse allá?

El acta aprobada tiene en Chile el valor de una sentencia ejecutoriada, pero su cumplimiento en el país de residencia puede requerir reconocimiento o exequátur. Conviene que cada parte cuente con asesoría jurídica independiente -incluida la del país donde el acuerdo deba producir efectos- y redactar el acta para que pueda hacerse ejecutable en ambos ordenamientos (sección 5.3).

6. ¿Se puede mediar cuando hay violencia intrafamiliar?

Es materia no mediable. La evaluación de idoneidad debe hacerla la persona mediadora, con diligencia reforzada, porque el entorno remoto dificulta detectar estas dinámicas y las presiones de terceros que estén fuera de cuadro (sección 5.5).

7. ¿Qué se hace si la persona no domina el español?

Debe preverse la asistencia de intérprete idóneo o, de contarse con ella, la comediación con competencia bilingüe e intercultural, dejando constancia (sección 9).

8. ¿Cómo se maneja la diferencia horaria?

La fecha y la hora se expresan en hora de Chile continental y en hora local de la persona, y el enlace de conexión se envía con al menos 48 horas de anticipación, considerando el huso horario (secciones 6 y 9).

9. ¿Qué ocurre si falla la conexión durante la sesión?

Se dispone la suspensión y se fija nueva fecha y hora, sin perjuicio de la eventual frustración conforme al inciso final del artículo 111 de la Ley N° 19.968 (sección 9).

10. El caso proviene de la Oficina Internacional de la CAJ, ¿cómo se procede?

La habilitación remota es el mecanismo que permite la comparecencia de la parte solicitante que se encuentra en el extranjero. Se coordina con esa oficina, sin dilatar los plazos propios de la restitución y del contacto internacional; de frustrarse la mediación, se extiende el acta para que la Oficina prosiga con la demanda (secciones 5.4 y 9).

11. ¿Cómo verifico si Chile tiene convenio con el país de la otra parte?

En el Anexo D: la tabla D.1 para el Convenio de La Haya de 1980 y la tabla D.2 para la Convención de Nueva York de 1956. Conviene contrastar con las tablas oficiales de la HCCH y de la ONU a la fecha del caso.

12. En una rebaja o cese de pensión, ¿qué se revisa respecto del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?

El Registro es reservado, por lo que la persona mediadora solicita a quien promueve la rebaja o el cese una declaración sobre su situación y, cuando corresponda, el Certificado General de Deuda que esa parte obtiene con su Clave Única. El control definitivo lo hace el tribunal, que debe declarar inadmisibile la demanda si hay inscripción vigente, salvo antecedentes calificados (sección 5.6).

13. ¿La habilitación se extiende sola si cambia la fecha?

No. Cualquier cambio de país, fecha u hora se informa por el mismo ticket y puede reiniciar la verificación de admisibilidad; al término del periodo autorizado el acceso se deshabilita (sección 11).

14. ¿Participan los niños, niñas o adolescentes en la mediación?

Su interés superior es una consideración primordial y tienen derecho a ser oídos según su edad y grado de madurez. Su participación directa requiere el consentimiento de ambos progenitores, un entorno adecuado y apoyo especializado, y en ningún caso se les sitúa en la posición de decidir con cuál de sus progenitores quedarse (sección 5.7).

Anexo F.- Buenas prácticas de mediación familiar internacional (síntesis operativa)

Esta síntesis reúne, las recomendaciones de la Guía de Buenas Prácticas sobre Mediación de la Conferencia de La Haya (2012), con su aplicación a la mediación conducida por vía remota. Tiene carácter orientador y no reemplaza al documento original; en caso de duda, prevalece la guía y el articulado de este protocolo.

Principio / buena práctica	Aplicación en la modalidad remota
Voluntariedad y autodeterminación	Confirmar que la comparecencia a distancia de la parte en el extranjero es libre y sin presión; el resultado lo deciden las partes.
Imparcialidad y neutralidad	Atender por igual a ambas partes pese a la asimetría de que una esté presencial y otra remota; cuidar el equilibrio en el uso de la palabra.
Confidencialidad	Advertir su alcance y sus límites; verificar que no haya terceros fuera de cuadro ni grabaciones; recordar la excepción de riesgo o exigencia legal.
Articulación con el proceso y no dilación	Fijar plazos breves; la mediación remota no debe retrasar los plazos del Convenio ni la urgencia de restitución o contacto; coordinar con la autoridad central.
Evaluación de idoneidad y pesquisa de violencia	Extremar la detección de desequilibrios de poder, coacción o violencia, más difícil a distancia; realizarla persona con formación específica y registrarla en SIMEF.
Formación especializada	Persona mediadora con formación en mediación familiar internacional y en la conducción de sesiones por vía remota.
Sensibilidad cultural, religiosa y lingüística	Prever intérprete idóneo o comediación bilingüe, dejando constancia; considerar husos horarios y la concurrencia de sistemas jurídicos distintos.
Participación del niño, niña o adolescente	Ponderar su interés superior y su derecho a ser oído según edad y madurez, con entorno y apoyo adecuados; no situarlo a elegir; cuidar el medio remoto empleado para oírlo.
Acuerdo eficaz en ambos ordenamientos	Redactar términos claros y realistas y procurar que el acuerdo pueda hacerse vinculante y ejecutable en Chile y en el país de residencia; asesoría jurídica independiente en ambas jurisdicciones.
Competencia y ley aplicable	Verificar las reglas de competencia y de ley aplicable pertinentes antes de formalizar el acuerdo.
Función preventiva	Emplear la mediación también para prevenir la sustracción y para acordar el régimen de relación directa y regular internacional.

Referencia: Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado, Guía de Buenas Prácticas en virtud del Convenio de La Haya de 25 de octubre de 1980- Parte V: Mediación (2012). Disponible en el sitio de la HCCH, Sección Sustracción de Niños: <https://www.hcch.net/es/publications-and-studies/details4/?pid=6475>