



DISPONE APLICACIÓN DE MULTA A SOCIEDAD MEDIAN2 LIMITADA POR INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000072 /

VALDIVIA, 26 AGO. 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 el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, que Fija el 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; en la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia; 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; en la Ley N° 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; 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° 163, de 2018, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos de la Región de Los Ríos, que Llama a Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona B de la citada región, correspondiente al Juzgado de Letras de Mariquina y Aprueba el Anexo N° 1; en la Resolución N° 216, de 2018, de la Secretaría Regional Ministerial de Justicia de la Región de Los Ríos, que Adjudica Licitación Pública para la Contratación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona B de la Región de Los Ríos, correspondiente al Juzgado de Letras de Mariquina a "Sociedad Median2 Limitada"; en el Decreto Exento N° 655, de 2019, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que Aprueba Contrato para la Prestación de Servicios de Mediación Familiar en la Zona B de la Región de Los Ríos; correspondiente al Juzgado de Letras de Mariquina, con "Sociedad Median2 Limitada"; en la Resolución Exenta N° 817, de 2019 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que convocó a licitación pública los servicios de auditoría externa; en el Oficio Ordinario N° 6.853, de 22 de octubre de 2019 de la Unidad de Mediación que remite informe de auditoría externa; en los Descargos del Centro de Mediación "Sociedad Median2 Limitada" de fecha 12 de noviembre de 2019; en el Oficio Ordinario N° 612 de fecha 29 de enero de 2020 de la Unidad de Mediación que instruye recomendaciones técnicas e informa inicio de procedimiento infraccional; en los descargos de fecha 7 de febrero de 2020 del Centro de Mediación "Sociedad Median2 Limitada"; en el Informe procedimiento infraccional en caso de infracción y pago de multas de la Coordinadora de la Unidad de Mediación de fecha 7 de julio de 2020; 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 aprobaron 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, mediante Resolución Exenta N° 163, de 2018, de esta Secretaría Regional Ministerial, se efectuó el llamado a licitación pública, para la contratación de servicios de

mediación familiar en la Zona B de la Región de Los Ríos, correspondiente al Juzgado de Letras de Mariquina, y se aprobó su Anexo N° 1, convocatoria que fue publicada en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), bajo el ID N° 759-209-LQ18, concurso de la especie que se resolvió mediante Resolución N°216, de 2018, de esta misma Secretaría Regional Ministerial, adjudicando a "Sociedad Median2 Limitada", 1 jornada de servicios de mediación familiar para la señalada zona de esta región.

2°.- Que, con fecha 23 de enero de 2019, fue suscrito el respectivo contrato de prestación de servicios de mediación familiar entre esta Cartera de Estado y "Sociedad Median2 Limitada". Dicha convención fue sancionada por el Decreto Exento N°655, de 2019, 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 listan los incumplimientos de las obligaciones establecidas en las Bases de la Licitación y en el contrato que pueden ser sancionados por el Ministerio 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, Contraparte Técnica de esta Cartera de Estado, remitió un Informe de Procedimiento Infracional seguido en contra del señalado prestador el cual, entre otros aspectos, señala principalmente lo siguiente:

7°.- Con fecha 11 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 Median2 Limitada" en la comuna de Mariquina 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 1 de diciembre de 2017, de la Subsecretaría de Justicia; en el Anexo N°1, de la Resolución Exenta N°163, de 2018 de esta Secretaría Regional Ministerial, en el que se determinan los requerimientos específicos para la señalada zona B de esta región donde resultó adjudicado el referido prestador.

a) Seguidamente, con fecha 22 de octubre de 2019 mediante Oficio Ordinario N° 6.853, la Coordinadora de la Unidad de Mediación, remitió a la casilla de correo electrónico del prestador "Sociedad Median2 Limitada" el Informe de Auditoría, solicitándole informe respecto de los siguientes 9 hallazgos:

N°	HALLAZGO INFORMADO
1	a) El centro no cuenta con el letrero de identificación requerido.
2	b) Se verificó que la sala de mediación de Caty Metayer no cumple con las condiciones de aislamiento acústico, ya que se escucha la conversación desde el exterior.
3	c) La estación de trabajo de la asistente Evelyn Castillo mide 3.01 mts <sup>2</sup> , incumpliendo con la cantidad mínima requerida de 4mts <sup>2</sup> por estación de trabajo.
4	d) La sala de espera cuenta con las sillas requeridas, pero no cumplen la condición de homogeneidad. Existe una silla distinta que no es de material mobiliario de oficina.
5	e) La sala de espera no cuenta con un folletero, sin embargo, se encuentran folletos en un estante en la sala de espera a disposición de los usuarios.
6	f) Memoria RAM requerida 4GB: El equipo de la asistente Evelyn Castillo cuenta con 2.0 GB RAM.
7	g) Centro de mediación cuenta con el botiquín de emergencia, pero este se encuentra incompleto y se guarda en el baño. No tiene suero fisiológico 0.9% de 20ml, algodón corriente 100grs, apósito grande 1 envoltorio, gasa larga 4x45 cm, venda elástica, guante de polietileno, bolsa.
8	h) Nominalmente existe una sala privada de Evaluación Socioeconómica, pero en la práctica se utiliza como la estación de trabajo de la asistente Evelyn Castillo. Por lo anterior, no cumple su función de ser sala privada de Evaluación Socioeconómica.
9	Observaciones adicionales al funcionamiento del Centro: Si bien las observaciones que se muestran a continuación no son un incumplimiento contractual propiamente tal, representan alguna condición que pudiese afectar la calidad de atención a los usuarios. Por ello se levantan como una posibilidad de mejora del centro respecto a las condiciones ofertadas. La sala del mediador Miguel Contreras tiene las paredes sucias y en un estante dentro de su estación de trabajo tiene un hervidor y un horno eléctrico. También su silla de trabajo presenta manchas. Se recomienda mejorar la iluminación dentro de la sala de espera y limpiar las paredes en la zona destinada para niños y niñas.

b) 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 correo electrónico de fecha 12 de noviembre de 2019 dirigida a la Coordinadora de la Unidad de Mediación, señaló lo que a continuación se indica respecto de cada uno de los hallazgos informados:

N°	HALLAZGO INFORMADO	OBSERVACIONES FORMULADAS POR EL PRESTADOR	ANTECEDENTES ACOMPAÑADO POR EL PRESTADOR
1	a) El centro no cuenta con el letrero de identificación requerido.	El Contratado señaló en sus descargos que corrigió el hallazgo instalando una nueva placa identificatoria de acuerdo a lo solicitado por la Unidad de Mediación	Adjuntó fotografías
2	b) Se verificó que la sala de mediación de Caty Metayer no cumple con las condiciones de aislamiento acústico, ya que se escucha la conversación desde el exterior.	El contratado en sus descargos, señaló en sus descargos, que la situación detectada por el profesional auditor, corresponde a un centro de mediación distinto puesto que la mediadora señalada no ha trabajado, ni trabaja en dicho Centro de mediación.	No acompaña respaldo.
3	c) La estación de trabajo de la asistente Evelyn Castillo mide 3.01 mts <sup>2</sup> , incumpliendo con la cantidad mínima requerida de 4mts <sup>2</sup> por estación de trabajo.	El Centro en sus descargos señaló que la medición no corresponde a la realidad de su centro, motivado por lo señalado en el punto anterior, donde existiría una confusión de datos entre las auditorías de diversos centros, toda vez que con el set fotográfico acompañado, esta cuenta con 2.47 metros de largo, por 2,15 metros de ancho, esto es 5,31 metros cuadrados.	Acompañó 1 fotografía de la sala.
4	d) La sala de espera cuenta con las sillas requeridas, pero no cumplen la condición de homogeneidad. Existe	El prestador en sus descargos señaló que cuenta con la normativa de cantidad y homogeneidad requeridos, existen 4 sillas en sala de espera y la existencia de una quinta	Adjuntó set fotográfico.

N°	HALLAZGO INFORMADO	OBSERVACIONES FORMULADAS POR EL PRESTADOR	ANTECEDENTES ACOMPAÑADO POR EL PRESTADOR
	una silla distinta que no es de material mobiliario de oficina.	silla se debe a que ocasionalmente se destinó en el sector de niños la silla para usuarios que acompañan a sus hijos, lo que se solucionó quitándola del lugar.	
5	e) La sala de espera no cuenta con un folletero, sin embargo, se encuentran folletos en un estante en la sala de espera a disposición de los usuarios.	El Contratado en sus descargos señaló que las Bases no indican que se deberá contar con un espacio visible para colocar la folletería que disponga el Ministerio de Justicia. Sin embargo, señala que, al momento de la supervisión, esta se encontraba en un lugar visible como lo es la sala de espera y en un mueble destinado para ese fin. Señala que ese estante esta exclusivamente destinado a material para los usuarios. No obstante, adquirió un folletero, incorporando la folletería oficial, posterior a la realización de la auditoría.	Adjuntó set de 2 fotografías.
6	f) Memoria RAM requerida 4GB: El equipo de la asistente Evelyn Castillo cuenta con 2.0 GB RAM.	El Centro señaló en sus descargos que dicha situación fue subsanada, donde actualmente el equipo que utiliza la asistente administrativa cuenta con 4GB de memoria RAM.	Adjuntó fotografía de la pantalla del equipo computacional.
7	g) Centro de mediación cuenta con el botiquín de emergencia, pero este se encuentra incompleto y se guarda en el baño. No tiene suero fisiológico 0.9% de 20ml, algodón corriente 100grs, apósito grande 1 envoltorio, gasa larga 4x45 cm, venda elástica, guante de polietileno, bolsa.	El prestador en sus descargos señaló que las Bases no se refieren a la disposición de un botiquín. A pesar de ello, hace presente que el Centro ya cuenta con los insumos pendientes del botiquín de emergencia, para lo cual acompaña fotografías.	Adjunta 2 Fotografías.
8	h) Nominalmente existe una sala privada de Evaluación Socioeconómica, pero en la práctica se utiliza como la estación de trabajo de la asistente Evelyn Castillo. Por lo anterior, no cumple su función de ser sala privada de Evaluación Socioeconómica.	El Centro en sus descargos señaló que sólo existe una asistente administrativa que trabaja jornada completa, atendiendo en la sala privada de evaluación socioeconómica, detallando la cronología de la atención. Agregando que usuarios habrían manifestado la incomodidad al trasladarse desde la sala de espera a la de evaluación socioeconómica. Finalizando que de una estación de trabajo para asistente administrativa en la sala de espera.	Adjunta 2 fotografías
9	i) Observaciones adicionales al funcionamiento del Centro: Si bien las observaciones que se muestran a continuación no son un incumplimiento contractual propiamente tal, representan alguna condición que pudiese afectar la calidad de atención a los usuarios. Por ello se levantan como una posibilidad de mejora del centro respecto a las condiciones ofertadas. La sala del mediador Miguel Contreras tiene las paredes sucias y en un estante dentro de su estación de trabajo tiene un hervidor y un horno eléctrico. También su silla de trabajo presenta manchas. Se recomienda mejorar la iluminación dentro de la sala de espera y limpiar las paredes en la zona destinada para niños y niñas.	El Centro de Mediación en sus descargos señaló que realizó limpieza de paredes y sillas, además de cambiar de lugar el hervidor y horno eléctrico a bodega del mismo Centro..	Adjunta 6 fotografías.

d) Una vez recibidas las observaciones y antecedentes acompañados por el prestador, atendido el mérito de los mismos y mediante Oficio Ordinario N° 612, de 29 de enero de 2020, la Coordinadora de la Unidad de Mediación, comunicó al prestador que sólo los hallazgos correspondientes a las letras d); e); g); e ;i), fueron subsanados, acompañando los medios de verificación que dieron cuenta de aquello, además, de tratarse de hallazgos que por su naturaleza no configuraban un incumplimiento contractual específico, mientras que 5 hallazgos fueron objeto de una recomendación técnica tendiente a su corrección, otorgándosele un plazo máximo de 60 días para enviar los medios de verificación.

e) Asimismo, el citado oficio N° 612, de 2020, le comunicó al prestador el inicio del procedimiento infraccional, atendido que ni sus argumentaciones ni los antecedentes acompañados a su informe resultaron suficientes para desvirtuar la configuración de los siguientes tres incumplimientos:

N°	HALLAZGO INFORMADO	OBLIGACIÓN INCUMPLIDA	SANCIÓN
1	a) El Centro no cuenta con el letrero de identificación requerido.	El requerimiento incumplido, se encuentra establecido en la cláusula undécima de las Bases Técnicas que dispone: <b>"El Contratado deberá identificar cada oficina de mediación con un símbolo visible que permite su reconocimiento como prestadores de servicios de mediación familiar contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El símbolo será elaborado por el Ministerio y será obligación del Contratado su instalación, impresión y permanencia. Terminado el contrato, no podrá seguir utilizándose esta imagen, ni ninguna otra identificación como prestador del servicio licitado de mediación familiar"</b> .	El requerimiento incumplido configura la causal establecida en el literal b) del número 13.1 de la cláusula décimo tercera del contrato, que sanciona como falta leve "No contar con identificación de ser un prestador contratado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en un lugar visible desde el exterior o el ingreso de la oficina".
2	c) La estación de trabajo de la asistente Evelyn Castillo mide 3,01 mts, incumpliendo con la cantidad mínima requerida de 4 mts2 por estación de trabajo.	El requerimiento incumplido, se encuentra establecido en el inciso segundo de la cláusula décimo quinto de las Bases Técnicas que dispone: <b>"Se debe disponer de una estación de trabajo o escritorio por cada media jornada o jornada completa de trabajo del personal de apoyo administrativo y por cada media jornada o jornada completa de mediador que sean requeridos. El proponente deberá considerar una cabida mínima de 4m2 por cada estación de trabajo para asistente administrativo u otro personal que deba disponer, la que en ningún caso podrá ser imputada a la cabida de la sala de espera indicada en el Anexo N°1.</b> Por su parte, el literal d) de la cláusula décimo cuarto de las Bases Técnicas disponen que: <b>La cabida mínima de la sala de espera deberá ser de 8 mts2, destinados exclusivamente a la sala de espera sin considerar en dicha cabida el espacio destinado a la estación de trabajo del asistente administrativo, para el caso que la estación de trabajo del o los asistentes administrativos u otro personal de apoyo se encuentren dentro de la sala de espera, se deberá considerar 4m2 adicionales por cada estación de trabajo de trabajo. Todo en concordancia a lo previsto en el Anexo N° 1 aprobado mediante Resolución Exenta N°163, de 2018, que "Llama a licitación pública para la contratación de los servicios de mediación familiar en la Zona B de la Región de Los Ríos"</b> .	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 el "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".

Nº	HALLAZGO INFORMADO	OBLIGACIÓN INCUMPLIDA	SANCIÓN
3	f) El equipo de la asistente Evelyn Castillo cuenta con memoria RAM de 2.0 GB.	El requerimiento incumplido se encuentra establecido en el inciso segundo de la cláusula décimo sexto de las Bases Técnicas, señala 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. <u>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.</u>	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."

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

f) El prestador, con fecha 7 de febrero de 2020 evacuó sus descargos respecto de todos los hallazgos señalados e informados mediante el oficio N°612, de 2020, en la tabla nominada "III.- Hallazgos que Constituyen Incumplimientos Contractuales".

g) Teniendo en consideración todo el pliego infraccional, constituido tanto por el informe de auditoría, los argumentos señalados por el prestador de servicio, y en especial el informe infraccional remitido por la Coordinadora de la Unidad de Mediación a esta Secretaría Regional Ministerial, se procede a analizar y resolver los tres hallazgos motivos de incumplimientos contractuales sancionados en los numerales 13.1 y 13.2 ambos de la cláusula décimo tercero del respectivo Contrato.

1.- a) El Centro no cuenta con el letrero de identificación requerido.

El Contratado en sus descargos, acompañó registro fotográfico que dio cuenta de la instalación del letrero de identificación con las dimensiones y recomendaciones técnicas instruidas mediante oficio ordinario N° 612 de 29 de enero del 2020 por la Unidad de Mediación. Sin embargo, no acompañó antecedentes suficientes y que permitan desvirtuar que el día 11 de septiembre de 2019 el Centro de Mediación haya mantenido el referido letrero de identificación, es más, el hallazgo fue verificado mediante fotografía del frontis del Centro de Mediación de la comuna de Mariquina, dando cuenta que este no contaba con el letrero de identificación requerido. A mayor abundamiento, en sus descargos, el Contratado argumentó: "Con el propósito de subsanar el hallazgo detectado en la auditoría realizada con fecha 11 de septiembre de 2019 y notificada a este contratado con fecha 25 de octubre del mismo año; se procedió a cotizar y adquirir placa de identificación, según las características indicadas en correo de fecha 12 de marzo de 2019, esto es, placa de identificación de forma horizontal de tamaño 40 cm x 25 cm (se adjunta fotografía del correo con la indicación expresa realizada por UMED). De acuerdo a cotización (según indicaciones UMED) y factura de compra de dicha placa, realizada con fecha 8 de noviembre de 2019; se acreditó que la corrección de este hallazgo se realizó dentro del plazo otorgado para subsanar e informar, es decir, dentro de los 10 días hábiles, cuyo plazo límite correspondió al 12 de noviembre 2019 haciendo envío en esa fecha del respectivo informe de descargos".

A su vez, la Unidad de Mediación, actuando como contraparte técnica de esta Cartera de Estado en el referido contrato, para fundamentar el análisis de los descargos, tuvo a la vista, correo electrónico de fecha 12 de marzo de 2019, donde remitió a todos los Centros de Mediación Familiar Licitados lo siguiente: "Estimados Centros de Mediación: Junto con saludarles, adjunto les enviamos el formato para su identificación como centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuyo tamaño debe ser 40cm x 25cm, formato horizontal, el cual puede ser impreso en vidrio templado, acrílico o en otro material que ustedes deseen, si necesitan más información nos pueden

escribir por esta vía. Para quienes tengan las placas antiguas, las podrán seguir utilizando sólo hasta junio de este año. Saludos cordiales”.

Entonces, de acuerdo a lo expuesto, el Centro de mediación inspeccionado, tenía una brecha de poder seguir utilizando las placas antiguas de identificación (si correspondiera) hasta el día 30 de junio de 2019. Sin embargo, lo que se constató en el Centro de mediación, no fue que mantuviera una placa distinta a la requerida, sino que lisa y llanamente el Centro de mediación no disponía de ella.

Así, no habiendo el Contratado con sus descargos, podido desvirtuar y menos controvertir el hallazgo constatado el día de la auditoría, se configuró por parte de “Sociedad Median2 Limitada”, el incumplimiento a lo dispuesto en la cláusula undécima de las Bases Técnicas de Licitación, que dispone: “El contratado deberá identificar cada oficina de mediación con un símbolo visible que permite su reconocimiento como prestadores de servicios de mediación familiar contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El símbolo será elaborado por el Ministerio y será obligación del Contratado su instalación, impresión y permanencia. Terminado el contrato, no podrá seguir utilizándose esta imagen, ni ninguna otra identificación como prestador del servicio licitado de mediación familiar”.

Por lo tanto, habiéndose acreditado el incumplimiento contractual, corresponde aplicar la multa correspondiente, de conformidad a lo dispuesto en el literal b) del número 13.1 de la cláusula décimo tercera del contrato.

2.- c) La estación de trabajo de la asistente Evelyn Castillo mide 3,01 mts, incumpliendo con la cantidad mínima requerida de 4 mts<sup>2</sup> por estación de trabajo.

El Contratado en sus descargos, acompañó tanto registro fotográfico como audiovisual, donde demuestra que decidió reubicar la estación de trabajo de la asistente administrativa en una sala separada de la sala de espera y distinta de la sala de evaluación socioeconómica, donde si cumpliría con los requerimientos técnicos previstos en las Bases Técnicas.

Sin embargo, el contratado en sus descargos no acompañó antecedentes que permitan desvirtuar el hallazgo que se constató el día 11 de septiembre de 2019 en dicho Centro de Mediación. Es más, con la prueba aportada, lo que ha hecho es ratificar y afirmar que el día de la visita inspectiva no cumplía con el mínimo requerimiento técnico para la estación de trabajo. Todo ello se confirma con lo constatado respecto del hallazgo h), en donde el Contratado daba un uso distinto a la sala de evaluación socioeconómica, disponiendo en ella de la estación de trabajo para la asistente administrativo, incumpliendo así, primero; con no disponer de una estación de trabajo de una cabida no menor a 4mts<sup>2</sup> para la asistente administrativa y segundo; con darle un uso no autorizado a la sala de evaluación socioeconómica, que bien debe conocer que esta se trata de una condición adicional de la oferta, cuyo incumplimiento trae aparejado el término anticipado del contrato.

Por otra parte, de acuerdo al oficio ordinario N°1424 de fecha 4 de marzo de 2020, la Contraparte Técnica de este Ministerio, dio por subsanado el hallazgo, sólo en cuanto se pudo constatar que con los antecedentes aportados y recién con el cambio a un nuevo domicilio, el espacio de la estación de trabajo de la asistente administrativa cumple con la cabida de 4,40 metros cuadrados.

Así, no habiendo el Contratado con sus descargos, podido desvirtuar y menos controvertir el hallazgo constatado el día de la auditoría, se configuró por parte de “Sociedad Median2 Limitada”, el incumplimiento a lo dispuesto en la cláusula décimo quinta de las Bases Técnicas de Licitación, que dispone: “Se debe disponer de una estación de trabajo o escritorio por cada media jornada o jornada completa de trabajo de personal de apoyo administrativo y por cada media jornada o jornada completa de mediador que sean requeridos. El proponente deberá considerar una cabida mínima de 4m<sup>2</sup> por cada estación de trabajo para asistente administrativo u otro personal que deba disponer, la que en ningún caso podrá ser imputada a la cabida de la sala de espera indicada en el Anexo N°1. Ya que se verificó que esta tenía una cabida de 3.01 mts<sup>2</sup>, los cuales durante todo el procedimiento, no pudo desvirtuar. A mayor abundamiento, el literal d) de la cláusula décimo cuarta de las referidas Bases, disponen que: “La cabida mínima de la sala de espera deberá ser de 8mts<sup>2</sup>, destinados exclusivamente a la sala de espera sin considerar en dicha cabida el espacio

destinado a la estación de trabajo del asistente administrativo. Para el caso que la estación de trabajo del o los asistentes administrativos u otro personal de apoyo se encuentren dentro de la sala de espera, se deberá considerar 4m<sup>2</sup> adicionales por cada estación de trabajo. Todo en concordancia con lo previsto en el Anexo N°1 aprobado mediante resolución exenta N° 163, de 2018, que "Llama a licitación pública para la contratación de los servicios de mediación familiar en la zona B de la Región de Los Ríos".

Por lo tanto, habiéndose acreditado el incumplimiento contractual, corresponde aplicar la multa correspondiente, de conformidad a lo dispuesto en el literal a) del número 13.2 de la cláusula décimo tercera del contrato.

3.- f) El equipo de la asistente Evelyn Castillo cuenta con memoria RAM de 2.0 GB.

El Contratado en sus descargos, señaló que dicho hallazgo fue subsanado e informado con fecha 12 de noviembre del año 2019, para ello, acompañó boleta de servicios N° 3596 de fecha 5 de noviembre de 2019 correspondiente al Emisor Victor Hugo Diaz Ponce E.I.R.L. "PUNTO COM", giro: Compra-Venta-Reparación e insumos computacionales. A su vez, acompañó dos fotografías de la pantalla del equipo Notebook marca Toshiba, que darían cuenta que; la memoria instalada (RAM) es 4,00 GB (2,66 Gb. Utilizable) y dos fotografías de la asistente administrativa utilizando dicho equipo computacional.

No obstante haber subsanado el hallazgo, en sus descargos tanto de fecha 12 de noviembre 2019 como los del 7 de febrero del año en curso, no pudo acompañar antecedentes suficientes que permitan desvirtuar el hallazgo que se constató el día 11 de septiembre de 2019 en su Centro de Mediación. Es más, con la prueba aportada, lo que ha hecho es ratificar y afirmar que el día de la visita inspectiva no cumplía con el mínimo requerimiento técnico para el equipo computacional, el cual debía contar a lo menos con un procesador de 1,6/2,56 GHz; un disco duro mínimo de 250 GB y memoria RAM de a lo menos 4GB.

Así, no habiendo el Contratado con sus descargos, podido desvirtuar y menos controvertir el hallazgo constatado el día de la auditoría, se configuró por parte de "Sociedad Median2 Limitada", el incumplimiento a lo dispuesto en el inciso segundo de la cláusula décimo sexta de las Bases Técnicas de Licitación, que señala: "*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.*"

Por lo tanto, habiéndose acreditado el incumplimiento contractual, corresponde aplicar la multa correspondiente, de conformidad a lo dispuesto en el literal a) del número 13.2 de la cláusula décimo tercera del contrato.

8.- Que, entonces, en virtud de lo latamente expuesto, esta Secretaría Regional Ministerial, ha considerado por acreditados los siguientes hechos:

**a) Respecto del Hallazgo a) El Centro no cuenta con el letrero de identificación requerido.** Se ha acreditado que el día de la visita inspectiva, el Centro de Mediación infraccionado, efectivamente no contaba con el letrero de identificación requerido, hecho que el prestador no pudo controvertir ni tampoco justificar razonablemente el hallazgo verificado, incumpléndose de esta forma lo dispuesto en la cláusula undécimo de las Bases Técnicas de Licitación, que exige al proponente "(...)identificar cada oficina de mediación con un símbolo visible que permite su reconocimiento como prestadores de servicios de mediación familiar contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El símbolo será elaborado por el Ministerio y será obligación del Contratado su instalación, impresión y permanencia. Terminado el contrato, no podrá seguir utilizándose esta imagen, ni ninguna otra identificación como prestador del servicio licitado de mediación familiar", sancionada como falta leve de acuerdo a lo dispuesto en el literal b) del número 13.1 de la cláusula décimo tercera del contrato.

b) Respecto del Hallazgo c) La estación de trabajo de la asistente Evelyn Castillo mide 3,01 mts, incumpliendo con la cantidad mínima requerida de 4 mts<sup>2</sup> por estación de trabajo. Con los antecedentes aportados al procedimiento infraccional, se ha acreditado que el día de la visita inspectiva, efectivamente la estación de trabajo de la asistente administrativa Evelyn Castillo, tenía una cabina inferior a los 4mts<sup>2</sup>. requeridos, hecho que el prestador no pudo controvertir ni tampoco justificar razonablemente el hallazgo verificado, incumpléndose de esta forma lo dispuesto en el inciso segundo de la cláusula décimo quinta de las Bases Técnicas de Licitación, que exige al proponente "(...) disponer de una estación de trabajo o escritorio por cada media jornada o jornada completa de trabajo del personal de apoyo administrativo y por cada media jornada o jornada completa de mediador que sean requeridos. El proponente deberá considerar una cabida mínima de 4m<sup>2</sup> por cada estación de trabajo para asistente administrativo u otro personal que deba disponer, la que en ningún caso podrá ser imputada a la cabida de la sala de espera indicada en el Anexo N°1 y el literal d) de la cláusula décimo cuarto de las Bases Técnicas disponen que: La cabida mínima de la sala de espera deberá ser de 8 mts<sup>2</sup>, destinados exclusivamente a la sala de espera sin considerar en dicha cabida el espacio destinado a la estación de trabajo del asistente administrativo. Para el caso que la estación de trabajo del o los asistentes administrativos u otro personal de apoyo se encuentren dentro de la sala de espera, se deberá considerar 4m<sup>2</sup> adicionales por cada estación de trabajo de trabajo. Todo en concordancia a lo previsto en el Anexo N° 1 aprobado mediante Resolución Exenta N°163, de 2018, que "Llama a licitación pública para la contratación de los servicios de mediación familiar en la Zona B de la Región de Los Ríos". sancionada como falta menos grave de acuerdo a lo dispuesto en el literal a) del número 13.2 de la cláusula décimo tercera del contrato.

c) Respecto del Hallazgo f) El equipo de la asistente Evelyn Castillo cuenta con memoria RAM de 2.0 GB. Con los antecedentes aportados al procedimiento infraccional, se ha acreditado que el día de la visita inspectiva, el Centro de Mediación infraccionado, indubitadamente contaba con un equipo computacional con una capacidad de memoria RAM inferior a 4GB, hecho comprobado tanto con la fotografía de respaldo acompañado al informe de auditoría, como en la afirmación realizada por el propio infraccionado en sus descargos, tanto al reconocer el hecho, como al reemplazar dicho equipo por uno de 4GB. Situación que con sus descargos, no pudo controvertir ni tampoco justificar razonablemente el hallazgo verificado, incumpléndose de esta forma lo dispuesto en el inciso segundo de la cláusula décimo sexta de las Bases Técnicas de Licitación, donde dispone 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. Sancionada como falta menos grave de acuerdo a lo dispuesto en el literal a) del número 13.2 de la cláusula décimo tercera del contrato.

9.- Que, respecto de los incumplimientos acreditados y expuestos en los considerandos anteriores, no es menos gravitante hacer presente que el prestador no puede desconocer dichos requerimientos de carácter técnico, por cuanto estos se encuentran prístinamente establecidos tanto en las Bases Técnicas de Licitación como en el propio Anexo N°1, el cual forma parte integrante de su propuesta técnica. A mayor abundamiento, el prestador, acompañó a su oferta, el Anexo N°3, denominado: "Declaración jurada simple persona jurídica", donde bajo su firma declara textual: "Declaro bajo juramento que como representante de la persona jurídica individualizada, he leído y analizado las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexo N°1 del llamado a licitación, las aclaraciones y respuestas a consultas de la licitación, con anterioridad a la presentación de esta propuesta, y declaro mi conformidad y aceptación sin reservas de todas y cada una de las disposiciones contenidas en las Bases de Licitación y las normas y condiciones que regulan tanto el mecanismo de licitación, selección y adjudicación, así como el de ejecución del contrato".

10.- Que, conforme a lo dispuesto en la cláusula décimo tercera, numeral 13.1 de la convención suscrita, las faltas leves importan una sanción de multa que van desde un 1% a un 10% del Valor del Servicio Mensualizado (VSM), monto que en todos los casos es facultad de esta Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos determinar.

11.- Que, asimismo, conforme a lo dispuesto en la cláusula décimo tercera, numeral 13.2 de la convención suscrita, las faltas menos grave importan una sanción de multa que van desde un 11% a un 30% del Valor del Servicio Mensualizado (VSM), monto que en todos los casos es facultad de esta Secretaría Regional Ministerial de Justicia y Derechos Humanos determinar.

12.- Que, por su parte, para dimensionar el rango de cada una de las multas a aplicar, esta Autoridad Regional tuvo en especial consideración la gravedad de las faltas y los efectos provocados por su incumplimiento. Así, en el caso de la falta leve constatada, se estableció como base un 1%, adicionando un 3% de acuerdo al nivel de criticidad del hallazgo, sumando así un total de 4% para dicha falta. Asimismo, en el caso de las dos faltas menos grave constatadas, se estableció como base 11% adicionando un 3% para cada una de ellas, de acuerdo al nivel de criticidad del hallazgo, sumando así un total de 17% para el total de la falta, criterios que por cierto, fueron informados al prestador en el mismo informe de auditoría.

13.- Que, de conformidad al inciso final de la cláusula trigésimo novena relativa al "Pago de los Servicios Contratados" de las Bases Administrativas para la Contratación de los Servicios de Mediación Familiar, se establece que el valor del servicio mensualizado (VSM), se reajustará en el mes de enero de cada año 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 **\$3.385.410.- (tres millones trescientos ochenta y cinco mil, cuatrocientos diez pesos)**.

14.- Que, en razón de lo señalado en los considerandos anteriores, corresponde aplicar al contratado "Sociedad Median2 Limitada", una multa correspondiente a un 4% del Valor del Servicio Mensualizado (VSM), ascendente a un total de \$135.416 (ciento treinta y cinco mil cuatrocientos dieciséis pesos) por haber incurrido en una falta leve del literal b) del numeral 13.1 contenida en la cláusula décimo tercera del contrato de prestación de servicios de mediación familiar y una multa correspondiente a un 17% del Valor del Servicio Mensualizado (VSM), ascendente a un total de \$575.520 (quinientos setenta y cinco mil quinientos veinte pesos) por haber incurrido en dos faltas menos grave del literal a) del numeral 13.2 contenida en la cláusula décimo tercera del ya citado contrato.

15.- Que, en contra de la presente resolución, 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:

1º. **APLÍCASE** al contratado, "**SOCIEDAD MEDIAN2 LIMITADA**", R.U.T. N° 76.457.231-9, una multa por la suma total de **\$710.936.-** (setecientos diez mil novecientos treinta y seis pesos), correspondiente al 21% del valor del servicio mensualizado reajustado al mes de enero del año 2020, por haber incurrido en una falta leve del numeral 13.1 letra b); y dos faltas menos grave del numeral 13.2 letra a), todas correspondientes a la cláusula décimo tercera del contrato de prestación de servicios de mediación familiar, suscrito con fecha 23 de enero de 2019, sancionado mediante Decreto Exento N° 655 de 2019, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

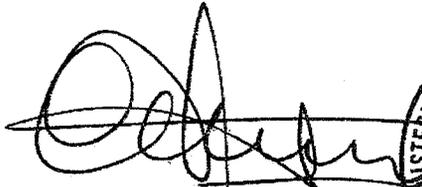
2°. **HÁGASE EFECTIVA** la multa aplicada en la modalidad establecida en la cláusula décimo cuarta del contrato de prestación de servicios de mediación familiar para las faltas menos grave, debiendo descontarse en 4 cuotas mensuales, sucesivas e iguales, de **\$177.734.-** (ciento setenta y siete mil, setecientos treinta y cuatro 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. 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), de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de la Ley N°19.886, aprobado por el Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda y, consígnese la sanción aplicada en el registro público que lleva la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que se encontrará a disposición de cualquier interesado en el sitio [www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.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 MEDIAN2 LIMITADA**", R.U.T. N° **76.457.231-9**, utilizando la funcionalidad "Historial cumplimiento contractual del proveedor" ID **759-209-LQ18**.

5°. **NOTIFÍQUESE** la presente Resolución Exenta a "**SOCIEDAD MEDIAN2 LIMITADA**", R.U.T. N° **76.457.231-9**, de conformidad a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 46 de la Ley 19.880, en el domicilio ubicado en Bulnes N° 699, oficina 303, comuna de Temuco, región de La Araucanía, y en el domicilio ubicado en Arturo Prat 1700, Mariquina, Región de Los Ríos.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
**Rodrigo Oñate Betanzo**  
Secretario Regional Ministerial de Justicia  
y Derechos Humanos  
Región de Los Ríos

  
**SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL**  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS  
REGIÓN DE LOS RÍOS

**COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

**Distribución:**

- [comu.median2\\_xiv\\_b@mediacionchile.cl](mailto:comu.median2_xiv_b@mediacionchile.cl)
- Gabinete Ministro de Justicia y Derechos Humanos.
- Gabinete Subsecretario de Justicia.
- División Judicial.
- Área de Recursos Físicos, Subsecretaría de Justicia.
- Unidad de Mediación.
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones.

**26 AGO. 2020**  
  
Oficina de Partes  
Secretaría Regional  
Ministerial de Justicia  
y Derechos Humanos  
Región de Los Ríos