

# Evaluación de la calidad familiar en Chile. Una experiencia comparada en modalidad presencial y remota

Evaluation of family quality in Chile. A comparative experience in face-to-face and remote mode

**Caterine Valdebenito Larenas<sup>1</sup>**

Universidad Andrés Bello. Santiago, Chile

caterine.valdebenito@unab.cl

ORCID: 0000-0002-3684-0066

**Bastían Cuevas Campos<sup>2</sup>**

Universidad Central de Chile. Santiago, Chile

bastian.cuevas.campos@gmail.com

ORCID: 0000-0002-9796-1750

**Citar como:** Valdebenito, C. y Cuevas, B. (2022). Evaluación de la calidad familiar en Chile. *Desde el Sur*, 14(3), e0034.

## RESUMEN

Las políticas públicas sobre mediación familiar en Chile se han organizado en torno al sistema nacional de mediación licitada, que contempla la evaluación de la calidad de la conducción de los procesos de atención en mediación como una barrera de entrada en su postulación. En 2020 se estableció por primera vez un sistema mixto en aplicación de la metodología ECAME, en formato presencial y remoto, cuyos resultados presentaremos de forma comparada, con sus aportes y tareas pendientes en el proceso de modernización del sistema de atención a los conflictos de familia e infancia, que se muestran similares en cuanto a nivel de resultados de calidad del servicio.

## PALABRAS CLAVE

Políticas públicas, evaluación calidad mediación, evaluación presencial, evaluación remota, conflictos familiares

1 Trabajadora social y mediadora. Máster en Estudios Avanzados de Mediación y Negociación. Directora magíster en Intervención Sociojurídica en Familia, por la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Andrés Bello.

2 Sociólogo. Magíster en Docencia para la Educación Superior. Coordinador de Carreras Técnicas de la Universidad Central de Chile.

## ABSTRACT

Public policies on family mediation in Chile have been organized around the national system of tendered mediation, it envisages the evaluation of the quality of the conduct of the care processes in mediation, as an entry barrier for the application to it. This year 2020 is the first time that a mixed system of application of the ECAME methodology is established, in face-to-face and remote format whose results we will present in a comparative way, showing their contributions and to-do tasks in this modernization process system of attention to family and child conflict.

## KEYWORDS

Public policies, quality mediation assessment, face-to-face assessment, remote assessment, family conflicts

## Introducción

Al igual que otros años, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, a través de la Unidad de Mediación y Métodos Alternos (UMED), realiza la aplicación de la metodología de evaluación de la calidad de la conducción de un proceso de mediación previa en temas de familia (ECAME) al conjunto de mediadores con inscripción en el Registro Nacional de Mediadores, que desean postular a los procesos licitatorios de carteras de mediación familiar administradas por el Estado.

Durante 2020, la ejecución de este llamado estuvo cruzada por la realidad sanitaria que nos ha impuesto la pandemia por el covid-19, lo que implicó que la modalidad de la ejecución de la evaluación de la metodología tuviese que acomodarse a este escenario. Además, a la tradicional modalidad de evaluación presencial, se agregó la modalidad de la plataforma de videoconferencia remota, conocida comúnmente como mediación online, que, de acuerdo con lo indicado a nivel internacional, resulta coherente para fomentar el uso de otro tipo de recursos extrajudiciales que podrían ofrecer una solución rápida, eficaz y menos costosa a los conflictos (Bujosa y Palomo, 2017).

A partir del proceso de 2020 se presentan algunos aspectos centrales de la experiencia realizada, para así mirar comparadamente los resultados alcanzados, en la perspectiva de resaltar los aciertos y las tareas que nos plantean. De ese modo, se puede continuar avanzando en el proceso de mejoramiento de la calidad de los procesos de mediación en temas de familia e infancia.

## Una breve presentación de la metodología ECAME 2.0

La metodología de la evaluación de la conducción del proceso de mediación en causas prejudiciales y judiciales de familia en Chile surgió a inicios de la segunda década de este siglo, en una auditoría que realizó la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (CEAL-PUCV, 2011), que dio por producto la metodología de evaluación de la calidad de la mediación familiar.

Dicha propuesta, un tanto compleja por presentar cinco escenarios diferentes de evaluación que implicaban la aplicación seccionada de la pauta, fue rápidamente actualizada en la perspectiva de construir un instrumento que fuese posible aplicar de manera igualitaria a una sesión de mediación, independiente del estado de avance de la gestión del conflicto que presentase, lo que dio origen a la llamada pauta ECAME 2.0 en 2013 (González, Fuentealba y Valdebenito, 2018).

El instrumento contiene 26 ítems distribuidos en tres 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.

Todo ello se complementó con las actitudes coherentes con las políticas públicas (ACPP), que corresponden a las conductas y competencias necesarias de ser desarrolladas en los procesos de mediación familiar, según los requerimientos de las políticas públicas actuales determinadas por el SNMF. Además, han sido validadas por jueces y juezas con experiencia, están incluidas dentro de la pauta, y son valorizadas dentro del puntaje total y de cada mediador o mediadora.

