



**DISPONE APLICACIÓN DE MULTA A “SOCIEDAD SERVICIOS INTEGRALES DE MEDIACIÓN SPA” POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR QUE INDICA.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 253.**

**RANCAGUA, 12 de agosto de 2020.**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija 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 la Ley N° 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, que Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto Supremo de Justicia N° 1.597, de 1980, Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto Supremo N° 763, de 2008, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.968 que Crea los Tribunales de Familia y Deroga Decreto N° 957 que Aprueba Normas Reglamentarias necesarias para la ejecución de la Ley N° 19.968; en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en la Resolución N° 81, de 2017, de la Subsecretaría de Justicia, que Aprueba Bases Tipo, Administrativas y Técnicas, Anexos y Contrato Tipo, para la Contratación del Servicio de Mediación Familiar; en la Resolución Exenta N° 46 de 2018, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región del Libertador General Bernardo O’Higgins, que Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona A de la Región del Libertador General Bernardo O’Higgins, correspondiente al Juzgado de Familia de Rancagua y Aprueba Anexo N° 1; en la Resolución N° 1, de 2018, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región del Libertador General Bernardo O’Higgins, que Adjudica Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la zona A de la Región del Libertador General Bernardo O’Higgins, correspondiente al Juzgado de Familia de Rancagua a “Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA”; en el Decreto Exento N° 2.338, de 2018, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Aprueba Contrato para la Prestación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona A de la Región del Libertador General Bernardo O’Higgins; correspondiente al Juzgado de Familia de Rancagua, celebrado con “Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA”; en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y en la demás normativa aplicable.

**CONSIDERANDO:**

1°. Que, mediante la Resolución N° 81, de 1 de diciembre de 2017, de la Subsecretaría de Justicia, se Aprueban las Bases Tipo Administrativas y Técnicas, Anexos y Contrato Tipo, para la Contratación del Servicio de Mediación Familiar. A su turno, de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula cuarta de la citada resolución, la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región del Libertador General Bernardo O’Higgins, por medio de la Resolución Exenta N° 46, de 2018, llamó a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona A de dicha región, aprobando en el mismo acto el Anexo N° 1, convocatoria que fue publicada en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) bajo el ID N° 759-114-LR18, concurso de la especie que se resolvió mediante Resolución N° 1, de 2018, de esta misma Secretaría Regional Ministerial, adjudicando a “Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA”, 4 jornadas de servicios de mediación familiar para la entonces zona de esta región.

2°. Que, con fecha 31 de octubre de 2018, fue suscrito el respectivo contrato para la prestación de servicios de mediación familiar entre esta Cartera de Estado y “Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA”. Dicha convención fue sancionada por el Decreto Exento N° 2.338, de 2018, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

3°. Que, en la cláusula undécima del contrato suscrito por las partes, específicamente en el numeral 11.5, se establece que: “El Contratado podrá ser sometido a auditorías

externas contratadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con el objeto de evaluar la calidad de la prestación del servicio de mediación familiar y el cumplimiento de las obligaciones señaladas en las Bases de Licitación y el contrato... Dichas auditorías podrán realizarse bajo la metodología que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos estime pertinente, como por ejemplo, entrevistas, encuestas, focus group, análisis organizacional y usuario incógnito, entre otras”.

4°. Que, por otro lado, en la cláusula décimo tercera del contrato suscrito por las partes, se enlistan los incumplimientos de las obligaciones establecidas en las Bases de la Licitación y en el contrato que pueden ser sancionados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y la sanción que corresponde a cada uno de ellos.

5°. Que, finalmente, en la cláusula décimo cuarta de la convención suscrita, “Del Procedimiento en caso de Infracción y Pago de Multas”, establece que: “En caso que el Ministerio a través de cualquiera de los mecanismos de evaluación y control, o a través de la tramitación de un reclamo contra el Contratado, tome conocimiento de un hecho que constituya una falta grave, menos grave o leve, la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos comunicará a la brevedad dicha situación al Contratado, quien tendrá un plazo de 5 (cinco) días para efectuar sus descargos, acompañando los antecedentes o solicitando las gestiones que permitan verificarlos. Si los descargos realizados no justifican el incumplimiento, la Contraparte Técnica del Ministerio de Justicia y derechos Humanos procederá a emitir un informe, donde propondrá fundadamente la aplicación de una sanción al Secretario Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos respectivo”.

