

DIVISIÓN JUDICIAL  
UNIDAD DE MEDIACIÓN  
APJ/CCLM/SP/MEV/LMA/AMR

**APRUEBA MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS DE  
ADMINISTRACIÓN DE CAUSAS DE LOS  
CENTROS DE MEDIACIÓN  
CONTRATADOS POR EL MINISTERIO  
DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 319**

**SANTIAGO, 29 ENE. 2016**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia de la República, 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 Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Ley N° 3.346, de 1980, que Fija el texto de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia; en el Decreto Supremo de Justicia N° 1.597, de 1980, Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia; en la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia; en el Decreto Supremo de Justicia N° 763, de 2008, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia; en el Decreto Exento de Justicia N° 2.308, de 2009, que Fija Clasificación Socioeconómica y Factores Adicionales para la Gratuidad de los Servicios de Mediación Familiar Previa; en la Resolución de Justicia N° 204, de 2014, que Aprueba Bases Tipo de Licitación, sus Anexos y el Formato Tipo de Contrato para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar; en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

**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, el inciso tercero, del artículo 114 de la Ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia, dispone que para proveer los servicios de mediación sin costo para las partes, este Ministerio debe velar por la existencia de una adecuada oferta de mediador/aes en las diversas jurisdicciones de los Tribunales con competencia en asuntos de familia, contratando al efecto los servicios de personas jurídicas o naturales, a fin que sean ejecutados por quienes se encuentren inscritos en el Registro de Mediador/aes.

3°.- Que, dando cumplimiento a la normativa citada, esta Subsecretaría de Justicia, mediante Resolución N° 204 de 15 de octubre de 2014, aprobó las nuevas Bases Tipo Administrativas y Técnicas, Anexos y Contrato Tipo, que establece la normativa para la regulación de los procesos de contratación de los servicios de mediación familiar.

4°.- Que, la citada Resolución N° 204, dispone en su cláusula primera, que tanto la convocatoria a licitación, la etapa de consultas, los procesos de evaluación de las ofertas, la adjudicación, suscripción, condiciones y ejecución de los contratos para la prestación de los servicios de mediación familiar, se regirán, entre otras disposiciones; *por los Manuales de Procedimientos dictados por el Ministerio de Justicia para la correcta ejecución de los contratos de prestación de servicios de mediación familiar.*

5°.- Que, de conformidad con el mandato legal referido a la administración del Sistema Nacional de Mediación Familiar, una correcta y oportuna gestión de las causas que ingresan a los centros de mediación, resulta fundamental para que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos cumpla satisfactoriamente con dicho imperativo.

6°.- Que, atendido lo recientemente expuesto, esta Subsecretaría de Justicia requiere aprobar una versión actualizada del manual que contiene la descripción y regulación de los procedimientos para la correcta Administración de las Causas por parte de los Centros de Mediación Familiar contratados por esta Cartera de Estado.

**RESUELVO:**

**APRUÉBASE,** el Manual de Procedimientos de Administración de Causas de los Centros de Mediación Contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuyo texto es el siguiente:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE CAUSAS DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN CONTRATADOS POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.**

**Contenido**

1.	Introducción .....	4
2.	Conceptos Básicos .....	4
2.1.	Partes .....	4
2.2.	Ingreso.....	4
2.3.	Proceso de Mediación.....	5
2.4.	Causa de Mediación .....	5
3.	Estados de una Causa de Mediación .....	5
3.1.	Estados Temporales de una Causa.....	5
3.1.1.	Causa Pre-ingresada .....	5
3.1.2.	Causa Ingresada .....	5
3.1.3.	Causa en Trámite .....	5
3.1.4.	Causa Proceso Finalizado .....	5
3.1.5.	Causa en Revisión de Acuerdo .....	6
3.1.6.	Causa en Tramitación de envío de Acta a Tribunal.....	6
3.1.7.	Causa en Espera de Resolución Judicial .....	6
3.2.	Estados Finales de una Causa .....	7
3.2.1.	Causa Frustrada - Sin Sesión .....	7
3.2.2.	Causa Frustrada - Con Sesión Conjunta.....	7
3.2.3.	Acuerdo Parcial .....	7
3.2.4.	Acuerdo Total .....	7
3.2.5.	No Califica.....	7
3.2.6.	Cierre Administrativo .....	7
4.	Procedimiento de Ingreso de Causas .....	8
4.1.	Etapa 1: Solicitud de Mediación .....	8

4.2.	Etapa 2: Verificación de Susceptibilidad de Mediación.....	8
4.3.	Etapa 3: Derivación o Ingreso Espontáneo de causa a Centro de Mediación .....	9
4.3.1.	Derivación automática a través de SIMEF (Tribunal, CAJ).....	9
4.3.2.	Derivación manual (CAJ o FALF).....	9
4.3.3.	Ingreso Espontáneo .....	9
4.3.4.	Casos Especiales .....	10
4.4.	Etapa 4: Agendamiento Primera Sesión de Mediación y Citación a las Partes.....	11
4.4.1.	Casos Especiales .....	11
5.	Procedimiento de Tramitación de Causas .....	12
5.1.	Etapa 1: Evaluación Socioeconómica.....	12
5.2.	Etapa 2: Frustración de la Causa sin Sesión Conjunta.....	13
5.3.	Etapa 3: Desarrollo de las Sesiones de Mediación .....	13
5.4.	Etapa 4: Finalización de Sesiones de Mediación.....	14
5.4.1.	Frustrada con Sesión Conjunta.....	14
5.4.2.	Con Acuerdo Total o Adicional.....	15
5.4.3.	Con Acuerdo Parcial .....	15
5.4.4.	Casos Especiales .....	16
5.5.	Etapa 5: Tribunal dicta Resolución Judicial y finaliza causa .....	16
5.5.1.	Casos Especiales .....	16
5.6.	Etapa 6: Seguimiento de los Acuerdos .....	17
6.	Resumen de Documentos requeridos por Estados de la Causa .....	17
6.1.	Estados de una causa abierta en el Sistema.....	17
6.1.1.	Causa Pre-ingresada: .....	17
6.1.2.	Causa Ingresada:.....	17
6.1.3.	Causa En Trámite: .....	18
6.2.	Estados de una causa frustrada en el Sistema.....	18
6.2.1.	Causa Frustrada .....	18
6.3.	Estados de una causa con acuerdo en el Sistema .....	18
7.	Cierre Administrativo .....	20

## 1. Introducción

El presente manual tiene por objeto regular los procedimientos que deben seguir los centros de mediación familiar contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para la adecuada administración de las causas que ingresen al Sistema Nacional de Mediación Familiar (en adelante SIMEF).

En este manual se definen las etapas y actividades necesarias para la correcta y oportuna administración de las causas que reciben los Centros de Mediación Familiar, lo que incluye su ingreso y registro en el Sistema Informático de Mediación Familiar SIMEF, su tramitación y documentación.

Los procedimientos contenidos en este documento se establecen en conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y vigentes al momento de su redacción.

## 2. Conceptos Básicos

### 2.1. Partes

La mediación familiar es un proceso que busca propiciar un espacio de diálogo directo y participativo entre dos o más personas que tienen un problema o conflicto a resolver, contribuyendo a que éstas busquen una solución por sí mismas, logrando acuerdos satisfactorios y sustentables, con la finalidad de lograr en ellas un aprendizaje en el manejo y resolución de conflictos.

