COLEGIO DE MEDIADORES DE CHILE

COLMEDIA

Plataforma Digital

EncuentraTuMediador.cl

Registro de mediadores y mediadoras del Colegio de Mediadores de Chile

REGLAMENTO PARA MEDIADORES/AS 2023

INDICE

INTRODUCCIÓN 3

PROPÓSITOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL ENCUENTRATUMEDIADOR.CL 4

CRITERIOS Y LINEAMIENTOS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS/AS MEDIADORES/AS INSCRITOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ENCUENTRATUMEDIADOR.CL 5

HONORARIOS, LUGAR Y HORARIOS 6

Honorarios 6

Lugar y horarios 6

REQUISITOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES INSCRITOS EN LA PLATAFORMA DIGITAL ENCUENTRATUMEDIADOR.CL 7

Requisitos 7

Derechos 7

Obligaciones 7

PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES 9

Prohibiciones 9

Incompatibilidades 10

RÉGIMEN SANCIONADOR 11

Tipos de sanciones 11

Tipos de infracciones 11

DESACTIVACIÓN TEMPORAL Y REACTIVACIÓN DE LA PLATAFORMA 12

Desactivación temporal y reactivación por parte del mismo profesional 12

Desactivación temporal por parte de la Administración 12

Re-activación por parte de la Administración 12

DESACTIVACIÓN PERMANENTE, ELIMINACIÓN Y RENUNCIA 13

Desactivación permanente y eliminación de la Plataforma 13

Renuncia de los profesionales 13

FORMULARIO DE QUEJAS O RECLAMOS 14

TRANSPARENCIA 14

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO 15

ANEXOS 15

Enlaces de Referencia 15

Manual de funcionamiento de la Plataforma Digital Encuentratumediador.cl para incorporación del mediador/a 16

1. INTRODUCCION

En Chile, los mediadores y mediadoras familiares juegan un papel de suma importancia en la resolución de conflictos y la facilitación de acuerdos en casos relacionados con asuntos familiares. La demanda de servicios de mediación familiar ha experimentado un notable incremento en los últimos años, lo cual puede atribuirse en gran medida a los cambios significativos que se han producido en las estructuras familiares y en la manera en que se abordan los conflictos en la sociedad chilena. Estos cambios han generado un mayor reconocimiento de la importancia de la mediación como alternativa a los procesos judiciales tradicionales.

En respuesta a esta creciente demanda y con el propósito de mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios de mediación familiar, el Colegio de Mediadores ha desarrollado una plataforma dedicada a los mediadores y mediadoras que forman parte de esta organización gremial. Esta plataforma proporciona un espacio digital donde los mediadores y mediadoras pueden alojar un conjunto de antecedentes curriculares, que permiten a los usuarios y usuarias acceder a una búsqueda de servicios profesionales de mediación familiar que se ajusten a sus requerimientos y necesidades.

La plataforma diseñada por el Colegio de Mediadores de Chile ofrece una solución tecnológica innovadora que facilita el encuentro entre las y los profesionales de mediación y las personas que requieren de sus servicios, al brindar un espacio centralizado donde los mediadores y mediadoras pueden presentar sus antecedentes y competencias, se promueve la transparencia y la confianza en el proceso de selección de un mediador o mediadora adecuado/a para un caso particular.

La plataforma se rige por un conjunto de lineamientos de funcionamiento que sirven como guía tanto para los procedimientos como para las actuaciones de los mediadores/as registrados/das, lo que permite lograr una unificación de criterios en su desempeño. Estos lineamientos también incluyen enfoques de inclusividad, enfoque de género e interculturalidad, con el objetivo de promover la igualdad en el trato.

Es importante destacar, que en la primera etapa de esta Plataforma Digital se ha priorizado el ámbito de la mediación familiar, considerando que es el ámbito predominante de nuestro gremio, sin embargo y como parte de la evolución de la misma, se irán incorporando otros ámbitos, como la mediación comunitaria y vecinal, medioambiental, civil y comercial, etc.

2. PROPÓSITOS DE LA PLATAFORMA

La Plataforma Digital encuentratumediador.cl, busca mejorar la visibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios de mediación, promoviendo la transparencia y la confianza en la selección de profesionales preparados y de alta experiencia, miembros activos del COLMEDIA y cuyo enfoque valórico se sitúa en garantizar un trato igualitario e inclusivo, considerando las diversas dimensiones de la identidad y la cultura de las personas involucradas en los procesos de mediación.

a) Proporcionar visibilidad.
A través de esta plataforma se busca dar una mayor visibilidad a la mediación familiar privada y a otros servicios de mediación y, al mismo tiempo, promover al Colegio de Mediadores de Chile y vincularlo con mayor fuerza a la comunidad nacional.

b) Mejorar la accesibilidad.
Simplificar el acceso a servicios profesionales de mediación familiar y a los otros que se incorporen en el futuro a todos los solicitantes que requieren de estos servicios. Entregar los datos pertinentes de mediadores y mediadoras para cada situación que se ajuste a sus necesidades de búsqueda.

c) Garantizar la calidad.
Estableciendo lineamientos de funcionamiento que sirven como guía para los procedimientos y actuaciones de los mediadores y mediadoras inscritos en ella. Estos lineamientos buscan unificar criterios de actuación, promoviendo la excelencia en el ejercicio de la mediación familiar que conduzcan hacia los estándares de calidad y éticos de actuación.

d) Promover la transparencia.
Contribuyendo a la transparencia en el proceso de selección de un mediador o mediadora. Al contar con información clara y accesible sobre los antecedentes y competencias de cada uno de los profesionales, se fomenta la confianza y se brinda a los usuarios y usuarias la posibilidad de tomar decisiones informadas al elegir a un/a mediador/a para abordar su situación específica.

e) Incluir enfoques de género, interculturalidad e igualdad.
La Plataforma se rige por normas de inclusividad, enfoque de género e interculturalidad. Esto implica que los mediadores y mediadoras deben estar comprometidos con el trato igualitario y respetuoso hacia todas las personas, independientemente de su género, origen cultural o cualquier otra característica. Esta Plataforma digital busca promover una práctica de mediación que sea sensible a las diferentes realidades y necesidades de las familias chilenas.

3. CRITERIOS Y LINEAMIENTOS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIADORES/AS

Los siguientes criterios se basan en la normativa vigente -Ley 19.908 (art 105, 106, 110, 111 y 114); Decreto N°763 del 2008 (Art 20 y 21) y el Código de Ética del Colegio de Mediadores, se han establecidos lo siguientes criterios y lineamientos en relación con el arancel y procesos.

1.- El cobro establecido será por **sesión de mediación**. Independientemente de cuántas se realicen. No existe cobro por materia. Se abordarán todas las materias que ambas partes acuerden trabajar.

2.- No existirán valores diferenciados en las sesiones, independiente de que éstas terminen con acuerdo o sin acuerdo.

3.- **No existirá cobro aparte por la confección del acta.** Ésta se entiende como parte íntegra del proceso de mediación (no como algo aparte de ella). Es decir, se incluye dentro del costo por cada sesión.

4.- Se debe respetar el valor que esté publicado en el perfil de cada mediador como valor a cobrar a los mediados o a quien asuma el pago de cada sesión.

5.- Cada Mediador será el encargado de entregar su boleta por la prestación de servicios realizados indicando en la boleta la cantidad de sesiones realizadas y el valor final a pagar. El costo del impuesto del pago previsional mensual será de cargo de los mediadores/as.

6.- No existen las actas ni procesos frustrados de facto. Se realizarán las citaciones respectivas indicadas por ley.

7.- La única excepción es cuando existe una causa de Violencia Intrafamiliar en curso o demanda presentada, en donde se procederá a emitir el certificado de mediación frustrada de forma inmediata. El costo por acta de Mediación Frustrada en causales de VIF será definido por acuerdo entre los/las Mediadores/as.

4. HONORARIOS, LUGAR Y HORARIOS

4.1 Honorarios.

Siguiendo los lineamientos entregados por la Fiscalía Nacional Económica en su guía para Asociaciones Gremiales y Libre Competencia (1), así como Jurisprudencia existente del Tribunal de la Libre Competencia (2)(3)y Corte Suprema(4), la Directiva del Colegio de Mediadores de Chile, determinó en conjunto con la Comisión de Buenas Prácticas de la Plataforma que:

1. Los honorarios a cobrar por parte de los mediadores y las mediadoras, se fijarán libremente por cada profesional, los que en ningún caso podrán exceder de la suma determinada anualmente por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través del decreto que reajusta el arancel máximo que podrán percibir los mediadores inscritos en el registro de mediadores de la ley no 19.968. Para el año 2023 el arancel máximo por sesión de mediación **no puede superar los $115.108** (ciento quince mil ciento ocho pesos).
2. Este arancel deberá quedar explicitado en el perfil personal de cada mediador y mediadora y deberá cumplir con lo estipulado en el punto 3 del presente reglamento.
3. Los profesionales, deberán además señalar claramente en su perfil la duración de cada sesión de mediación.
4. El honorario publicado incluye todos los impuestos que debe cubrir el forma directa y personal cada profesional al entregar su boleta de honorarios.

4.2 Lugar y horarios de mediación.

Cada profesional deberá indicar en su perfil si los procesos de mediación que realiza los efectúa en forma presencial o remota.

1. *Mediaciones presenciales:* se realizarán en la oficina del/la mediador/a que se contacte. La dirección de la oficina debe estar específicamente señalada en su perfil profesional. El lugar físico puede ser cambiado de común acuerdo por todas partes participantes.

2. *Mediaciones por vía remota:* Se realizará por medio de una plataforma específica informada por cada profesional. Cada mediador/a debe respetar la competencia territorial, la cual se encontrará especialmente especificada en su Perfil profesional, con el objeto de dar transparencia al proceso de selección. La persona mediadora se encargará tras ese primer contacto, de comunicarse con los solicitantes y acordar las sesiones que cada caso necesite. Deberá seguir todos los pasos indicados en la ley

5. REQUISITOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES

5.1 Requisitos

Los requisitos para poder inscribirse e incorporarse en la Plataforma Encuentra Tu mediador son:

a) Estar colegiado. La plataforma es un beneficios exclusivo para los mediadores pertenecientes al Colegio de Mediadores de Chile.

b) Estar al día con el pago de las cuotas sociales.

c) En el caso de los mediadores de familia deben estar inscritos en el Registro de Mediadores Familiares del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

d) En el caso de las áreas de mediación que no cuenten con un Registro formal de Estado, se deben demostrar y acreditar experiencia y/o formación en dicha área para poder inscribirse como mediador.

5.2 Derechos

a) Poder desactivar y reactivar su inscripción en esta Plataforma Digital encuentratumediador.cl, directamente desde su perfil, según su realidad y necesidades.

b) Ser reactivado/a cuando cumpla los requisitos de uno o más casos, según corresponda, establecidos en el punto **8.3** Re-activación por parte de la Administración de la Plataforma Digital encuentratumediador.cl.

c) Tramitar directamente el pago de sus honorarios con el o los solicitantes del proceso, los cuales deben ser concordantes con la tarifa publicada en su respectivo perfil.

d) Participar activamente de la Plataforma Digital *encuentratumediador.cl* y que aparezcan los datos que él/ella considere pertinentes para una buena competencia de información.

e) Recibir orientaciones de Buenas Prácticas por parte de dicha Comisión y participar en todas las reuniones de casos clínicos que se generen.

5.3 Obligaciones

a) Respetar los principios y obligaciones de la Ley N° 19.968 de mediación en asuntos de familia, así como las leyes vigentes en asuntos civiles, mercantiles, ambientales y de consumo y su reglamento.

b) Responder la solicitud de mediación realizada a través de la Plataforma dentro de un plazo de 24 horas. El profesional deberá tomar contacto con el solicitante dentro de dicho plazo.

c) Cumplir con sus obligaciones tributarias, entregando una boleta de honorarios personal por sus servicios directamente al solicitante que realizó el pago de éstos, indicando la cantidad exacta de sesiones realizadas y el valor final que debe ser concordante con lo indicado en su perfil.

d) Mantener actualizados sus datos de contacto en la Plataforma. Será responsabilidad directa de cada profesional editar desde su perfil cualquier cambio que exista en relación a sus datos personales y de contacto.

e) Cumplir los requisitos exigidos en el presente documento para participar de esta Plataforma Digital.

f) Deberán informar previamente a las personas que contraten la mediación, que el proceso ofrecido se trata de un servicio privado, cuyo valor debe ser cancelado por las partes solicitantes directamente a cada profesional.

g) Respetar los principios que rigen el ejercicio de mediación, durante la actuación profesional como los siguientes:

1. **Voluntariedad:** Actuará siempre y cuando las partes participen de forma voluntaria en el proceso de mediación, y lo hará de buena fe sin intencionalidad distinta a ayudar a las partes a resolver el conflicto.
2. **Imparcialidad (multiparcialidad) y neutralidad:** Mantendrá la imparcialidad, de forma que garantice que no se posiciona con ninguna de las partes, incluso en los casos en que alguna de ellas se encuentra en situación de vulnerabilidad. Antes de iniciar o de continuar su tarea, la persona mediadora deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses.
3. Deberá abstenerse de mediar si ha existido relación personal o profesional previa con las partes, salvo que, informadas las partes de esta circunstancia, prestarán no obstante su consentimiento a la intervención del mismo y éste pueda garantizar que dicha circunstancia no afectará a su imparcialidad.
4. **Confidencialidad:** No podrá utilizar la información obtenida durante el proceso de mediación ante otro profesional, institución o entidad, salvo en las excepciones recogidas por la ley.

Deberá mantener el secreto profesional salvo cuando, de la información obtenida en el proceso de mediación, se infiera la existencia de hechos delictivos o de amenazas para la vida o la integridad física de alguna de las partes o de cualquier otra persona que tenga o haya tenido algún tipo de relación con éstas, descendientes o ascendientes que integren el núcleo familiar, aunque no sean parte en el proceso de mediación, estando obligada a informar a las autoridades competentes de tales hechos.

h) Ser responsable con la persona usuaria y prestar los servicios de mediación de forma ética, teniendo en cuenta los procedimientos legales de la profesión y el código de Ética del Colegio de Mediadores de Chile.(5)

i) Desarrollar una conducta activa tendiente a lograr el acercamiento entre las partes, con respeto a los principios recogidos en la Ley.

j) Desempeñarse hasta el final del procedimiento de mediación requerido, salvo razones de fuerza mayor justificadas. En caso de renuncia del profesional, éste tendrá la obligación de entregar un acta a las partes en la que conste su renuncia.

k) Esforzarse en todo momento para promover la Mediación como medida eficaz para la resolución de conflictos.

l) Desarrollar un acuerdo por escrito específico con las partes, tal como lo establece la ley, acorde a cada área en particular.

m) Informar mensualmente -a fin de mes- al correo info@colmedia.cl la cantidad de consultas, solicitudes y sesiones realizadas, independiente del número de éstas. En caso de no tener movimiento debe ser informado de igual forma.

n) Colaborar con otros/a profesionales en cumplimiento con la filosofía de la mediación y con lo que pudiera solicitar la Comisión de Buenas Prácticas de la Plataforma Digital en relación al proceso y al cumplimiento de lo solicitado o recomendado por ella.

o) Desactivar de inmediato su perfil directamente en la Plataforma cada vez que no esté en condiciones de atender un requerimiento de usuarios. Ejemplo de esto pudiera ser: vacaciones, viajes de trabajo, problemas de salud o personales, sobrecarga laboral, etc. En general, cualquier situación que conlleve a que el profesional no pueda aceptar un caso de mediación. La idea es que en estos casos el profesional no salga dentro de las opciones a contactar por algún solicitante. Además debe informar dicha situación en forma simultánea a la Administración al mail info@colmedia.cl

6. PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES

6.1 Prohibiciones

1.- No se podrá realizar mediaciones en aquellas materias de familia prohibidas por ley según el art 106 inciso 5° ley 19.968

2.-No se podrá ejercer la mediación estando en curso alguna causa de incompatibilidad, así como prestar su firma a quienes, por cualquier causa, no puedan ejercer la mediación.

3.- Queda prohibida toda actuación en fraude de ley que directa o indirectamente pretenda burlar las anteriores prohibiciones.

4.- Quedan excluidos de la mediación familiar los casos en los que exista una causa de violencia o maltrato sobre la pareja, descendientes o cualquier miembro de la unidad familiar.

5.- Queda prohibido realizar mediaciones cuando se toma conocimiento de un delito o cuasi delito o de alguna actuación que puedan ser constitutiva de ilícito.

6.2 Incompatibilidades.

Los motivos de incompatibilidades son coincidentes con las de abstención para intervenir como mediador/a, reguladas en la normativa vigente. Son motivos de abstención para intervenir como persona mediadora:

1.- Que el mediador/a fuere curador o pariente, por consanguinidad o afinidad en toda la línea recta y hasta el cuarto grado en la línea colateral, de cualquiera de las partes, o hubiere prestado servicios profesionales a cualquiera de ellas con anterioridad, a menos que los hubiese prestado a ambas en calidad de mediador. De la misma manera aplica si existe amistad íntima o enemistad manifiesta entre el profesional, ya sea actúe individualmente, o como parte integrante del equipo de personas mediadoras, y alguna de las partes.

2.- Que la persona mediadora tenga intereses económicos, patrimoniales o personales en el asunto de que se trate, o en otro en cuya resolución pudieran influir los resultados de la mediación.

3.- En los casos previstos en el apartado anterior, las partes en conflicto podrán promover la recusación de la persona mediadora en cualquier momento del proceso, en los términos que se determinen reglamentariamente.

4.- Finalizado el proceso de mediación, cualquier profesional que haya ejercido como mediador/a, no podrá asistir o representar a ninguna de las partes en conflicto en un litigio posterior relacionado con ese proceso, debiendo comunicar al tribunal el haber ejercido de mediador/a en caso de citación como testigo o designación para ejercer peritaje.

5.- La persona inscrita en esta Plataforma Digital que incurra en alguna de las causas de incompatibilidad establecidas estará obligada a comunicarlo, sin dilación, a la Comisión encargada de la Plataforma Digital y cesar, inmediatamente, en la situación de incompatibilidad.

7. RÉGIMEN SANCIONADOR

El incumplimiento de los deberes establecidos en este reglamento por los profesionales , en cuanto supongan actuaciones u omisiones constitutivas de infracción, dará lugar a las sanciones que correspondan en cada caso tras la investigación por parte de la Comisión de Buenas Prácticas de la Plataforma en conjunto con la Administración de la Plataforma.

7.1 Tipo de sanciones

Las sanciones que se pueden imponer son:

Por una infracción leve: Amonestación por escrito que se hace constar al mediador/a.

Por una infracción grave: Suspensión temporal de entre seis meses y un año de la Plataforma Digital Encuentratumediador.cl

Por una infracción muy grave: Desactivación y Eliminación definitiva de la Plataforma Digital Encuentratumediador.cl

7.2 Tipos de infracciones.

La descripción de las tipificaciones de las faltas o infracciones será detallado expresamente en el Manual de Buenas Prácticas que se entenderá como parte integrante del presente reglamento. Una vez que dicho manual esté operativo comenzarán a regir las sanciones específicas determinadas en el punto 7.1

8. DESACTIVACIÓN TEMPORAL Y REACTIVACIÓN DE LA PLATAFORMA

8.1 Desactivación Temporal y Reactivación por parte del Profesional.

Los profesionales podrán desactivar y reactivar su perfil a voluntad cada vez que lo requieran. Deberán cumplir además con lo estipulado en el Punto 5.2, letra o) del presente Reglamento.

8.2 Desactivación Temporal por parte de la Administración.

Los siguientes comportamientos o acciones serán considerados para iniciar un proceso de desactivación temporal de la Plataforma Digital por parte de la Administración de ésta:

1.- No estar al día en el pago de las cuotas sociales del Colegio. Recordar que la plataforma es un beneficio exclusivo para los socios/as activos con cuota al día.
2.- Suspensión del carácter de colegiado por un tiempo determinado.
3.- Resolución del Comité de disciplina o Tribunal de Ética en relación a algún proceso puntual iniciado que indique un plazo concreto de desactivación.
4.- Incumplimiento de las obligaciones del/a profesional estipuladas en el presente reglamento que conlleve a una amonestación formal con un período concreto de desactivación, avalada por la Comisión de Buenas Prácticas de la Plataforma. Lo anterior será abordado dentro del futuro Manual de Buenas Prácticas a cargo de la Comisión respectiva que se entenderá como parte integrante del presente Reglamento.

8.3 Re-activación por parte de la Administración de la Plataforma Digital encuentratumediador.cl.

Podrá recuperarse la condición de mediador/a, siendo re-activado en la Plataforma Digital por parte de la Administración, en los siguientes casos:

1.- Pago de las cuotas sociales pendientes, cuando ello hubiera sido causa de la baja.
2.- Cese o condonación de las sanciones impuestas por la Comisión de Disciplina o Tribunal de Ética del Colegio
3.- Cumplimiento de la sanción que haya impuesto la privación temporal del carácter de colegiado/a.
4.- Cumplimiento del tiempo de desactivación referido en el punto 5, letra a número 4 del presente Reglamento.

En todos estos casos corresponde a la Administración encargada de la Plataforma Digital en conjunto con la supervisión y acompañamiento de la Directiva del Colegio de Mediadores de Chile, acordar la tramitación y comunicación de la recuperación de la condición de mediador/a de ésta.

9. DESACTIVACIÓN PERMANENTE, ELIMINACIÓN Y RENUNCIA

9.1 Desactivación permanente y eliminación de la Plataforma.

La eliminación permanente por parte de la Administración de la Plataforma de la inscripción procederá en los siguientes casos:

1. Fallecimiento o declaración de incapacidad de la persona mediadora.
2. Por cierre definitivo de la Plataforma Digital encutratumediador.cl
3. Renuncia voluntaria al Colegio de Mediadores de Chile.
4. Pérdida de la condición de colegiado/a.
5. Por cese de la actividad en mediación por parte del profesional.
6. Por el inicio de un procedimiento penal o expediente disciplinario, en caso de que haya suspensión cautelar de funciones.
7. Por haber actuado a sabiendas en caso de incompatibilidad.
8. Por manifiesta incompetencia en una mediación, advertida por el órgano judicial y conocida por el Colegio de Mediadores de Chile. (creo que esto no aplica)
9. Por incumplimiento reiterado de las obligaciones, requisitos y trámites administrativos recogidos en el presente Reglamento.
10. Por cualquier otra causa que determine la imposibilidad, sea física o jurídica de continuar en el ejercicio de la mediación.
11. Por resolución adoptada por la Comisión de Disciplina o el Tribunal de Ética del Colegio.

9.2.- Renuncia de los profesionales

La renuncia de los mediadores y mediadoras inscritas en la Plataforma encuntratumediador.cl debe ser realizada por escrito formalmente y enviada a info@colmedia.cl con un mínimo de 15 días hábiles de anticipación, dirigido a la Directiva del Colegio detallando las razones e indicando la fecha concreta en que se hará efectiva la eliminación de su registro.

10. FORMULARIO DE QUEJAS O RECLAMOS

Existirá un formulario de acceso directo para los usuarios de la Plataforma Digital en relación a procesos formales de queja o reclamos por alguna atención realizada. Éstos serán analizados y canalizados por la Comisión de Buenas Prácticas de la Plataforma para su manejo, resolución y derivación si corresponde a instancias superiores como Comité de Disciplina o Tribunal de Ética del Colegio. Existirá un protocolo adjunto de atención concreto a estas situaciones dentro del futuro Manual de Buenas Prácticas.

11. TRANSPARENCIA

Con el fin de mantener una adecuada transparencia en el proceso de gestión de las solicitudes de mediación realizadas por medio de la Plataforma Digital Encuentratumediador.cl, se emitirá un informe semestral por parte de la Administración, visada por la Directiva respectiva del Colegio que considerará la cantidad y temas de las solicitudes efectuadas, mediadores/as contactados, cantidad de sesiones realizadas, acuerdos alcanzados. Lo anterior debe considerar como base el principio de confidencialidad respecto a los usuarios/as.

Cabe destacar que en la actualidad, por el tipo de sistema que posee la plataforma, la confección de este informe sólo será posible si cada profesional cumple con lo estipulado en el punto 4.2, letra l del presente reglamento.

12. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Será responsabilidad de la Directiva del Colegio de Mediadores de Chile o del ente que ésta establezca, definir mecanismos y procedimientos apropiados, que permitan efectuar el seguimiento y monitoreo de los procesos de atención a los usuarios, por parte de los mediadores y mediadoras elegidos para prestar sus servicios en todas sus etapas, así como definir los acuerdos de servicios que correspondan y que deben ser cumplidos por los mediadores y mediadoras.

Entre dichos mecanismos se debe considerar la ejecución de encuestas de satisfacción de usuarios cada vez que un servicio haya sido efectuado. El ente definido para esta actividad, deberá reportar mensualmente los resultados de tal seguimiento y monitoreo a la Directiva del Colegio. Dicha información permitirá efectuar las acciones correctivas que permitan mejorar el servicio, así como la evaluación de las mediadoras y los mediadores en cuanto al cumplimiento de las normas establecidas en este reglamento.

13. ANEXOS

1.- Enlaces de Referencia

1.- https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2011/08/guia_-asociaciones_-gremiales.pdf

2.- https://www.fne.gob.cl/corte-suprema-ordena-disolver-gremio-que-reune-a-ginecologos-de-nuble-y-confirma-multas-por-colusion-contra-25-especialistas/

3.- https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/sent_01_2015.pdf

4. https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2016/01/sntcs_5609_2015.pdf

5.- https://colegiomediadores.cl/wp-content/uploads/2020/05/CODIGO-DE-ETICA-PROFESION-MEDIADORA.pdf

2. Manual de funcionamiento de la Plataforma Digital Encuentratumediador.cl para incorporación del mediador/a

Objetivo

El propósito del presente Manual es proporcionar el **paso a paso que deben realizar los mediadores/as para registrarse** en la plataforma Encuentratumediador.cl

El registro es un proceso simple e intuitivo y, lo más importante es ingresar la información en forma clara, correcta y completa.

Lo primero, ¿cómo solicitar el ingreso a la plataforma?

Si el mediador/a cumple con los requisitos para formar parte de la plataforma, conforme a lo establecido en el REGLAMENTO PARA MEDIADORES/AS 2023, deberá efectuar el siguiente procedimiento:

Enviar un correo electrónico a contacto@encuentratumediador.cl con la siguiente información:

a. N°. de Socio/a del Colegio de Mediadores de Chile AG.
b. RUT.
c. Nombre completo.
d. Correo electrónico.
e. Número de celular.

El administrador del sistema creará el mediador en la plataforma y responderá mediante un correo electrónico con el siguiente texto:

Hola estimado mediador/a bienvenid@!
Hemos efectuado tu registro en encuentratumediador.cl (Sección 'Acceso Colegiados'). Estos son tus datos de para acceder a la plataforma:

Código de usuario: ###
Contraseña: XXXXXXXXXXX

PRESIONA AQUÍ PARA ACCEDER DIRECTAMENTE:

https://www.encuentratumediador.cl//admin/?direct_link=2ez4fefj79mvg6p3tuc6qa6pcpsmbnnmn5hjnfej

Recuerda guardar tus datos de acceso en un lugar seguro y no compartirlos con nadie.

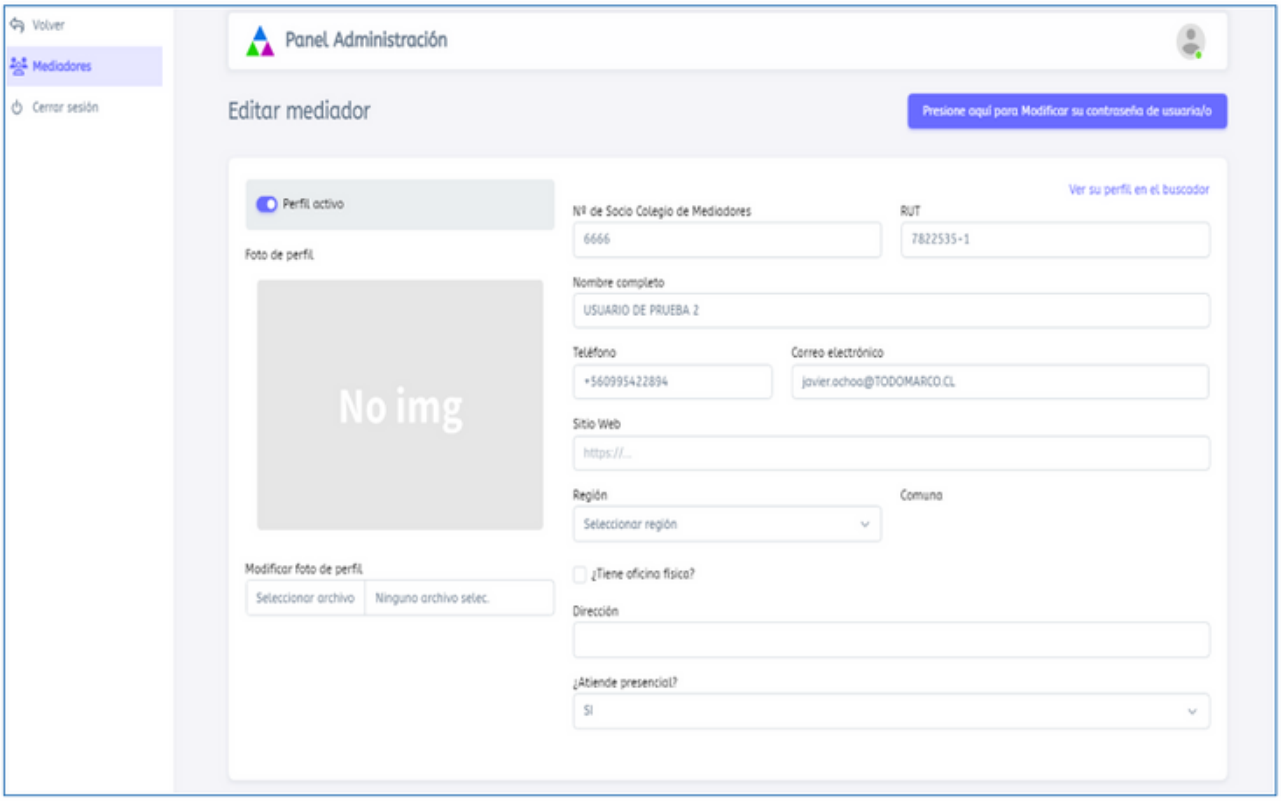
¡Muchas gracias por ser parte de la plataforma encuentratumediador.cl del Colegio de Mediadores de Chile!

Este correo electrónico fue enviado de forma automática desde encuentratumediador.cl

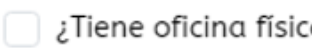
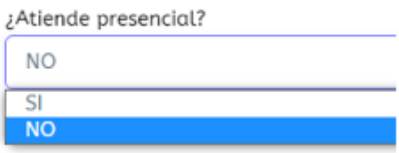
Si crees que se trata de un error o tienes cualquier duda, escríbenos de vuelta y te ayudaremos Los tildes han sido removidos a propósito para asegurar total compatibilidad con tu cliente de correo.

Una vez recibido el mail antes señalado, el mediador/a podrá acceder a la plataforma haciendo clic en el link enviado en el correo electrónico y completar la información requerida siguiendo los pasos que se describen a continuación.

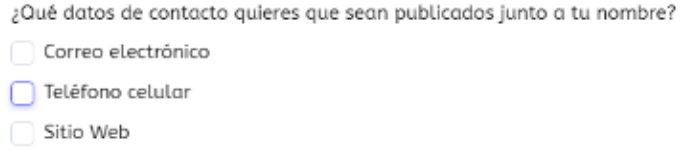
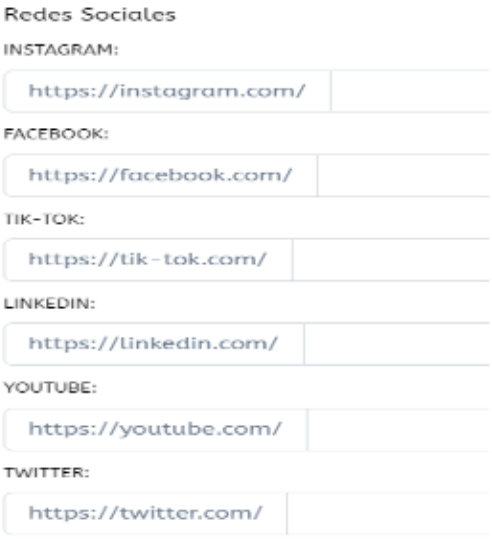
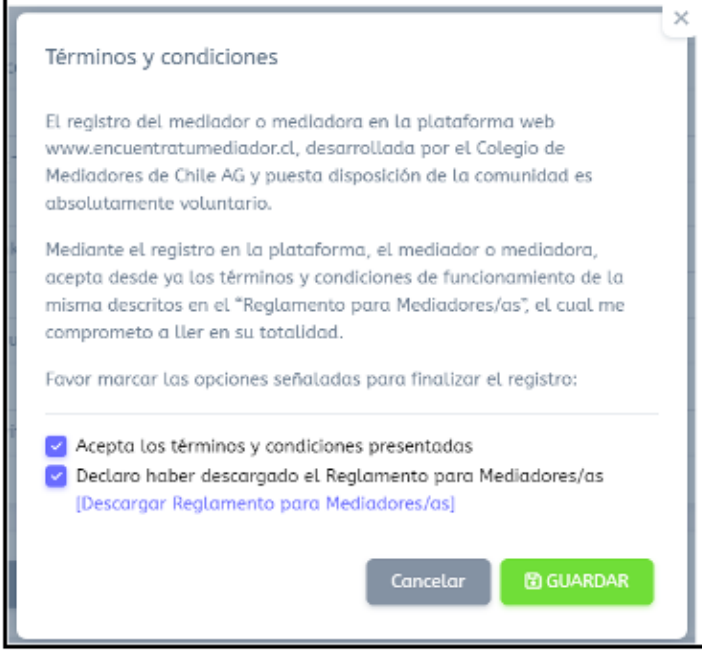
	Ventana de acceso a la plataforma para completar la ficha del mediador/a **Nro. de Socio Colegio de Mediadores:** Ingresar el Nro. de socio correspondiente, que es el código de usuario. **Contraseña:** Ingresar la contraseña numérica que está indicada en el mail de bienvenida. **Importante:** Esta contraseña debe ser cambiada una vez que ingresa al sistema por una generada personalmente de fácil recordatorio, pero no obvia **Iniciar Sesión:** hacer clic en el botón para ingresar a la plataforma.
¿Olvidó su contraseña?	Hacer clic sobre este link en caso de que no recuerde su contraseña
	Para restablecer su contraseña debe ingresar su numero de socio en el formulario y hacer clic en el botón enviar. El sistema en forma automática enviará un mail al correo electrónico registrado en su perfil con un link para el ingreso de la nueva contraseña.
	En el formulario que se abre cuando se hace clic en el link, debe ingresar la nueva contraseña dos veces, según las indicaciones para tal efecto y hacer clic en el botón **guardar** nueva contraseña.
	Si la contraseña se ha cambiado correctamente, aparece esa ventana y se debe hacer clic en el botón **continuar** para ingresar a la plataforma



Campo/botón	Contenido/acción
Presione aquí para Modificar su contraseña de usuaria/o	Activa ventana para cambiar la contraseña del usuario/a
Cambiar su contraseña de usuaria/o NUEVA CONTRASEÑA: REPITA NUEVA CONTRASEÑA: Cancelar Actualizar	**Nueva Contraseña:** Debe ingresar la nueva contraseña que puede numérica o alfanumérica **Repita nueva contraseña:** se reingresa la contraseña ingresada anteriormente: **Cancelar:** hacer clic sobre el botón si no desea cambiar la contraseña **Actualizar:** hacer clic para guardar la nueva contraseña **Importante:** Se recomienda hacer el cambio de contraseña una vez recibido el mensaje de bienvenida.
Perfil activo Perfil inactivo	Este botón permite activar o desactivar el mediador/a en la plataforma. Si el Perfil está activo el mediador/a está visible en la plataforma, caso contrario, no estará visible.

	Espacio para el ingreso de la foto del mediador o mediadora, que debe ser tipo pasaporte de las siguientes medidas y resolución. **Seleccionar archivo:** hacer clic en este botón para buscar una foto en el computador. Una vez que se selecciona la foto, el nombre del archivo aparece en **"Ninguna foto selec."** La foto se actualiza una vez que se guarda toda la información. Si desea cambiar la foto, se repite el proceso.
	Los campos: N° de Socio Colegio de Mediadores **RUT** **Nombre completo** **Teléfono** **Correo electrónico** Ya están llenados, ya que la información la ingresa el Administrador de la plataforma cuando el mediador/a solicita el ingreso.
	Ingresar la dirección web en el siguiente formato: https://www.nombreodominio.cl (.com, .org, etc.) Nota: si el sitio es seguro es https://, si no es seguro es http://. Para verificarlo, copiar el link de la página web directamente desde Google o de Internet Explorer o el navegador que use.
	Seleccionar de la lista desplegable la Región del domicilio del mediador/a
	Seleccionar de la lista desplegable la Comuna del domicilio del mediador/a
	Marcar el casillero si tiene oficina física, caso contrario dejar en blanco.
	Escribir la dirección de la oficina
	Marcar la opción SI o NO, según corresponda.

Señala una breve reseña de tu formación profesional	Escribir una pequeña semblanza personal con los aspectos más relevantes que le pueden interesar al usuario y motivarlo a seleccionarlo. Los años de experiencia y la especialización son importantes
Adjunta los certificados que acrediten tu formación anterior Seleccionar archivo Ningun...o selec.	En esta sección se deben subir a la plataforma los antecedentes documentales y certificados, en especial los de la formación como mediador.
☐ Inscrita/o como Mediador Familiar en el Registro del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Marcar en el casillero si el mediador/a está inscrito en el registro.
Región inscripción en el Registro oficial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Región de la Araucanía	Seleccionar de la lista desplegable, la Región en la cual está inscrito en el registro.
N° de Registro del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Ingresar el número que se le asignó en el registro.
Juzgados de ambito territorial	Seleccionar de la lista desplegable el o los juzgados de su ámbito territorial (pueden ser más de uno)
Juzgados de ambito territorial × Santiago (1º- 2º- 3º y 4º)	Para eliminar un juzgado ingreso por error, debe hacer clic en la "x" que está a la izquierda del nombre del juzgado.
☐ Realiza mediaciones por vía remota a través de videoconferencia	Marcar el casillero en el caso de efectuar mediaciones on line, caso contrario dejar en blanco.
¿En qué tipos de mediación se desempeña? ☐ FAMILIA ☐ CIVIL/COMERCIAL ☐ COMUNITARIO/VECINAL ☐ MEDIOAMBIENTAL ☐ RELACIONAL	Macar el casillero del tipo de mediación que realiza. En esta etapa, solo estarán disponible **"FAMILIA"** Y **"RELACIONAL"**
¿En qué idioma(s) puede ejercer la mediación? ☑ Español ☐ Inglés ☐ Creolé ☐ Lenguaje de señas ☐ Ruso ☐ Japonés ☐ Lahnda ☐ Javanés ☐ Telugu	Marcar el casillero correspondiente al idioma que domina además del español
Tiempo de duración de cada sesión (minutos)	Señalar el tiempo de duración de la sesión de mediación en minutos. Cada mediador determina el tiempo según su forma de trabajo. Debe colocarlo en minutos.
Proceso de Mediación, valor por sesión $ 0	Señalar el valor que debe pagar el usuario por cada sesión de mediación. No puede sobre pasar el máximo legal anual por sesión y debe cumplir y considerar lo expuesto en el punto 3 del presente reglamento.

	Marcar la casilla con la información que desea que sean visible en su perfil. Se recomienda a lo menos correo electrónico y teléfono celular.
	Ingresar las direcciones de cada una de las redes sociales que desean que sean visible en su perfil
	Cancelar: descartar los cambios o los ingresos efectuados, los cuales no se guardarán **Guardar:** hacer clic sobre ese botón para guardar todos los cambio o ingresos efectuados.
	Una vez que se hace clic en guardar, se activará la ventana de los "Términos y condiciones". Para terminar el proceso de registro, el mediador/a debe marcar los dos casilleros: **Acepta los términos y condiciones presentadas** **Declaro haber descargado el Reglamento para Mediadores/as** Además, debe hacer clic en el Link Descargar Reglamento para Mediadores/as" y guardarlo en su computador. Una vez efectuado ese procedimiento se procederán a efectuar los cambios.

Colegio de Mediadores de Chile A.G

C O L M E D I A

Colegio de Mediadores de Chile A.G
info@colmedia.cl / +56 95 096 13 27