6°. Que, en este contexto, la Coordinadora de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, Contraparte Técnica de esta Cartera de Estado, remitió un Informe de Procedimiento Infraccional seguido en contra del señalado prestador, el cual, entre otros aspectos, señala principalmente lo siguiente:

a) Con fecha 6 de septiembre de 2019, la empresa Consultora “Intellity Consulting Chile SpA” contratada por la Subsecretaría de Justicia al efecto, realizó una Auditoría Externa en terreno al Centro de Mediación “Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA” para constatar el nivel de cumplimiento de todos los requerimientos técnicos establecidos en las Bases Técnicas de la Licitación, aprobadas por Resolución N° 81, de 2017, de la Subsecretaría de Justicia; en el Anexo N°1, de la Resolución Exenta N° 46, de 2018, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región del Libertador General Bernardo O’Higgins, en el que se determinan los requerimientos específicos para la actual zona A de esta región donde resultó adjudicado el referido prestador.

b) Seguidamente, con fecha 17 de octubre de 2019, mediante Oficio Ordinario N° 6.766, la Coordinadora de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, remitió a la casilla de correo electrónico del prestador “Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA” el Informe de Auditoría, solicitándole informe respecto de los siguientes 16 hallazgos:

N°	HALLAZGO INFORMADO
1	a. El centro tiene su letrero de identificación en el exterior e interior con un formato diferente al establecido por la UMED. Estos se encuentran rayados. Sin embargo, dentro del centro, poco visible si es que la reja del centro se encuentra cerrada se encuentra el cartel con formato oficial.
2	b. En el baño de usuarios no tiene toallas para secar las manos.
3	c. El baño para público no tiene acceso exclusivo y directo desde la sala de espera. Éste se ubica en la infraestructura principal por lo que habría que pasar un patio interior para acceder al baño.
4	d. Los dos baños del centro poseen elementos ajenos a su uso, en el baño 1 del centro tiene productos de baño, una esponja y un cactus en la ducha. También se encuentra una vela en mal estado en la repisa y un paño de limpieza detrás del lavamanos. En el baño 2, que se indica como baño de la persona, en los estantes se encuentran cosmetiqueros, cremas, perfumes. En la ducha se encuentra una pala, escoba y dos paños.
5	e. Las salas de mediación de Ruth Pradenas, María Eugenia Lavín, María Elizabeth Segovia, Gabriela Zamorano cuentan con las sillas requeridas, pero no corresponden a mobiliario de oficina, estas son de comedor.
6	f. La estación de trabajo de las asistentes Alejandra Gattoni, Danixza Cabezas, Silvia Sandoval y administradora Celia Hernández miden 2,20 mts2, 2,30 mts2, 2,29 mts2 y 3,06 mts2 respectivamente, incumpliendo así con la cantidad mínima requerida de 4 mts2 por estación de trabajo.
7	g. La sala de espera no cuenta con las sillas y sillones requeridas, ya que tiene 11 de las 12 requeridas, además estas no cumplen con la condición de homogeneidad.
8	h. La sala de espera no cuenta con un folletero, los folletos se encuentran arriba de una mesa en la sala de espera. Se encuentra un folletero con folletos en la sala de administradora Celia Hernández.
9	i. El equipo de la administradora Celia Hernández y asistente Alejandra Gattoni cuentan con 232,5 GB. La asistente Silvia Sandoval cuenta con 199 GB. Los equipos de la administradora Celia Hernández y mediadora María Segovia cuentan con



N°	HALLAZGO INFORMADO
	3 GB. Los equipos de las asistentes Alejandra Gattoni, Danixza Cabezas, Silvia Sandoval y mediadoras Gabriela Zamorano y Ruth Pradenas cuentan con 2 GB.
10	j. Centro de mediación tiene botiquín de emergencia, pero se encuentra incompleto, ya que no cuenta con suero fisiológico 0.9% de 20 ml, jabón antiséptico, gasa cuadrada 10 x 10, venda elástica, parche curita, gasa larga 4 x 45 cm, guante de polietileno, bolsa.
11	k. El centro cuenta con el acceso requerido, pero éste dificulta el desplazamiento de los usuarios/as. La puerta de la sala socio económica mide 77 cm, lo que no cumple con el mínimo de 80 cm establecidos el manual de accesibilidad universal publicado en la página de SENADIS.
12	l. La medida de la puerta de la sala de mediación de Gabriela Zamorano mide 79 cm, lo que no cumple con el mínimo de 80 cm establecidos el manual de accesibilidad universal publicado en la página de SENADIS.
13	m. El centro no cuenta con ningún tipo de baño habilitado para usuarios con dificultades de desplazamiento. La puerta mide 68 cm, lo que no cumple con el mínimo de 80 cm establecidos el manual de accesibilidad universal publicado en la página de SENADIS.
14	n. El Centro no cuenta con la sala privada de evaluación socioeconómica. Según lo informado por el centro esta actividad se realiza en la misma estación de trabajo de la administradora Celia Hernández. Por lo anterior, no cumple su función de ser sala privada de Evaluación Socioeconómica
15	o. Las señaléticas e informaciones del lugar no se encuentran en un lenguaje inclusivo. Específicamente el baño tiene un cartel que dice usuarios.
16	Observaciones adicionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La auditoría considera las salas de espera de las dos infraestructuras como una sola.</li> <li>• Como comentario se agrega que los carteles grandes con el formato equivocado se encuentran rayados y en mal estado.</li> <li>• El tapiz de las sillas fuera del centro se encuentra desgastado.</li> <li>• Al baño de usuarios le falta una luz.</li> <li>• La silla de la asistente Alejandra Gattoni se encuentra en malas condiciones.</li> <li>• Las sillas para usuarios en las estaciones de la sala de espera son distintas y una no es de mobiliario de oficina.</li> <li>• El ancho de la puerta de la oficina del socio Carlos Fernández es de 75 cm.</li> <li>• El socio Carlos Fernández indica que el permiso de obra menor para arreglar el centro y así cumplir con condiciones de accesibilidad se comenzó a tramitar el 12 de marzo. Enfatiza que el 29 de agosto se le hizo entrega de la carpeta que estipula que puede empezar a construir a partir del 23 de agosto.</li> <li>• Sala de espera presenta espacio acondicionado para niños, pero este no se encuentra con un estado de higiene adecuado. Los juguetes se encuentran en malas condiciones y la estación de juego tiene poca luz al estar entre murallas y sin disponibilidad de luz directa</li> </ul>