Estas personas o interesados son también llamados “**partes**” en la causa, las que a su vez se clasifican en dos grupos: “solicitantes” y “solicitados”, donde en cada grupo puede haber más de una persona.

### 2.2. Ingreso

Se entenderá por “**ingreso**” cuando una parte, solicita realizar un proceso de mediación con otra parte a través de una de las 3 vías de ingreso establecidas:

- Ingreso Espontáneo
- Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), Fundación de Asistencia Legal y Social para la Familia (FALF).
- Tribunales de Familia

Cada ingreso debe registrarse en el SIMEF, ante lo cual el sistema generará un Número de Ingreso Correlativo (en adelante NIC), único para el centro, y un Código Interno de Mediación (en adelante CIM), único a nivel nacional.

Es obligación del contratado informar en el SIMEF todas y cada una de las causas que ingresen al Centro de Mediación, cualquiera sea su vía de ingreso, a más tardar al **día hábil siguiente** de la fecha en que se produjo el ingreso espontáneo o de la fecha en que se recepcionó la derivación.

Los Centros de Mediación se entenderán como notificados respecto de las derivaciones efectuadas ya sea a través de los Tribunales o de las Corporaciones de Asistencias judicial, a contar de la fecha de la comunicación de su designación, mediante correo electrónico y/o cuando se refleja la derivación en SIMEF.

## 2.3. Proceso de Mediación

Los ingresos, son agrupados dentro del término denominado “**proceso**”. Se considerará como un único “proceso” (mismo número identificador o ID correlativo) todos los ingresos que presenten esas mismas partes, independiente de la cantidad de veces que esto ocurra y de las vías de ingreso a través de las cuales se realice, mientras la causa se encuentre en proceso de tramitación en el sistema dentro del plazo máximo definido para estos efectos, es decir, 120 días corridos.

## 2.4. Causa de Mediación

Una “causa” podrá contener uno o más “procesos” de mediación y uno o más “**ingresos**” por un período de 6 meses desde la fecha de resolución judicial que aprueba el acuerdo o la fecha de frustración de la causa.

Asimismo, siendo las mismas partes, se entenderá como una nueva causa de mediación (y, por ende, un nuevo CIM), si es que se trata de una modificación de un acuerdo alcanzado por las partes, independiente de la fecha en que esto haya ocurrido.

Tratándose de una causa que fue frustrada anteriormente y que dentro del plazo de 6 meses las partes concurren nuevamente al Centro de Mediación y logran llegar a “Acuerdo”, esta se considerará como parte de la misma causa anterior.

Cabe señalar, que solo para efectos del cálculo de los indicadores mensuales que dan derecho al pago variable, Proceso, es un símil del concepto “Causa”.

## 3. Estados de una Causa de Mediación

A continuación se describen los estados por los cuales pasa una Causa durante todo el proceso de mediación. Los estados pueden ser temporales y finales:

### 3.1. Estados Temporales de una Causa

#### 3.1.1. Causa Pre-ingresada

Una causa se encuentra en estado “pre-ingresada” cuando se han registrado en SIMEF la vía de ingreso, los datos de las partes y las materias, pero no se ha realizado aún la evaluación socioeconómica de al menos uno/a de los/as usuarios/as para saber si la causa califica para mediación gratuita.

#### 3.1.2. Causa Ingresada

Una causa se encuentra en estado “ingresada” cuando, tras realizar la evaluación socioeconómica, al menos uno/a de los/as usuarios/as ha calificado para mediación gratuita, lo cual se registra en SIMEF.

#### 3.1.3. Causa en Trámite

Una causa se encuentra en estado “en trámite” cuando todas las partes han asistido, al menos, a una sesión conjunta de mediación y el proceso aún no ha finalizado. El caso que sólo una de las partes hubiere asistido a la sesión de mediación, la causa permanecerá en estado “ingresada”.

#### 3.1.4. Causa Proceso Finalizado

Una causa se encuentra en estado “proceso finalizado” cuando, después de todas las sesiones realizadas, las partes -con la ayuda del mediador/a/a- han logrado obtener un acuerdo, o bien la mediación se ha visto frustrada, pero ya no se requieren más sesiones de mediación, por lo cual el mediador/a termina el proceso de mediación, lo cual se registra en SIMEF.

### 3.1.5. Causa en Revisión de Acuerdo

Una causa se encuentra en estado "revisión de acuerdo" cuando, una vez finalizado el proceso con acuerdo en una o más materias, el/la mediador/a emite un borrador del Acta de Acuerdo para que las partes lo puedan revisar, y éste aún no ha sido suscrito ni por el mediador/a ni por las partes.

### 3.1.6. Causa en Tramitación de envío de Acta a Tribunal

Una causa se encuentra en estado "en tramitación de envío de acta de acuerdo al tribunal", cuando las partes han firmado el acuerdo en presencia del mediador/a, y habiendo sido revisado y suscrito por el asesor jurídico, se encuentra a la espera de ser remitida al Tribunal de Familia correspondiente.

### 3.1.7. Causa en Espera de Resolución Judicial

Una causa se encuentra en estado "en espera de resolución judicial", cuando el Acta de Mediación ha sido enviada al tribunal y se espera la resolución judicial que aprueba o rechaza el Acta de Acuerdo.

Aquellas causas en las cuales el Tribunal hubiere ordenado diligencias "previas proveer el acuerdo", y que sólo implique trámites meramente formales, deberán ser gestionadas y tramitadas directamente por el mediador/a a cargo, en el plazo que el Tribunal le hubiere otorgado.

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 usuarios/as, el mediador/a estará obligado a citar de inmediato a las partes para revisar presencialmente 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 mediador/a deberá solicitar un nuevo plazo al Tribunal, o bien, informar a las partes los efectos de la resolución que se dicte.

Es obligación del contratado dar respuesta en tiempo y forma al Tribunal correspondiente que ha dictado una resolución "previa a proveer el acta de acuerdo".

En estos casos, la causa permanecerá en estado "en espera de resolución judicial", mientras el Tribunal no emita la resolución que tenga por aprobada o rechazada el Acta de Acuerdo.

Respecto de los estados de tramitación temporales de una causa, se debe considerar lo siguiente:

- Una causa no podrá estar en cualquiera de estos estados temporales **por más de 120 días corridos**, por lo que transcurrido este tiempo, la Unidad de Mediación procederá a cerrar estas causas en SIMEF. En caso que el Centro quiera seguir con el proceso, deberá ingresarla como nueva causa.
- Que la documentación de respaldo que da cuenta de que se cumplió a cabalidad cada una de las etapas del proceso, debe ser incorporada a SIMEF **al día hábil siguiente** de haberse recepcionado o producido la información.

### **3.2. Estados Finales de una Causa**

Las causas pueden terminar en lo general con Acuerdo o Frustradas. Sin perjuicio de que existen otros estados finales los cuáles se indican a continuación.

#### **3.2.1. Causa Frustrada - Sin Sesión**

Una causa finalizará como "frustrada sin sesión" cuando el/la mediador/a ha terminado el proceso de mediación, porque ninguna de las partes asistió a la o las sesión/es citada/s, razón por la cual no existen sesiones conjuntas, o bien porque no se ha podido continuar con el proceso, atendido que existe registro de Violencia Intrafamiliar entre las partes (en adelante VIF).

