

INFORME FINAL

Servicio de Auditoría Externa para la Evaluación de los Requerimientos Técnicos por parte de los Centros de Mediación Familiar ID: 759-13-LP19



Santiago, Noviembre 2019

CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
2. ALCANCE	4
3. METODOLOGÍA	5
4. RESUMEN DE LOS HALLAZGOS Y RESULTADOS OBTENIDOS	9
4.1 Nivel de incumplimiento según Región.....	9
4.2 Nivel de incumplimiento por Zona	10
4.3 Nivel de incumplimiento por Centro de Mediación.....	10
4.4 Nivel de incumplimiento por Aspecto y Tópico	11
5. ANÁLISIS DE ENFOQUE DE GÉNERO	12
6. FACILITADORES Y OBSTACULIZADORES IDENTIFICADOS EN LA GESTIÓN DE LAS VISITAS A LOS CENTROS DE MEDIACIÓN	14
7. RECOMENDACIONES TÉCNICAS QUE CONTRIBUYEN A LA CORRECTA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR.	15
ANEXOS	18
Anexo 1 Tabla de incumplimientos por tipo de hallazgo.....	18
Anexo 2 Tabla de incumplimientos por centro de mediación	22
Anexo 3 Tabla Contratos y fechas de visita a cada centro de mediación familiar.....	31

1. OBJETIVOS

Objetivo General

- Verificar el cumplimiento de los requerimientos técnicos establecidos en las Bases de Licitación aprobadas mediante la Resolución N° 81 y los anexos correspondientes, por parte de los Centros de Mediación Familiar licitados. Lo anterior se llevará a cabo a través de una inspección presencial en cada centro, donde se utilizará una metodología de evaluación que permite medir el nivel de cumplimiento de los estándares y requisitos establecidos, según los objetivos señalados en las Bases de licitación, aprobadas mediante la Resolución Exenta N° 817, de 2019, que regulan la presente auditoría. Finalmente se proporcionará información de los resultados de la auditoría, la cual será de utilidad al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para una correcta administración del Sistema Nacional de Mediación Familiar, de modo de permitir resguardar la calidad de la prestación del servicio entregado a los usuarios/as.

Objetivos Específicos

- Diseñar la metodología, instrumentos y plan de trabajo para verificar en terreno el nivel de cumplimiento los requerimientos técnicos establecidos en las Bases de licitación y en los Anexos N° 1 de cada llamado de licitación, por parte de los centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Auditar en terreno el cumplimiento de los requerimientos técnicos, en relación con los distintos requisitos y estándares definidos en cada llamado de Licitación y al contrato suscrito con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Desarrollar los respectivos análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones técnicas a partir del levantamiento realizado, que contribuyan a una correcta administración del Sistema Nacional de Mediación Familiar.

Cabe señalar que los 4 aspectos señalados en el punto “3. Metodología” de este informe (Condiciones de Infraestructura, Personal Ofertado, Condiciones Adicionales y Enfoque de género), fueron evaluados y aprobados por la Contraparte Técnica de la Unidad de Mediación.

2. ALCANCE

Con el propósito de cumplir los objetivos y actividades descritas en las Bases de Licitación, aprobadas mediante Resolución Exenta N° 817 del año 2019, que regulan la presente auditoría externa, se realizaron inspecciones presenciales en dependencias de todas las oficinas correspondientes a Centros de Mediación familiar contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, según el periodo licitatorio 2018 – 2022.

La siguiente tabla muestra el total de centros de mediación por Región que fueron visitados. Para revisar el listado de centros de mediación auditados ver ANEXO 2 TABLA DE INCUMPLIMIENTOS POR CENTRO DE MEDIACIÓN.

Tabla N°1	
Región	Total Por Región
Arica y Parinacota	1
Tarapacá	3
Antofagasta	7
Atacama	6
Coquimbo	10
Valparaíso	16
O'Higgins	10
Maule	11
Ñuble	6
Biobío	20
Araucanía	16
Los Ríos	7
Los Lagos	14
Aysén	5
Magallanes	4
Metropolitana	25
Total	161

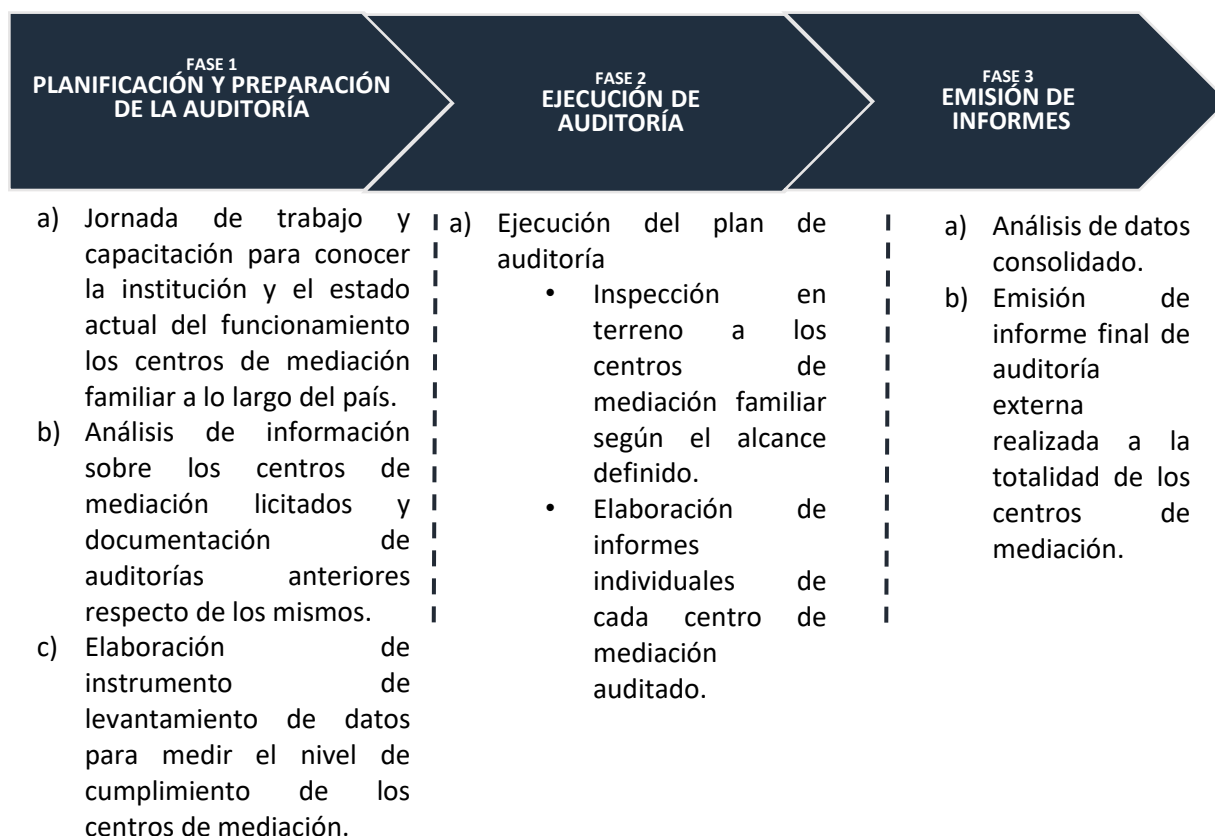
3. METODOLOGÍA

En el año 2015 se aprobó la Resolución N°20, que fija las normas que regulan las auditorías efectuadas por la Contraloría General de la República. Esta se basa en las **Normas Internacionales de Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI)** y las **Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)**, las cuales regulan la forma, el plazo y las modalidades en que la Contraloría General audita a distintas entidades.

De acuerdo con lo anterior y para efectos de nuestra revisión, se utilizó este documento como marco de referencia para realizar la auditoría de cumplimiento de los requerimientos técnicos por parte de los Centros de Mediación Familiar contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El servicio de auditoría consistió en verificar en terreno el cumplimiento de la oferta técnica que realizó cada contratado al momento de su respectiva oferta en el proceso de licitación. La oferta técnica consiste en un documento en que las empresas adjudicadas detallan las condiciones de infraestructura, personal y condiciones adicionales que se comprometen a cumplir dentro del servicio de prestación de servicio adjudicado.

Con el fin de lograr el objetivo final de este trabajo y considerando el alcance definido, se preparó un plan de trabajo basado en las Normas de auditoría Generalmente Aceptadas, principalmente relacionadas a auditorías de cumplimiento, y considerando además la experiencia de Protiviti en proyectos de similares características. Este plan de trabajo se definió en 3 fases, el cual fue discutido y aprobado en el Informe 1 de esta auditoría, de fecha 18 de julio de 2019.



Para el levantamiento de información se utilizó un “Check List”, el que fue aprobado por la Contraparte Técnica de esta Cartera de Estado. El “Check List” se dividió en distintos ítems de verificación según los requerimientos establecidos en las Bases de Licitación y Anexo 1. Para comprobar el cumplimiento de cada exigencia a los centros de mediación, el “Check List” se dividió en los siguientes aspectos y tópicos.