En el mismo Oficio, se le otorgó al prestador un plazo de 10 días hábiles para formular las observaciones que estimara pertinentes, y se le solicitó acompañar los antecedentes que a juicio del prestador resultaran relevantes para una acertada apreciación de los hechos descritos en el señalado informe.

c) En respuesta al oficio señalado, el prestador, mediante comunicación escrita de fecha 23 de octubre de 2019 dirigida a la Coordinadora de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, señaló lo que a continuación se indica respecto de cada uno de los hallazgos informados:

N°	HALLAZGO INFORMADO	OBSERVACIONES FORMULADAS POR EL PRESTADOR	ANTECEDENTES ACOMPAÑADOS POR EL PRESTADOR
1	a. El centro tiene su letrero de identificación en el exterior e interior con un formato diferente al establecido por la UMED. Estos se encuentran rayados. Sin embargo, dentro del centro, poco visible si es que la reja del centro se encuentra cerrada se encuentra el cartel con formato oficial.	Centro de Mediación indica que las razones por la cuales la placa identificadora oficial se encuentra al interior en el ingreso al centro, le permite al usuario identificar inmediatamente el ingreso a la sala de recepción. Por otra parte, agrega que el portón es grande y al encontrarse abierto, este por dimensiones pierde su visibilidad. Asimismo, las razones por las cuales han mantenido las placas identificadoras del contrato anterior, se debe a su tamaño y cuya posición permite distinguir a distancia el centro de mediación.	Adjuntó a sus descargos, un registro fotográfico consistente en 3 imágenes del letrero del Centro de Mediación.
2	b. En el baño de usuarios no tiene toallas para secar las manos.	Centro de Mediación señala que esto se puede deber a que cuando se realizó la supervisión, la persona encargada del aseo y responsable de colocar la toalla limpia todos los días no lo había realizado o aún no llegaba	Acompañó a sus descargos registro fotográfico que daría cuenta sobre lo señalado en los descargos.
3	c. El baño para público no tiene acceso exclusivo y directo desde la sala de espera. Éste se ubica en la infraestructura principal por lo que habría que pasar un patio interior para acceder al baño.	El Centro de Mediación señala que la puerta señalada en la fotografía corresponde a una de las salas de evaluación socioeconómica que tiene un ventanal con salida al jardín. Refiere que adjunta video en el cual se demuestra que lo indicado por el supervisor no es efectivo, por otra parte, que el	Acompañó a sus descargos registro fotográfico que daría cuenta sobre lo señalado en los descargos.