#### **3.2.2. Causa Frustrada - Con Sesión Conjunta**

Una causa finaliza como "frustrada con sesión conjunta" cuando, habiendo asistido todas las partes involucradas en el proceso al menos a una sesión, el/la mediador/a ha frustrado la mediación por algunas de las causales establecidas en el artículo 111 de la Ley N° 19.968.

#### **3.2.3. Acuerdo Parcial**

Una causa finalizará en estado "acuerdo parcial" cuando las partes han alcanzado un acuerdo en, al menos, una de las materias tratadas, habiéndose frustrado el resto, siempre y cuando el Acta de Acuerdo haya sido aprobada por una resolución judicial.

En estos casos, el mediador/a deberá generar al menos un Acta de Acuerdo que contenga los convenios arribados, y una Acta de Mediación Frustrada, que se referirá a las materias que, habiendo sido tratada, no lograron un acuerdo entre las partes.

#### **3.2.4. Acuerdo Total**

Una causa finalizará en estado "acuerdo total" cuando las partes han alcanzado acuerdo en cada una de las materias abordadas, siempre y cuando el Acta de Acuerdo haya sido aprobada por una resolución judicial en la totalidad de las materias tratadas.

#### **3.2.5. No Califica**

Una causa se encuentra en estado "No Califica", cuando realizada la evaluación socioeconómica a ambas partes, se verifica que ninguna de ellas califica para mediación gratuita, conforme a los criterios de gratuidad establecidos a tales efectos. Lo anterior, se acreditará mediante la suscripción de las declaraciones juradas de cada una de las partes, las cuáles se registrarán en SIMEF.

#### **3.2.6. Cierre Administrativo**

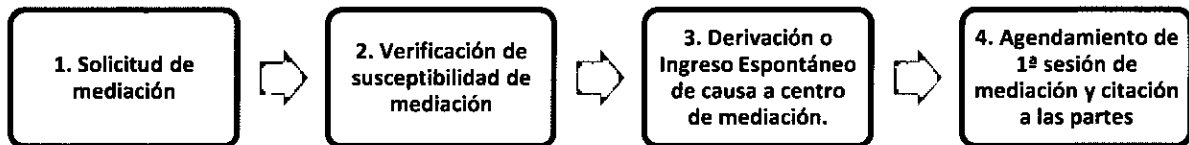
Una causa podrá finalizar en estado "cierre administrativo", previo requerimiento a la Unidad de Mediación, y sólo cuando se presente alguna situación particular que implique que la causa no pueda ser tramitada en el Centro de Mediación y por lo tanto no podrá arribar a los cierres normales señalados precedentemente.

Serán entre otras, causales de solicitud de cierre administrativo:

- El hecho de que una causa se rechace de conformidad al artículo 107 de la Ley N° 19.968.
- Cuando por causal legal sea imposible continuar con el proceso de mediación.
- Cuando la causa se encuentre en tramitación en otro Centro de Mediación.
- Cuando una causa se encuentre en estado pre-ingresado, ingresada o en trámite, por más de 120 días corridos contados desde la fecha de derivación o de su ingreso espontáneo al Centro de Mediación.

## 4. Procedimiento de Ingreso de Causas

El procedimiento de Ingreso de Causas tiene 4 etapas principales:



### 4.1. Etapa 1: Solicitud de Mediación

Para solicitar un proceso de mediación, el/la usuario/a puede concurrir a un Tribunal de Familia o de Letras con competencia en asuntos de familia, a la Fundación de Asistencia Legal y Social de la Familia (FALF), a un consultorio de la Corporación de Asistencia Judicial o de forma espontánea dirigirse directamente a un Centro de Mediación familiar.

### 4.2. Etapa 2: Verificación de Susceptibilidad de Mediación

Se verificará si la(s) materia(s) por la(s) cual(es) solicita el servicio el/la usuario/a, es (son) susceptible(s) de ser mediada(s). Esta tarea la realiza el personal de la Institución que recibe por primera vez al usuario interesado, es decir:

- Funcionarios de Tribunales, FALF o CAJ.
- Asistente Administrativo del Centro de Mediación.

Seguidamente se debe solicitar los datos que a continuación se indican, respecto de todas las personas que conformen la “parte solicitante” y de todas aquéllas que sean la “parte solicitada”, para la o las materias por las cuales el/la usuario/a está siendo derivado/a o está solicitando el servicio de mediación familiar. Los datos a requerir son:

- Nombre completo de ambas partes.
- N° de cédula de identidad de ambas partes.
- Domicilio particular de ambas partes.
- Teléfono/s de ambas partes.
- Correo electrónico de ambas partes.

En caso que la persona no posea alguno de estos datos, éstos podrán ser solicitados posteriormente por el Centro de Mediación al cual hayan sido derivados, cuando realice el procedimiento de citación o de evaluación socioeconómica.

En caso de ingreso espontáneo o recepcionada la derivación, adicionalmente, el personal responsable del centro de mediación deberá verificar si las partes mantienen causas de violencia intrafamiliar (VIF) vigentes o en tramitación en algún tribunal.

De existir causas de VIF pendientes, el personal responsable del Centro de Mediación deberá dejar registro en SIMEF de dicha circunstancia, y se frustrará la causa por convicción del mediador/a, por aplicación del Art. 106, inciso final, de la Ley N° 19.968, esto es, que las partes actualmente mantienen una causa de violencia intrafamiliar vigente o han realizado una denuncia por esta materia (lo que impide el inicio y desarrollo del proceso de mediación), debiendo comunicar esta situación a ambas partes y al tribunal o Consultorio Jurídico que hubiere derivado la causa correspondiente.



### **4.3. Etapa 3: Derivación o Ingreso Espontáneo de causa a Centro de Mediación**

#### **4.3.1. Derivación automática a través de SIMEF (Tribunal, CAJ)**

A todas aquellas causas que sean derivadas desde el Sistema Informático de Tribunales de Familia (SITFA) o a través del sistema informático de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (SAJ), automáticamente, se les designará un Centro de Mediación familiar, que hayan sido contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para prestar el servicio en el territorio jurisdiccional que les corresponda, asignándoles una fecha y hora para la primera sesión de mediación en base a la disponibilidad horaria que tengan los/las mediador/aes/as vigentes del Centro de Mediación.

Se entregará una copia de la "derivación a mediación" al usuario/a, la que contendrá la información del Centro de Mediación designado (nombre, dirección, teléfono), así como la fecha y hora de la primera sesión de mediación.

#### **4.3.2. Derivación manual (CAJ o FALF)**

La derivación manual, es aquella donde el funcionario/a de la CAJ/FALF designará un Centro de Mediación de los contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para prestar el servicio en el territorio jurisdiccional del tribunal que corresponda.

El funcionario/a de la CAJ/FALF deberá completar el Formulario de Derivación de la Causa, y deberá entregarlo al usuario/a con el objetivo que se informe del proceso a seguir.

En este formulario, se deben incluir al menos los siguientes datos de ambas partes:

- Nombres
- Número de Cédula de Identidad
- Dirección
- Datos de contactos (como correo electrónico, celular y teléfono)
- Materias
- Fecha de derivación
- Nombre, dirección y datos de contacto del Centro de Mediación al que se deriva
- Nombre, dirección y datos de contacto de la Institución derivadora.