- Componente 1, proceso de mediación: concentra 18 ítems, agrupados en función de conductas y habilidades desplegados por el mediador y o la mediadora en la sala de mediación, que dan cuenta del proceso de atención, y están en torno a cuatro subcomponentes, legitimidad, comunicación, participación y gestión del conflicto.
- Componente 2, contención de emociones en los mediados: agrupa las conductas o habilidades que despliega el mediador o la mediadora, referidas a la acogida y contención de las emociones, especialmente agresiones de corte psicológico y la habilidad emocional, consideradas en cuatro ítems.
- Componente 3, búsqueda de posibles acuerdos: se refiere a cómo el mediador o la mediadora va fortaleciendo la reflexión entre las partes para la posible toma de decisiones respecto del problema que les

aqueja, para lo que dispone de cuatro ítems, centrados en la gestión de esta tarea.

- ACPP: agrupan 18 ítems o frases, que constituyen un colectivo de conductas y herramientas correspondientes a aspectos propios de la normativa legal vigente y las técnicas de la mediación.

Las ACPP 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, que responden a requerimientos propios de la política pública de justicia chilena.

La evaluación de la pauta ECAME está compuesta por dos modalidades de evaluación: la pauta de ítems correlacionados y la lista de cotejo de conductas. La pauta ECAME se compone de un total de 44 ítems agrupados en tres componentes y un cuarto componente denominado ACPP.

**TABLA 1.** Distribución de ítems ECAME

Componente	Dimensión	Ítem	ACPP
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

Para evaluar cada uno de los 44 ítems antes señalados, el evaluador o la evaluadora debe asignar una calificación cualitativa, que posteriormente será asimilada a una nota según la escala de Likert de 1 a 5.

Una vez que se asignaron puntajes a los componentes e ítems evaluados, se procedió a efectuar el cálculo de puntaje por cada componente en forma independiente, para lo cual se suma el total de puntos obtenidos en cada ítem y se dividen 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 fórmula establecida en la tabla 2.

**TABLA 2.** Forma de cálculo de puntaje ECAME 2.0

$$\text{Puntaje ECAME} = \frac{\text{Puntaje máximo} - [\text{puntaje máximo} * (0,25 * [\text{nota obtenida} - \text{nota máxima}])]}{1}$$

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, que luego es ponderado al aplicar la fórmula indicada en la tabla 3.

**TABLA 3.** Forma de índice ECAME 2.0

$$\text{Índice ECAME} = \text{COMP1} \times 60\% + \text{COMP2} \times 15\% + \text{COMP3} \times 15\% + \text{COMP ACCP} \times 10\%$$

Los puntajes obtenidos como índice ECAME se distribuyen en cinco categorías, que dan cuenta de la calidad del proceso de mediación evaluados. Dichas categorías se presentan en la tabla 4.

**TABLA 4.** 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 %

Cabe señalar que la metodología ECAME fue concebida como una herramienta que puede ser aplicada entre pares mediadores, para lo cual dispone de una pauta de autoevaluación y otra de retroalimentación, organizadas en las tres dimensiones y ACCP, para facilitar el análisis respecto de la práctica observada<sup>3</sup>.

De 2018 a la fecha, la UMED ha incorporado la aplicación de la metodología ECAME 2.0 como parte del sistema de calificaciones para postular a las licitaciones públicas de servicios de mediación. Utiliza únicamente la pauta estandarizada como instrumento de la metodología ECAME 2.0, que arroja el puntaje de logro a ser incluido en la evaluación de los postulantes.

### Modalidad presencial de la aplicación

A partir de sus inicios, la aplicación de la metodología de evaluación ECAE ha sido realizada en un proceso de trabajo cara a cara, que replica

<sup>3</sup> La triada de documentos que componen el instrumento actualizado está disponible en los informes de las auditorías de la calidad de la mediación familiar en Chile de 2013, 2014 y 2015, en la página web de la UMED: <https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/auditorias-y-estudios/>

las condiciones de infraestructura, equipamiento y problemáticas comunes en los procesos de mediación en temas de familia realizados en Chile. Estas condiciones están reguladas en las respectivas bases de licitación de los periodos de contratos por licitación pública que se organizan cada tres o cuatro años. Ya se han publicado las bases licitatorias para el periodo 2022-2027.

Ello ha implicado el uso de una sala de trabajo de al menos 12 m<sup>2</sup>, habilitada con una mesa redonda y sillas iguales, con decoración mínima, para no distraer a las personas asistentes. En este espacio, el mediador o la mediadora conducir un proceso de mediación simulado, la mayoría de las veces, en las temáticas de la mediación previa chilena, que se representa por una pareja mixta de actores de amplia experiencia en el proceso evaluativo.