N°	HALLAZGO INFORMADO	OBSERVACIONES FORMULADAS POR EL PRESTADOR	ANTECEDENTES ACOMPAÑADOS POR EL PRESTADOR
		baño para usuarios cumple con los requisitos de acceso comprometido, puerta con medida de 90 cm, siendo que el requisito es 80cm. Al momento de la supervisión recién contaban con la autorización de la Dirección de Obras del Municipio para efectuar como corresponde las modificaciones en nuestras instalaciones conforme a la ley que regula el acceso a persona con capacidades diferentes en recintos públicos y privados. Parte de la carpeta de las obras se adjuntaron al informe del evaluador.	
4	d. Los dos baños del centro poseen elementos ajenos a su uso, en el baño 1 del centro tiene productos de baño, una esponja y un cactus en la ducha. También se encuentra una vela en mal estado en la repisa y un paño de limpieza detrás del lavamanos. En el baño 2, que se indica como baño de la persona, en los estantes se encuentran cosmetiqueros, cremas, perfumes. En la ducha se encuentra una pala, escoba y dos paños.	Centro de Mediación señala es una propiedad que tiene dos infraestructuras, la primera para atención de público, ingresos, evaluación socioeconómica, en la que se ubica el baño de usuarios. La segunda infraestructura corresponde a la atención exclusiva de las sesiones de mediación, en ella se encuentra en forma permanente una asistente administrativa, las 4 salas de mediación y el baño nuestro, que contiene los elementos que se indican en el informe.	Acompañó a sus descargos registro fotográfico que daría cuenta sobre lo señalado en los descargos.
5	e. Las salas de mediación de Ruth Pradenas, María Eugenia Lavín, María Elizabeth Segovia, Gabriela Zamorano cuentan con las sillas requeridas, pero no corresponden a mobiliario de oficina, estas son de comedor.	El Centro de Mediación señala que el mobiliario fue adquirido en la comuna de Pelequén y que corresponde a mobiliario firme de madera natural que otorga calidez, firmeza y servicio.	Acompañó a sus descargos registro fotográfico que daría cuenta sobre lo señalado en los descargos.
6	f. La estación de trabajo de las asistentes Alejandra Gattoni, Danixza Cabezas, Silvia Sandoval y administradora Celia Hernández miden 2,20 mts <sup>2</sup> , 2,30 mts <sup>2</sup> , 2,29 mts <sup>2</sup> y 3,06 mts <sup>2</sup> respectivamente, incumpliendo así con la cantidad mínima requerida de 4 mts <sup>2</sup> por estación de trabajo.	El Centro de Mediación indica que en el video que se adjunta, es posible comprobar que lo señalado en el informe no es efectivo. A través de él se aprecian las dos estaciones de trabajo de Alejandra Gattoni y Danitza Droguett (o Lilian Coloma), la cual se encuentra en la recepción del centro. Los metros cuadrados del espacio de ambas asistentes abarcan más de 8 mts, más 13.5 que en su totalidad forman la recepción (atención de usuarios, ingreso espontaneo). Total 21.5 mts <sup>2</sup> en recepción.	Acompañó a sus descargos registro fotográfico que daría cuenta sobre lo señalado en los descargos.
7	g. La sala de espera no cuenta con las sillas y sillones requeridas, ya que tiene 11 de las 12 requeridas, además estas no cumplen con la condición de homogeneidad.	Centro de Mediación señala que el informe no es correcto porque cuentan con un total de 19 sillas distribuidas de la siguiente manera: 9 sillas de madera y se encuentran en la primera infraestructura. Se puede apreciar en video que se acompaña y fotografía anterior, una de estas sillas es doble (banqueta) del mismo diseño y estilo que el resto de las sillas. 4 sillas son de metal en el sector de mediación, segunda infraestructura. 6 sillas para atención de usuarios ubicado frente a las estaciones de trabajo de cada asistente. Una frente a estación de Alejandra Gattoni, Danitza Droguett (o Lilian Coloma), dos en oficina de Celia Hernández (color azul), y dos en la segunda sala de evaluación socioeconómica (sillas de madera tejida). Total de sillas a disposición de usuarios y todas en buen estado.	Acompañó a sus descargos registro fotográfico que daría cuenta sobre lo señalado en los descargos.
8	h. La sala de espera no cuenta con un folletero, los folletos se encuentran arriba de una mesa en la sala de espera. Se encuentra un folletero con folletos en la sala de administradora Celia Hernández.	Centro de Mediación refiere que la fotografía que se adjunta, misma fotografía que acompaña en el informe el auditor se observa lo contrario y que también se aprecia en video adjunto.	Acompañó a sus descargos registro fotográfico que daría cuenta sobre lo señalado en los descargos.
9	i. El equipo de la administradora Celia Hernández y asistente Alejandra Gattoni cuentan con 232,5 GB. La asistente Silvia Sandoval cuenta con 199 GB. Los equipos de la administradora Celia Hernández y mediadora María Segovia cuentan con 3 GB. Los equipos de las asistentes Alejandra Gattoni, Danixza Cabezas,	El prestador señala en sus descargos escuetamente que en relación a los equipos computacionales en los cuales algunos no cumplen con las condiciones de almacenamiento o Ram, que han sido cotizados sus ampliaciones o compra de nuevos equipos.	No acompañó medios de verificación.