El funcionario de la CAJ/FALF informará, al Centro de Mediación designado, vía correo electrónico a "nombre\_centro\_mediación@mediacionchile.cl", adjuntando el Formulario de Envío de Causa.

Una vez que el centro de mediación recibe el Formulario, es responsabilidad de el/la Asistente Administrativo/a ingresar la causa utilizando el sistema SIMEF y agendar la 1ª sesión de mediación.

Cumplida esta etapa, el centro de mediación deberá incorporar en SIMEF la información y documentación de respaldo hasta aquí obtenida o generada, pasando la causa al estado de "pre-ingresada".

#### **4.3.3. Ingreso Espontáneo**

En los casos de Ingreso Espontáneo, cuando el usuario se dirige a un Centro de Mediación a solicitar directamente el servicio, el Asistente Administrativo/a, deberá registrar en SIMEF la información de las partes, vía de ingreso ("Espontánea"), fecha de ingreso y las materias solicitadas por la parte para someter a mediación.

Asimismo, deberá generar el Formulario de Ingreso Espontáneo, el cual deberá ser descargado de SIMEF, completado y firmado por el/la solicitante.

Para finalizar esta etapa, el/la Asistente Administrativo/a deberá subir como archivo adjunto en la pestaña "Documentos", tanto el Formulario de Ingreso Espontáneo firmado por la parte solicitante como la fotocopia de su cédula de identidad. Posteriormente, el/la Asistente Administrativo/a deberá agendar la causa a través de SIMEF para la 1ª sesión de mediación.

Cumplida esta etapa, el centro de mediación deberá incorporar en SIMEF la información y documentación de respaldo hasta aquí obtenida o generada, pasando la causa al estado de "pre-ingresada".

#### 4.3.4. Casos Especiales

Al momento de realizar el registro en SIMEF, el/la Asistente Administrativo/a deberá verificar si en la ficha de derivación consta que las partes mantienen causas de violencia intrafamiliar (VIF) vigentes o en tramitación en algún tribunal.

De existir causas de VIF pendientes, una vez recibida la derivación o al momento de registrar el ingreso espontáneo, el personal responsable del Centro de Mediación deberá dejar registro en SIMEF de dicha circunstancia, y se frustrará la causa por convicción del mediador/a, por aplicación del Art. 106, inciso final, de la Ley N° 19.968, debiendo comunicar esta situación a ambas partes y al tribunal o Consultorio Jurídico que hubiere derivado la causa correspondiente.

En caso que se trate de un proceso de mediación en el que previamente hayan participado las mismas partes en el Centro de Mediación, el Sistema otorgará el mismo CIM del proceso anterior en los siguientes casos:

- El proceso anterior se encuentra abierto en SIMEF, esto es, en estado "pre-ingresada", "ingresada" o "en trámite".
- El proceso anterior se encuentra frustrado hace menos de 6 meses, desde la fecha de frustración.
- El proceso anterior se encuentra con acuerdo parcial o total hace menos de 6 meses desde la fecha de resolución del acuerdo.

En caso que se trate de un proceso de mediación en el que previamente hayan participado las mismas partes en otro Centro de Mediación y dicha causa se encuentre abierta en SIMEF, el Sistema arrojará un mensaje de advertencia y el/la Asistente Administrativo/a deberá contactarse con las partes y con el otro Centro de Mediación para coordinar en qué centro continuará el proceso de mediación, considerando siempre para ello la decisión del usuario/a. En ningún caso el centro de mediación en forma unilateral podrá negar la prestación del servicio.

Si es que la causa continúa su tramitación en el otro Centro de Mediación, entonces el/la Asistente Administrativo/a deberá solicitar a la Unidad de Mediación el cierre administrativo de la causa.

El Centro de Mediación sólo podrá rechazar una causa de mediación derivada por el Tribunal de Familia o el Consultorio Jurídico correspondiente, comunicando tal decisión vía correo electrónico (al correo que disponga para estos efectos el ente derivador), dentro del plazo de **2 días hábiles**, adjuntando la notificación respectiva, únicamente cuando concorra alguna de las causales señaladas en el artículo 107 inciso tercero de la Ley N° 19.968. En este caso, el/la asistente administrativo/a deberá solicitar a la Unidad de Mediación el cierre administrativo de la causa.

En caso de que por alguna razón el sistema SIMEF no se encuentre operativo, el/la asistente administrativo/a deberá ocupar el **Formulario de Ingreso Espontáneo Manual**, disponible en el sitio [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl), indicando la fecha en que fue solicitada la mediación, el cual deberá ser firmado por la parte solicitante. El ingreso de la causa al Sistema en este caso se podrá realizar a más tardar al día hábil siguiente a que el Sistema vuelva a estar operativo o disponible.

Si la derivación tiene entre una de las partes a una persona menor de edad, el centro de mediación deberá ingresar como parte y citar al representante legal de este menor de edad. De igual forma, deberá cambiar su estado y consignarlo como "beneficiario".

#### 4.4. Etapa 4: Agendamiento Primera Sesión de Mediación y Citación a las Partes

En aquellos casos en que la causa haya sido derivada a un Centro de Mediación en forma automática mediante SITFA o SAJ, el/la Asistente Administrativo/a no deberá agendar la primera sesión de la causa, pues ya se encuentra agendada en SIMEF desde el momento en que se derivó a mediación.

En aquellos casos en que la causa haya ingresado al Centro de Mediación derivada mediante documento físico de la CAJ/FALF o mediante ingreso espontáneo, el/la Asistente Administrativo/a deberá agendar la primera sesión de la causa, ya que esta **no se encuentra registrada en SIMEF**, debiendo asignarle mediador/a(a), fecha y hora.

Seguidamente el/la Asistente Administrativo/a deberá comunicarse con el/la solicitante para confirmar la asistencia a la primera sesión, y con el solicitado/a para notificarle acerca del inicio del proceso y confirmar su asistencia a la primera sesión. De ambas comunicaciones deberá dejar registro en el módulo “**Notificaciones**”, disponible en SIMEF.

Es responsabilidad del Centro de Mediación la gestión de todas las notificaciones a cada una de las partes en **forma separada**. En ningún caso el personal del Centro de Mediación podrá encargar al solicitante o al solicitado la notificación de las citaciones a sesión a la otra parte en el proceso de mediación.

Asimismo, en el momento de la citación a la primera sesión, el/la Asistente Administrativo/a deberá nuevamente indagar la existencia de alguna causa de VIF entre las partes, y si alguna de ellas cumple con alguno de los indicadores o criterios de calificación socioeconómica, indicándoles a las partes la documentación que deberán presentar para certificar su calificación socioeconómica. El Centro de Mediación tendrá la opción de consultar previo a la primera sesión si una de las partes califica socioeconómicamente para mediación gratuita utilizando la opción disponible en SIMEF.

La confirmación de la asistencia y la citación a la primera sesión de mediación podrá realizarse de manera presencial, por correo electrónico, carta, teléfono o cualquier otro medio que permita dejar registro tanto en SIMEF como en la carpeta física de la causa, de acuerdo a las opciones indicadas en la pestaña de “notificaciones”, de SIMEF.

##### 4.4.1. Casos Especiales

Si, por alguna razón, el Centro de Mediación quisiera adelantar o aplazar una sesión de mediación fijada, el/la Asistente Administrativo/a deberá re-agendar la sesión a través de SIMEF, y citar nuevamente tanto a la parte solicitante como a la solicitada para la nueva fecha, y siempre velando por la conveniencia de ambas partes, asegurándose de otorgarle a las partes un plazo prudente y útil entre la notificación y la nueva fecha de sesión atendidas sus particulares condiciones, si las conociere, procurando en todo momento la asistencia de estas a la nueva sesión fijada y la correcta realización del proceso de mediación.

Tanto la nueva fecha re-agendada, como las citaciones realizadas a las partes, deben ser registradas en SIMEF, considerando que se deben respetar los plazos de duración del proceso de mediación establecidos por la ley, esto es, sesenta días (60) corridos contados desde que se comunica al mediador/a su designación por parte del juzgado de familia, Fundación de Asistencia Legal y Social de la Familia (FALF), Corporaciones de Asistencia Judicial o desde la fecha de ingreso espontáneo en el mismo centro de mediación.

Si, por el contrario, la causa no viene con fecha y hora de primera sesión, el/la Asistente Administrativo/a igualmente deberá considerar el plazo indicado y citar a las partes para una fecha y hora bajo las mismas condiciones señaladas en el párrafo anterior.

En caso que ninguna de las partes asistan a la primera sesión y no hubieren justificado su inasistencia, el/la Asistente Administrativo/a deberá generar una nueva fecha de sesión en SIMEF, indicando las partes que no asistieron, citándolas por segunda vez (en caso que corresponda según las materias que se estén mediando).

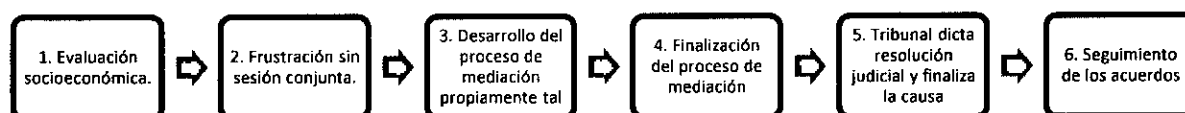
Por el contrario, si la inasistencia es justificada por alguna de las partes, el/la Asistente Administrativo/a deberá siempre re-agendar la sesión conforme a las hora disponible que le muestre la agenda del mediador/a, debiendo volver a citar a las partes.

Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos que versen en todo o parte sobre el derecho de alimentos, **bastará la inasistencia injustificada del solicitado a la primera sesión para frustrar la causa**, sin necesidad de agendar una nueva fecha para primera sesión. No obstante lo anterior, la ponderación o evaluación sobre si la razón invocada por un solicitado para justificar su inasistencia, es atendible o no, será siempre responsabilidad del mediador/a que esté a cargo de la causa.

En todos los casos y ante cualquier problema de operación o indisponibilidad de SIMEF, el Centro de Mediación deberá privilegiar la continuidad de prestación del servicio, utilizando para ello los formularios manuales disponibles en la página web [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl).

## 5. Procedimiento de Tramitación de Causas

El Procedimiento de Tramitación de Causas tiene 6 etapas principales:



### 5.1. Etapa 1: Evaluación Socioeconómica

La evaluación socioeconómica corresponde al proceso que efectúa el Asistente Administrativo y tiene como objetivo determinar si el usuario/a tiene derecho a la prestación gratuita del servicio, lo anterior de acuerdo a lo establecido en el artículo 114 de la ley N° 19.968.

Una vez citadas las partes para asistir a un proceso de mediación familiar, el centro tendrá como máximo hasta la fecha de la primera sesión de mediación para realizar la evaluación socioeconómica a las partes.

El/la Asistente Administrativo deberá tratar con absoluta confidencialidad la información aportada por los usuarios/as en esta instancia, debiendo velar por realizar la evaluación en condiciones de privacidad.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo precitado, la evaluación socioeconómica, al menos, deberá contener la información relativa al nivel de ingresos, capacidad de pago y el número de personas integrantes del grupo familiar que del usuario/a dependan<sup>1</sup>.

Este documento debe ser escaneado, firmado por la parte evaluada y subido como archivo adjunto en la pestaña “**Documentos**” de SIMEF.

Al momento de realizar la evaluación socioeconómica, se deberá preguntar a las partes si tienen causas vigentes de VIF. Si se constatare la existencia de alguna causa de VIF, el/la mediador/a deberá frustrar la causa por convicción del mediador/a, comunicando esta situación a ambas partes, y a la institución derivadora correspondiente. En SIMEF, se deberá registrar que las partes tienen VIF y se deberá adjuntar el documento de respaldo que lo acredite.<sup>2</sup>

Para el caso en que una de las partes asista y esta no califique socioeconómicamente para la gratuidad del servicio, se debe esperar a evaluar la otra parte involucrada. En caso de que la otra parte injustificadamente no asista por una o dos veces a la primera sesión de mediación, de acuerdo al procedimiento de frustración se deberá entregar a la parte que concurrió el **Certificado de Mediación Frustrada**, el cual se emite en forma automática desde SIMEF.

Este certificado no será entregado, en caso que ambas partes no hayan calificado para el servicio gratuito y hayan firmado la declaración jurada correspondiente.

<sup>1</sup> En caso que el usuario sea el único integrante del grupo familiar, se debe registrar “1” en SIMEF.

<sup>2</sup> Para que un documento sirva de respaldo para frustrar por VIF, debe contener, al menos, la información de las partes involucradas en la causa de VIF, materia de VIF y debe estar vigente.

Para el caso que ninguno de los/as usuarios/as califique socioeconómicamente para la gratuidad del servicio de mediación familiar, el/la Asistente Administrativo/a deberá informar a los usuarios, el listado de los centros de mediación privados que pueden desarrollar el proceso, información que se encuentra disponible en el sitio [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl).

El Centro de Mediación no podrá atender una causa en que las partes no calificaron socioeconómicamente para la prestación gratuita del servicio.

En estos casos, el Centro de Mediación, deberá comunicar al tribunal, CAJ o FALF por escrito esta circunstancia, dando cuenta de la razón que imposibilita prestar el servicio de mediación de manera gratuita a los usuarios, con lo cual la causa quedará en SIMEF con estado **“No Califica”**.

## 5.2. Etapa 2: Frustración de la Causa sin Sesión Conjunta

En caso que, una o ambas partes, no asistan a la sesión de mediación citada, el Centro de Mediación deberá considerar las siguientes reglas para frustrar la causa:

- Para el caso de las causas de alimentos, el artículo 109, inciso segundo, de la Ley N° 19.968 señala que: *“Si el requerido, citado por una sola vez, no acude a la primera sesión de mediación y no justifica su ausencia, el requirente quedará habilitado para iniciar el procedimiento judicial”*.
- Respecto de las demás materias de mediación previa, según lo señalado en el artículo 111, inciso cuarto, de la Ley N° 19.968: *“Se entenderá que la mediación se frustra si alguno de los participantes, citado por dos veces, no concurriere a la sesión inicial, ni justificare causas (...)”*.

En todos los casos, se deberá tener presente que, de acuerdo a los principios de la mediación consagrados en el artículo 105, de la Ley N° 19.968, se puede frustrar la causa por **convicción del mediador/a**, particularmente por voluntad de no continuar en el proceso, manifestada expresamente por la parte solicitante o solicitado debiendo firmar el Certificado de Mediación Frustrada por el usuario/a que corresponda.