Tabla N° 2	
1. Condiciones de Infraestructura:	
a.	Ubicación del Centro
b.	Accesibilidad (no sujeta condicional adicional comprometida)
c.	Identificación del centro
d.	Horario de atención
e.	Baño
f.	Sala de mediación
g.	Estaciones de trabajo
h.	Sala de espera
i.	Equipamiento computacional y Conectividad
j.	Emergencia y seguridad de la oficina
2. Personal Ofertado	
a.	Personal Ofertado
3. Condiciones adicionales	
a.	Accesibilidad
b.	Sala Privada de Evaluación Socioeconómica
c.	Notificador/a y Digitador/a
d.	Asesor/a Jurídico/a

Adicionalmente, se incluyó un análisis de enfoque de género, con el objetivo de dar relevancia a la toma de conciencia por parte de la sociedad y a la vez de instituciones gubernamentales de la necesidad y desafíos de avanzar hacia la igualdad entre hombres y mujeres. Este análisis consistió en verificar el lenguaje inclusivo de la señalética e informaciones entregadas a usuarios/as.

4. Enfoque de Género	
a.	Comunicación con enfoque de género

Para dar comienzo a la ejecución de la auditoría en terreno, se realizó un Plan Piloto a 6 centros de mediación en la Región Metropolitana el 9 de agosto de 2019. A través de este proceso, se logró testear la correcta aplicación del instrumento de levantamiento de información, estimar correctamente los tiempos de las inspecciones, verificar la calidad de los informes individuales de cada centro de mediación, revisar y corregir otros aspectos críticos que pudieron haber generado inconvenientes durante la ejecución de esta auditoría.

Esto le brindó a la Contraparte Técnica la oportunidad de verificar previamente que el trabajo encomendado cumplía con los objetivos propuestos, así como también la calidad del trabajo según sus expectativas. Cabe señalar que los 4 aspectos señalados en el punto “3.

Metodología” de este informe (Condiciones de Infraestructura, Personal Ofertado, Condiciones Adicionales y Enfoque de Género), además de la confección de instrumento y planes de trabajo fueron evaluados y aprobados por la Contraparte Técnica de la Unidad de Mediación.

El día 9 de agosto se dio inicio a las inspecciones con el Plan Piloto implementado en la Región Metropolitana, luego desde el 14 de agosto de 2019 se dio inicio a las visitas de inspección a nivel nacional. Luego de 7 semanas en terreno, el 26 de septiembre de 2019 se logró terminar la auditoría a todos los centros de mediación.

Elaborados los informes individuales¹, se diseñó una base datos donde se desagregaron los resultados tanto a nivel nacional, regional, por zona de licitación y por cada centro de mediación.

Por su parte, con fecha 21 de noviembre 2019 se realizó una jornada de capacitación, dirigida a funcionarios/as de la Unidad de Mediación, con el objeto de revisar y analizar los contenidos referidos a metodologías, estrategias y herramientas que puedan ser relevantes al momento de la ejecución de las auditorías, de modo, de incorporar buenas prácticas en las acciones que la Unidad de Mediación programe para la fiscalización de los centros de mediación. En esta instancia se hizo entrega de una PPT de resultados preliminares, en conjunto a la base de datos de los resultados de la auditoría. El presente informe Final fue entregado el lunes 25 de noviembre 2019.

Por otro lado, para una mejor interpretación de los resultados obtenidos durante la ejecución de esta auditoría, en conjunto con la Contraparte Técnica se establecieron dos parámetros atribuibles a los hallazgos identificados:

Nivel de Criticidad:

Permite conocer la criticidad asociada a cada hallazgo. Por cada incumplimiento detectado durante la ejecución de la auditoría, se estableció un determinado nivel de criticidad. Éste se define en una escala del 1 al 10, donde el 1 es considerado el nivel de criticidad más bajo y 10 el más alto. Para el cálculo se consideraron dos variables. La primera variable está asociada a la dignidad y calidad de atención a los/as usuarios/as, la cual tiene una ponderación de un 30% sobre la calificación total. La segunda variable corresponde al impacto que genera el hallazgo en la continuidad y calidad del servicio de mediación, la cual tiene una ponderación de un 70% sobre la calificación total. La puntuación final del hallazgo se clasifica en tres niveles, como se muestra a continuación:

¹ Aprobados por la Contraparte técnica de UMED.

Puntuación	Nivel de Criticidad	Descripción
Entre 1 a 3,99	Bajo	Afecta la atención al usuario/a, pero no la continuidad del servicio.
Entre 4 a 7,99	Medio	Afecta de manera importante la atención de usuarios/as y/o la continuidad del servicio de manera no sustancial.
Entre 8 a 10	Alto	Compromete seriamente la continuidad del servicio.

Nivel de Cumplimiento:

Permite conocer el nivel de cumplimiento por hallazgo y luego ser agrupado por centro de mediación. El cumplimiento de cada hallazgo se cuantificó utilizando una variable binaria, donde:

Variable	Descripción
1	Cumple con la exigencia
0	No cumple con la exigencia

Dado que se evaluaron 15 tópicos (señalados en la Tabla N°1), dentro de los cuales cada uno tiene una cantidad distinta de pruebas de auditoría que pueden cumplir o no cumplir con el requisito establecido, se estableció un criterio de clasificación para los centros de mediación, la cual se muestra a continuación:

Nivel de Cumplimiento	Descripción
Óptimo	Cumplimiento Mayor a 85%
Medio	Cumplimiento entre 65% y 85%
Deficiente	Cumplimiento Menor a 65%

Donde el porcentaje de cumplimiento es calculado como la suma de las pruebas de auditoría que el centro de mediación cumple dividido en la cantidad total de pruebas de auditoría aplicadas a dicho centro.

NOTA: Cabe hacer presente que el nivel de criticidad asignado es independiente de que los hallazgos identificados puedan o no ser considerados “Incumplimientos Contractuales” sujetos a sanciones, de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 81 que regula las Bases Administrativas, Técnicas y Contratos de los servicios de mediación familiar, lo cual será verificado posteriormente por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

4. RESUMEN DE LOS HALLAZGOS Y RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos, reflejan un universo de 13.761 condiciones evaluadas en los 161 Centros de Mediación del país, detalladas en el ANEXO 1 TABLA DE INCUMPLIMIENTOS POR TIPO DE HALLAZGO, de las cuales existen 1.898 hallazgos de incumplimiento. Esto corresponde a un 14% de incumplimiento a nivel nacional. A continuación, se muestran los hallazgos de incumplimiento por región, zona, centro de mediación, aspectos y tópicos evaluados.

4.1 Nivel de incumplimiento según Región

Como se puede ver en la tabla, los mayores porcentajes de incumplimientos se dan en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Maule y Magallanes y la Antártica Chilena.

Cabe destacar que las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes y la Antártica Chilena, son las que concentran menor cantidad de pruebas de auditoría en total.

Las regiones con menor incumplimiento en sus hallazgos corresponden a Antofagasta, Valparaíso, Biobío y el Ñuble, Araucanía, Los Ríos destacando positivamente que Araucanía, Valparaíso y Biobío son aquellas regiones con mayor cantidad de pruebas de auditoría en total.

TABLA N°3			
REGIÓN	NO CUMPLE	% DE REPRESENTATIVIDAD AL TOTAL	TOTAL
De Arica Y Parinacota	23	21%	112
De Tarapacá	53	19%	277
De Antofagasta	58	10%	570
De Atacama	86	20%	433
De Coquimbo	115	14%	801
De Valparaíso	160	12%	1378
Metropolitana	383	14%	2751
Del Libertador General Bernardo O´Higgins	125	14%	871
Del Maule	154	17%	911
Del Ñuble	58	12%	481
Del Biobío	194	12%	1590
De La Araucanía	161	12%	1290
De Los Ríos	66	12%	562
De Los Lagos	152	14%	1065
De Aysén Del General Carlos Ibáñez Del Campo	49	13%	385
De Magallanes Y La Antártica Chilena	61	21%	284
Total general	1898		13.761

4.2 Nivel de incumplimiento por Zona

Los centros de mediación se dividen por zonas de licitación, éstas se asocian a la cantidad de usuarios/as atendidos/as en los centros de mediación, donde 1 representa a los centros de mediación que atienden menos usuarios/as que el promedio nacional, mientras que 6 representa a los centros de mediación que atienden a más usuarios/as que el promedio nacional.

Los resultados obtenidos reflejan el porcentaje de representatividad de los incumplimientos sobre el total, dividido por número de zona. Destacan la zona 2 que presenta un 19% de incumplimiento y la zona 1 con un 18%, mientras que el resto de las zonas se mantienen en un rango similar 13% y 14%.

Tabla N°4			
Etiquetas de fila	NO CUMPLE	% DE REPRESENTATIVIDAD AL TOTAL	Total general
Zona 1	110	18%	620
Zona 2	168	19%	903
Zona 3	472	13%	3.529
Zona 4	201	13%	1.587
Zona 5	378	14%	2.633
Zona 6	569	13%	4.489
Total general	1898		13.761

4.3 Nivel de incumplimiento por Centro de Mediación

Con respecto a los resultados obtenidos por centro de mediación destacan los siguientes prestadores (Para ver el detalle de todos los prestadores, ver Anexos – Tabla N°2):

Prestadores que poseen alto porcentaje de hallazgos detectados por la auditoría.