N°	HALLAZGO INFORMADO	OBSERVACIONES FORMULADAS POR EL PRESTADOR	ANTECEDENTES ACOMPAÑADOS POR EL PRESTADOR
	Silvia Sandoval y mediadoras Gabriela Zamorano y Ruth Pradenas cuentan con 2 GB.		
10	j. Centro de mediación tiene botiquín de emergencia, pero se encuentra incompleto, ya que no cuenta con suero fisiológico 0.9% de 20 ml, jabón antiséptico, gasa cuadrada 10 x 10, venda elástica, parche curita, gasa larga 4 x 45 cm, guante de polietileno, bolsa.	Centro de Mediación señala escuetamente que obedece al desconocimiento de lo que debe contener el botiquín y que este ya ha sido completado.	No acompañó medios de verificación.
11	k. El centro cuenta con el acceso requerido, pero éste dificulta el desplazamiento de los usuarios/as. La puerta de la sala socio económica mide 77 cm, lo que no cumple con el mínimo de 80 cm establecidos el manual de accesibilidad universal publicado en la página de SENADIS.	Centro de Mediación refiere que al momento de la supervisión recientemente había sido aprobada la carpeta que establece las modificaciones autorizadas y sugeridas de acuerdo a la infraestructura por la dirección de obras de la municipalidad en virtud de la cantidad de personas estimadas de acuerdo al servicio, sector (uso de suelo de la propiedad), ubicación y diseño. Agrega que actualmente el centro tiene en proceso las modificaciones para cumplir con todos los estándares en la materia, incluido estacionamiento y rampas para personas con capacidades diferentes.	No acompañó medios de verificación.
12	l. La medida de la puerta de la sala de mediación de Gabriela Zamorano mide 79 cm, lo que no cumple con el mínimo de 80 cm establecidos el manual de accesibilidad universal publicado en la página de SENADIS.	Centro de Mediación señala que si bien las bases no establecen este requisito para las salas de mediación y si bien tampoco está establecido en las bases, contará con una sala exclusiva para la atención de estas personas, ubicada en la primera infraestructura del centro, frente al baño y con acceso directo.	No acompañó medios de verificación.
13	m. El centro no cuenta con ningún tipo de baño habilitado para usuarios con dificultades de desplazamiento. La puerta mide 68 cm, lo que no cumple con el mínimo de 80 cm establecidos el manual de accesibilidad universal publicado en la página de SENADIS.	Centro de Mediación agrega en sus descargos que la puerta y el acceso señalado por el evaluador corresponden al baño del personal (se han adjuntado fotografía y video que lo corroboran), la cual efectivamente no tiene las medidas de acuerdo al Senadis porque es para personal. El baño para estas personas dispone de una amplitud de 90cm y acceso directo como ya se señaló y se observa en video.	Acompañó a sus descargos registro fotográfico que daría cuenta sobre lo señalado en los descargos.
14	n. El Centro no cuenta con la sala privada de evaluación socioeconómica. Según lo informado por el centro esta actividad se realiza en la misma estación de trabajo de la administradora Celia Hernández. Por lo anterior, no cumple su función de ser sala privada de Evaluación Socioeconómica	Centro de Mediación señala que la información es completamente errada, que cuentan con dos salas de evaluación. Estas se encuentran al final de la primera infraestructura con acceso directo a mediación (segunda infraestructura). Esto no solo permitiría privacidad al momento de evaluar, sino que acceso directo con los mediadores. El sistema interno de distribución (salas y funciones) lo han diseñado para evitar atacamiento de público, calidad en el servicio, expedito y moderno.	Acompañó una fotografía de la sala privada de evaluación socioeconómica.
15	o. Las señaléticas e informaciones del lugar no se encuentran en un lenguaje inclusivo. Específicamente el baño tiene un cartel que dice usuarios.	Centro de Mediación señala que las señaléticas son obtenidas del ASCH, respecto al letrero en el baño, este puede ser modificado, no obstante, se debe al desconocimiento en la materia.	No acompañó medios de verificación.
16	Observaciones adicionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>La auditoría considera las salas de espera de las dos infraestructuras como una sola.</li> <li>Como comentario se agrega que los carteles grandes con el formato equivocado se encuentran rayados y en mal estado.</li> <li>El tapiz de las sillas fuera del centro se encuentra desgastado.</li> <li>Al baño de usuarios le falta una luz.</li> <li>La silla de la asistente Alejandra Gattoni se encuentra en malas condiciones.</li> <li>Las sillas para usuarios en las estaciones de la sala de espera</li> </ul>	Centro de Mediación señala respecto de estos puntos que no está de acuerdo con lo indicado en informe. Agrega que como empresa licitada cuentan con una infraestructura de primera, acogedora, limpia y luminosa con más de lo requerido de acuerdo a las bases, a modo de ejemplo, el informe indica que no cuentan con sala de evaluación socioeconómica privada, siendo que tienen 2 y cuentan con 9 mt2 cada una. Que el baño de usuario/a tiene un acceso limitado por un patio (video que muestra lo contrario, corresponde a la salida de una sala de evaluación), que las dimensiones de la puerta no corresponde (es baño personal), que las sillas se encuentran en mal estado (se puede apreciar en fotografía y video lo contrario, solo se encuentran en regular estado las 3 sillas de metal que se	Acompañó a sus descargos registro fotográfico que daría cuenta sobre señalado en los descargos.