Si se frustrare la causa sin haber efectuado a lo menos una sesión conjunta, el Centro de Mediación deberá emitir inmediatamente el Certificado de Mediación Frustrada a través de SIMEF, el cual deberá ser firmado por el mediador/a.

En caso de que la causa haya sido derivada desde el tribunal, CAJ o FALF, dicho certificado deberá ser remitido a la Institución correspondiente, para cerrar la causa, dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la fecha de frustración, entregándose este documento en todos los casos a cualquiera de las partes que lo solicite, sea que califique socioeconómicamente o no, conforme los estándares definidos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.<sup>3</sup>

## 5.3. Etapa 3: Desarrollo de las Sesiones de Mediación

En caso que concurren ambas partes y, al menos, una haya calificado socioeconómicamente, el/la Asistente Administrativo/a deberá registrar en SIMEF la primera sesión de mediación, y generará en el Sistema el documento de **“Consentimiento Informado”**, que se le entregará al mediador/a antes de iniciar la sesión. Dicho consentimiento deberá ser firmado por las partes después del discurso inicial del mediador/a, indicando si desean continuar en el proceso o si deciden no continuar.

Este documento debe ser escaneado y subido como archivo adjunto a SIMEF, junto con las fotocopias de las cédulas de identidad de cada participante.

Se debe tener presente que la primera sesión comenzará con la información a los participantes acerca de la naturaleza y objetivos de la mediación, los principios que la informan y el valor jurídico de los acuerdos a que pueden llegar.

<sup>3</sup> En el caso que ninguno de los usuarios califique socioeconómicamente, la causa quedará en estado “No Califica”, por no ser procedente la prestación del servicio de mediación familiar en forma gratuita, no correspondiendo la emisión de un Certificado de Mediación Frustrada.

El/la mediador/a/a, en la primera sesión de mediación deberá informar a las partes sobre la posibilidad de solicitar alimentos provisorios, en conformidad al artículo 109, de la Ley N° 19.968, debiendo tener presente lo instruido en el **“Informe de Mediación y Alimentos Provisorios”**, emitido por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el cual se encuentra disponible para consulta en el sitio web [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl).

Se deberá incorporar en el discurso inicial del mediador/a/a, la situación de la imposibilidad de mediar cuando exista registro previo de VIF.

El mediador/a deberá advertir a las partes que, en caso de acuerdo, el asesor/a jurídico/a vigente del Centro de Mediación, revisará y visará personalmente, que éste se encuentre redactado y construido conforme a derecho.

Durante todo el proceso de mediación, el/la mediador/a tendrá la responsabilidad profesional de velar por el cumplimiento de los principios de la mediación contenidos en el artículo 105, de la Ley N° 19.968, entre los que se encuentra el principio de igualdad de condiciones, el cual se vería afectado por la existencia de VIF entre las partes, para lo que se sugiere lo siguiente:

- Instancias de supervisiones externas o de pares.
- Sesiones privadas para indagar la real existencia de conflictos de VIF.
- Trabajar en co-mediación en todo el proceso de mediación, con mediadores/as que formen parte de la nómina del centro contratado.

El proceso de mediación propiamente tal, se podrá desarrollar tanto en sesiones conjuntas como privadas, hasta por 60 días corridos y prorrogables por el mismo período (de común acuerdo entre las partes), contados desde la comunicación de la designación/derivación por parte del tribunal, CAJ o FALF, así como también a través de ingreso espontáneo.

El/la mediador/a deberá registrar en SIMEF todas las sesiones de mediación que efectivamente se realicen durante este período, debiendo adjuntar el documento **“Acta de Sesión Conjunta”** suscrito tanto por las partes como por el mediador/a, por cada sesión conjunta realizada en la causa. Asimismo, deberá registrar todas las materias que se incorporen en cada sesión, pudiendo incorporar todos los apuntes que desee de cada una de las sesiones de mediación en el block de notas disponible en SIMEF.

#### **5.4. Etapa 4: Finalización de Sesiones de Mediación**

Una vez desarrollado el proceso de mediación, es decir, una vez realizadas todas las sesiones requeridas para abordar el conflicto en su totalidad, se deberá registrar en SIMEF que el proceso ha finalizado quedando en dicho estado la causa. Además, se deberá distinguir si la mediación terminó en base a las siguientes opciones.

##### **5.4.1. Frustrada con Sesión Conjunta**

Una vez desarrollado el proceso de mediación habiendo efectuado a lo menos una sesión conjunta, la causa se frustrará con sesión conjunta en los siguientes casos:

- Habiendo concurrido ambas partes, una o ambas partes manifiestan su voluntad de no perseverar en la mediación, o
- El/la mediador/a adquirió la convicción de que no se alcanzarían acuerdo entre las partes.

En ambos casos el/la mediador/a deberá registrar en SIMEF el “no acuerdo” o “falta de acuerdo” en las materias ingresadas que correspondan.

Seguidamente, el/la mediador/a deberá generar el documento denominado **“Certificado de Mediación Frustrada”** en SIMEF, que deberá ser entregada a las partes, para que el usuario/a pueda iniciar el procedimiento judicial, el que deberá ser suscrito en todos los casos por el mediador/a responsable de ese proceso y en la medida de lo posible por el resto de los participantes.

De igual forma, el/la Asistente Administrativo deberá remitir copia de este "Certificado de Mediación Frustrada" al tribunal, CAJ o FALF, según corresponda, para que tomen conocimiento del resultado de la derivación realizada, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la fecha de término de la mediación, de lo que se debe dejar registro en SIMEF.

Es obligación del Centro de Mediación entregar de manera gratuita copias del "Certificado de Mediación Frustrada" las veces que ésta sea requerida por los usuarios/as y sin costo alguno para ellos.

#### **5.4.2. Con Acuerdo Total o Adicional**

En el supuesto en que el/la mediador/a en conjunto con los participantes arriben a acuerdo en una o más materias de la causa en los términos establecidos en el artículo 111 de la Ley N° 19.968, de lo cual quedará registro en SIMEF.

Además, redactará el "**Acta de Acuerdo de Mediación**", pudiendo utilizar el formato que entregará en esta etapa SIMEF, el cual deberá ser revisado personalmente por las partes para ser firmado posteriormente. En esta etapa la causa quedará en el estado temporal "**Revisión del Acuerdo**".

En caso que corresponda, se fijará una sesión especial de firma del acuerdo, en la cual el/la mediador/a les proporcionará a las partes el Acta de Acuerdo revisada por el asesor jurídico del centro, en sus aspectos formales y sustanciales, para que estas lo firmen. En este caso, si ambas partes concurren a esta sesión de firma y se configura una sesión conjunta, el/la mediador/a deberán registrar en SIMEF esta nueva sesión, debiendo adjuntar el documento "Acta de Sesión Conjunta" suscrito por todos los participantes.

El "Acta de Acuerdo de Mediación", deberá ser firmada por todas las partes involucradas en cada una de sus hojas con el objeto de velar por la integridad de los convenios alcanzados. El Acta de Acuerdo de Mediación debidamente firmada, deberá escanearse y adjuntarse a SIMEF por el/la Asistente Administrativo.

Cuando el/la mediador/a que condujo el proceso también cumpla las funciones de asesor/a jurídico/a del centro, bastará con su sola firma.