Tabla N°5		
% de Incumplimiento	Contrato	Prestador
30%	171	Manquehue Mediación Limitada
30%	72	Centro de Mediación Encuentro Limitada
28%	45	Edward Antonio Cáceres Caballero
26%	117	Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA
25%	169	Manquehue Mediación Limitada
25%	48	Edward Antonio Cáceres Caballero
25%	110	Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA

25%	103	Sociedad Consultora Venegas y Guerrero Ltda
25%	60	Herrera y Compañía Abogados Limitada
24%	22	Luis Giraldo Hidalgo Jofré

Prestadores que poseen bajo porcentaje de hallazgos detectados por la auditoría.

Tabla N°6		
% de incumplimiento	Contrato	Prestador
4%	53	Centro Ictus Limitada o Patricia Pizarro Bravo y Patricia Ramírez Núñez Limitada
6%	93	Vía Mediaciones SpA
6%	14	Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda
7%	62	Centro de Mediación Familiar Dakeltun Limitada
7%	70	Universidad Católica de Temuco
7%	131	Alfredo Javier Escobar Ganem
7%	128	Servicios Legales y de Mediación Ana María Parentini Dias Lopes E.I.R.L
7%	134	Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda
7%	153	Centro de Mediación y Asesoría Integral Limitada
7%	104	Servicios Jurídicos Rodrigo Fernando Figueroa Cataldo E.I.R.L. o Servicios Jurídicos E.I.R.L

4.4 Nivel de incumplimiento por Aspecto y Tópico

La siguiente tabla muestra el nivel de incumplimiento clasificado por aspecto y tópico evaluado.

El aspecto con mayor nivel de incumplimiento corresponde a *-condiciones adicionales-* y el tópico es *-accesibilidad²-* donde se refleja un 35% de incumplimiento a nivel nacional.

² Uno de los hallazgos más significativos en *-Condiciones de accesibilidad-* corresponde a *- La oficina no dispone de a lo menos una sala de baño que permite el uso de aquellos usuarios/as con dificultades para su desplazamiento-*, donde se reflejaron 41 casos. (Ver anexos, Tabla N°1)

Cabe destacar que el tópico *-accesibilidad*³- incluido en el aspecto auditado de *- Condiciones de Infraestructura-* tiene un incumplimiento de 35%, lo cual pone de manifiesto, las bajas condiciones de accesibilidad en los centros de mediación de Chile.

Mientras que el aspecto con menos incumplimientos auditados corresponde a *-personal ofertado-* el cual corresponde a un 5%, también destacan los tópicos del aspecto *-Condiciones de infraestructura – Horario de atención* con un 5% de incumplimiento a nivel nacional y *- Ubicación del centro* – con un 2% de incumplimiento a lo largo del país.

Tabla N° 7			
Aspecto/Tópico	NO CUMPLE	% DE REPRESENTATIVIDAD AL TOTAL	Total general
Condiciones de Infraestructura	1.445	17%	8.376
Accesibilidad (no referida a la condición adicional comprometida por los centros de mediación)	112	35%	322
Baño	151	13%	1.127
Emergencia y seguridad de la oficina	242	32%	765
Equipamiento computacional y conectividad	254	20%	1.288
Estaciones de trabajo	101	27%	375
Horario de atención	19	5%	372
identificación del centro	50	16%	322
Sala de espera	334	21%	1.610
Sala de mediación	171	10%	1.712
Ubicación del centro	11	2%	483
Personal ofertado	213	5%	4.544
Personal ofertado	213	5%	4.544
Condiciones adicionales	240	29%	841
Condiciones adicionales - accesibilidad	103	35%	295
Condiciones adicionales - Sala privada de evaluación socioeconómica	115	31%	367
Condiciones Adicionales - Personal Adicional (Asesor Jurídico)	15	17%	89
Condiciones Adicionales – Notificador/a – Digitador/a	7	8%	90
Total general	1898		13.761

5. ANÁLISIS DE ENFOQUE DE GÉNERO

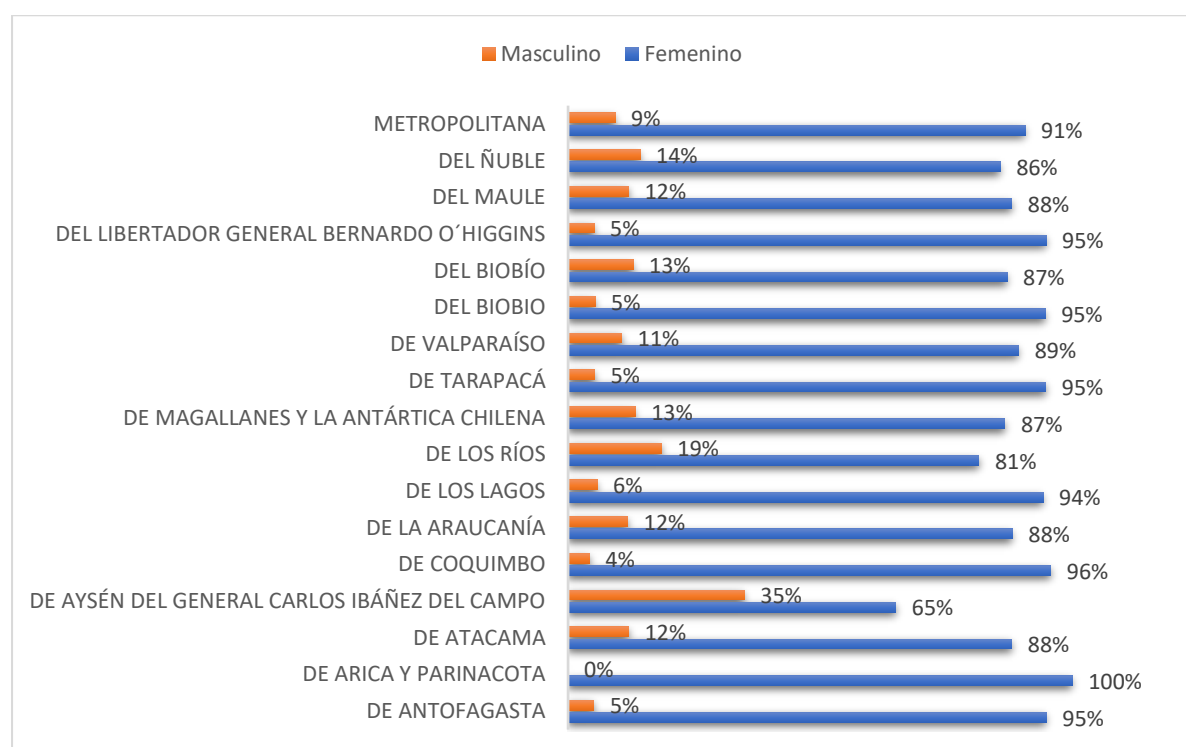
Según la ONU, enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan.

³ Se encontraron 101 hallazgos, correspondientes a *-Centro no es accesible para personas en situación de discapacidad* - (Ver anexos, Tabla N°1)

A nivel nacional, los cargos ocupados por el sexo femenino representan un 90%, tanto en cargos de mediadores y asistentes administrativos/as titulares vigentes⁴.

Se refleja en todas las regiones del país que prevalecen las funcionarias mujeres. La región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo es donde existe la menor brecha, con un 35% de los cargos ocupados por hombres y un 65% ocupados por mujeres.

Gráfico N° 1



La importancia de entregar inclusión con un lenguaje que incorpore tanto a hombres y mujeres en la información y señalética entregada a los usuarios/as, influye en la percepción de las personas, al ver qué tan representados se encuentran tanto en instituciones gubernamentales, como en la sociedad como tal.

Dentro del análisis de resultados de la auditoría, se pone de manifiesto que, dentro de los 161 centros de mediación, 48 no cumplen con tener la información y señaléticas dirigida al público en un lenguaje inclusivo.

⁴ Se excluyeron del análisis administrador/a, Asesor/a Jurídico/a y Notificadores/as.

6. FACILITADORES Y OBSTACULIZADORES IDENTIFICADOS EN LA GESTIÓN DE LAS VISITAS A LOS CENTROS DE MEDIACIÓN

Al finalizar la fase de auditoría en terreno, cada auditor procedió a realizar un análisis con el objetivo de conocer los facilitadores y obstaculizadores respecto a las inspecciones realizadas a los centros de mediación.

Los facilitadores son aspectos que hicieron más expedita la realización de esta auditoría, es decir, son aspectos que afectaron positivamente el trabajo en terreno por parte de los auditores. Mientras que los obstaculizadores son aspectos que de alguna forma retrasaron o afectaron negativamente las realizaciones de las inspecciones en terreno por los auditores.

Los principales resultados muestran lo siguiente:

Facilitadores

- Buena disposición a atender y colaborar por parte del personal que labora en los Centros de Mediación hacia los auditores.
- Fácil accesibilidad a la documentación requerida (Contratos de trabajo, liquidaciones de sueldo, libros de asistencias).
- Fácil accesibilidad a equipos electrónicos (computadores, impresoras, teléfonos) requeridos para ser auditados durante la auditoría.
- Canal de comunicación expedito que permitió una solución oportuna de contingencias y trabajo fluido entre las contrapartes técnicas de la empresa Protiviti y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Obstaculizadores

- Dificil accesibilidad a algunos centros de mediación, puesto que las direcciones registradas no aparecían en las aplicaciones de mapas.
- Inconsistencia entre las direcciones registradas en la base de datos de la Umed y las direcciones reales de los centros de mediación.
- Auditar los espacios de trabajo (oficinas) de mediación, causó complejidad, ya que se encontraban en uso, por lo que retrasaba la inspección a realizar.
- Insuficiente espacio para el trabajo del auditor.
- Deficiente conectividad a internet en algunos centros.
- En algunas ocasiones el personal de los centros de mediación adquirió una actitud distractora para el auditor, pues al sentirse amenazado con la presencia del auditor, lo acompañan en todo momento, afectando la labor de éste.
- Complicaciones con los centros de mediación que utilizan asistencia biométrica, ya que la información de asistencia del personal no estaba disponible.
- Asuntos de comunicación interna entre los auditores de UMED, ya que existían distintos criterios de revisión, por ejemplo, al revisar los informes individuales.

- Inconsistencia de información relacionada al personal de condiciones adicionales de los centros de mediación, específicamente los cargos de notificador(a)/digitador(a) y asesor(a) jurídico, ya que esto dificultó la revisión en los aspectos relativos a personal.

7. RECOMENDACIONES TÉCNICAS QUE CONTRIBUYEN A LA CORRECTA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE MEDIACIÓN FAMILIAR.

1. Se recomienda incorporar en las futuras Bases de Licitación alguna cláusula o referencia a que los centros de mediación se comprometan a tener la condición adicional de accesibilidad, cumplan no solo con las condiciones propias del lugar, sino también un entorno óptimo al centro de mediación procurando el ingreso de personas con movilidad reducida.
2. A la hora de verificar los hallazgos de los centros, se verificó, que el 76% de los incumplimientos de los centros de mediación corresponden a los requisitos de infraestructura, los cuales se presentan como un incumplimiento genérico al contrato. Lo anterior no permite distinguir tipos especiales de incumplimientos de infraestructura, de otros que pueden ser menos graves, como, por ejemplo, la diferencia entre que el centro de mediación tenga un extintor poco visible al público y uno que no posea un baño. Por lo tanto, se recomienda distinguir con mayor claridad aquellos incumplimientos de mayor y menor gravedad en materia de infraestructura, dada la heterogeneidad de incumplimientos de este tipo.
3. En la ejecución en terreno de la auditoría, se observó que algunos centros de mediación tenían la capacidad mínima de internet de 50 MB, sin embargo, existían dificultades para cargar información en SIMEF, referente a los reemplazos. Por lo que se recomienda realizar mejoramientos técnicos a la plataforma para una capacidad de respuesta más oportuna y rápida.
4. En la auditoría, el aspecto de Enfoque de Género fue registrado como cumplimiento o incumplimiento de acuerdo con lo constatado a cada auditoría realizada al centro de mediación, sin embargo, este criterio no fue considerado como un hallazgo, dado que no se encuentra normado en las Bases de Licitación ni Anexo N° 1, por lo que no era una condición exigible a los centros de mediación. En este sentido, se recomienda que, si este aspecto es incorporado en las futuras auditorías, debe ser incluido como requerimiento general para todos los centros de mediación.
5. En lo futuro, para las siguientes auditorías, se recomienda utilizar categorías de hallazgos y clasificación de criticidad similares a las presentadas en este documento, para que la UMED pueda contrastar los resultados de las auditorías realizadas año a año y poder hacer análisis de evolución de los resultados en el tiempo.
6. Se recomienda solicitar a los centros de mediación, actualizar la base de datos del personal que efectivamente está trabajando en cada centro de mediación, específicamente en los cargos de notificador(a)/digitador(a), asesor(a) jurídico, asistentes administrativas y mediadores/as.

7. Tener presente para la elaboración de las futuras bases de licitación que, respecto del criterio del metraje de las salas de mediación, se debe considerar flexibilizar dicho criterio, ya que se constató en terreno que existen lugares en que hay un bajo número de inmuebles que pueden ser utilizados como oficinas de los centros de mediación atendido a que no cumplen con todos los requerimientos sobre infraestructura establecidos en las Bases de licitación el respectivo Anexo N°1. Debido a ello, se recomienda establecer la posibilidad de contemplar excepciones para dichos casos puntuales.
8. Se recomienda flexibilizar formalmente el cumplimiento del metraje establecido en el anexo N° 1 respecto a las estaciones de trabajo y las salas de mediación, ya que se producen diferencias pequeñas en cuanto al metraje y que pueden ser calificadas como incumplimiento según lo establecido, pero de igual forma es aceptado por la UMED.
9. Establecer claramente, qué se entiende por mobiliario de oficina y cuáles pueden ser las excepciones aceptadas por la UMED. Ej: El juego de mesa redonda y sillas de comedor.
10. Se sugiere, incorporar en las siguientes auditorías, como requerimiento general para todos los centros de mediación familiar, requerimientos de accesibilidad, de modo de dar cumplimiento a la Ley N° 20.422, de 2010, que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.
11. Se recomienda considerar en la elaboración de las futuras bases de licitación, una descripción más explicativa respecto de la sala de evaluación socioeconómica, de manera de evitar confusión sobre el funcionamiento de dicha sala, que es exclusiva para la evaluación, de modo, de prevenir que se realicen otras funciones en ese espacio.



ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1 Tabla de incumplimientos por tipo de hallazgo

Tabla N°1	
Aspecto/Tópicos/Detalle de Hallazgo	Incumplimiento
Condiciones adicionales	240
Condiciones adicionales - accesibilidad	103
Centro cuenta con el acceso requerido, pero presenta dificultad para el libre tránsito de personas en situación de discapacidad	16
Centro no cuenta con el acceso o los mecanismos requeridos para personas en situación de discapacidad	14
La oficina no dispone de a lo menos una sala de baño que permita el uso para aquellos usuarios con dificultades para su desplazamiento.	41
La sala de espera no cuenta con el espacio suficiente para la espera de personas con movilidad reducida.	6
La sala de mediación no cuenta con puertas de acceso de las dimensiones adecuadas para el ingreso de aquellos usuarios con dificultades para su desplazamiento.	26
Condiciones Adicionales - Personal Adicional (Asesor Jurídico)	15
Asesor Jurídico no se encuentra en su lugar de trabajo al momento de la visita	7
Asesor Jurídico no tiene liquidación de sueldo o pago se hace a través de boleta de honorarios	3
Libro de asistencia del Asesor Jurídico no se encuentra firmado hasta el día de la visita o se encuentra incompleto	4
No se encuentra en su lugar de trabajo al momento de la visita	1
Condiciones Adicionales - Personal Adicional (Notificador/a – Digitador/a)	7
Libro de asistencia del Notificador no se encuentra firmado hasta el día de la visita o se encuentra incompleto	1
Liquidación de sueldo del Notificador no se encuentra firmada por el trabajador	1
No se encuentra en su lugar de trabajo al momento de la visita	2
Notificador no se encuentra en su lugar de trabajo al momento de la visita	1
Notificador no tiene liquidación de sueldo o pago se hace a través de boleta de honorarios	2
Condiciones adicionales - Sala privada de evaluación socioeconómica	115
El centro no cuenta con una sala privada de evaluación socioeconómica	92
La sala de evaluación socioeconómica cuenta con un escritorio, pero este no se encuentra en buen estado o no corresponde a mobiliario de oficina	1
La sala de evaluación socioeconómica no cuenta con aislación acústica y/o visual	7
La sala de evaluación socioeconómica no cuenta con dos sillas	4
La sala de evaluación socioeconómica no cuenta con la iluminación adecuada	1
La sala de evaluación socioeconómica no cuenta con un escritorio	3
La sala de evaluación socioeconómica tiene menos de 5 m2	4
La sala de evaluación socioeconómica cuenta con dos sillas, pero estas no se encuentran en buen estado o no corresponden a mobiliario de oficina	3
Condiciones de Infraestructura	1.445

