

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA

1. Recibir una atención profesional y de calidad.
2. Recibir un trato respetuoso y cordial durante todo el proceso.
3. Recibir atención gratuita cuando se cumpla con determinados requisitos.
4. Recibir un trato imparcial, objetivo y neutral por parte del mediador (a).
5. No ser discriminado (a).
6. Exigir que el proceso se realice dentro de los plazos determinados por ley.
7. Participar activamente en la construcción de los acuerdos y suscribirlos voluntariamente.
8. Exigir que el acuerdo se cumpla como una sentencia judicial, una vez aprobado por el juez.
9. Mantener reserva de la información entregada en el proceso.
10. Reclamar por el incumplimiento de este decálogo.



INFÓRMATE

[www.mediacionchile.cl](http://www.mediacionchile.cl)

[www.minjusticia.gob.cl](http://www.minjusticia.gob.cl)

**Central: (56-2) 674 3100**

**Reclamos y Sugerencias**

[reclamosmediacion@minjusticia.cl](mailto:reclamosmediacion@minjusticia.cl)

# Sistema Nacional de Mediación Familiar

6 de cada 10 conflictos familiares mediados han llegado a un acuerdo antes de iniciar un juicio



TU PROBLEMA TIENE  
MEDIACION



Ministerio de  
Justicia

Gobierno de Chile



La ley que creó los actuales Tribunales de Familia incluyó la mediación como una herramienta rápida y eficaz para resolver conflictos derivados de esta institución, sobre todo cuando hay hijos o hijas.

Es un proceso voluntario de resolución de conflictos donde las partes buscan resolver sus problemas a través de un acuerdo con visión de futuro, asistidas por un tercero imparcial (mediador/a).

Se desarrolla en reuniones conjuntas entre las partes, acompañadas del mediador/a, y puede derivar en la firma de un acuerdo, que adquiere valor legal una vez aprobado por un/a juez/a de familia.

### ¿QUÉ CONFLICTOS FAMILIARES SE PUEDEN MEDIAR? (LEY Nº 19.968)

Materias **obligatorias** son las que por ley se deben intentar mediar antes de ir a juicio: pensión de alimentos (incluye aumento, rebaja o cese); relación directa y regular (visitas) y/o cuidado personal (tuición).

Materias **voluntarias** son las que, sin ser obligatorias ni prohibidas por ley, pueden tratarse en un proceso de mediación (salidas del país, compensación económica, declaración de bien familiar, entre otros).

Materias **prohibidas** son las que la ley señala expresamente (estado civil, declaración de interdicción, maltrato infantil, adopción y violencia intrafamiliar).

### ¿DÓNDE MEDIAR?

**Centros de mediación licitados:** oficinas particulares contratadas y supervisadas por el Ministerio de Justicia para la prestación de este servicio en todo el país. Cada oficina cuenta con mediadores familiares registrados. Para conocer el centro más cercano, consulte en [mediacionchile.cl](http://mediacionchile.cl).

**Centros de mediación privados:** mediadores inscritos en el registro público del Ministerio de Justicia. Ofrecen servicios de mediación bajo tarifas determinadas por la misma cartera de Estado.

### LOS COSTOS

Por regla general, la mediación familiar licitada (que trate materias obligatorias) es gratuita, previa evaluación socioeconómica que realiza el centro de mediación, según criterios definidos por el Ministerio de Justicia.

### VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN

- Es una herramienta de resolución rápida y económica.
- La participación en las sesiones es voluntaria.
- La ley otorga a los acuerdos mediados el mismo valor que una sentencia judicial si son aprobados por el Tribunal.
- Es confidencial.



“La justicia es el medio a través del cual se materializa el ejercicio de los derechos de las personas en los más diversos ámbitos e incide directamente en la igualdad de oportunidades”.

Presidente Sebastián Piñera, marzo de 2010.