En esta etapa la causa quedará en el estado temporal "**En Tramitación de Envío a Tribunal**". El/la mediador/a deberá presentar o enviar el Acta de Acuerdo de Mediación al Tribunal correspondiente en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la firma de las partes, de lo cual debe dejar registro en SIMEF, pasando la causa al estado temporal "**En espera de resolución judicial**".

#### **5.4.3. Con Acuerdo Parcial**

El/la mediador/a deberá registrar en SIMEF el acuerdo en las materias ingresadas o agregadas en mediación que correspondan, debiendo realizar el proceso indicado en el numeral 5.4.2 de la presente etapa.

A su vez deberá señalar qué materias se vieron frustradas indicando el motivo de frustración, de acuerdo a lo que se señala anteriormente en el Procedimiento de Tramitación de Causas Frustradas con sesión conjunta, indicado en el numeral 5.4.1. de la presente etapa.

De este modo, el/la mediador/a deberá generar una "Acta de Acuerdo de Mediación" para las materias en que se arribó a un acuerdo entre las partes, y un "Certificado de Mediación Frustrada" para las materias en que no se logró acuerdo. Ambos documentos deberán ser entregados a las partes.

Acto seguido, el/la Asistente Administrativo deberá remitir copia tanto del "Acta de Acuerdo de Mediación" como del "Certificado de Mediación Frustrada" al Tribunal, CAJ o FALF (si es que hubiera sido derivada por estas instituciones) para que tomen conocimiento del resultado de la derivación realizada, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contado desde la fecha de firma del Acta de Acuerdo por las partes, de lo que se debe dejar registro en SIMEF.

Es obligación del Centro de Mediación entregar copias del Acta "Certificado de Mediación Frustrada" las veces que ésta sea requerida por los usuarios/as y **sin costo alguno para ellos**.

#### **5.4.4. Casos Especiales**

Si, habiendo finalizado el proceso de mediación, esto es, habiendo indicado el resultado de cada una de las materias abordadas y habiéndole proporcionado a las partes el borrador del Acta de Acuerdo, una las partes se arrepintiera del acuerdo alcanzado (antes de firmar el Acta de Acuerdo de Mediación), entonces el/la mediador/a deberá "retomar" el proceso de mediación realizando cuantas sesiones sean necesarias, ocupando la opción "**retomar proceso**" establecida en SIMEF para aquello.

Si, por alguna razón, una de las partes se retracta del acuerdo alcanzado y éste ya ha sido firmado, pero aún no se ha enviado al tribunal, el/la mediador/a deberá informar de dicha situación a la otra parte, y citar a ambas para una nueva sesión, de lo cual deberá dejar registro en SIMEF, ocupando la opción "**retracto**".

En el caso de que, una de las partes se arrepintiera del acuerdo alcanzado y éste ya ha sido enviado al tribunal para su aprobación, se le deberá indicar a las partes que deberán esperar dicha resolución para poder modificar el acuerdo si es que así lo desean.

Por otro lado, si una de las partes quisiera incorporar una nueva materia al proceso de mediación y éste ya fue finalizado, el/la Asistente Administrativo deberá registrar dicha solicitud como un nuevo ingreso, incorporando los datos de las partes y la o las materias a mediar, debiendo el/la mediador/a desarrollar un nuevo proceso de mediación.

### **5.5. Etapa 5: Tribunal dicta Resolución Judicial y finaliza causa**

Presentada o enviada el Acta de Acuerdo de Mediación al tribunal, éste dictará la resolución judicial que aprueba o rechaza, total o parcialmente, el contenido del acuerdo.

Una vez recibida la resolución, el/la Asistente Administrativo/a o en su defecto el/la mediador/a deberá adjuntarlo en la sección "documentos" de SIMEF, indicando la fecha en que fue dictada la resolución.

Luego de esto, el/la mediador/a deberá registrar el resultado de la resolución del tribunal en SIMEF, en la pestaña "**resolución**", corroborando la aprobación del tribunal para cada una de las materias acordadas.

En todos los casos el/la mediador/a o en su defecto el/la Asistente Administrativo/a deberá comunicar a ambas partes, dentro de un plazo de 5 días, el contenido de la resolución del Tribunal de Familia que tenga por aprobado o rechazado, total o parcialmente, el Acta de Acuerdo de Mediación.

#### **5.5.1. Casos Especiales**

##### **5.5.1.1. Gestión Adicional**

En caso que una resolución judicial disponga una gestión adicional que sea condición para aprobar el Acta de Acuerdo de Mediación, el mediador/a que dirigió el proceso, deberá mantener informadas a las partes de las gestiones que realice para dar cumplimiento a lo requerido por el Tribunal. Lo anterior, está referido, por ejemplo, a subinscripciones en el Registro Civil o en el Conservador de Bienes Raíces.

En todo caso, las resoluciones judiciales que ordenen diligencias "**previas a proveer**" el acuerdo presentado, y que sólo impliquen trámites meramente formales, deberán ser gestionadas o tramitadas directamente por el mediador/a, para dar oportuna respuesta al Tribunal.



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 usuarios/as, en estos casos el mediador/a deberá citar de inmediato a las partes para revisar presencialmente 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 mediador/a deberá solicitar un nuevo plazo al tribunal, e informar a las partes los efectos de la resolución que se dicte.

#### **5.5.1.2. Rechazo del Acta de Acuerdo**

En caso que el tribunal dicte una providencia del tipo **“previo a proveer”** debido a algún defecto del Acta de Acuerdo de Mediación o porque estima que han faltado antecedentes, el/la mediador/a que condujo el proceso deberá cumplir lo ordenado en el más breve plazo posible y siempre dentro del plazo otorgado por el tribunal.

En caso que no se dé cumplimiento a lo ordenado por el tribunal, o bien, el acta sea rechazada definitivamente a pesar de haber contestado oportunamente al tribunal, el mediador/a debe comunicar esto a las partes a la brevedad posible, de lo que deberá dejar constancia en el módulo **“notificaciones”** de SIMEF.

Si el tribunal rechaza el Acta de Acuerdo de Mediación presentada de forma parcial o total, el/la mediador/a responsable deberá comunicar esto a las partes dentro de un plazo de 5 días hábiles, e indicar en SIMEF el resultado de las materias que el tribunal ha rechazado, seleccionando para cada una de ellas la opción **“no aprueba”**, y luego frustrar la/s materia/s de la causa rechazada/s por la causal **“al rechazo del Acta de Mediación por el Tribunal de Familia o Juzgado de Letras competente”**, disponible en SIMEF.

Dependiendo de lo que dicte el tribunal, si todas las materias acordadas han sido rechazadas, la causa quedará en estado frustrada, en caso contrario, si al menos una materia fue aprobada, entonces la causa quedará en estado de acuerdo parcial.

### **5.6. Etapa 6: Seguimiento de los Acuerdos**

El/la mediador/a, debe realizar un seguimiento del cumplimiento a todos los casos que terminaron con acuerdo, entre el **tercer y sexto mes posterior a la firma del acuerdo**, total o parcial, de lo que se debe dejar registro en el módulo **“Seguimiento”** de SIMEF.

En caso de constatar un incumplimiento, el/la mediador/a podrá invitar nuevamente a las partes a desarrollar una nueva mediación con la finalidad de revisar los acuerdos alcanzados o eventualmente los incumplimientos constatados.

## **6. Resumen de Documentos requeridos por Estados de la Causa**

A continuación se indican con detalle los documentos que deben registrarse tanto en la carpeta física de cada Causa por el Centro de Mediación como en el Sistema Informático SIMEF.

### **6.1. Estados de una causa abierta en el Sistema**

#### **6.1.1. Causa Pre-ingresada:**

1. Documento(s) de Notificación/Derivación manual o por correo electrónico de los consultorios jurídicos de las CAJ, FALF o Formulario(s) de Ingreso Espontáneo.

#### **6.1.2. Causa Ingresada:**

1. Todos los Documentos requeridos para el Estado “Pre-Ingresada”.
2. Declaración jurada de evaluación Socioeconómica firmada de ambas partes.
3. Documento necesario para respaldar la gratuidad del servicio de la(s) parte(s) en caso de no calificar automáticamente.

### 6.1.3. Causa En Trámite:

#### a) En Sesión, Proceso Finalizado o Revisión del Acuerdo:

1. Todos los documentos requeridos para el Estado "Ingresada".
2. Fotocopia de documento de identidad de ambas partes.
3. Consentimiento informado firmado por ambas partes.
4. Documento "Acta de Sesión Conjunta" de cada una de las sesiones registradas (a partir de la segunda sesión).

#### b) "En Tramitación del Envío de Acta de Acuerdo al Tribunal" o "En Espera de Resolución del Tribunal":

1. Documentos requeridos para el Estado "En Sesión", "Proceso Finalizado" o "Revisión del Acuerdo".
2. Acta de Acuerdo de Mediación firmada por el/la Mediador/a/a, Asesor/a Jurídico/a y las Partes.

## 6.2. Estados de una causa frustrada en el Sistema

### 6.2.1. Causa Frustrada

#### a) Sin Sesión Conjunta

1. Documento(s) de Notificación/Derivación manual o por correo electrónico de los consultorios jurídicos de las CAJ, FALF o Formulario(s) de Ingreso Espontáneo.
2. Fotocopia de documento de identidad de la parte solicitante, en caso de Ingreso Espontáneo.
3. Documento de denuncia o causas vigente por VIF (en caso que corresponda).
4. Certificado de Mediación Frustrada, firmado por el mediador/a/a.

#### b) Con Sesión Conjunta

1. Documento(s) de Notificación/Derivación manual o por correo electrónico de los consultorios jurídicos de las CAJ, FALF o Formulario(s) de Ingreso Espontáneo.
2. Fotocopia de documento de identidad de ambas partes.
3. Declaración jurada de evaluación Socioeconómica firmada de ambas partes.
4. Documento necesario para respaldar la gratuidad del servicio de la(s) parte(s) en caso de no calificar automáticamente.
5. Consentimiento informado firmado por ambas partes.
6. Acta de Sesión conjunta por cada una de las sesiones realizadas (a partir de la segunda sesión).
7. Certificado de Mediación Frustrada, firmado por el mediador/a.
8. Resolución Judicial de Previo a Proveer, en caso que corresponda.
9. Resolución Judicial que rechaza completamente el acuerdo (en caso que corresponda).

## 6.3. Estados de una causa con acuerdo en el Sistema

#### a) Parcial

1. Documento(s) de Notificación/Derivación manual o por correo electrónico de los consultorios jurídicos de las CAJ, FALF o Formulario(s) de Ingreso Espontáneo.
2. Fotocopia de documento de identidad de ambas partes.
3. Declaración jurada de evaluación Socioeconómica firmada de ambas partes.
4. Documento necesario para respaldar la gratuidad del servicio de la(s) parte(s) en caso de no calificar automáticamente.

5. Consentimiento informado firmado por ambas partes.
6. Acta de Sesión conjunta por cada una de las sesiones realizadas (a partir de la segunda sesión).
7. Certificado de Mediación Frustrada, firmado por el mediador/a, para la(s) materia(s) sin acuerdo.
8. Acta de Acuerdo de Mediación firmada por el/la Mediador/a/a, Asesor/a Jurídico/a y las Partes.
9. Resolución Judicial de Previo a Proveer, en caso que corresponda.
10. Resolución Judicial que aprueba la(s) materia(s) con acuerdo.

**b) Total**

1. Documento(s) de Notificación/Derivación manual o por correo electrónico de los consultorios jurídicos de las CAJ, FALF o Formulario(s) de Ingreso Espontáneo.
2. Acta de Sesión conjunta por cada una de las sesiones realizadas (a partir de la segunda sesión).
3. Fotocopia de documento de identidad de ambas partes.
4. Declaración jurada de evaluación Socioeconómica firmada de ambas partes.
5. Documento necesario para respaldar la gratuidad del servicio de la(s) parte(s) en caso de no calificar automáticamente.
6. Consentimiento informado firmado por ambas partes.
7. Documento Registro de Asistencia a todas las sesiones
8. Acta de Sesión conjunta por cada una de las sesiones realizadas (a partir de la segunda sesión).
9. Resolución Judicial de Previo a Proveer, en caso que corresponda.
10. Resolución Judicial que aprueba la(s) materia(s) con acuerdo.

**c) Adicional**

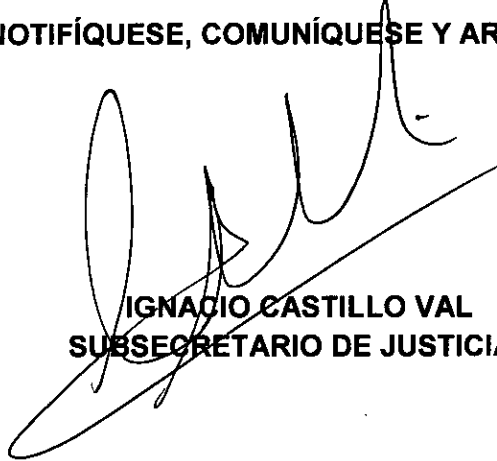
1. Documento(s) de Notificación/Derivación MANUAL o por correo electrónico de los consultorios jurídicos de las CAJ, FALF o Formulario(s) de Ingreso Espontáneo.
2. Acta de Sesión conjunta por cada una de las sesiones realizadas (a partir de la segunda sesión).
3. Fotocopia de documento de identidad de ambas partes.
4. Declaración jurada de evaluación Socioeconómica firmada de ambas partes.
5. Documento necesario para respaldar la gratuidad del servicio de la(s) parte(s) en caso de no calificar automáticamente.
6. Consentimiento informado firmado por ambas partes.
7. Documento Registro de Asistencia a todas las sesiones
8. Acta de Sesión conjunta por cada una de las sesiones realizadas (a partir de la segunda sesión).
9. Resolución Judicial de Previo a Proveer, en caso que corresponda.
10. Resolución Judicial que aprueba la(s) materia(s) con acuerdo.



## 7. Cierre Administrativo

1. Documento(s) de Notificación/Derivación manual o por correo electrónico de los consultorios jurídicos de las CAJ, FALF o Formulario(s) de Ingreso Espontáneo.
2. Justificación del Cierre administrativo en caso que corresponda.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**IGNACIO CASTILLO VAL  
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA (S)**

**Distribución:**

- [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl);
- Ministra de Justicia
- Subsecretario de Justicia;
- División Judicial (Unidad de Mediación);
- División Jurídica (Unidad de Fiscalía);
- Departamento Administrativo;
- Departamento de Presupuesto y Finanzas;
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones.