

METODOLOGÍA PRESENCIAL Y ONLINE EN MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADA EN CHILE Y ACPP.

FACE-TO-FACE AND ONLINE METHODOLOGY IN FAMILY MEDIATION TENDERED IN CHILE AND ACPP.

Caterine Valdebenito Larenas

Universidad Andrés Bello
caterine.valdebenito@unab.cl
<https://orcid.org/0000-0002-3684-0066>

Bastían Cuevas Campos

Universidad Central de Chile
bastian.cuevas.campos@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-9796-1750>

Isabel Ximena González Ramírez

Universidad Central de Chile
igonzaletz@ucentral.cl
<https://orcid.org/0000-0001-6845-8198>

María José Briz Clariget

Universidad Católica del Uruguay
MBRIZ@ucu.edu.uy
<https://orcid.org/0000-0002-7620-8073>

Recibido/Received: 17/03/2022

Modificado/Modified: 30/10/2022

Aceptado/Accepted: 12/11/2022

RESUMEN

El objetivo del presente artículo fue comparar la calidad de la conducción de los servicios de mediación familiar licitada en Chile desde un contexto presencial a la transición de un sistema online, debió ser implementado efecto de la pandemia de coronavirus. Usando metodología cualitativa, comparativa y aplicada, observación del uso del instrumento ECAME, con un sistema descriptivo y exploratorio. Concluyendo que tanto la forma presencial como online de realizar el proceso de mediación en estas dimensiones, especialmente en lo relativo a las actitudes coherentes con las políticas públicas que se ocupan de las normativas vigentes se encuentran evaluadas en calidad alta.

PALABRAS CLAVE

Metodología ECAME, mediación presencial, mediación on line, políticas públicas.

SUMARIO

1. Introducción, 2. Metodología del estudio, 3. Sistema de supervisión de la Calidad de la Mediación Familiar Licitada en Chile, 4. Sentido de la Categoría de Actitudes Coherentes con las Políticas Públicas, A.C.P.P, 5. Modalidades evaluadas de atención en mediación, 6. Resultados y discusión, 7. Conclusiones y hallazgos, 8. Bibliografía.

ABSTRACT

This article aims to compare the driving quality of the methodology used in family mediation services tendered in Chile from a face-to-face context to the transition of an online system, which had to be implemented because of the coronavirus pandemic. With a qualitative, comparative, and applied methodology for observing the use of the ECAME instrument, with a descriptive and exploratory system. Concluding both the face-to-face and online way of carrying out the mediation process in these dimensions, especially in attitudes consistent with public policies that deal with current regulations are evaluated in high quality.

KEYWORDS

ECAME methodology, face-to-face mediation, online mediation, public policies.

CONTENTS

1. Introduction, 2. Study methodology, 3. System for monitoring the quality of family mediation tendered in Chile, 4. Sense of the category of Attitudes Consistent with Public Policies, 5. Evaluated modalities of attention in mediation, 6. Results and discussion, 7. Conclusions and findings. 8. Bibliography

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile (MINJU) mediante la Unidad de Mediación y Métodos Alternos (UMED), tiene por mandato legal de la ley N° 19968, gestionar el sistema de atención de mediación familiar, lo que realiza mediante un sistema periódico de licitaciones públicas desconcentradas a nivel nacional, de centros de mediación gratuitos para la atención de las personas (Valdebenito, 2017).

En este marco regulatorio es que, en el año 2011, dicho ministerio licitó la confección del instrumento de mediación de la calidad de la atención que brindan las y los mediadores que atienden causas de mediación previa en el sistema de mediación familiar licitada, conocido bajo la sigla de metodología ECAME, lo que realizó el Centro de Estudios y Asistencia Legislativa de la Universidad Católica de Valparaíso (PUCV-CEAC; 2011).

En vistas a fomentar la utilización este instrumento de evaluación, en el año 2012 fue reformulado buscando la instalación de ciertos criterios metodológicos destinados a homogeneizar las condiciones de complejidad de las materias y de aplicación a nivel nacional que permitieron un nuevo dispositivo de evaluación, pauta ECAME 2.0 (Fuentealba, González y Valdebenito, 2018), tarea realizada por el Centro de Mediación de la Universidad Central de Chile y que se utiliza desde el año 2013 hasta hoy en día de forma periódica, habiéndose realizado 7 evaluaciones a nivel país, lo que favoreció la difusión y validación de su aplicación como un instrumento efectivo para los procesos de supervisión (Sallard, 2009) entre los profesionales que son sujetos de evaluación.

Debido a los desafíos que planteó el encierro provocado por la pandemia en el mundo, surgieron nuevos escenarios que nos obligaron a usar novedosos métodos de supervisión de la calidad de la mediación familiar licitada en Chile, empleando un sistema online, desde principios del 2020, hasta la fecha.

Lo que nos exigió evaluar las diferencias que se presentaron en la calidad de los procesos de mediación, especialmente en uno de sus ítems más importantes que son los referidos a las actitudes coherentes con las políticas públicas. En los que hemos analizado la importancia que tienen para el ejercicio de un verdadero acceso a la justicia, con respeto a los derechos humanos, inclusión e igualdad de las personas en el ejercicio de los derechos fundamentales en aspectos tan importantes como las familias del siglo XXI.

Este trabajo fue realizado en la modalidad de una auditoría de evaluación de calidad de servicios, financiado por el MINJU que administra el SNM y se realizó entre los meses de mayo a noviembre de 2020 (2020b).

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN UTILIZADA.

En esta oportunidad, compartimos parte del trabajo de investigación aplicado realizado en el año 2020. Donde el objetivo general de este artículo es comparar la metodología usada en los servicios de conducción de la mediación familiar licitada en Chile en la transición de un contexto presencial a uno online, que debió ser implementado como efecto de la pandemia, especialmente centrado en lo relativo a las actitudes coherentes con las políticas públicas, como un eje clave para el análisis, siguiendo los criterios de trabajo clínico y análisis de casos (Migrainfo, 2008).

Planteándose como hipótesis que, la conducción de los procesos de mediación familiar en forma presencial como online, se encuentran evaluados en calidad alta, especialmente en los ítems referidos a las normativas legales vigentes y el uso de las herramientas de la mediación no muestran diferencias significativas en los valores de logro de sus desempeños, permitiendo con ello, la consideración de la mediación online como una modalidad válida para el trabajo con conflictos familiares en Chile.

Se usó una metodología cualitativa, comparativa y aplicada (Hernández et al, 2003, Merton, 2003), mediante la observación de la aplicación del instrumento de evaluación de la calidad de la mediación familiar licitada ECAME 2.0, con elementos descriptivos (Pita y Pértegas, 2002), siendo el aporte de esta investigación aplicada, que permitió analizar los desafíos que enfrentamos frente a los nuevos tiempos que vivimos, producto de esta pandemia y otras situaciones que vendrán a futuro especialmente en la calidad de los temas relativos a las políticas públicas que se dirigen a las familias.

El trabajo de recolección de la información se efectuó entre los meses de mayo a noviembre 2020 y contó con la participación de 60 mediadores/as inscritos/as a nivel nacional, con una distribución de 58% de evaluaciones realizadas a nivel online y 42% en modalidad presencial, las que son presentadas más adelante en este documento.

El análisis de los datos se realizó con el programa SPSS que permitió la confección de cuadros y gráficos de doble entrada, favoreciendo un análisis de tipo descriptivo y comparado entre modalidades de atención.

3. SISTEMA DE SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR LICITADA EN CHILE.

Parece necesario comenzar este punto señalando que, Chile sigue siendo el único país de habla hispana que ha generado y aplica de forma periódica un sistema de evaluación de la calidad de los servicios de mediación familiar que se realizan en el marco de la política pública de gestión colaborativa de conflictos (Fuentealba, González y Valdebenito, 2018), avanzando más allá de la cuantificación de cobertura y resultados a una mirada de gestión de procesos con vistas a un quehacer de mejora continua de los servicios de atención legal a las personas.

Ello se sustenta en el enfoque de calidad del proceso (Lehtinen y Lehtinen, 1982), entendido como aquel servicio o prestación que al ser juzgada por el/a usuario/a en el proceso de mediación, dispone de un conjunto de criterios y formas de actuación profesional que garantizan la eficacia y sustentabilidad durante la prestación del servicio y engloba las calidades técnicas y funcionales de la misma actividad requeridas para garantizar las condiciones de su ejecución, en el marco de los dispositivos para la solución jurídica de conflictos (Preyer, 2016, López, 2012).

En tanto que la mirada en función de los resultados (Franco y Cohen, 1988), es definida como aquella que es juzgada por el consumidor/a después de la prestación del servicio, por ejemplo: número de acuerdos alcanzados, porcentajes de sustentabilidad de estos, entre otros criterios de evaluación de servicio. Lo que fue recogido en el año 2006 con la primera evaluación de calidad de satisfacción del usuario de la mediación familiar (U. Concepción, 2006).

En una mirada clínica de la atención a personas, desde el foco de la calidad, se muestran el componente que aporta la figura del profesional que brinda el servicio, es decir las competencias y capacidades que despliega en el hacer (Aguilar, 1994), instalando una mirada sistémica a la práctica del mediador y promoviendo por el Estado chileno, el mejoramiento continuo en sus prácticas y condiciones laborales, que impacten a los ciudadanos/as.

La pauta ECAME 2.0 recogió este concepto complejo de la calidad de servicio, construyendo una práctica integral, de corte sistémico que permitió la incorporación transversal de estandarizaciones de criterios mínimos de aspectos de contenidos y relacionales, que deben ser desarrollados por quién conduce un proceso de mediación del ámbito familiar vigente en Chile, que se pueden encontrar en los diferentes momentos y etapas del trabajo que ejecuta el/la mediador/a en sala de mediación, favoreciendo con ello, la aplicación continua del enfoque de calidad (Brandoni, 2011).

Para ello, se implementó una metodología mixta de carácter cuantitativa y cualitativa, de observación participante, que consiste en la evaluación y medición, mediante la aplicación de la pauta ECAME, de conductas definidas previamente a desarrollar por los mediadores dentro de sala de mediación (Serrano et al, 2006), de manera similar para todos los participantes en este estudio.

Dicha pauta se organizó en torno a los siguientes componentes que permiten la evaluación de la calidad del desempeño del /a profesional que guía la sesión de mediación.

-Componente N° 1, Proceso de Mediación: Concentra un total de 18 ítems, que se agrupan en función de conductas y habilidades que despliega el/la mediador/a en la sala de mediación, que dan cuenta del proceso de atención, y están en torno a 4 subcomponentes, Legitimidad, Comunicación, Participación y Gestión del Conflicto.

-Componente N° 2, Contención de Emociones en los Mediados: Conductas y/o Habilidades que despliega el/la mediador/a, referidas a la acogida y contención de las emociones, especialmente agresiones de corte psicológico y la habilidad emocional, consideradas en 4 ítems.

-Componente N°3, Búsqueda de Posibles Acuerdos: Se refiere a como el/la mediador/a va fortaleciendo la reflexión entre las partes para la posible toma de decisiones respecto del problema que les aqueja, para lo que dispone de 4 ítems, centrados en la gestión de esta tarea.

-Actitudes Coherentes con las Políticas Públicas: En adelante A.C.P.P., agrupa un total de 18 ítems o frases, que constituyen un colectivo de conductas y herramientas que

corresponden a aspectos propios de la normativa legal vigente, así como las técnicas de la mediación.

Es así como el instrumento arrojó la existencia de 26 ítems distribuidos en 3 componentes con distintos tamaños y pesos relativos en la medición, todos correlacionados con valores de alta consistencia entre sí y que corresponden a aspectos propios de la mediación como el proceso colaborativo de gestión de conflictos entre personas con voluntad de autocomposición para la resolución de los problemas que afrontan.

En cuanto cuál es el rol que cumple el mediador familiar, ha podido tener diferentes perfiles en función del proceso y las características de las partes, y esto dependió del contexto de dónde vienen las partes, de las características del problema y de la capacidad y voluntad de las partes en la toma de decisiones (Briz Clariget, 2020).

Sin embargo, y considerando la importancia teórica que revisten estos fraseos o ítems denominados A.C.P.P, que corresponden a aquellas conductas y competencias que se entienden necesarias de ser desarrolladas por el profesional responsable de los procesos de mediación familiar, conforme a los requerimientos de las políticas públicas actuales determinadas por el SNM, las que además han sido validadas por jueces/zas expertos/as, incluidas dentro de la pauta y valorizadas dentro del puntaje total y de cada mediador/a. Así como la aplicación de criterios de estadística inferencial como Alfa de Cronbach (Cronbach, Schoneman, & Mckie, 1965) que dan muestra de la consistencia interna del instrumento utilizado.

Es importante plantear que las A.C.P.P. no se integran a los componentes de la metodología ECAME 2.0, sino que, por las razones metodológicas ya explicitadas, constituyen un escenario de observación separado del proceso de mediación, y que responden a requerimientos propios de la política pública de justicia chilena, y las normativas vigentes (González y Cuevas, 2021).

Esta condición de independencia, es lo que posibilita su actualización de acuerdo las necesidades de mejoramiento y complementación, las que pueden ser útiles de acuerdo a los requerimientos específicos que puedan ir planteando las orientaciones de la política pública, por lo que se sugiere que la inclusión de la tabla de registro de variables observadas, considere aquellos ítems que sean de interés especial en un momento específico de desarrollo de la política nacional de mediación en temas de familia, favoreciendo así la necesaria flexibilidad de temáticas que requiere por ejemplo, un proceso de capacitación continua.

Considerando lo más arriba expuesto, el instrumento final de la metodología ECAME 2.0 quedó compuesto de la siguiente forma:

Tabla 1 - Distribución ítems ECAME 2.0.

Componente	Dimensión	Ítem
Proceso de mediación	Legitimidad	4
	Comunicación	6
	Participación	5
	Gestión	3
Contención de emociones		4
Búsqueda posibles soluciones		4
Actitudes Coherentes con las Políticas Públicas		18
Total		44

Fuente: Elaboración propia.

La evaluación de la pauta ECAME 2.0, se realizó mediante la aplicación de dos modalidades de evaluación que son: la pauta de ítems correlacionados y la lista de cotejo de conductas.

Tabla 2 - Distribución ítems ECAME.

Componente	Dimensión	Ítem	A.C.P.P.
Proceso de mediación	Legitimidad	4	10
	Comunicación	6	3
	Participación	5	1
	Gestión	3	2
Contención de emociones		4	1
Búsqueda posibles soluciones		4	1
Total		26	18

Fuente: Elaboración propia.

Para evaluar cada uno de los 44 ítems antes señalados, el/la evaluador/a debe asignar una calificación cualitativa, la cual posteriormente será asimilada a una nota según la escala de Likert de 1 a 5, según el siguiente cuadro:

Tabla 3 – Puntaje Escala Likert.

Categoría	Calificación Cualitativa	Puntaje Likert
Muy Frecuente	Si está presente entre el 71 y 100% de lo requerido	1
Frecuente	Si está presente entre el 51% y 70% de lo requerido	2
Ocasional	Si está presente entre el 31 y 50% de lo requerido	3
Muy Ocasional	Si está presente entre el 1 y 30% de lo requerido	4
Ausencia	Si no está presente (0%)	5

Fuente: Elaboración propia.

Una vez que se han asignado puntajes a cada uno de los componentes e ítems evaluados, se procedió a efectuar el cálculo de puntaje por cada componente en forma independiente, lo cual se efectúa, sumando el total de puntos obtenidos en cada ítem y dividiéndolos por la cantidad total de ítems de cada componente.

Este puntaje por componente se compara con la escala de conversión de puntaje definido según la siguiente fórmula:

Tabla 4 – Forma de cálculo de puntaje ECAME 2.0.

Puntaje ECAME	$\text{PUNTAJE MAX} - (\text{PUNTAJE MAXIMO} * (0,25 * (\text{NOTA OBTENIDA} - \text{NOTA MÁXIMA})))$
---------------	---

Fuente: Elaboración propia.

El puntaje del índice ECAME se obtiene a partir de la multiplicación del puntaje obtenido por cada componente con el peso o factor de importancia asignado a cada uno de ellos, según el siguiente cuadro:

Tabla 5 – Factor de importancia por componente.

Componente	Peso Relativo
Componente n°1	60%
Componente n°2	15%
Componente n° 3	15%
Actitudes Coherentes con las Políticas Publicas	10%

Fuente: Elaboración propia.

De esta forma, el puntaje ECAME en escala de 1 a 100% de logro, se obtiene de aplicar la siguiente fórmula:

Tabla 6 – Forma de índice ECAME 2.0.

Índice ECAME	$COMP1 \times 60\% + COMP2 \times 15\% + COMP3 \times 15\% + COMP\ ACPP \times 10\%$
--------------	--

Fuente: Elaboración propia.

Los puntajes obtenidos como Índice ECAME se distribuyen en 5 categorías, las cuales dan cuenta de la calidad del proceso de mediación evaluados, dichas categorías se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 7 – Categoría de calidad de la mediación.

Categoría	Índice ECAME
Calidad Muy Baja	Entre 0 y 20%
Calidad Baja	Entre 21 y 50%
Calidad Media	Entre 51 y 70%
Calidad Alta	Entre 71 y 90%
Calidad Muy Alta	Entre 91 y 100%

Fuente: Elaboración propia.

4. SENTIDO DE LA CATEGORÍA DE ACTITUDES COHERENTES CON LAS POLÍTICAS PÚBLICAS, A.C.P.P.

Dentro de la mirada de la calidad de servicio que se ha construido desde la UMED, se ha entendido que la complejidad de las realidades de los diferentes tipos de familias que habitan en Chile, ha debido ser abordado desde un hacer propositivo y acorde a los lineamientos de respeto de los derechos humanos de las personas para la cual, se han incorporaron un conjunto de descriptores que han permitido la observación y cualificación de las competencias profesionales exhibidas por los/las mediadores/as en los procesos de atención de mediación familiar que son sometidos a la metodología ECAME 2.0, los que son valorados en su desempeño dentro de los 3 componentes centrales de la pauta en cuestión.

Las A.C.P.P., como se ha señalado en párrafos precedentes, se han orientado especialmente a la evaluación de la utilización de las normas legales específicas (Barcia, 2012) que tienen relevancia en un proceso de mediación y la aplicación de técnicas específicas del proceso, entre otros como la incorporación de la mirada de género y de protección integral a la niñez (Lathrop, 2010), como ejes rectores para el cumplimiento de

la mirada de sujeto de derechos que debe regular la aplicación de la justicia en temas de familia e infancia, centrándonos en este artículo en los dos primeros subcomponentes.

La confección de esta matriz, así como de todo el instrumento de evaluación ECAME 2.0, fue realizado con el uso de criterio de jueces expertos y posteriormente el uso de pruebas estadísticas, en la perspectiva de la validez y confiabilidad del instrumento.

5. MODALIDADES EVALUADAS DE ATENCIÓN EN MEDIACIÓN.

La aplicación de la pauta ECAME 2.0, desde sus inicios, ha sido efectuada en modalidad presencial, manteniendo las condiciones de atención de un proceso de mediación familiar real, en ocasiones con casos reales y en otras con simulaciones de casos, que tuvieron como base relatos obtenidos de situaciones mediadas, reconstruidos para ser representados por actores profesionales, que se guiaron por una trama especialmente construida con el objeto de destacar aspectos del conflicto familiar que permitan la aplicación de guías, orientación y técnicas por parte de los y las mediadores y que en el contexto de la pandemia COVID-19, debió ser modificado el sistema presencial, incorporando el espacio de la virtualidad como un escenario de trabajo en la atención a las familias que lo requieren (Alarcón García, 2020: 36), lo que también traspasado al proceso de evaluación de los y las mediadores que buscaban incorporarse al sistema licitado de la mediación familiar.

5.1 MODALIDAD PRESENCIAL

Como se señaló, y en la perspectiva de recrear de la manera más cercana la atención de un proceso de mediación en temas de familia, se ha trabajado replicando las condiciones de infraestructura, equipamiento y problemáticas que son comunes en los procesos de mediación en temas de familia que se realizan en Chile y que se encuentran regulados en las respectivas bases de licitación (MINJU, 2020b) de cada período de contratos vía licitación pública que se realizan periódicamente, estando en curso el proceso para los años 2022 a 2027.

Ello ha implicado el uso de una sala de trabajo de al menos 12 metros cuadrados, habilitada con una mesa redonda y sillas iguales, con uso de decoración mínima de manera de no distraer a los y las asistentes. En este espacio, el mediador/a debió realizar la conducción de un proceso de mediación simulado en las temáticas de la mediación previa chilena, que es representado por una pareja mixta de actores de amplia experiencia en el proceso evaluativo.

El proceso simulado es grabado en su totalidad, con el uso de dos cámaras fijas dispuestas en diferentes ángulos, con la finalidad de registrar el desarrollo de la tarea, lo que es supervisado por un/a productor/a que está presente durante todo el desarrollo de la sesión, con el objeto de resolver imprevistos que pudiesen afectar la calidad del registro en curso. La simulación se estipuló en una hora máximo de duración, equivalente al tiempo de atención que se entrega en el sistema de mediación licitada, como una manera de regular las mismas condiciones de trabajo presentes en un centro licitado de mediación familiar.

Cabe destacar que de modo de homologar las condiciones de complejidad de la tarea, los últimos tres años, se ha utilizado un mismo caso a nivel nacional que se ocupó de las materias de pensión de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular y la pareja de actores fue preparada previamente en lo que implica un proceso de mediación, de modo de asegurar las condiciones de la representación más realistas posibles. Lo que además es recreado previamente en una sesión de prueba con el equipo de supervisores a cargo, como elemento de control del proceso que se realiza.

5.1 MODALIDAD POR VIDEOCONFERENCIA REMOTA

Por las consideraciones sociales y sanitarias ya señaladas en este período 2020, la UMED realizó el sistema de postulación a los nuevos contratos de servicios de mediación familiar licitada por sistema remoto, dentro de las cuales se enmarcó la aplicación de la metodología ECAME. Dicho proceso, lo realizamos teniendo un especial cuidado en la aplicación de los principios guías de la mediación (Azcárraga Monzonis, y Quinza Redondo, 2017: 33) de manera de respetar la realización de un proceso de simulación de la mediación en temas de familia.

Para ello, hubo especial atención a que cada simulación de conducción de mediación en video conferencia fuese acompañada de forma remota por un mismo/a productor/a, que veló por la presencia de las condiciones adecuadas para disminuir los riesgos de pérdida de audio o video, interrupción del servicio de internet, problemas de conectividad con los servidores u otro similar durante la grabación de la sesión, entregando homogeneidad en el tratamiento del trabajo realizado.

De modo de asegurar dichos requerimientos, se realizó previamente una sesión de prueba de grabación con cada uno de los y las mediadores participantes, que permitiese valorar las condiciones tecnológicas disponibles (Bujosa Vadell, y Palomo Vélez, 2017: 57) por el/la profesional a ser grabado por parte del/a productor/a, de modo de apoyar todos los aspectos técnicos posibles que permitiesen un mejor uso de las plataformas para su desempeño en el proceso ECAME a ser desarrollado, lo que fue altamente valorados por los y las profesionales al permitirles resolver dudas dentro del sistema remoto y con ello sentirse más confiados/as en el desarrollo de la evaluación.

La concentración de los roles de anfitriones en determinados integrantes del equipo de la propuesta técnica fue una medida de seguridad que tomó el equipo investigador (Talavera Hernández, 2015) de modo que la reunión de los permisos de generación de reuniones y grabación de estas fuese en la práctica una medida de seguridad en el manejo de la información que es parte crucial del proceso de la mediación como lo reportó Conforti (2004: 55). Lo que, a la luz de los resultados de procesos efectuados, se valoró de forma positiva ya que permitió mantener la confidencialidad de los resultados de las grabaciones y del trabajo realizado en su totalidad.

7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La aplicación de las pautas de evaluación de la metodología ECAME 2.0, fue realizado entre los meses de agosto a noviembre de 2020 con un total de 60 profesionales evaluados/as (MINJU; 2020b), siendo el 55% de ellos en formato de video conferencia remoto y el 45% restante de forma presencial. El promedio de puntaje alcanzado fue de 75.55%, que es Categoría Alta, manteniendo la tendencia nacional de las anteriores evaluaciones.

Centrando el foco del análisis en las categorías que se ocuparon de las normativas vigentes y las herramientas propias de la mediación que se encuentran consignadas en las ACPP que es punto central de este trabajo, a continuación, presentaremos los resultados alcanzados en ambas modalidades.

Iniciaremos este punto, mostrando los resultados alcanzados en los 3 ítems que se ocupan directamente del acceso a la justicia como criterio rector de la mediación.

Tabla 8. Legislación sobre mediación

Fraseo de evaluación/ Modalidad	Total	Presencial	Online	Diferencial
Favorece la información jurídica para todas las partes.	84,67%	81,60%	86,86%	-5,26%
Facilita el acceso equilibrado de las partes a instancias de asesoría jurídica.	81,00%	73,60%	86,29%	-12,69%
El lenguaje no verbal es coherente con los principios de neutralidad, imparcialidad y voluntariedad.	87,67%	88,80%	86,86%	1,94%

Fuente: elaboración propia

En el enfoque de acceso a la justicia, la disponibilidad de información, como mecanismo de fortalecimiento para el respeto de los derechos de las personas, por parte del Estado y de la sociedad, es concebido como “un derecho fundamental que exige a los Estados garantizar que todos los ciudadanos que así lo requieran puedan recurrir al sistema de justicia y obtener una respuesta efectiva a una necesidad legal, donde la aplicación de justicia en instancias de tipo administrativas y/ colaborativas en la resolución de los conflictos (Cox, 2001: 49), se entienden parte sustantiva de este esfuerzo político destinado a incluir a los grupos más excluidos. Lo que es complementado cuando se refiere a que todo mecanismo que sea eficaz para la resolución de un conflicto jurídico (Ramos, 2015: 57) debe ser considerado como parte del acceso a la justicia que favorece la administración en todo el proceso de tramitación judicial. (Gómez y Esteban, 2020: 20)

Este enfoque estuvo presente en los procesos de la mediación familiar evaluados, observándose que el 85.67% de los y las profesionales evaluados desplegaron conductas destinadas a favorecer la información jurídica para todos y todas los y las asistentes, siendo un poco más alto el puntaje, en los procesos evaluados en modalidad online respecto de los presenciales.

Dentro de la mediación familiar en Chile, se ha establecido como consenso general que, el mediador/a puede proporcionar información general relativa a las materias que se encuentran presentes en la conflictividad familiar que está siendo abordada en la sesión de trabajo. Debiendo ser explicada como norma legal general, sin afectar los principios de imparcialidad y neutralidad que deben cruzar todo el desempeño del/ a profesional. Lo que no es lo mismo que el otorgamiento de asesoría jurídica específica a cada parte, para lo cual el mediador/a debe instar a las partes a buscar fuera del proceso, por asesores independientes, ya que la asesoría es orientada a los intereses de una de las partes y no puede otorgarla el mediador/a en el proceso sin perder la imparcialidad.

Mediador realiza discurso inicial claro en que aborda todos los puntos necesarios de informar, contestando las preguntas formuladas por las partes, aun cuando se sugiere otorgar mayor fluidez (continuidad) y utilizar la técnica del parafraseo de manera permanente (supervisado/a N° 11, registro supervisor/a).

Es así como se ha construido la necesidad de derivación a una instancia de asesoría jurídica, provista por el centro de mediación o por un servicio público disponible en el territorio, lo que fue posible de observar en el 81% de las evaluaciones realizadas, siempre en calidad alta, pero de manera más recurrente en el sistema de video conferencia remota que alcanzó 6 puntos sobre el promedio del ítem y 12 puntos respecto de los resultados de

la evaluación presencial. Lo que nos lleva a la necesidad de preguntarnos el ¿porqué de esta diferencia?, pudiendo entenderla solo dentro de la hipótesis que los y las mediadores confían en que la información general que han entregado en la sala de mediación es adecuada en cantidad y calidad, por lo que no es necesario ofrecer otros servicios.

Explicación que, de ser efectiva no disminuye la afectación al derecho de la información que presentarían el porcentaje de sujetos que son atendidos en la mediación familiar y que incide en su acceso a la justicia, que es más robusto y fortalecido en la medida en que las partes cuentan con una completa, particular e independiente asesoría jurídica.

En tanto que, cuando se explicita la posibilidad de disponer de asesoría jurídica es verbalizado resaltando que:

Adecuada conducción del proceso, pero se sugiere incluir todos los elementos de la mediación durante el discurso inicial, ya que se aprecian elementos que se incluyen con posterioridad, como por ejemplo lo relativo a alimento provisorios, acceso a asesoría jurídica, entre otros (supervisado/a N° 24, registro supervisor/a).

La aplicación de los principios rectores de la mediación son medidos no solo desde la explicitación de la descripción de estos, sino que son valorados desde las conductas que permiten su aplicación en el proceso de la mediación, alcanzado un puntaje promedio de 87.67%, sin que se presentasen diferencias significativas entre ambas modalidades, siendo este resultado un elemento significativo en el proceso online, ya que nos permitió comprender que el uso de la mediación en sistemas electrónicos remotos, no implicaría en sí misma un obstáculo al cumplimiento de los principios (Veracierta, 2020).

Se valora que la mediadora insista en el principio de voluntariedad hasta finalizar el proceso (supervisado/a N° 30, registro supervisor/a)

Es adecuado detenernos en este punto ya que, este ha sido uno de los elementos más cuestionados desde la práctica mediadora, acerca de si el uso de una pantalla de computador, que coloca de suyo una distancia entre las partes y el/la mediador/a, podría constituirse en elementos interfirientes en la aplicación de los principios de neutralidad e imparcialidad que debe de aplicar la figura mediadora, comprobándose que ello no se encontró presente en este proceso de evaluación.

Tabla 9. Agenda de las partes

Fraseo de evaluación	Total	Presencial	Online	Diferencial
Trabaja conforme a la agenda construida por las partes.	92,00%	94,40%	90,29%	4,11%

Fuente: Elaboración propia

A medida que vamos avanzando en el proceso de atención, se hizo necesario poder revisar cómo se han organizado los temas a ser abordados, donde encontramos que fueron ordenados conforme la agenda temática que proporcionaron los y las asistentes, obteniendo un puntaje de calidad muy alta en ambas modalidades evaluadas, siendo más alta en la atención presencial por 4 puntos de diferencia, sin que existiesen diferencias en la forma de expresarlo en los procesos revisados.

Cuando miramos los efectos que favorecen el acceso a la justicia, desde la participación de las personas con la aplicación de ciertas técnicas, encontramos que los resultados alcanzados en ambas modalidades en lo general se encontraron en los parámetros de calidad alta. Estando los valores más alto en la aplicación de una herramienta transversal como es el parafraseo, que se utilizaría en las distintas etapas del proceso de la mediación, por los aportes que acarrea; al permitir que las personas escuchen lo que expresan, favorecer la escucha activa de la otra parte, cuando lo expresado se oye desde otra voz y la acción de reordenar lo expresado, disminuyendo el uso de descalificaciones, sin perder la transmisión del componente subjetivo del conflicto (Suarez, 2005; Diego Vallejo y Guillén Gestoso, 2008).

Se aprecian elementos coherentes con la política pública de manera adecuada, donde destaca el uso frecuente de parafraseo, connotación positiva y resúmenes, pero se sugiere integrar otras técnicas como preguntas circulares, recontextualizaciones, con mayor frecuencia... (supervisado/a N° 37, registro supervisor/a).

Tabla 10. Uso de herramientas

Fraseo de evaluación	Total	Presencial	Online	Diferencial
Utiliza el parafraseo para acoger las afirmaciones de las partes (parafraseo)	70,67%	68,80%	72,00%	-3,20%
Resalta los aspectos positivos de los mensajes emitidos por las partes (connotación positiva).	67,67%	68,80%	66,86%	1,94%
Propicia la circularidad para la mutua comprensión de los mensajes entre las partes (preguntas aclaratorias o preguntas circulares).	63,67%	60,00%	66,29%	-6,29%
Propicia la reflexión de las partes respecto de los posibles efectos de sus posturas en otros (preguntas circulares).	61,00%	60,00%	61,71%	-1,71%
Estimula a entender la situación desde otro contexto (preguntas o afirmaciones recontextualizantes y/o reencuadre).	62,33%	56,00%	66,86%	-10,86%

Elaboración propia

Otra de las técnicas que se utilizaron en todas las etapas de un proceso de mediación familiar, se encuentran vinculadas hacia la valoración de sujeto participante, que es una tarea iniciada por el/la mediador/ en vistas a mejorar el nivel de empoderamiento que es necesario para el proceso de participación activo en toda la gestión el conflicto, con resultados muy similares en ambas modalidades.

Hay coincidencias entre los autores clásicos (Suarez, 2005; Ury, 2005; Folger y Taylor, 1997) en que el uso de expresiones que aportarían en el reconocimiento de las necesidades, intereses y creencias de las personas, constituyen enunciados que marcan diferencias en la autopercepción de poder dentro de las relaciones y que, en el caso en particular de los conflictos gestionados en mediación, la explicitación de ello por el tercero/a imparcial aporta a ello.

Se realizan de manera constante resúmenes orientados a la construcción de acuerdos frente a los temas planteados, sugiriendo fortalecer la revisión de escenarios futuros,

donde el mediador se preocupa de confirmar la voluntad de las partes respecto a colaborar con un diálogo colaborativo en pos de abordar los temas que son objeto de mediación (35:04) (supervisado/a N° 14, registro supervisor/a)

En la etapa de gestión del conflicto en tratamiento en la mediación, el uso de las herramientas destinadas a que cada participante pueda detenerse a reflexionar acerca de los resultados de sus acciones, permitió avances en el proceso de responsabilización requerido para la generación de los cambios como parte del quehacer de deconstrucción de las historias cerradas de un inicio, con resultados que los ubicaron en calidad alta y con una diferencia en su uso mayor en el sistema por video conferencia remota, lo que no es explicado por el equipo evaluador, en los análisis realizados.

El uso de estas herramientas interrogativas, desde la teoría de la mediación, se valorarían cuando son utilizadas dentro del proceso de deconstrucción del conflicto propiamente tal, que ya aportarían en la desestabilización de las narrativas ancladas en la negación del otro/a, y su aplicación generaría necesarias reflexiones que no habían surgido previamente.

Hay una adecuada aplicación de técnicas tales como parafraseo, preguntas circulares, mediador como agente de realidad, entre algunas, con miras a propiciar el trabajo de manera significativa, con sentido y coherente... (supervisado/a N°3, registro supervisor/a)

Vinculado a su aplicación, esta vez mirando a los y las otras personas que son parte del sistema conflicto, pero centrado el foco del análisis en las consecuencias que experimentarían, es que nuevamente las herramientas de reflexión acerca de la experiencia vivida, son claves para ello, las que son utilizadas en ambos sistemas de evaluación, sin que existan diferencias en su aplicación, lo que nos llamó la atención, especialmente cuando observamos los resultados expuestos anteriormente, donde si existe una diferencia en la cantidad y calidad de la aplicación cuando son referidas al propio sujeto.

Destaca que interviene para que las partes asuman la responsabilidad en situaciones futuras y que las partes decidan sobre el contenido de los acuerdos, pero se sugiere incluir resúmenes para propiciar el avance de las partes en el proceso y aplicación de filtros en acuerdos parciales, para la sustentabilidad de los acuerdos, a pesar de que no sea en relación a los acuerdos finales (supervisado/a N°18, registro supervisor/a).

Observando los valores alcanzados en el quehacer destinado a la construcción de miradas complejas respecto del conflicto, como son el mirar la situación desde diferentes ángulos, reencuadre y recontextualización, que pueden tratarse de los mismos o distintos a los que ocuparían los otros y otras intervinientes en la situación en disputa, encontramos que si bien los resultados aún se ubicaron en calidad alta, este valor se debió a que son mayormente utilizados en los procesos online por sobre las atenciones presenciales, con una diferencia de 10 puntos entre sí.

Se aprecia que la mediadora presenta un ritmo y tono que favorece la comunicación online, considerando los tiempos de respuesta de las partes, sin embargo, también se aprecia que la posibilidad de fortalecer habilidades no verbales como la escucha activa,

mirando de manera más fija a la cámara (lo que es advertido por el productor a los 26 minutos de proceso), ayuda a que las partes se sientan escuchadas, sin distracciones (supervisado N° 2, registro supervisor/a).

Parece adecuado, poder revisar este aspecto, desde los requerimientos que dispone el sistema de trabajo por plataforma remota que requiere colocar dominios en el uso del tiempo de manera diferenciada que el espacio presencial lo que puede estar influyendo en los tiempos de reflexión que se le entregarían al proceso de atención y que por ello, estarían propiciando la construcción de instancias que fomentarían estas intervenciones (Conforti, 2014: 42), lo que creemos debería ser un punto a ser revisado en los futuros procesos online, de manera de clarificar si es una tendencia efectiva de esta metodología. Siendo así parece necesario revisar la forma como se da un tiempo adecuado a cada parte para reflexionar y propiciar para esto espacios de silencios, muy significativos en estos procesos para dar sentido a expresar emociones o dar tiempo de repensar una circunstancia, realidad o decisión.

7. CONCLUSIONES Y HALLAZGOS

La investigación se llevó a cabo especialmente respecto a uno de los ejes de análisis que compone la pauta ECAME 2.0, la que se refiere a las A.C.P.P. que recoge la evaluación de las competencias necesarias para conducción del desarrollo de los procesos de mediación familiar, según los requerimientos de las políticas públicas y las normativas vigentes, considerando la complejidad de las realidades de los diferentes tipos de familias que habitan en Chile con un enfoque inclusivo e igualitario.

Ahora bien, en la mayoría de los ítems y fraseos fue evaluada más alta la calidad de las intervenciones de los/as mediadores en el sistema online por sobre el presencial, lo que puede deberse a aspectos tales como la diferenciación de espacios de intervención que ofrece a las partes el sistema online y la posibilidad de contar con recursos de apoyo de forma directa y más independiente en espacios privados.

Existiendo diferencias a favor de los procesos presenciales que vale la pena considerar, en cuanto a las conductas destinadas a apoyar la mejor comprensión mutua de intereses y necesidades de las partes, con una diferencia de 4 puntos en favor de la modalidad presencial, al igual que en las conductas destinadas a apoyar a las partes a seleccionar opciones promoviendo la aplicación de filtros para el logro de acuerdos.

Es así como los resultados alcanzados en los 3 ítems que se ocuparían del acceso a la justicia como criterio rector de la mediación, se observó que el 85.67% de los/as profesionales evaluados desplegaron conductas destinadas a favorecer la información jurídica para los asistentes, siendo más alto el puntaje, en los procesos evaluados en modalidad online respecto de los presenciales, que alcanzó 6 puntos sobre el promedio del ítem y 12 puntos respecto de los resultados de la evaluación presencial. Diferencia que podemos entender desde la mirada que los y las mediadores en el proceso online poseerían más tranquilidad y elementos de apoyo que consultar, para ofrecer tanto información como potenciar el uso de asesorías jurídicas.

En cuanto a la aplicación de los principios rectores de la mediación, son medidos no solo desde la descripción de estos, sino que en su aplicación durante todo el proceso, alcanzado un puntaje promedio de 87.67%, sin que se presentasen diferencias significativas entre ambas modalidades, aspecto que es importante en cuanto a valorar que la calidad de la mediación en sistemas remotos, no implicó un obstáculo al cumplimiento de los principios,

tema que en un inicio fue muy cuestionado por la doctrina, especialmente en cuanto a los principios de neutralidad e imparcialidad del mediador/a.

En cuanto a la aplicación de técnicas para la participación de las personas en el proceso, especialmente las que favorecerían el acceso a la justicia, encontramos que los resultados alcanzados en ambas modalidades se encontraron en calidad alta. Observando que una de las herramientas transversales como es el parafraseo, que se utilizó en las distintas etapas del proceso de la mediación, tiene un mayor puntaje en los procesos online.

Asimismo, las principales técnicas utilizadas en la etapa de gestión del conflicto, que propicia la circularidad para la mutua comprensión de los mensajes entre las partes (preguntas aclaratorias o preguntas circulares) estuvieron 6,29% mejor evaluadas en procesos online que en los presenciales. Incluso aquellas que propiciaron la reflexión de las partes se evaluaron mejor en forma online que presencial en un 1,71%.

Respecto a las técnicas recontextualizantes y/o reencuadre, fueron también evaluadas mejor en forma online, con 10,86% puntos de diferencia. Herramientas que son usadas para desestabilizar las narrativas ancladas en la negación del otro/a y la generación de nuevas reflexiones que puedan ofrecer miradas complejas respecto del conflicto.

El soporte tecnológico, se introdujo en este escenario como cuarta parte (Katsh y Rifkin, 2001: 20) que debe verse como una parte más del proceso, no reemplazando a ninguna de las partes ya participantes, y menos en el marco de procesos sincrónicos donde el rol del mediador/a sigue siendo el de guía de la atención mediadora a pesar del cambio del contexto. Ello puede implicar que el mediador debería generar nuevas competencias, asociadas al adecuado manejo de la tecnología para generar procesos en donde las partes puedan lograr un clima adecuado para lograr gestionar sus conflictos de una manera eficiente.

En el caso del mediador/a, la implementación de la medición online a nivel histórico tuvo muchas resistencias basándose que todos los procesos de resolución de conflictos estarían pensados para una modalidad presencial y solo así se pueden obtener sus beneficios (Raines, 2015: 273). En cuanto al rol de las partes frente a las mediaciones realizadas a través de plataformas es inevitable que se posicionen de manera diferentes algunas veces favoreciendo y otras no su posicionamiento en el proceso dependiendo de su personalidad y el grado de familiaridad que dispongan con la tecnología.

Sin perjuicio, de no lograr alcanzar en los procesos de mediación sincrónicos un “self digital” (Gordon, 2001) si la plataforma permitiese un manejo diferente de nuestras posiciones e intereses. Sabemos, que las personas se van a encontrar muchas veces en sus propios domicilios, hechos que en algunas situaciones les generaría una zona de confort como en otros puede ser disruptivo, ante lo cual el/la profesional debe la capacidad de poder percibir esta situación y gestionarla con las herramientas que tiene a su alcance para generar un proceso de alta calidad.

Estas diferencias en favor del proceso online se explicarían por el sistema de trabajo por plataforma remota que dispone de dominios en el uso del tiempo de manera diferenciada al espacio presencial (Alarcón García, 2020: 99) lo que influiría en los tiempos de reflexión que se le entregaría al proceso de atención, lo que debiera ser un tema de estudio futuro para evaluar si es una tendencia propia de esta metodología remota.

En este sentido, debemos asegurarnos de que exista acceso al servicio para todos aquellos/as que quieran intervenir en un proceso bajo esta modalidad (Luz Clara, 2018: 348) para que no generen limitantes de forma y acceso a justicia en nuestro país. Por otro lado, el rol del mediador/a debiese desarrollar algunas capacidades específicas para gestionar los

conflictos en este ámbito remoto, que posibiliten un mayor aprovechamiento de los medios tecnológicos a la hora de lograr eficiencia en la gestión de los conflictos objeto de los procesos de mediación familiar que se enfrentan.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, M. (1994). *Introducción a la supervisión*. Buenos Aires:Lumen.
- Alarcón García, S. (2020) “A propósito del COVID-19: ¿sería recomendable para Chile la mediación familiar en línea?”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, , 9(1), 93-119. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2020.57339> [consulta25/01/2022].
- Alarcón García, S.A. (2020). “Análisis de tecnologías digitales para beneficiar el ejercicio profesional de los mediadores familiares de Chile”. *Revista de Derecho Privado*. 39, 33-60. <https://doi.org/10.18601/01234366.n39.03> [consulta 25/01/2022].
- Azcárraga Monzonis, C. y Quinza Redondo, P. (2017). “Mediación Electrónica en materias de familia. Concepto, adecuación a la materia y principios rectores”, *Tratado de Mediación, Tomo II*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Barcia, R. (2013). Facultades y derechos compartidos respecto de los hijos: una mirada desde el Derecho Comparado. *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte* 20, (1), 21-60.
- Brandoni, F. (2011). *Hacia una mediación de calidad*. Buenos Aires, Argentina: editorial Paidós.
- Briz Clariget, M. (2020): *Mediación familiar y alienación parental*. Uruguay. La ley: Thomson y Reuters.
- Bujosa Vadell, L. y Palomo Vélez, D. (2018). “Mediación electrónica: Perspectiva Europea”, *Ius et Praxis*, 23(2), 51-78. <https://www.scielo.cl/pdf/iusetp/v23n2/0718-0012-iusetp-23-02-00051.pdf> [consulta 12/10/2021].
- Conforti, F. (2014). *Pequeño Manual de Mediación Electrónica: Mediación On-Line* (Spanish Edition). Ediciones Acuerdo Justo SL.
- Cox, S. (2011). “Acceso a la Justicia en Chile: Concepto - Realidades y Propuestas. Anexo 1”, *Acceso a la Justicia en Iberoamérica. Lineamientos para una guía de buenas prácticas*. Santiago de Chile: MINJU.
- Cronbach, L., Schoneman, P. & Mckie, D. (1965). *Alpha coefficient for stratified-parallel test*. *Educ Psychol Meas*. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001316446502500201> [consulta 05/02/2022]
- Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2008). *Mediación Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Folberg, J. y Taylor, A. (1997). *Mediación. Resolución de conflicto sin litigio*. México: Grupo Noriega Editores.
- Franco, R. y Cohen, E. *Evaluación de proyectos sociales*. Buenos Aires: GEL.
- Fuentealba-Martínez M. S., González-Ramírez I. X., & Valdebenito-Larenas C. (2018). Un novedoso instrumento para evaluar la calidad de la mediación de conflictos jurídicos familiares en Chile. *Jurídicas*, 15(1), 65 - 87. <https://doi.org/10.17151/jurid.2018.15.1.5> [consulta 24/10/2021].
- Gómez F., & Esteban, R. S. (2020). “Violencia de género, custodia compartida y mediación familiar en España. Discursos profesionales”. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (27), 100-120. <https://doi.org/10.20932/barataria.v0i27.531> [consulta 03/11/2021].
- González, I. y Cuevas, B. (2020). “Una política pública para la optimización de la calidad de la mediación en Latinoamérica”, *Boletín Mexicano de Derecho Comparado, nueva serie, LIII*, 158, 651-684. <http://dx.doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2020.158.15632> [consulta 20/11/2021].
- Gordon, R. (2001). *The electronic personality and digital self- dispute resolution journal*. <https://arbitrationlaw.com/library/electronic-personality-and-digital-self-dispute-resolution-journal-vol-56-no-1> [consulta: 15/11/2021]
- Hernández, R. et al. (2003). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Editorial McGraw-Hill.
- Lathrop, F. (2010). Custodia compartida, acuerdo de los padres y establecimiento de oficio: un fallo en ausencia de la ley. *Revista de Derecho*, XXIII (2): 414- 474.

- Lehtinen, U. & Lehtinen, J. (1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. *The Services Industries Journal*, 2 (3), 79-93. <https://doi.org/10.1080/02642069100000047> [consulta 07/12/2021]
- López, E. (2012). *Mediación y calidad*. http://www.cambrabcn.org/documents/1533402/1541141/GTM5_TRIBUNA_Mediacion+y+calidad_Emma+Lopez_Ok.pdf?version=1.0 [consulta 12/10/2021]
- Luz Clara, B. (2018). La mediación en entornos electrónicos. *Revista IUS*, 12(41). Se <https://doi.org/10.35487/rius.v12i41.2018.328> [consulta 03/01/2022]
- Mediate Bc. (2012). *Mediating from a distance: Suggested practice guidelines for family mediators*. Vancouver.
- Merton, R. (2003). *Teoría y estructuras sociales*. Madrid, España: Fondo de Cultura Económica de España.
- Migrainfo, Diputación de Barcelona. (2008). Balance del espacio de seguimiento y supervisión de la práctica profesional de mediadores y mediadoras comunitarios. Tercer Trimestre. <http://www.diba.cat/butlletins/detallRevista.asp?id=6165> [consulta 25/10/2021]
- Ministerio de Justicia de Chile –AGCI– Unión Europea. (2010). *Mediación y resolución colaborativa de conflictos, un aporte a la cohesión social* Ministerio de Justicia de Chile. Santiago de Chile.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2020). *Informe sobre Proceso Extraordinario de Rendición de Exámenes de 2020*. Santiago de Chile.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2020). *Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar. Auditoria Diciembre de 2020*. Santiago de Chile.
- Pita, S. y Pértegas, S. (2002). *Cuadernos de atención primaria*. <https://www.studocu.com/es/document/universidad-de-la-laguna/fundamentos-de-metodologia-ii/fernandez-p-y-pertegas-diaz-s-2002-investigacion-cuantitativa-y-cualitativa/13824701> [consulta 10/02/2022]
- Preyer, G. (2016) Una interpretación de la globalización: un giro en la teoría sociológica. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, LXI (226), 61-88. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v61n226/0185-1918-rmcps-61-226-00061.pdf>
- Raines, S. *The practice of mediation online: techniques to use or avoid when mediating in cyberspace*. Wamr 2004, Vol. 15 N° 9.
- Ramos, M. (2015). “Algunas consideraciones teóricas y prácticas sobre el acceso a la justicia”, *El acceso a la justicia en América Latina: Retos y Desafíos*, Costa Rica: Universidad para la Paz.
- Sallard, S. (2009). *Mediación, Supervisión y Contención. Una visión tridimensional*. México: Universidad de Sonora.
- Serrano, G., López, C., Rodríguez, D. y Mirón, L. (2006). *Características de los mediadores y éxito de la mediación*. Anuario de Psicología Jurídica, 16, 75-88 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=315024763006> [consulta 22/10/2021].
- Suares, M. (2005). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Talavera Hernández, J. (2015). “La figura del Mediador en la Mediación online”, *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*, 38, 203-230.
- Universidad de Concepción. (2006). *Estudio Calidad del Servicio de Mediación Licitado por el Ministerio de Justicia*. Ministerio de Justicia, Santiago de Chile.
- Ury, W. (2005) *Alcanzar la Paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo*. Madrid: Paidós. 1º Edición.
- Valdebenito, C. (2017). “Requerimientos de la mediación familiar licitada en Chile. Reflexiones para su conceptualización”. *Polis* 16, 48, 271-289. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682017000300271> [consulta 04/01/2022].
- Veracierto, P. (2020). *Co-mediación familiar a distancia. Metodología, redes y acceso*. Buenos Aires: Libro Digital.

Breve currículum

Caterine Valdebenito Larenas.

Académica de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Andrés Bello. Master en Estudios Avanzados de Mediación y Negociación.

Bastián Cuevas Campos.

Coordinador de Carreras Técnicas y Docente Universidad Central de Chile. Magister en Docencia para la Educación Superior.

Isabel Ximena González Ramírez.

Investigadora y docente Universidad Central de Chile. Doctora en Derecho.

María José Briz Clariget.

Investigadora y docente de la Universidad Católica del Uruguay. Doctora en Ciencias Jurídicas.