



UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
SECRETARÍA GENERAL  
DECRETACIÓN

## Aprueba Manual de Procedimiento para Procesos de Mediación.

---

TEMUCO, 07 de marzo de 2024

RESOLUCIÓN EXENTA 0695/2024

### VISTO:

- Ley N°21.094, Ley sobre Universidades del Estado.
- DFL N°17 de 1981 del MINEDUC que crea la Universidad de La Frontera.
- DFL N°156 de 1981 del MINEDUC que aprueba Estatuto de la Universidad de La Frontera.
- D.S. N°132 de 2022, que aprueba nombramiento del Sr. Rector de la Universidad de La Frontera.
- D.U. N°314 de 2010 que aprueba nombramiento de Secretario General de la Universidad de La Frontera, y

### CONSIDERANDO:

1. La Resolución Exenta N°4031 de 2023 ha aprobado el Reglamento de Convivencia Universitaria de la Universidad de la Frontera. En su artículo 29, se destaca la disposición relativa a la mediación como herramienta para prevenir o resolver situaciones conflictivas, antes de iniciar un procedimiento disciplinario por hechos ajenos a los contemplados en la Ley N°21.369.

2. Que, conforme a esta normativa, la Secretaría General puede iniciar un proceso de mediación voluntaria, designando a un mediador interno o externo a la institución. El objetivo es facilitar un proceso de mediación que busque la resolución amigable de la controversia. Con la implementación de la figura institucional del Defensor Universitario, será esta persona quien asuma dicha responsabilidad en el futuro.

3. Que, el Sr. Secretario General, don Plinio Durán García, en Ord. N°001 de fecha 06 de marzo de 2024, solicita aprobar Manual de Procedimiento para Procesos de Mediación.

4. Que, de conformidad a lo dispuesto en las Resoluciones N°7 de 2019 y 14 de 2023 de la Contraloría General de la República sobre toma de razón, la presente resolución se encuentra exenta del trámite de toma de razón.

5. Que, la Dirección Jurídica otorgó visto bueno al presente manual.

### RESUELVO:

**APRUEBASE MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA PROCESOS DE MEDIACIÓN**, cuyo texto es el siguiente:

**Artículo 1°** Para prevenir o solucionar situaciones de conflicto y antes que se inicie formalmente un procedimiento disciplinario por hechos distintos a los regulados por la Ley N°21.369, la Secretaría General podrá intencionar un proceso de mediación voluntaria, cuando proceda, mandando a una o un mediador interno o externo a la institución, a fin de que inicie un procedimiento de mediación y se procure la solución del asunto controvertido, en conformidad al artículo 29 del Reglamento de Convivencia Universitaria, aprobado por Resolución Exenta N° 4031 de fecha 15 de diciembre de 2023.

**Artículo 2°** Para estos efectos se entiende que la mediación es un procedimiento no adversarial, que tiene por objeto propender a que, mediante la comunicación directa entre las partes y con la intervención de un mediador, ellas lleguen a una solución de la controversia.

**Artículo 3°** El procedimiento de mediación se ajustará a los siguientes principios:



- a. **Principio de Igualdad:** El/la mediador/a debe velar que los y las participantes se encuentren en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos. Si no fuese así, propondrá o adoptará, en su caso, las medidas necesarias para que se obtenga ese equilibrio.
- b. **Principio de Celeridad:** El o la mediador/a y los que de cualquier modo intervengan en la mediación deberán actuar por propia iniciativa, haciendo expeditos los trámites del procedimiento y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar su pronta y debida solución.
- c. **Principio de Confidencialidad:** El o la mediador/a y los/as intervinientes deberán guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso mediación y estará amparado por el secreto profesional. Nada de lo expresado dentro de la mediación podrá ser usado o invocado en el procedimiento disciplinario en el evento que este se llegue a iniciar.
- d. **Principio de Imparcialidad:** El o la mediador/a deberá actuar con objetividad, cuidando de no favorecer o privilegiar a una parte en perjuicio de la otra y respetar el principio de probidad consagrado en la legislación.
- e. **Principio de Voluntariedad:** Cualquiera de las partes (incluida el o la mediadora/a) podrá, en todo momento, expresar su voluntad de no perseverar el procedimiento, el que se dará por terminado, dejándose constancia en un acta que deberá ser firmada por el mediador y por las partes que así lo estimen pertinente.
- f. **Principio de Probidad:** Consiste en observar una conducta intachable y desarrollar un desempeño honesto y leal de función de mediador y de los intervinientes con preeminencia del interés de las partes y de la sociedad por sobre el particular.

**Artículo 4º** El rector podrá designar como mediador/a a uno/a de sus funcionarios/as, a otro/a funcionario/a público/a en comisión de servicio o a una persona que se contrate para ello. Este funcionario/a interno/a o externo/a deberá acreditar formación o experiencia en procesos de mediación o negociación, ya sea en materia laboral, derecho de familia, u otras afines.

La designación se hará por resolución y podrá efectuarse por tiempo indefinido, por un plazo fijo para conocer de un número indeterminado de asuntos, o para mediar en uno o más asuntos determinados.

**Artículo 5º** Las partes podrán solicitar la inhabilidad del mediador/a en el plazo de dos días hábiles desde que toma conocimiento de la designación, y el nombramiento de un reemplazante por las causales del artículo 12 de la Ley N° 19.880. Si alguna de las partes no se conformara con la decisión, se entenderá fracasado el procedimiento y se levantará el acta pertinente firmada por el Secretario General.

**Artículo 6º** Si el mediador/a considera que existen hechos o circunstancias graves que lo inhabilitan para intervenir en el asunto, tales como interés económico, animosidad, parentesco o amistad con alguna de personas involucradas directa o indirectamente en los hechos que motivaron el reclamo, deberá declararlo de oficio y comunicarlo al Secretario General, procediéndose a designar un nuevo/a mediador/a.

Si el o la mediador/a no considera grave la causal, expondrá la situación a las partes y, si ninguna de éstas se opone, proseguirá el procedimiento ante él. En caso contrario, se designará otro/a mediador/a.

**Artículo 7º** Si por razones de fuerza mayor, caso fortuito o situación de salud, el o la mediador/a se viera impedido de continuar a cargo del procedimiento por más de 10 días hábiles, a solicitud de las partes o del propio/a mediador/a se procederá a la reasignación temporal o definitiva del asunto a otro/a mediador/a por la Secretaría General.

**Artículo 8º** El o la profesional mediador/a deberá ayudar a las partes a lograr por sí mismas la solución de su controversia, sin perjuicio de proponer bases para un acuerdo, esto fundado en el uso correcto de las técnicas de mediación, y cuando lo estime pertinente.

**Artículo 9º** El o la profesional mediador/a tendrá amplia libertad para sesionar con las partes, ya sea en forma conjunta o por separado, pero manteniendo informada a la otra parte y respetando el principio de voluntariedad.



Podrá, además, efectuar visitas al lugar donde ocurrieron los hechos, requerir de las partes o de terceros los antecedentes que estime necesarios a menos que cualquiera de las partes se oponga.

**Artículo 10°** Las citaciones que se expidan y las notificaciones que se practiquen en el procedimiento de mediación se efectuarán por correo electrónico institucional. Se entenderá practicada la citación o efectuada la notificación al tercer día hábil siguiente al del envío.

**Artículo 11°** Si una audiencia de mediación fracasara por la falta de comparecencia de cualquiera de las partes, se entenderá que la mediación se ha frustrado, salvo que, dentro de tercer día hábil, se acompañen antecedentes verosímiles que justifiquen la falta de comparecencia y que se solicite una nueva fecha.

**Artículo 12°** En la primera audiencia, el o la mediador/a informará a las partes sobre la naturaleza y objetivos de la mediación, de su duración y etapas, el carácter voluntario de la participación en el proceso de mediación, así como también se informará que es voluntaria la decisión de llegar o no a acuerdos, su valor jurídico, carácter secreto y confidencial de las declaraciones de las partes y de las actuaciones de la mediación. También se informará que con los acuerdos se confeccionará un acta firmada por todas las partes involucradas y se les informará el carácter de esa acta.

**Artículo 13°** El plazo total para el procedimiento de mediación será de treinta días hábiles administrativos a partir del tercer día de la primera citación al reclamado. Previo acuerdo de las partes, este plazo podrá ser prorrogado hasta enterar 45 días hábiles administrativos, como máximo. No se considerará dentro de este plazo los días de receso universitario según calendario académico

**Artículo 14°** La mediación terminará:

- a) Por decisión voluntaria de cualquiera de las partes de no perseverar en el procedimiento;
- b) Por falta de comparecencia de las partes a las audiencias, de acuerdo con lo dispuesto precedentemente
- c) Por expiración del plazo de la mediación;
- d) Por haberse llegado a acuerdo entre las partes;

**Artículo 15°** En caso de llegarse a acuerdo, se levantará acta firmada por las partes y por el o la mediador/a. Ella contendrá una descripción sucinta de los hechos, de los términos del acuerdo, de las obligaciones que asume cada parte. El acta surtirá los efectos de un contrato de transacción.

**Artículo 16°** Las actas de acuerdo serán aprobadas por Resolución Exenta, previo informe favorable de las unidades involucradas en el proceso de acuerdo. Para estos efectos el acta de acuerdo será remitida a la Secretaría General quien gestionará la obtención de los informes o Vistos Buenos. De existir informes desfavorables, la misma no será aprobada, de lo que se informará a las partes y de la determinación de dar curso al procedimiento disciplinario que corresponda.

ANOTESE Y COMUNÍQUESE

PLINIO DURAN GARCIA  
SECRETARIO GENERAL

EDUARDO HEBEL WEISS  
R E C T O R

EHW/PDG/CMI/fhb

**Distribución:**

- Secretaría General
- Contraloría Universitaria
- Coordinación de Procedimientos Disciplinarios