Tabla N°1	
Aspecto/Tópicos/Detalle de Hallazgo	Incumplimiento
Accesibilidad	112
Centro no es accesible para personas en situación de discapacidad	101
Centro se encuentra en segundo piso o superior y no cuenta con ascensor ni con sala en primer piso	11
Baño	151
Baño no contiene WC o está incompleto	1
Baño no cuenta con las condiciones de higiene apropiadas	27
Baño no cuenta con productos de higiene (papel higiénico, jabón, toallas, etc.)	33
Baño no tiene acceso exclusivo y directo desde la sala de espera	25
Centro no cuenta con la cantidad de baños requeridos	1
En el baño se encuentran elementos ajenos a su uso	64
Emergencia y seguridad de la oficina	242
Centro cuenta con botiquín de emergencia, pero se encuentra en mal estado o incompleto.	117
Centro cuenta con extintor/es, pero no se encuentra en un lugar de fácil acceso	8
Centro cuenta con extintores, pero estos no se encuentran en un lugar cercano a las salidas	1
Centro no cuenta con botiquín de emergencia	30
Centro no cuenta con extintores	20
Centro no cuenta con señalética de emergencia y seguridad al interior de la oficina	22
Extintores no están correctamente ubicados	15
Extintores no se encuentran vigentes a la fecha de la visita	29
Equipamiento computacional y conectividad	254
Centro no presenta computador o su equivalente en notebook disponible para cada mediador	2
Centro no presenta conexión a internet.	2
Centro no presenta conexión telefónica de red fija para efectuar y recibir llamadas locales ni de larga distancia y celular. No cuenta con una línea con su respectivo equipo telefónico para el asistente administrativo.	3
Centro no presenta impresora multifuncional (Impresora + Scanner)	1
Centro presenta computador o su equivalente en notebook disponible para cada mediador, pero no fijo en la oficina	17
Centro presenta conexión a internet, pero menor de 50 MB. (Esta velocidad podrá ser inferior para el caso de las zonas tipo 1, 2 y 3)	53
Centro presenta conexión telefónica de red fija para efectuar y recibir llamadas locales, pero no de larga distancia y/o celular. No cuenta con una línea con su respectivo equipo telefónico para el asistente administrativo.	11
Equipo cuenta con un software de ofimática, pero no tiene la licencia correspondiente	64
Equipo no cuenta con un procesador de a lo menos 1,6 / 2,56 GHz y un disco duro mínimo de 250 GB y memoria RAM de a lo menos 4 GB	96
Equipo no cuenta con Sistema operativo como Windows 7, OS-X Sierra, Linux u otro equivalente que sea compatible con el uso de navegadores Google Chrome o Mozilla Firefox en sus últimas versiones	5
Estaciones de trabajo	101
Estación de trabajo no tiene los metros cuadrados requeridos	97
No tiene el número de estaciones de asistente necesarias	2

Tabla N°1	
Aspecto/Tópicos/Detalle de Hallazgo	Incumplimiento
No tiene el número de estaciones de notificador necesarias	2
Horario de atención	19
Centro informa horario diferenciado, pero no se encuentra autorizado	5
Centro no se encuentra abierto en un horario de atención a público	1
Horario del centro se encuentra publicado, pero no coincide con el horario informado	4
No se encuentra publicado el horario de atención del centro	3
No se informa al público horario diferenciado del centro	6
identificación del centro	50
Centro no cumple las condiciones de neutralidad	6
Centro no tiene letrero de identificación requerido	3
Centro tiene letrero de identificación, pero no cumple el formato establecido	39
Centro tiene letrero de identificación, pero no se encuentra visible al público	2
Sala de espera	334
Centro cuenta con el espacio acondicionado para niños/as, sin embargo, no se encuentra ubicado en la Sala de Espera.	10
Centro no presenta un catastro actualizado de instituciones y organizaciones públicas y privadas, que guarden relación con el servicio de mediación familiar.	37
Centro presenta un catastro actualizado de instituciones y organizaciones públicas y privadas, que guarden relación con el servicio de mediación familiar, pero no se encuentra visible al público	5
Sala de espera cuenta con sillas o sillones, pero en mal estado o no son todas iguales	57
Sala de espera no cuenta con el mínimo de sillas o su equivalente en sillones requeridos	30
Sala de espera no cuenta con las condiciones de climatización necesarias	4
Sala de espera no cuenta con un espacio acondicionado para niños	16
Sala de espera no cumple las condiciones de neutralidad	2
Sala de espera no es de uso exclusivo para servicio de mediación	2
Sala de espera no tiene espacio para folletería.	120
Sala de espera no tiene los metros cuadrados requeridos	21
Sala de espera presenta espacio acondicionado para niños, pero éste no cuenta con disponibilidad de juguetes	9
Sala de espera presenta espacio acondicionado para niños, pero este no se encuentra con un estado de higiene adecuado	6
Sala de espera presenta espacio acondicionado para niños, pero este se encuentra en mal estado o inseguro	9
Sala de espera se encuentra en un pasillo o lugar de tránsito del centro	3
Sala de espera tiene elementos para dar condiciones de climatización, pero se encuentran en mal estado o no se encuentran en funcionamiento	3
Sala de mediación	171
Centro no cuenta con la cantidad de salas de mediación requeridas	2
Sala de mediación cuenta con escritorio o estación de trabajo para el mediador, pero no corresponde a mobiliario de oficina	1
Sala de mediación cuenta con sillas o sillones, pero en mal estado o no son todas iguales	3
Sala de mediación cuenta con sillas o sillones, pero no corresponde a mobiliario de oficina	24

Tabla N°1	
Aspecto/Tópicos/Detalle de Hallazgo	Incumplimiento
Sala de mediación cuenta con una mesa, pero en mal estado	1
Sala de mediación cuenta con una mesa, pero no redonda o no corresponde a mobiliario de oficina	34
Sala de mediación no cuenta con el mínimo de sillas o sillones requeridos	4
Sala de mediación no cuenta con escritorio o estación de trabajo para el mediador	8
Sala de mediación no cuenta con las condiciones de climatización necesarias	5
Sala de mediación no cuenta con sillas o sillones	1
Sala de mediación no cumple con el tamaño establecido	26
Sala de mediación no cumple las condiciones de neutralidad	11
Sala de mediación no presenta las condiciones óptimas de privacidad	2
Sala de mediación no tiene las condiciones de aislamiento acústico y visual necesarias	35
Sala de mediación no tiene las condiciones de higiene básicas y/o no tiene el orden adecuado para la prestación del servicio	5
Sala de mediación se encuentra fuera de la infraestructura principal del centro	9
Ubicación del centro	11
Centro no se encuentra en la dirección indicada	6
Oficina se encuentra compartida con otros servicios ajenos a la mediación	5
Personal ofertado	213
Personal ofertado	213
Asesor Jurídico no tiene contrato de trabajo	3
Asesor Jurídico tiene contrato de trabajo, pero no se encuentra disponible al momento de la visita	1
Centro no cuenta con libro de asistencia	2
Contrato del Asesor Jurídico no indica el horario laboral según horario de atención del centro	3
Contrato indica el sueldo bruto a pagar, pero es menos que el sueldo bruto ofertado en la licitación	4
Contrato no indica el horario laboral según horario de atención del centro	21
Hoja de asistencia se encuentra con el horario de entrada y/o salida preestablecido o se encuentra firmado antes del horario en que se realiza la visita.	46
Libro de asistencia no se encuentra firmado hasta el día de la visita o se encuentra incompleto	67
Liquidación de sueldo no se encuentra firmada por el trabajador	11
No se encuentra en su lugar de trabajo al momento de la visita	20
No se encuentra vigente en nómina SIMEF	4
Tiene contrato de trabajo, pero no se encuentra disponible al momento de la visita	2
Tiene contrato de trabajo, pero no se encuentra vigente	10
Trabajador no tiene liquidación de sueldo o pago se hace a través de boleta de honorarios	19
Total general	1.898

Anexo 2 Tabla de incumplimientos por centro de mediación

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
DE ANTOFAGASTA	58	10%	570
43			
Centro de Mediación y Asesoría Integral Limitada	12	18%	67
47			
Centro de Mediación y Asesoría Integral Limitada	7	11%	65
53			
Centro Ictus Limitada o Patricia Pizarro Bravo y Patricia Ramírez Núñez Limitada	3	4%	68
145			
Mediación y Reencuentros Limitada	8	9%	94
146			
Centro de Mediación y Asesoría Integral Limitada	16	13%	128
153			
Centro de Mediación y Asesoría Integral Limitada	6	7%	85
170			
Centro Integral de Atención Familiar Limitada	6	10%	63
DE ARICA Y PARINACOTA	23	21%	112
41			
Sociedad de Asesorías Jurídicas, Mediación y Arbitraje Ltda.	23	21%	112
DE ATACAMA	86	20%	433
45			
Edward Antonio Cáceres Caballero	18	28%	65
48			
Edward Antonio Cáceres Caballero	16	25%	65
55			
Edward Antonio Cáceres Caballero	15	23%	65
132			
Edward Antonio Cáceres Caballero	16	16%	97
162			
Consensus SpA.	12	18%	65
163			
Centro para el Desarrollo y Apoyo Personal, Familiar y Social Dialoga Paz Limitada	9	12%	76
DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	49	13%	385
96			

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
Roberto Antonio Fernández Díaz	12	20%	59
102			
Servicios Jurídicos Rodrigo Fernando Figueroa Cataldo E.I.R.L. o Servicios Jurídicos E.I.R.L.	9	12%	77
104			
Servicios Jurídicos Rodrigo Fernando Figueroa Cataldo E.I.R.L. o Servicios Jurídicos E.I.R.L.	5	7%	76
150			
Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA.	8	8%	102
173			
Luis Alberto Araya Gonzalez	15	21%	71
DE COQUIMBO	115	14%	801
49			
Registro Privado de Mediadores SpA.	13	14%	96
50			
Consensus SpA.	11	11%	99
52			
Registro Privado de Mediadores SpA.	9	14%	65
56			
Pamela Fabiola Gallardo Adones	5	8%	63
57			
Mediaciones y Asesorías Viviana Alejandra Toro Hormazábal E.I.R.L.	10	14%	73
58			
Centro de Mediación y Gestión de Conflictos Acuerdo Ltda.	12	13%	89
59			
Mediaciones Soluciones Limitada	18	20%	89
61			
Yohana Cecilia Vargas Valencia Mediación y Servicios Profesionales E.I.R.L.	15	20%	74
133			
Centro de Mediación Familiar Conciliando Limitada	16	18%	90
158			
Marta Viviana Pino Valdivia	6	10%	63
DE LA ARAUCANÍA	161	12%	1.290
64			
Universidad Católica de Temuco	10	13%	79
68			
Sociedad Median2 Limitada	12	11%	113
69			

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
Sociedad Median2 Limitada	15	21%	72
70			
Universidad Católica de Temuco	6	7%	90
74			
Universidad Católica de Temuco	11	15%	73
75			
Universidad Católica de Temuco	11	15%	74
78			
Universidad Católica de Temuco	7	9%	74
79			
Universidad Católica de Temuco	9	12%	74
80			
Universidad Católica de Temuco	8	11%	75
85			
Universidad Católica de Temuco	7	9%	74
86			
Universidad Católica de Temuco	13	18%	74
88			
Universidad Católica de Temuco	11	10%	115
94			
Universidad Católica de Temuco	9	12%	74
113			
Universidad Católica de Temuco	10	13%	75
114			
Universidad Católica de Temuco	10	14%	74
168			
Sociedad de Mediadores del Sur Ltda.	12	15%	80
DE LOS LAGOS	152	14%	1.065
89			
Sociedad Consultora Venegas y Guerrero Ltda.	14	18%	77
90			
Gabriela Carolina Carrillo Barrera	13	19%	67
91			
Gabriela Carolina Carrillo Barrera	8	12%	69
92			
Universidad Católica de Temuco	8	9%	89
93			

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
Vía Mediaciones SpA.	5	6%	87
95			
Servicios Jurídicos Rodrigo Fernando Figueroa Cataldo E.I.R.L. o Servicios Jurídicos E.I.R.L.	8	13%	64
98			
Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	15	15%	103
99			
Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	15	21%	71
101			
Yoanna Francisca Morales Aguilar	8	10%	82
103			
Sociedad Consultora Venegas y Guerrero Ltda.	17	25%	69
115			
Servicios Jurídicos Rodrigo Fernando Figueroa Cataldo E.I.R.L. o Servicios Jurídicos E.I.R.L.	8	12%	67
156			
Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	12	17%	72
164			
Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	12	17%	71
172			
Mediación y Familia SpA.	9	12%	77
DE LOS RÍOS	66	12%	562
97			
Universidad Católica de Temuco	12	15%	79
134			
Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	8	7%	107
147			
Sociedad Consultora Venegas y Guerrero Ltda.	11	14%	77
160			
Acuerdos Limitada	11	14%	77
165			
Sociedad Tres Puentes Limitada	6	8%	78
174			
Sociedad Median2 Limitada	8	11%	72
175			
Sociedad Aproxima Servicios de Mediación Limitada	10	14%	72

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	61	21%	284
100			
Registro Privado de Mediadores SpA.	14	17%	84
157			
Cecilia Clementina Aravena Novoa	9	15%	60
169			
Manquehue Mediación Limitada	17	25%	69
171			
Manquehue Mediación Limitada	21	30%	71
DE TARAPACÁ	53	19%	277
46			
Jose Bernardo Chaparro Salgado	16	19%	85
155			
Corporación Privada para el Desarrollo de la Universidad Arturo Prat-Cordunap	22	17%	127
166			
Galtung Asociados, Asesorías y Servicios Profesionales Limitada	15	23%	65
DE VALPARAÍSO	160	12%	1378
15			
Consultora en Mediaciones Sinergia Limitada	9	13%	72
16			
Guacolda Patricia Salvador Beltrán E.I.R.L. o Centro de Servicios Profesionales y Recursos Humanos E.I.R.L.	6	8%	71
17			
Guacolda Patricia Salvador Beltrán E.I.R.L. o Centro de Servicios Profesionales y Recursos Humanos E.I.R.L.	9	14%	65
18			
Guillermo Felipe Pino & Cia. Estudio Jurídico y Centro de Mediación Limitada	11	15%	72
19			
Guacolda Patricia Salvador Beltrán E.I.R.L. o Centro de Servicios Profesionales y Recursos Humanos E.I.R.L.	8	12%	67
21			
Sociedad de Servicios y Consultorías Vida Ltda.	9	12%	73
112			
Sinfonía Mediación Limitada	9	10%	92
128			
Servicios Legales y de Mediación Ana María Parentini Dias Lopes E.I.R.L.	6	7%	89
129			
Resolución de Conflictos y Procesos Comunicacionales Ltda. o Comunicación para la Paz Ltda.	13	12%	106

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
130			
Registro Privado de Mediadores SpA.	8	9%	93
131	6	7%	92
Alfredo Javier Escobar Ganem	6	7%	92
144	14	17%	81
Vasquez Peña y Fernández Ltda.	14	17%	81
149	15	13%	116
Reconexión Armónica SpA.	15	13%	116
152	10	9%	106
Guacolda Patricia Salvador Beltrán E.I.R.L. o Centro de Servicios Profesionales y Recursos Humanos E.I.R.L.	10	9%	106
154	14	12%	115
Consultora en Mediaciones Sinergia Limitada	14	12%	115
176	13	19%	68
Cecilia Pamela Campusano Berríos	13	19%	68
DEL BIOBIO	194	12%	1.590
1	9	15%	61
Servicios de Mediación Marcela Andrea Monsalve Vega E.I.R.L.	9	15%	61
2	8	11%	72
Servicios de Mediación Marcela Andrea Monsalve Vega E.I.R.L.	8	11%	72
4	9	12%	76
Líderes Mediación Ltda.	9	12%	76
5	13	14%	95
Centro de Mediación Barrientos & Ambiado Limitada	13	14%	95
6	12	16%	77
Centro de Mediación y Arbitraje Cristiano Limitada	12	16%	77
7	8	9%	89
Graciela Herminia Poza Pérez	8	9%	89
8	12	14%	86
Centro de Mediación y Arbitraje Cristiano Limitada	12	14%	86
9	11	13%	86
Graciela Herminia Poza Pérez	11	13%	86
10	10	12%	82
Centro de Mediación y Arbitraje Cristiano Limitada	10	12%	82
11	12	18%	68
Patricia Verónica del Carmen Messenger Muñoz	12	18%	68
14	4	6%	72

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda.	4	6%	72
62	5	7%	67
Centro de Mediación Familiar Dakeltun Limitada	5	7%	67
63	16	15%	110
Centro de Mediación y Arbitraje Cristiano Limitada	16	15%	110
111	10	10%	104
Servicios de Mediación Marcela Andrea Monsalve Vega E.I.R.L.	10	10%	104
142	9	12%	74
Gestión Social María Isabel Zambrano Oliva E.I.R.L.	9	12%	74
151	6	9%	67
Centro de Mediación Familiar Dakeltun Limitada	6	9%	67
161			
Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda.	10	13%	77
167			
Lizette Carrasco Mediación E.I.R.L.	11	15%	72
177			
Orquídea Lucy Opazo Salazar	9	12%	77
178			
Centro de Mediación Integral Mireya Ivonne Cea García E.I.R.L.	10	13%	78
DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O´ HIGGINS	125	14%	871
105			
Hugo Cesar Meza Domínguez, Mediación E.I.R.L. o Encamina E.I.R.L.	13	18%	73
106			
Sociedad de Servicios de Mediación y Asesorías Limitada	6	8%	75
107			
Schwember y Rojas Compañía Limitada	15	21%	73
108			
Sociedad de Servicios de Mediación y Asesorías Limitada	6	9%	69
109			
María Cecilia Martabid Razazi	6	8%	77
110			
Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA.	18	25%	71
116			
Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA.	14	11%	126
117			
Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA.	25	26%	98