N°	HALLAZGO INFORMADO	OBSERVACIONES FORMULADAS POR EL PRESTADOR	ANTECEDENTES ACOMPAÑADOS POR EL PRESTADOR
	<p>son distintas y una no es de mobiliario de oficina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El ancho de la puerta de la oficina del socio Carlos Fernández es de 75 cm.</li> <li>El socio Carlos Fernández indica que el permiso de obra menor para arreglar el centro y así cumplir con condiciones de accesibilidad se comenzó a tramitar el 12 de marzo. Enfatiza que el 29 de agosto se le hizo entrega de la carpeta que estipula que puede empezar a construir a partir del 23 de agosto.</li> <li>Sala de espera presenta espacio acondicionado para niños, pero este no se encuentra con un estado de higiene adecuado. Los juguetes se encuentran en malas condiciones y la estación de juego tiene poca luz al estar entre murallas y sin disponibilidad de luz directa</li> </ul>	<p>encuentran antes de entrar a recepción), que tenemos menor número de sillas de espera y no son homogéneas (siendo absolutamente todo lo contrario). Asimismo, agrega el informe que contarían con espacio acondicionado para niños: "pero que este no se encuentra con un estado de higiene adecuado. Los juguetes se encuentran en malas condiciones y la estación de juego tiene poca luz al estar entre murallas y sin disponibilidad de luz directa". Al respecto de este último punto, señala que cuentan con tres espacios destinados para niños, uno de ellos en el sector donde se realizan las mediaciones, otro en la primera infraestructura y un tercer espacio en el patio interior del centro. Respecto al estado de los juguetes tampoco es cierto, no todos están en malas condiciones y por otra parte es inevitable, lo usan niños/fías.</p>	

d) Una vez recibidas las observaciones y antecedentes acompañados por el prestador, atendido el mérito de los mismos, mediante el Oficio Ordinario N° 3.070, de 9 de junio de 2020, la Coordinadora de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, comunicó al prestador que los hallazgos correspondientes a las letras b), c), e), f), h), n) más las observaciones adicionales del informe de auditoría, fueron subsanados por el contratado quien acompañó medios de verificación que dieron cuenta de ello, además de tratarse de hallazgos, que por su naturaleza, no configuraban un incumplimiento contractual específico, mientras que 9 hallazgos fueron objeto de una recomendación técnica tendiente a su corrección, otorgándosele un plazo máximo de 60 días para enviar los medios de verificación, los cuales fueron recepcionados y permitieron acreditar su cumplimiento, lo que fue informado al prestador mediante el Oficio Ordinario N° 3.299 de 19 de junio de 2020.

e) Asimismo, el citado Oficio Ordinario N° 3.070, de 9 de junio del año en curso, le comunicó al prestador el inicio de un procedimiento infraccional, atendido que ni sus argumentaciones ni los antecedentes acompañados a su informe resultaron suficientes para desvirtuar la configuración del siguiente incumplimiento contractual:

N°	HALLAZGO INFORMADO	OBLIGACIÓN INCUMPLIDA	SANCIÓN
1	<p>i. El equipo de la administradora Celia Hernández y asistente Alejandra Gattoni cuentan con 232,5 GB. La asistente Silvia Sandoval cuenta con 199 GB. Memoria RAM requerida 4GB: Los equipos de la administradora Celia Hernández y mediadora María Segovia cuentan con 3 GB. Los equipos de las asistentes Alejandra Gattoni, Danixza Cabezas, Silvia Sandoval y mediadoras Gabriela Zamorano y Ruth Pradenas cuentan con 2 GB.</p>	<p>De conformidad a la cláusula undécimo las Bases Técnicas: "El equipamiento computacional que deberá disponer el contratado deberá contar con características de Hardware suficientes para soportar un 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. Deberá contar 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. El Software de ofimática deberá servir para visión de archivos Word, Excel y PDF o compatible o equivalente".</p>	<p>El requerimiento incumplido configura la causal establecida en el literal a) del número 13.2 de la cláusula décimo tercera del contrato, que sanciona como falta menos grave: "Incumplimiento de las condiciones contratadas de acuerdo a los estándares establecidos por las Bases Técnicas, relativas a infraestructura y equipamiento, detectado por primera vez por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos."</p>

Al efecto la comunicación emplazó al aludido prestador a formular sus descargos en el término fatal de 5 días hábiles.

f) Que, con fecha 16 de junio de 2020, se recibió el informe de descargos suscrito por el Contratado, quién señaló lo siguiente respecto del hallazgo constitutivo de incumplimiento:

**i) El equipo de la administradora Celia Hernández y asistente Alejandra Gattoni cuentan con 232,5 GB. La asistente Silvia Sandoval cuenta con 199 GB. Memoria RAM requerida 4GB: Los equipos de la administradora Celia Hernández y mediadora María Segovia cuentan con 3 GB. Los equipos de las asistentes Alejandra Gattoni, Danixza Cabezas, Silvia Sandoval y mediadoras Gabriela Zamorano y Ruth Pradenas cuentan con 2 GB.**

El centro de mediación escuetamente señaló en sus descargos que conforme lo señalado en el informe de fecha de 23 de octubre de 2019, los equipos habían sido cotizados para realizar una renovación total de éstos y no solo mejoras. Adjunta fotografías de los actuales equipos.

7°.- Que, teniendo en consideración los argumentos señalados por el prestador del servicio, tanto en los descargos de fecha 23 de octubre de 2019 como los descargos de fecha 16 de junio de 2020, y, en especial el Informe Infraccional remitido por la Coordinadora de la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos a esta Secretaría Regional Ministerial, cabe indicar que éstos no lograron desvirtuar lo constatado y verificado el día de la auditoría. Lo anterior, porque en los hechos, el prestador reconoce expresamente en sus descargos que efectivamente los computadores del Centro de Mediación no cumplían con los requerimientos técnicos de conectividad requeridos en las Bases Técnicas, razón por la cual, el prestador adjuntó a los descargos respecto del procedimiento infraccional, fotografías de los "actuales" y nuevos equipos del Centro de Mediación que sí cumplían con los requerimientos técnicos de conectividad.

8°.- Que, en su propuesta técnica, el Prestador acompañó el Anexo N°5, en el cual se comprometía a disponer de una oficina en la comuna indicada en el Anexo N° 1, y contar con el apoyo administrativo, infraestructura, equipamiento y demás estándares técnicos exigidos por las Bases de Licitación en razón de las jornadas de servicio adjudicadas, requerimientos que debían estar implementados desde el mismo día en que dio inicio a la prestación de los servicios contratados, y por cierto, debieron de verificarse el día de la visita inspectiva realizada por la empresa auditora.

Lo cierto es que tanto al citado compromiso del prestador, como a la obligación esencial del número dos de la cláusula octava del contrato, subyace un elemento de la esencia en la prestación de los servicios de mediación familiar para esta Cartera de Estado, y propio del objeto del contrato, cual es que: *"La prestación de los servicios contratados se deberá proporcionar en un lugar adecuado para la atención de usuarios/as, con las condiciones de infraestructura, equipamiento y recursos humanos idóneos para la adecuada prestación del servicio. De este modo la prestación de los servicios contratados se deberá proporcionar en instalaciones con una infraestructura que permitan un adecuado y digno trato a los usuarios, en condiciones de confortabilidad, equipamiento, higiene y seguridad de cada uno de los espacios del Centro de Mediación, que favorezcan el desempeño laboral del personal del Centro y propicie una experiencia cómoda para el público que concurra al Centro de Mediación"*.

9°.- Que, en este mismo orden de ideas, tanto las Bases Técnicas como Administrativas, son parte integrante del contrato de prestación de servicios suscrito por el prestador con esta Cartera de Estado, por consiguiente, todo el contenido, condiciones, requerimientos y procedimientos son de aplicación directa al contratado. Con todo, el procedimiento infraccional iniciado en contra de "Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA", no es más que una consecuencia jurídica en razón de una infracción contractual, y el hecho de haber adquirido el prestador después de la auditoría realizada equipos computacionales que cumplieran con las características expresamente señaladas en el contrato, no lo exime del incuestionable incumplimiento contractual con todas las consecuencias que dicho incumplimiento trae consigo, toda vez que la obligación asumida en el contrato por el prestador respecto al cumplimiento de las condiciones técnicas, reviste una obligación de carácter esencial.

10.- Que, en armonía con lo señalado precedentemente, la cláusula décimo sexto de las Bases Técnicas, señalan que *"El equipamiento computacional que deberá disponer el contratado deberá contar con características de hardware suficientes para soportar un 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. Deberá contar 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. El Software de ofimática deberá servir para visión de archivos Word, Excel y PDF o compatible o equivalente."*



11.- Que, en este sentido, el hallazgo constatado configura la falta descrita en el literal a) del numeral 13.2 contenida en la cláusula décimo tercera del contrato de prestación de servicios, relativo a las condiciones de infraestructura y equipamiento establecidas en las Bases de Licitación que debe disponer el prestador para la provisión de los servicios del rubro a los usuarios.

12.- Que, conforme a la misma disposición contractual, las faltas menos grave importan una sanción de multa cuyo rango fluctúa entre un 11% a un 30% del VSM, monto que es facultad de esta Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos determinar.

13.- Que, para dimensionar el monto de la sanción, esta Autoridad Regional tuvo en especial consideración la gravedad de la falta y los efectos provocados por el incumplimiento.

14.- Que, de conformidad al inciso final de la cláusula trigésimo noveno relativa al "Pago de los Servicios Contratados" de las Bases Administrativas para la Contratación de los Servicios de Mediación Familiar, el valor del servicio mensualizado (VSM) en enero de cada año, se reajustará con la variación positiva que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas-INE, o quien lo reemplace o sea su continuador legal, en el año de vigencia del contrato inmediatamente anterior, por tanto, en razón de lo indicado, procede la aplicación de la multa para el contratado de acuerdo al valor del servicio mensualizado (VSM) reajustado, conforme a la citada cláusula, valor que, a partir del mes de enero de 2020 corresponde a la suma de \$12.759.600.

15.- En consecuencia, y en razón de lo señalado en el considerando N° 12, corresponde aplicar al contratado "Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA", por haber incurrido en un incumplimiento contractual configurativo de la falta menos grave del literal a) del numeral 13.2, contenida en la cláusula décimo tercera del contrato de prestación de servicios de mediación familiar, una multa correspondiente a un 14% del Valor del Servicio Mensualizado (VSM) reajustado, ascendente a un total de \$1.786.344.- (un millón, setecientos ochenta y seis mil, trescientos cuarenta y cuatro pesos).

16.- Que, en contra de la presente resolución exenta, el prestador sancionado podrá interponer los recursos administrativos consagrados 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.

#### RESUELVO:

1°. **APLÍCASE** al contratado, "Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA", R.U.T. N° 76.400.367-5, una multa equivalente al **14% del valor mensualizado del servicio reajustado**, ascendente a la fecha de la presente resolución exenta a un total de **\$1.786.344.-** (un millón, setecientos ochenta y seis mil, trescientos cuarenta y cuatro pesos) por haber incurrido el prestador en un incumplimiento contractual configurativo de la falta menos grave del literal a) del numeral 13.2, contenida en la cláusula décimo tercera del contrato de prestación de servicios de mediación familiar, suscrito con fecha 31 de octubre de 2018, sancionado mediante Decreto Exento N° 2.338, de 2018, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

2°. **HÁGASE EFECTIVA** la multa aplicada en la modalidad establecida en la cláusula décimo cuarta del contrato de prestación de servicios de mediación familiar para las faltas menos graves, debiendo descontarse en 4 cuotas iguales, mensuales y sucesivas de **\$446.586.- (cuatrocientos cuarenta y seis mil, quinientos ochenta y seis pesos)** respecto del total de los pagos que se devenguen mensualmente, a contar del pago que proceda efectuar en el mes siguiente a la fecha de la presente resolución exenta. En caso que, próximo a la fecha de término del contrato, quede un saldo insoluto de la multa cursada, podrá descontarse del último pago, a efectuarse al Contratado, el total de lo que falte para cubrir el monto adeudado. Si aún aplicada la regla anterior se adeudaren montos, estos podrán ser pagados directamente por el Contratado. Si no se realizare el pago dentro del plazo otorgado para ello, los montos serán cobrados de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones del contrato de prestación de servicios de mediación familiar.

3°. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta en el Sistema de Información de Compras y Contratación Públicas, portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), dentro de las 24 horas de su dictación, y, consígnese la sanción aplicada en el registro público que lleva la Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que se encontrará a disposición de cualquier interesado en el sitio [www.mediaciónchile.cl](http://www.mediaciónchile.cl).



**4°. INFÓRMESE** a través del Sistema de Información de Compras y Contratación Pública [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) del incumplimiento del proveedor "Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA", R.U.T. N° 76.400.367-5, utilizando la funcionalidad "Historial cumplimiento contractual del proveedor".

**5°. NOTIFÍQUESE** la presente Resolución Exenta a "Sociedad Servicios Integrales de Mediación SpA", en el domicilio ubicado en Calle Chillán N° 441, comuna de San Fernando, y en la dirección del Centro de Mediación ubicado en calle 2 de octubre N° 39, comuna de Rancagua, ambas direcciones correspondientes a la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

**ANÓTESE Y ARCHÍVESE.**



**Bárbara Perry Espinosa**

**Secretaria Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos  
Región del Libertador Bernardo O'Higgins**

**Distribución:**

- [comu.mediacionintegral\\_vi\\_a@mediacionchile.cl](mailto:comu.mediacionintegral_vi_a@mediacionchile.cl)
- Gabinete Ministro de Justicia y Derechos Humanos.
- Gabinete Subsecretario de Justicia.
- División Judicial.
- Unidad de Recursos Físicos.
- Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos.
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones.