PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY Nº 19.968, A FIN DE FORTALECER LA MEDIACIÓN FAMILIAR.

I. ANTECEDENTES.

A dos décadas de la publicación de la ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia, incorporando a la mediación como mecanismo voluntario para la resolución de conflictos, y transcurridos más de 15 años de la publicación de la ley N° 20.286 que estableció su obligatoriedad previa en causas relativas al derecho de alimentos, cuidado personal y el derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados a mantener una relación directa y regular, resulta indispensable fortalecer la institucionalidad de esta herramienta, con el fin de que las familias chilenas gocen de un sistema de mediación expedito y efectivo, que garantice su acceso a la justicia.

En este contexto y según se informa en la auditoría "Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Sistema Nacional de Mediación Familiar" elaborada por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, durante el año 2023, el Sistema Nacional de Mediación Familiar registró la atención de 209.225 usuarios con causas presenciales y 16.877 con causas remotas. Por ello, y atendida la cantidad de personas que acceden al Sistema Nacional de Mediación Familiar, es necesario considerar sus fortalezas pero también, sus debilidades y oportunidades de mejora. Esto, con el objeto de corregir sus falencias y otorgar un marco legal adecuado que propicie la eficiencia y eficacia de esta importante herramienta.

Para efectos de graficar las principales deficiencias del sistema, a continuación se indican las principales recomendaciones que se han realizado en los informes de auditoría realizadas los años 2018, 2019, 2020, 2021 y 2023, elaborados por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla de Auditorías al Servicio Nacional de Mediación durante los años 2018 a 2023.[1]

Detalles Auditoría	Recomendaciones
Auditoría "Diseño, Aplicación y Análisis de Encuesta Telefónica de Satisfacción de	1. Nivelar la cancha respecto a la información que manejan solicitantes y solicitados en el proceso de mediación. 2. Mejorar la infraestructura de los centros de mediación.

[1] Tabla de elaboración propia, elaborada en base a los informes de auditoría referidos y disponibles en: https://www.mediacionchile.gob.cl/auditorias-y-estudios/

Usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar" [2], realizado el año 2018 por la empresa CADEM.	3. Entregar herramientas, capacitación e incentivos para profesionalizar la carrera del mediador. 4. Otorgar mayor asesoría legal durante el proceso.
Auditoría: Diseño, aplicación y análisis de encuesta telefónica de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar"[3], realizada el año 2019 por la empresa ACNEXO.	1. Eliminar barreras de información mejorando y estandarizando la información entregada al usuario/a, además de reforzar los protocolos de cierre del proceso, sobre todo los que refieren a la lectura de acuerdos de la mediación familiar. 2. Establecer un estándar mínimo para la infraestructura de los centros, garantizando un metraje y condiciones de habitabilidad pertinentes. 3. Otorgar capacitación técnica constante al personal de los centros, donde participen la mayor cantidad de profesionales de cada centro. 4. Prolongar las jornadas de mediación a un tiempo de 1 hora y 30 minutos. 5. Dotar los centros de mediación con personal de seguridad. 6. Considerar la opinión que tengan los Niños, Niñas y Adolescentes involucrados respecto al acuerdo. 7. Mejorar la imparcialidad del mediador. 8. Mejorar la coordinación de información entre entidades como los juzgados de familia, los centros de mediación y las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ).
Auditoría: "Diseño, aplicación y análisis de encuesta de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar" realizada el año 2020 por la empresa ACNEXO. [4]	1. Otorgar mayor acompañamiento y asesoramiento de cara al usuario y en la entrega de información, de forma previa y a posteriori, además de consolidar como protocolo la relectura y solución de consultas o dudas con el acta de acuerdo. 2. Fomentar y mejorar las condiciones de infraestructura de los centros de mediación. 3. Dotar con mayor personal mediador en cada Centro, de tal forma que permita un trabajo colaborativo entre el personal mediador. 4. Extender la duración de las sesiones de mediación a 1 hora y 30 minutos. 5. Implementar medidas de seguridad y coordinar trabajo articulado con Carabineros de Chile o Seguridad Municipal. 6. Establecer, como alternativa al método presencial de mediación familiar, sesiones de mediación a través de aplicaciones remotas.
Auditoría: "Diseño, aplicación y análisis de encuesta de Satisfacción de usuarios/as del Sistema Nacional de Mediación Familiar", realizada el año 2021 por	1. Otorgar mayor acompañamiento y asesoramiento de cara al usuario y en la entrega de información, tanto al inicio del procedimiento como a posteriori, además de consolidar como protocolo la relectura y solución de consultas o dudas con el acta de acuerdo. 2. Mejorar condiciones de infraestructura de los centros de mediación. 3. Contar con capacitación continua y constante de los mediadores. 4. Extender la duración de las sesiones de mediación a 1 hora y 30 minutos o 2 horas.

la empresa ACNEXO. [5]	

[2] https://www.mediacionchile.gob.cl/wp-content/uploads/2022/04/Informe-Final-Satisfacion-UMED_2018.pdf
[3] https://www.mediacionchile.gob.cl/wp-content/uploads/2022/04/Informe-final-Satisfacion-Mediacio%CC%81n-Familiar-2019.pdf
[4] https://www.mediacionchile.gob.cl/wp-content/uploads/2022/04/Informe-Final-Satisfaccion-Mediacion-Familiar-2020.pdf
[5] https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/media/2021/12/Presentacion_Resultados_ISN2021.pdf

	5. Implementar medidas de seguridad y coordinar trabajo articulado con Carabineros de Chile o Seguridad Municipal. 6. Incorporar en el sistema SIMEF algún tipo de plataforma de información que permita a los Centros acceder a documentación previa, ya sea causas pendientes o casos de violencia intrafamiliar VIF 7. Diseñar y establecer canales de información inclusivos en materia de migraciones, educando a la población migrante acerca de los principios de las leyes vinculados al ámbito de la familia que se rige a nivel nacional.
Auditoría: “Estudio de Satisfacción de personas usuarias del Sistema Nacional de Mediación Familiar”, realizada el año 2023 por la empresa ACNEXO. [6]	1. Fortalecer la gestión de la información en todas las etapas del proceso de mediación, desde el inicio hasta el seguimiento o la denuncia de no cumplimiento del acuerdo, y reforzar los canales de comunicación para asegurar la claridad, accesibilidad y exhaustividad de la información. 2. Implementar medidas para mejorar las condiciones de infraestructura en los Centros de Mediación, con especial atención a la accesibilidad para personas en situación de discapacidad. 3. Implementar programas de capacitación y desarrollo continuo para los mediadores. 4. Reducir la duración del proceso de mediación, revisando y optimizando sus procedimientos. 5. Establecer mecanismos específicos para el seguimiento postmediación, asegurando que los usuarios tengan recursos adecuados para reportar incumplimientos de acuerdos, garantizando así un proceso transparente y eficiente. 6. Mejorar el portal de usuarios del Sistema Nacional de Mediación.

En razón de lo expuesto, resulta indispensable fortalecer la institucionalidad en torno a la mediación familiar en Chile, y regular de manera específica las obligaciones y principios a los que se deberán someter tanto los mediadores como las partes involucradas en el proceso de mediación. Esto último es sumamente relevante, pues, en definitiva la calidad del proceso de mediación propiciará o no el acuerdo entre las partes involucradas, lo cual afectará directamente a los Niños, Niñas y Adolescentes involucrados. En este sentido, cabe recordar que el Estado de Chile, se ha comprometido en virtud de la Convención Sobre Derechos del Niño a: **“asegurar al niño la protección y el cuidado que sean necesarios para su bienestar**, teniendo en cuenta los derechos y deberes de sus padres, tutores u otras personas responsables de él ante la ley **y, con ese fin, tomarán todas las medidas legislativas y administrativas adecuadas**.” (Énfasis añadido).

[6] https://www.mediacionchile.gob.cl/wp-content/uploads/2024/01/Presentacion-de-resultados-2023.pdf

II. IDEA MATRIZ DEL PROYECTO.

Fortalecer la institución de la mediación familiar contemplada en la ley 19.968 que Crea los Tribunales de Familia, incorporando a su actual articulado una serie de adecuaciones, con el objetivo de mejorar su eficiencia y eficacia. Todo esto, con el fin de proveer a las familias de un sistema de resolución de conflictos, amigable y expedito, que tenga como piedra angular el principio del Interés Superior del Niño, y el principio al derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo del niño.

III. PROYECTO DE LEY:

ARTÍCULO ÚNICO: Modifíquese la Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia, en los siguientes términos:

1. **Sustitúyase el inciso segundo del artículo 108**, **por el siguiente inciso segundo nuevo:**

   La primera sesión comenzará con la información del mediador a los participantes acerca de la naturaleza y objetivos de la mediación, los principios que la informan, el valor jurídico de los acuerdos a que puedan llegar, ***los deberes, derechos y obligaciones de los padres, y las consecuencias legales de no cumplir con ellos****.*

2. **Incorpórese el siguiente artículo 108 bis nuevo:**

   Artículo 108 Bis: Forma y contenido de la citación a la sesión inicial de mediación. La citación a la primera sesión de mediación podrá realizarse por correo electrónico, carta, teléfono o cualquier otro medio que permita dejar registro de dicha actuación. En esta deberá indicarse a lo menos:

   1. *Nombre del mediador y del Centro de Mediación al que pertenece, y su dirección.*
   2. *La o las materias objeto de mediación.*
   3. *La fecha y hora de la sesión de mediación.*
   4. *La modalidad de la sesión (presencial o por videoconferencia)*
   5. *La información indicada en el inciso segundo del artículo 108.*

3. **Incorpórese a continuación del punto final del inciso segundo del artículo 109,**
la siguiente oración:

El mediador deberá informar al tribunal dicha circunstancia, a más tardar el día hábil siguiente de haberse verificado.

4. **Sustitúyase el artículo 110 vigente, por el siguiente artículo 110 nuevo:**

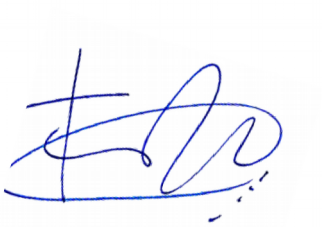
Artículo 110: Duración de la mediación. El proceso de mediación ***no podrá durar más de cuarenta días****, contados desde que se comunica al mediador su designación por parte del juzgado de familia.*

Con todo, los participantes, de común acuerdo, podrán solicitar la ampliación de este plazo hasta por ***cuarenta días más****.*

Durante ese plazo, podrán celebrarse todas las sesiones que el mediador y las partes estimen necesarias, en las fechas que de común acuerdo se determinen. Podrá citarse a los participantes por separado.

5. **Incorpórese en el artículo 111 un inciso final nuevo:**

El mediador deberá remitir al tribunal el acta de la mediación acordada por las partes, dentro del plazo de 3 días hábiles. Si la mediación se frustrare, el plazo para remitir el acta respectiva será de 2 días hábiles.



H.D. FRANCESCA MUÑOZ