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
135			
Asesoría Psicológica Lauguz Ltda.	12	11%	110
136			
Mediaciones Ignacio Rodrigo Ayala Martínez E.I.R.L.	10	10%	99
DEL MAULE	154	17%	911
60			
Herrera y Compañía Abogados Limitada	22	25%	89
65			
Sociedad Centro de Mediación Familiar, Vecinal y Escolar Kuy Kuy Limitada	11	13%	83
66			
Centro de Mediación Encuentro Limitada	13	19%	69
67			
Herrera y Compañía Abogados Limitada	20	14%	147
71			
Herrera y Compañía Abogados Limitada	11	15%	75
72			
Centro de Mediación Encuentro Limitada	19	30%	64
73			
Herrera y Compañía Abogados Limitada	9	12%	76
76			
Herrera y Compañía Abogados Limitada	10	14%	74
77			
Herrera y Compañía Abogados Limitada	14	20%	71
81			
Herrera y Compañía Abogados Limitada	16	18%	89
84			
Herrera y Compañía Abogados Limitada	9	12%	74
DEL ÑUBLE	58	12%	481
3			
Centro de Mediación Encuentro Limitada	14	11%	125
12			
Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda.	7	9%	75
22			
Luis Giraldo Hidalgo Jofré	17	24%	72
23			
Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda.	6	8%	71

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
24			
Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda.	5	8%	66
143			
Servicios de Mediación Marcela Andrea Monsalve Vega E.I.R.L.	9	13%	72
METROPOLITANA	383	14%	2.751
20			
Gestión en Mediación Ltda. o Gesmedia Ltda.	10	9%	109
25			
Mediación y Familia SpA.	20	12%	161
26			
Mediación y Familia SpA.	18	14%	132
27			
Alternativa SpA.	10	8%	118
28			
Alternativa SpA.	10	9%	108
29			
Mediación Ayelen SpA.	14	14%	99
30			
Centro de Consultoría y Mediación Ao Popohana SpA.	25	20%	126
31			
Sociedad de Servicios y Consultorías Vida Ltda.	10	11%	92
32			
Profesionales Mediadoras Integradas Limitada	10	9%	114
33			
Manquehue Gestión en Mediación Limitada	27	21%	131
34			
Profesionales Mediadoras Integradas Limitada	13	14%	94
35			
Alternativa SpA.	15	15%	100
36			
Sociedad de Servicios y Consultorías Vida Ltda.	8	9%	85
37			
Centro de Atención Familiar Alerce Ltda.	22	21%	104
38			
Sociedad de Asesorías Briones y Serrano Limitada	11	10%	111
39			
Manquehue Gestión en Mediación Limitada	11	14%	79

Región/N° de Contrato/Prestador	NO	% de Representatividad al total	Total general
40			
Gestión en Mediación y Asesorías Jurídicas Altagracia SpA.	18	20%	90
42			
Graval Mediaciones SpA.	19	16%	122
44			
Manquehue Gestión en Mediación Limitada	18	21%	87
51			
Mediación Ayelen SpA.	8	9%	87
54			
Consultores Concordia SpA.	24	21%	116
82			
Graciela León Aranda Servicios de Mediación Familiar E.I.R.L.	14	14%	103
83			
Manquehue Gestión en Mediación Limitada	21	17%	127
87			
Oficinas Olga Rosas Matamala E.I.R.L.	11	10%	115
179			
Centro Psicológico y Mediación Ágora SpA.	16	11%	141
Total general	1.898	14%	13.761

Anexo 3 Tabla Contratos y fechas de visita a cada centro de mediación familiar

Contrato	Región	Contratados	Fecha de Visita
20	Metropolitana	Gestión en Mediación Ltda. o Gesmedia Ltda.	09-08-2019
26	Metropolitana	Mediación y Familia SpA.	09-08-2019
27	Metropolitana	Alternativa SpA.	09-08-2019
37	Metropolitana	Centro de Atención Familiar Alerce Ltda.	09-08-2019
39	Metropolitana	Manquehue Gestión en Mediación Limitada	09-08-2019
51	Metropolitana	Mediación Ayelen SpA.	09-08-2019
28	Metropolitana	Alternativa SpA.	14-08-2019
34	Metropolitana	Profesionales Mediadoras Integradas Limitada	14-08-2019
35	Metropolitana	Alternativa SpA.	14-08-2019

Contrato	Región	Contratados	Fecha de Visita
87	Metropolitana	Oficinas Olga Rosas Matamala E.I.R.L.	14-08-2019
38	Metropolitana	Sociedad de Asesorías Briones y Serrano Limitada	14-08-2019
40	Metropolitana	Gestión en Mediación y Asesorías Jurídicas Altagracia SpA.	14-08-2019
33	Metropolitana	Manquehue Gestión en Mediación Limitada	16-08-2019
179	Metropolitana	Centro Psicológico y Mediación Agora SpA.	16-08-2019
29	Metropolitana	Mediación Ayelen SpA.	16-08-2019
30	Metropolitana	Centro de Consultoría y Mediación Ao Popohana SpA.	16-08-2019
31	Metropolitana	Sociedad de Servicios y Consultorías Vida Ltda.	16-08-2019
32	Metropolitana	Profesionales Mediadoras Integradas Limitada	16-08-2019
44	Metropolitana	Manquehue Gestión en Mediación Limitada	19-08-2019
60	Maule	Herrera y Compañía Abogados Limitada	19-08-2019
72	Maule	Centro de Mediación Encuentro Limitada	19-08-2019
36	Metropolitana	Sociedad de Servicios y Consultorías Vida Ltda.	19-08-2019
65	Maule	Sociedad Centro de Mediación Familiar, Vecinal y Escolar Kuy Kuy Limitada	19-08-2019
71	Maule	Herrera y Compañía Abogados Limitada	19-08-2019
131	Valparaíso	Alfredo Javier Escobar Ganem	19-08-2019
23	Ñuble	Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vinculos Ltda.	20-08-2019
73	Maule	Herrera y Compañía Abogados Limitada	20-08-2019
77	Maule	Herrera y Compañía Abogados Limitada	20-08-2019
81	Maule	Herrera y Compañía Abogados Limitada	20-08-2019
102	Aysén	Servicios Jurídicos Rodrigo Fernando Figueroa Cataldo E.I.R.L. o Servicios Jurídicos E.I.R.L.	20-08-2019
112	Valparaíso	Sinfonía Mediación Limitada	20-08-2019
149	Valparaíso	Reconexión Armónica SpA.	20-08-2019

Contrato	Región	Contratados	Fecha de Visita
21	Valparaíso	Sociedad de Servicios y Consultorías Vida Ltda.	21-08-2019
66	Maule	Centro de Mediación Encuentro Limitada	21-08-2019
76	Maule	Herrera y Compañía Abogados Limitada	21-08-2019
164	Los Lagos	Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	21-08-2019
84	Maule	Herrera y Compañía Abogados Limitada	21-08-2019
101	Los Lagos	Yoanna Francisca Morales Aguilar	21-08-2019
144	Valparaíso	Vasquez Peña y Fernández Ltda.	21-08-2019
173	Aysén	Luis Alberto Araya Gonzalez	21-08-2019
3	Ñuble	Centro de Mediación Encuentro Limitada	22-08-2019
12	Ñuble	Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda.	22-08-2019
15	Valparaíso	Consultora en Mediaciones Sinergia Limitada	22-08-2019
22	Ñuble	Luis Giraldo Hidalgo Jofré	22-08-2019
24	Ñuble	Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda.	22-08-2019
95	Los Lagos	Servicios Jurídicos Rodrigo Fernando Figueroa Cataldo E.I.R.L. o Servicios Jurídicos E.I.R.L.	22-08-2019
99	Los Lagos	Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	22-08-2019
103	Los Lagos	Sociedad Consultora Venegas y Guerrero Ltda.	22-08-2019
129	Valparaíso	Resolución de Conflictos y Procesos Comunicacionales Ltda. o Comunicación para la Paz Ltda.	22-08-2019
150	Aysén	Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA.	22-08-2019
8	Biobío	Centro de Mediación y Arbitraje Cristiano Limitada	23-08-2019
9	Biobío	Graciela Herminia Poza Pérez	23-08-2019

Contrato	Región	Contratados	Fecha de Visita
18	Valparaíso	Guillermo Felipe Pino & Cia. Estudio Jurídico y Centro de Mediación Limitada	23-08-2019
2	Biobío	Servicios de Mediación Marcela Andrea Monsalve Vega E.I.R.L.	26-08-2019
10	Biobío	Centro de Mediación y Arbitraje Cristiano Limitada	26-08-2019
17	Valparaíso	Guacolda Patricia Salvador Beltrán E.I.R.L. o Centro de Servicios Profesionales y Recursos Humanos E.I.R.L.	26-08-2019
145	Antofagasta	Mediación y Reencuentros Limitada	26-08-2019
146	Antofagasta	Centro de Mediación y Asesoría Integral Limitada	26-08-2019
152	Valparaíso	Guacolda Patricia Salvador Beltrán E.I.R.L. o Centro de Servicios Profesionales y Recursos Humanos E.I.R.L.	26-08-2019
163	Atacama	Centro para el Desarrollo y Apoyo Personal, Familiar y Social Dialoga Paz Limitada	26-08-2019
19	Valparaíso	Guacolda Patricia Salvador Beltrán E.I.R.L. o Centro de Servicios Profesionales y Recursos Humanos E.I.R.L.	27-08-2019
41	Arica y Parinacota	Sociedad de Asesorías Jurídicas, Mediación y Arbitraje Ltda.	27-08-2019
47	Antofagasta	Centro de Mediación y Asesoría Integral Limitada	27-08-2019
74	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	27-08-2019
78	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	27-08-2019
96	Aysén	Roberto Antonio Fernández Díaz	27-08-2019
130	Valparaíso	Registro Privado de Mediadores SpA.	27-08-2019
162	Atacama	Consensus SpA.	27-08-2019
170	Antofagasta	Centro Integral de Atención Familiar Limitada	27-08-2019
16	Valparaíso	Guacolda Patricia Salvador Beltrán E.I.R.L. o Centro de Servicios Profesionales y Recursos Humanos E.I.R.L.	28-08-2019
43	Antofagasta	Centro de Mediación y Asesoría Integral Limitada	28-08-2019
46	Tarapacá	Jose Bernardo Chaparro Salgado	28-08-2019

Contrato	Región	Contratados	Fecha de Visita
48	Atacama	Edward Antonio Cáceres Caballero	28-08-2019
151	Biobío	Centro de Mediación Familiar Dakeltun Limitada	28-08-2019
153	Antofagasta	Centro de Mediación y Asesoría Integral Limitada	28-08-2019
154	Valparaíso	Consultora en Mediaciones Sinergia Limitada	28-08-2019
177	Biobío	Orquídea Lucy Opazo Salazar	28-08-2019
166	Tarapacá	Galtung Asociados, Asesorías y Servicios Profesionales Limitada	28-08-2019
104	Aysén	Servicios Jurídicos Rodrigo Fernando Figueroa Cataldo E.I.R.L. o Servicios Jurídicos E.I.R.L.	29-08-2019
4	Biobío	Líderes Mediación Ltda.	29-08-2019
45	Atacama	Edward Antonio Cáceres Caballero	29-08-2019
62	Biobío	Centro de Mediación Familiar Dakeltun Limitada	29-08-2019
128	Valparaíso	Servicios Legales y de Mediación Ana María Parentini Dias Lopes E.I.R.L.	29-08-2019
155	Tarapacá	Corporación Privada para el Desarrollo de la Universidad Arturo Prat- Cordunap	29-08-2019
5	Biobío	Centro de Mediación Barrientos & Ambiado Limitada	30-08-2019
25	Metropolitana	Mediación y Familia SpA.	30-08-2019
53	Antofagasta	Centro Ictus Limitada o Patricia Pizarro Bravo y Patricia Ramírez Núñez Limitada	30-08-2019
63	Biobío	Centro de Mediación y Arbitraje Cristiano Limitada	30-08-2019
58	Coquimbo	Centro de Mediación y Gestión de Conflictos Acuerdo Ltda.	02-09-2019
59	Coquimbo	Mediaciones Soluciones Limitada	02-09-2019
97	Los Ríos	Universidad Católica de Temuco	02-09-2019
117	Libertador General Bernardo O'Higgins	Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA.	02-09-2019
133	Coquimbo	Centro de Mediación Familiar Conciliando Limitada	02-09-2019
136	Libertador General Bernardo O'Higgins	Mediaciones Ignacio Rodrigo Ayala Martínez E.I.R.L.	02-09-2019

Contrato	Región	Contratados	Fecha de Visita
160	Los Ríos	Acuerdos Limitada	02-09-2019
176	Valparaíso	Cecilia Pamela Campusano Berríos	03-09-2019
52	Coquimbo	Registro Privado de Mediadores SpA.	03-09-2019
56	Coquimbo	Pamela Fabiola Gallardo Adones	03-09-2019
61	Coquimbo	Yohana Cecilia Vargas Valencia Mediación y Servicios Profesionales E.I.R.L.	03-09-2019
89	Los Lagos	Sociedad Consultora Venegas y Guerrero Ltda.	03-09-2019
105	Libertador General Bernardo O'Higgins	Hugo Cesar Meza Domínguez, Mediación E.I.R.L. o Encamina E.I.R.L.	03-09-2019
107	Libertador General Bernardo O'Higgins	Schwember y Rojas Compañía Limitada	03-09-2019
147	Los Ríos	Sociedad Consultora Venegas y Guerrero Ltda.	03-09-2019
49	Coquimbo	Registro Privado de Mediadores SpA.	04-09-2019
50	Coquimbo	Consensus SpA.	04-09-2019
98	Los Lagos	Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	04-09-2019
106	Libertador General Bernardo O'Higgins	Sociedad de Servicios de Mediación y Asesorías Limitada	04-09-2019
108	Libertador General Bernardo O'Higgins	Sociedad de Servicios de Mediación y Asesorías Limitada	04-09-2019
109	Libertador General Bernardo O'Higgins	María Cecilia Martabid Razazi	05-09-2019
110	Libertador General Bernardo O'Higgins	Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA.	05-09-2019
42	Metropolitana	Graval Mediaciones SpA.	06-09-2019
54	Metropolitana	Consultores Concordia SpA.	06-09-2019
82	Metropolitana	Graciela Leon Aranda Servicios de Mediación Familiar E.I.R.L.	06-09-2019
83	Metropolitana	Manquehue Gestión en Mediación Limitada	06-09-2019
116	Libertador General Bernardo O'Higgins	Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA.	06-09-2019
135	Libertador General Bernardo O'Higgins	Asesoría Psicológica Lauguz Ltda.	06-09-2019
7	Biobío	Graciela Herminia Poza Pérez	09-09-2019
14	Biobío	Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda.	09-09-2019

Contrato	Región	Contratados	Fecha de Visita
85	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	09-09-2019
86	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	09-09-2019
100	Magallanes y la Antártica Chilena	Registro Privado de Mediadores SpA.	09-09-2019
142	Biobío	Gestión Social María Isabel Zambrano Oliva E.I.R.L.	09-09-2019
143	Ñuble	Servicios de Mediación Marcela Andrea Monsalve Vega E.I.R.L.	09-09-2019
161	Biobío	Sociedad de Asesorías Profesionales y Resolución de Conflictos, Vínculos Ltda.	09-09-2019
178	Biobío	Centro de Mediación Integral Mireya Ivonne Cea García E.I.R.L.	09-09-2019
1	Biobío	Servicios de Mediación Marcela Andrea Monsalve Vega E.I.R.L.	10-09-2019
6	Biobío	Centro de Mediación y Arbitraje Cristiano Limitada	10-09-2019
11	Biobío	Patricia Verónica del Carmen Messenger Muñoz	10-09-2019
64	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	10-09-2019
88	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	10-09-2019
167	Biobío	Lizette Carrasco Mediación E.I.R.L.	10-09-2019
168	Araucanía	Sociedad de Mediadores del Sur Ltda.	10-09-2019
169	Magallanes y la Antártica Chilena	Manquehue Mediación Limitada	10-09-2019
68	Araucanía	Sociedad Median2 Limitada	11-09-2019
69	Araucanía	Sociedad Median2 Limitada	11-09-2019
79	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	11-09-2019
80	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	11-09-2019
111	Biobío	Servicios de Mediación Marcela Andrea Monsalve Vega E.I.R.L.	11-09-2019
114	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	11-09-2019
157	Magallanes y la Antártica Chilena	Cecilia Clementina Aravena Novoa	11-09-2019
174	Los Ríos	Sociedad Median2 Limitada	11-09-2019
175	Los Ríos	Sociedad Aproxima Servicios de Mediación Limitada	11-09-2019
75	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	12-09-2019
113	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	12-09-2019

Contrato	Región	Contratados	Fecha de Visita
134	Los Ríos	Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	12-09-2019
165	Los Ríos	Sociedad Tres Puentes Limitada	12-09-2019
171	Magallanes y la Antártica Chilena	Manquehue Mediación Limitada	12-09-2019
70	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	13-09-2019
94	Araucanía	Universidad Católica de Temuco	13-09-2019
90	Los Lagos	Gabriela Carolina Carrillo Barrera	16-09-2019
92	Los Lagos	Universidad Católica de Temuco	16-09-2019
93	Los Lagos	Vía Mediaciones SpA.	16-09-2019
132	Atacama	Edward Antonio Cáceres Caballero	16-09-2019
156	Los Lagos	Prestadora de Servicios, Asesorías Profesionales y Técnicas, Inmobiliaria e Inversiones Cofre y Fernández Ltda.	16-09-2019
158	Coquimbo	Marta Viviana Pino Valdivia	16-09-2019
55	Atacama	Edward Antonio Cáceres Caballero	17-09-2019
57	Coquimbo	Mediaciones y Asesorías Viviana Alejandra Toro Hormazábal E.I.R.L.	17-09-2019
91	Los Lagos	Gabriela Carolina Carrillo Barrera	17-09-2019
115	Los Lagos	Servicios Jurídicos Rodrigo Fernando Figueroa Cataldo E.I.R.L. o Servicios Jurídicos E.I.R.L.	17-09-2019
172	Los Lagos	Mediación y Familia SpA.	17-09-2019
67	Maule	Herrera y Compañía Abogados Limitada	26-09-2019