Todo el proceso es grabado por dos cámaras fijas dispuestas en diferentes ángulos, con la finalidad de registrar el desarrollo de la tarea. Un productor o una productora está presente durante toda la sesión, para supervisar y resolver imprevistos que puedan afectar la calidad del registro en curso. La simulación se estipula en una hora como máximo de duración, equivalente al tiempo de atención que se entrega en el sistema de mediación familiar licitada.

Con el propósito de homologar las condiciones de complejidad de la tarea, se ha utilizado un mismo caso a nivel nacional, que se ocupa de las materias de pensión de alimentos, cuidado personal y relación directa y regular. Además, las parejas de actores son preparadas previamente en lo que implica un proceso de mediación, para asegurar las condiciones de la representación.

En 2020, en la entrada de los locales físicos se contaba con personal que controlaba la temperatura, el uso de mascarillas y la limpieza de pies en los pediluvios, y proveyó de alcohol gel al mediador o la mediadora que asistió a evaluación. Asimismo, en la entrada de cada espacio de grabación se repitió el protocolo de sanitización personal, a fin de garantizar el cumplimiento de los protocolos por la pandemia sanitaria.

En las grabaciones se tomó la decisión de trabajar con una mesa rectangular (en vez de una mesa redonda), lo que permitió garantizar de mejor medida el necesario distanciamiento social en la sala de mediación. Finalmente, al inicio de la jornada de trabajo, así como al término de la videograbación, la locación fue sanitizada, al igual que el equipamiento de sillas, mesas y los materiales de trabajo, con los insumos de limpieza necesarios, siguiendo los estándares dispuestos por la autoridad competente.

## Modalidad por videoconferencia remota

Por las consideraciones ya señaladas en este periodo 2020, cuando la propuesta de mediación por sistemas remotos de atención comienza a cobrar más fuerza y es ingresada como proyecto de ley al Congreso chileno, es que la UMED realizó el sistema de postulación a los nuevos contratos de servicios de mediación familiar licitada por sistema remoto, dentro de los cuales se enmarcó la aplicación de la metodología ECAME.

Con la claridad de las palabras de Veracierta, para quien la mediación en su modalidad remota no debe reemplazar la mediación presencial y que «siempre preferimos el contacto cara a cara, en el mismo lugar [...] la modalidad a distancia ha sido desarrollada para los casos en los que la presencia no es posible, pero sí existe voluntad de diálogo y entendimiento» (2020, p. 117). De igual forma, debe realizarse teniendo un especial cuidado en la aplicación de los principios guías de la mediación (Azcárraga y Quinza, 2017), lo que también fue aplicable al proceso de evaluación de la calidad del servicio que es la metodología ECAME.

Cada simulación de conducción de mediación en videoconferencia fue acompañada de forma remota por un productor 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.

Con tal de homologar las condiciones de trabajo, se dispuso que cada actor o actriz contara con un equipo de computador con una pantalla de al menos 14 pulgadas, conexión estable a Internet, y un espacio de trabajo tranquilo, con luz adecuada, y sin presencia de terceros o elementos distractores en el mismo lugar, que pudiesen afectar a la concentración requerida para el proceso. De esta forma, se permite una grabación neutra, acorde a los estándares de nitidez visual y de sonido disponibles en los procesos anteriores de evaluación ECAME.

A fin de asegurar dichos requerimientos, se realizó previamente una sesión de prueba de grabación con los mediadores y las mediadoras participantes, que permitiese valorar las condiciones tecnológicas disponibles. Con esa información sería posible apoyar los aspectos técnicos para el mejor uso de las plataformas y un desempeño adecuado en el proceso ECAME a ser desarrollado.

El trabajo se realizó a través de la contratación de una cuenta dedicada en la plataforma Zoom, en un formato equivalente al utilizado en las pruebas previas que fueron parte del proceso de selección en curso. Esta conexión remota dispuso de acceso a varios anfitriones (para los roles de productor y secretaria), además de un número amplio de participantes

en la sesión (para los roles de partes y mediador o mediadora), y permitió la programación del horario de inicio y de término de trabajo para cada sesión de mediación grabada.

La concentración de los roles de anfitriones en determinados integrantes del equipo de la propuesta técnica permitió la reunión de los permisos de generación de reuniones y su grabación, que constituye una medida de seguridad en el manejo de la información que es parte del proceso de la mediación (Conforti, 2014; Alzate Sáez de Heredia, 2008).

### Principales resultados de la aplicación comparada

La información que presentaremos en este apartado corresponde a los resultados más importantes generados en el análisis comparado respecto de ambas modalidades de aplicación de la metodología ECAME 2.0, que alcanzó un total de 60 evaluaciones para mediadores concentrados en tres llamados de licitaciones, de septiembre a noviembre de 2020, realizadas en la Región de Magallanes, la Región del Maule y la Región Metropolitana.

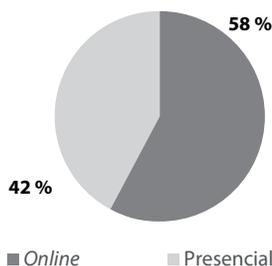
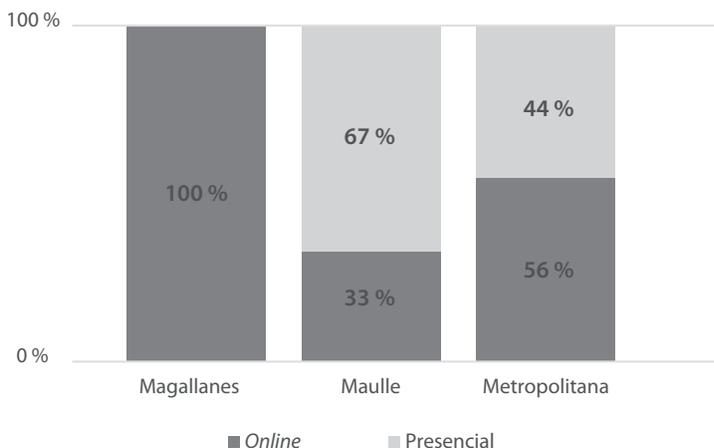


FIGURA 1. Mediadores y mediadoras según modalidad de evaluación

Si bien se observó una diferencia entre las proporciones de las modalidades de aplicación de las evaluaciones, esta no resultó tan distante, debido a que el 16 % de diferencia se traduce en 10 casos de la aplicación *online* por sobre la aplicación virtual.

La distribución de las modalidades de aplicación de la metodología ECAME fue definida por la UMED, de acuerdo con las condiciones sanitarias presentes en cada región en el periodo de ejecución del proceso. Fue así como la Región de Magallanes en el extremo sur realizó la tarea en su totalidad por vía remota, en tanto que las regiones de Maule y Metropolitana lo hicieron en formato mixto.



**FIGURA 2.** Regiones y mediadoras según modalidad de evaluación

Al momento de observar las distribuciones de las modalidades por región, se observó que la diferenciación porcentual identificada radicó en la Región Metropolitana, ya que Magallanes y la Antártica no tuvieron mediaciones presenciales, y en el Maule solo se desarrolló una evaluación por videoconferencia remota. La diferenciación entre las modalidades en la Región Metropolitana correspondió a un 10 %, lo que, valorada desde la frecuencia de los casos evaluados, arrojó que existen 6 casos más en la modalidad online por sobre la modalidad presencial, lo que no tiene incidencia en los resultados.

**TABLA 5.** Puntaje ECAME según modalidad de evaluación

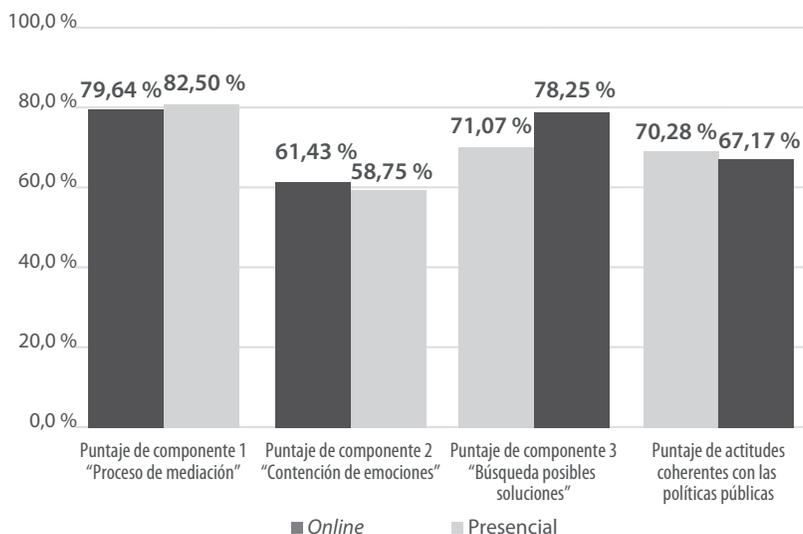
Método	Media
Online	74,69 %
Presencial	76,77 %
Total	75,55 %

Al observar los puntajes promedios alcanzados, las distancias porcentuales son mínimas. Quienes fueron evaluados de manera presencial obtuvieron un puntaje similar a los que se evaluaron a través de la plataforma de videoconferencia remota. La distancia porcentual fue de 2,08 %, que no es estadísticamente significativa.

Los resultados se valoran como hallazgos relevantes, ya que nos permiten observar que no hay diferencias estadísticas significativas entre los resultados alcanzados y el tipo de modalidad de evaluación empleada,

sea esta de tipo presencial o por videoconferencia remota. Tampoco afecta el desempeño de los mediadores y las mediadoras evaluados.

Por ello, es posible señalar que, al comparar los resultados de ambas modalidades de trabajo implementadas, los resultados alcanzados en los dos sistemas siguen la tendencia de los promedios de los 60 mediadores que participaron del proceso 2020, que se encuentra en «calidad alta».



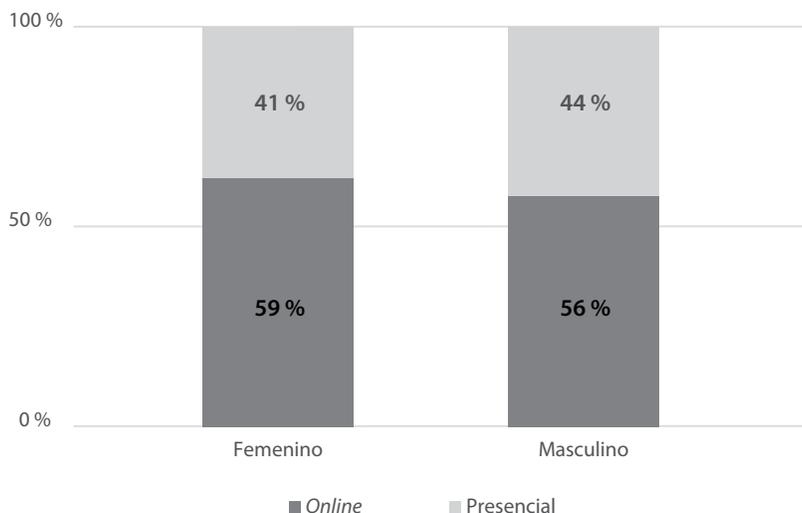
**FIGURA 3.** Puntaje promedio por componentes, según modalidad de evaluación

Mirando más en detalle los puntajes alcanzados en los componentes de la metodología ECAME, encontramos que la dinámica antes planteada se repite; esto es, no existen diferencias significativas relevantes entre los puntajes promedio de las personas evaluadas por la modalidad de videoconferencia remota y de las que fueron calificadas en la modalidad tradicional presencial. Esto nos lleva a concluir que el tipo de modalidad de evaluación no generó diferencias significativas en la forma de conducción de los y las profesionales que ejecutaron los procesos simulados de mediación familiar en ambos casos.

Teniendo en consideración lo antes mencionado, puede señalarse que el componente de búsqueda de posibles soluciones es el que presenta una diferencia porcentual en los resultados que diferencian una y otra modalidad de grabación utilizada. Los procesos de mediación grabados de forma presencial alcanzan un 7,18 % más en el puntaje promedio respecto de la modalidad por videoconferencia remota. Está en directa relación con la gestión compleja del conflicto, en torno a valorar los distintos

tipos de acuerdo y la reflexión conjunta en torno a estos, siguiendo una mirada casuística de los procesos de atención.

Los demás componentes muestran una diferencia promedio de 2,88 %, que se reparten entre ambas modalidades, sin que se afecten de forma significativa el valor final alcanzado.

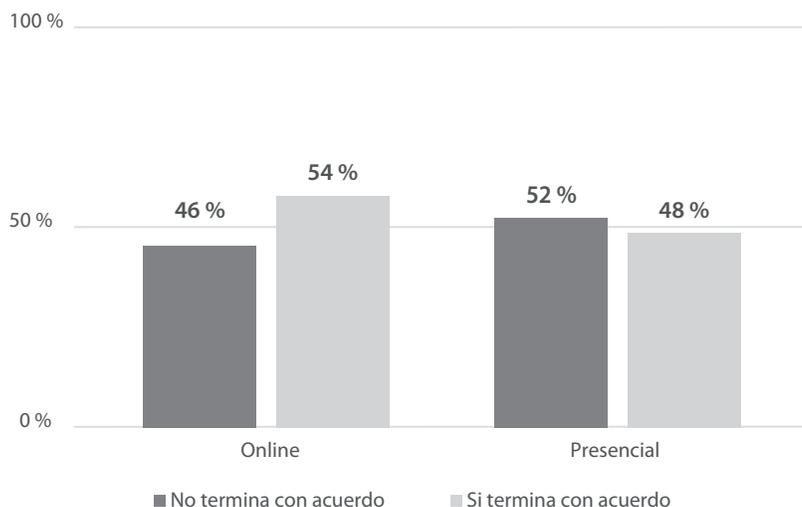


**FIGURA 4.** Mediadores y mediadoras según modalidad de evaluación

Al observar la proporción entre mediadores y mediadoras respecto de la modalidad de evaluación, nuevamente no se encontró una diferencia significativa entre ambas formas de evaluación. Aun si consideramos que la proporción fue que por cada 5,7 mediadoras hay un mediador, las proporciones de la modalidad por género tienden a ser similares. En ambos sexos se observó igualmente una mayoría relativa en la aplicación *online* sobre la presencial.

Respecto a la desviación estadística de los datos, se observó que hay una diferencia por género de  $\pm 4$  % que, según el tamaño del universo, no pudo ser considerada estadísticamente significativa. Ello también se ha notado en las aplicaciones de la evaluación de la metodología ECAME de los años anteriores.

Durante el presente proceso de análisis, no existió una diferencia significativa en la relación entre puntajes y modalidad de evaluación, que en su mayoría fueron evaluaciones *online*. Debe destacarse que la diferencia en el caso de la categoría «otros» corresponde a profesiones a las que solo se aplicaron evaluaciones por modalidad de videoconferencia remota.



**FIGURA 5.** Término de la mediación según modalidad de evaluación

En el tipo de término del proceso de mediación no hubo una diferencia significativa entre ambas modalidades de grabación de la aplicación de la metodología ECAME, considerando que la diferencia proporcional es en promedio  $\pm 10\%$ . En la modalidad online, esta cifra representa una diferencial de tres evaluaciones, mientras que en lo presencial corresponde a un solo caso. Por ello, pese a los 10 puntos de diferencia, no se puede hablar de una distancia proporcional significativa, lo que da cuenta de que la modalidad no incide directamente en el tipo de cierre del proceso.

En este punto es posible señalar que 14 evaluaciones de la metodología ECAME en modalidad de videoconferencia remota presentaron dificultades técnicas, como problemas de sonido e inestabilidad de la imagen por la calidad de la conexión a Internet disponible de los y las profesionales evaluados, que fueron subsanados con el apoyo del productor o la productora. Una sola sesión estuvo marcada por el escaso manejo tecnológico del mediador o la mediadora, que no pudo relacionar la distancia necesaria para la adecuada imagen en la cámara de su equipo computacional, ni usar los audífonos para disminuir los ruidos del entorno captados por los micrófonos.

A nivel de las competencias técnicas, se concluyó que un aspecto para reforzar en el desempeño de mediadores y mediadoras se refiere a los tiempos de comunicación por sistemas informáticos, que, por la intermediación de los aparatos tecnológicos, requiere de tiempos de retorno diferentes a la comunicación presencial. Esto debe ser regulado para la realización de procesos de mediación en sistemas tecnológicos en

condiciones comunicativas subjetivas de respeto y en espacios de confianza con ambas partes.

El no considerar este punto pudo deberse a que fue la primera vez que los profesionales realizaban una atención por plataforma de videoconferencia remota, lo que les generó ansiedad, como fue señalado, al momento de la prueba, al equipo de producción del proyecto.

En el mismo sentido, se sugiere hacer un adecuado uso de la cámara del equipo computacional, que registra el espacio de trabajo del profesional, de modo que mantenga las mismas condiciones de neutralidad y tranquilidad de una sala de trabajo presencial de mediación.

Además, es importante la distancia que el profesional debe disponer con el equipo, para mantener el encuadre de rostro completo, hombros y manos al gesticular, y proporcionar una imagen visible a las partes. Estos aspectos fueron señalados por el productor o la productora en la sesión de pruebas, pero no siempre se incorporaron de manera total en el desarrollo de la sesión. Ello nos lleva a considerar la necesaria formación en el uso de las metodologías de la información como elementos propios de la educación continua para los mediadores y las mediadoras en el ámbito familiar.

### **Principales hallazgos y propuestas**

Este apartado nos permitió reflexionar en torno a algunas conclusiones alcanzadas en este estudio, así como también presentar un conjunto de recomendaciones técnicas que se han generado, con la finalidad de favorecer la lectura de los resultados.

Los procesos de evaluación de metodología ECAME de modalidad presencial fueron realizados en similares condiciones a los efectuados en los años anteriores, con los mismos locales, equipamientos y equipos de producción y actores, lo que correspondió a procesos de trabajo ajustados en su forma de funcionamiento. Se desarrollaron sin dificultades de implementación, lo que permitió observar los resultados en una mirada longitudinal.

La metodología de evaluación ECAME por el sistema de plataforma de videoconferencia remota fue implementada por primera vez en este estudio de calidad de la mediación, para lo cual se optó por utilizar un sistema de conferencias online en una plataforma de uso masivo, como es el programa Zoom. Para ello, se realizó un contrato de uso privado de un espacio de trabajo específico y privado, que permitiera el desarrollo de los procesos de evaluación necesarios, y resguardara las condiciones de privacidad de la información personal de las personas participantes

(Talavera, s. f.), que entendemos es uno de los aspectos centrales a considerar en esta modalidad.

Los resultados alcanzados en la evaluación de la metodología ECAME efectuada en este periodo fueron muy similares entre sí y alcanzaron la categoría de «calidad alta» en el valor de ECAME global. Mostraron resultados equivalentes en los distintos componentes y dimensiones que la organizan, como se observó en los resultados que presentamos en el apartado anterior. Lo que, en palabras de Alzate Sáez de Heredia, se recoge como el potencial transformativo de la mediación puede encontrarse también cuando el proceso tiene lugar en red (2008, p. 8).

Los resultados expuestos constituyen un aspecto relevante en esta experiencia de aplicación de la metodología ECAME 2.0, posible de ser analizada desde dos puntos de vista.

El primero se refiere a que permitió despejar las hipótesis acerca de la dificultad de realizar procesos de mediación en temas de familia e infancia en un espacio que no contemplase la relación directa cara a cara (Royo, 2011), al menos en la temática y complejidad que presentarían los procesos de mediación familiar en temáticas previas en el sistema licitado chileno.

Y el segundo indica que las áreas a fortalecer en ambas modalidades son las mismas en los diferentes componentes de la pauta, lo que nos hizo mirar las conductas y atenciones de los mediadores y las mediadoras como un accionar complejo propio de las redes sistémicas de corte institucional, que van replicando su funcionamiento en los diversos escenarios de acción, y se adaptan a la complejidad creciente y la rapidez de los cambios (Morín, 1999, p. 32).

Creemos que los aspectos de manejo técnico computacional y de redes informáticas por parte de las y los profesionales, que son parte de forma de organización de la sociedad contemporánea (Luz Clara, 2018), y que fueron aplicados en esta oportunidad al proceso de evaluación de la conducción de un proceso de mediación familiar en la metodología ECAME, deben ser reforzados para alcanzar estándares adecuados de manejo y aportar seguridad en su manejo profesional.

Existe coincidencia entre los especialistas de la mediación a nivel europeo y latinoamericano<sup>4</sup> en que el uso de los sistemas informáticos para

---

4 Este aspecto es especialmente relevado por los mediadores Alberto Elizabetsky de ODR Latinoamérica y Óscar Franco Conforti de EU-Mediador en Europa, dos conocidos profesionales entusiastas de la mediación electrónica. Ambos colocan como principal requerimiento los sistemas de seguridad de al menos doble cifrado, entre otros elementos de resguardo informático, como criterio clave para un adecuado proceso de mediación en el sistema de

la realización de procesos de mediación constituyen un nuevo entorno social y laboral (Luz Clara, 2018, p. 345), que debe contar con un conjunto de requerimientos técnicos y de capacitación que permita asegurar su desarrollo en similares condiciones de seguridad, confidencialidad, confianza técnica y facilidades de comunicación, para favorecer el adecuado desarrollo del proceso de gestión del conflicto en atención.

Ello fue corroborado en este proceso de evaluación de la calidad de la mediación, donde observamos diferencias en el acceso y equipamiento existente en las distintas zonas geográficas, por lo que se sugiere que en el caso del SNM corresponde al Estado el brindar el sistema informático que provea los requerimientos de seguridad, confidencialidad y validación de los datos personales de los asistentes, almacenamiento de la información de la sesión, acceso a diferentes salas de trabajo en paralelo dentro de una misma sesión (para el desarrollo de las sesiones privadas), entre otros aspectos (Luz Clara, 2018; Conforti, 20144; Alzate Sáez de Heredia, 2008), a fin de proporcionar de manera rigurosa los espacios de trabajo de forma regulada, con la seguridad necesaria para la atención de personas y el diálogo entre sistemas informáticos (por ejemplo, el Simef, que facilita el registro de las atenciones en el SNM).

Asimismo, se propone que deben ser considerados en las bases licitatorias los requerimientos de equipamiento computacional y conectividad que serán solicitados a los centros de mediación, como parte de la infraestructura, el mobiliario y los sistemas comunicacionales estimados como estándares mínimos para el ejercicio de la tarea mediadora. Así, encontramos que la capacidad de almacenaje de información y la velocidad de la conexión son aspectos que deben ser detallados con claridad, teniendo en cuenta los estándares de calidad necesarios que permitan una comunicación continua y fluida tanto en lo auditivo como en lo visual (que permite observar los aspectos corporales) (Talavera, s. f., p. 19), y, en suma, una comunicación humana integrada.

También las sesiones privadas del mediador o la mediadora con cada participante deben ser una práctica cotidiana del sistema de mediación familiar por videoconferencia, como una forma de anticiparse a las condiciones de comunicación remota que presentan ciertos espacios de espera a la respuesta de los demás participantes.

Al ser vivenciada de manera individual cada parte con el mediador o la mediadora, puede avanzar en el modelamiento de la forma de comunicación que considere los espacios de tiempo de recepción de la respuesta

---

videoconferencia.

en la videoconferencia, la adaptación a los problemas de conectividad u otros imprevistos propios de los sistemas informáticos o digitales. Se construye así una esfera personalizada que aporte en la generación de los espacios de confianza, que son parte de la etapa inicial de cualquier proceso de atención con personas.

En el mismo sentido, la implementación de la sesión individual del mediador o la mediadora con cada participante permite abordar por separado la apertura y gestión del conflicto, a fin de categorizar el tipo y la complejidad de la problemática que será abordada, y avanzar en su comprensión y la confección de la hipótesis del caso (Valdebenito, 2017), que va a guiar la intervención de las siguientes etapas de la mediación familiar.

Como consecuencia directa, la mediación familiar deberá ser realizada en diferentes tiempos de trabajo o sesiones de atención. Con ello se avanza en la mirada de proceso que se intenta instalar por la UMED con el cambio de modelo de contratos en los últimos años, y también en la atención brindada acorde a los nuevos escenarios de las configuraciones familiares de la sociedad contemporánea. Además, permite recuperar la orientación inicial de la política pública de la mediación familiar de mediados de la década pasada, como un proceso integrado de atención a la problemática familiar que posibilite su abordaje en una lógica de interseccionalidad de derechos y acceso a la justicia.

Este punto es de particular relevancia cuando se considera la multiplicidad de factores que afectan a las familias en la interrelación entre vida privada y entorno social en que se desenvuelven (Bolaños Cartujo, 2008), ya que los cambios sociales y culturales en la forma de comprender a las familias están en transición (Pillado, 2015, Pineda, 2010) con los modelos tradicionales, y generan representaciones de roles y funciones que entran en conflicto en el centro del escenario familiar.

Todo lo expresado va en directa coherencia con las propuestas contempladas en el proyecto de ley ingresado en septiembre de 2020, que propone la incorporación de nuevos artículos en el Código de Procedimiento Civil, con vistas a la instalación de los MASC dentro de los sistemas de atención por plataforma remota, como parte del proceso de informatización que es plenamente aplicable (Bujosa y Palomo, 2017) en nuestras formas judiciales. De igual modo, consagra la posibilidad de que la mediación, con acuerdo de las partes, se efectúe por vías remotas audiovisuales. Se replica esta última reforma en la mediación en materia de familia, por lo que se modifica el artículo 103 de la Ley 19.968.

La propuesta de Alarcón (2020), que recoge la guía de Mediate BC (2012, pp. 11-12), parece ser adecuada para la realidad chilena, ya que

señala la importancia de revisar la existencia de ciertas condiciones básicas para su ejercicio, dirigidas a corroborar el acceso a un sistema de comunicación informático adecuado en conectividad y calidad, así como el manejo de tipo usuario de las partes, para que la aplicación de los sistemas tecnológicos constituyan efectivamente un aporte y no un factor de complejización del acceso a la justicia.

Asimismo, desde nuestra experiencia como mediadores, formadores e investigadores en la materia, avanzamos en la consideración más específica de los requerimientos tecnológicos y procedimentales que estimamos necesarios, de forma que se respete el espíritu de la mediación en este cambio de paradigma de los procesos de atención a personas.

### **Contribución de los autores**

Trabajo colaborativo y en equipo, en jornada y equivalencia de aportes, conforme con la especialidad de cada investigador.

### **Fuente de financiamiento**

Licitación pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile.

### **Potenciales conflictos de interés**

Ninguno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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>
- Alzate Sáez de Heredia, R. (Marzo de 2008). Mediación en línea. *Revista de Mediación*; 1(1), 6-15. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-01-02.pdf>
- Azcárraga, C. y Quinza, P. (2017). Mediación electrónica en materias de familia. Concepto, adecuación a la materia y principios rectores. En C. Azcárraga y P. Quinza (eds.), *Tratado de mediación*. Tomo III. Tirant Lo Blanch.
- Boletín 13.752-07. Proyecto de ley, iniciado en mensaje de S. E. el Presidente de la República, que reforma el sistema de justicia para enfrentar la situación luego del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública. <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmlD=14306&prmbOLETIN=137%2052-07>.
- Bolaños Cartujo, I. (2008). *Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas*. Reus.
- Bujosa Vadell, L. y Palomo Vélez, D. (2017). Mediación electrónica: Perspectiva europea. *Ius et Praxis*, 23(2), 51-78. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122017000200051>
- Conforti, F. (2014). *Pequeño manual de mediación electrónica. Mediación On-Line*. Acuerdo Justo.
- González, I., Fuentealba, M. y Valdebenito, C. (2018). Requerimientos de calidad en el ejercicio de la mediación familiar lícitada en Chile. Reflexiones para su conceptualización. *Revista Jurídica de la Universidad de Caldas*, 15(1), 65-87. <https://10.17151/jurid.2018.15.1>
- Luz Clara, B. (2018). La mediación en entornos electrónicos. *Revista IUS*, 12(41), 343-358. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100343&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100343&lng=es&tlng=es)
- Morín, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Paidós.
- Mediate BC (2012). *Mediating from a distance: Suggested practice guidelines for family mediators*. Vancouver. <https://bit.ly/2Y4I5gU>
- Pillado, E. (2015). La mediación familiar : regulación, ámbito de aplicación y principios informadores. En E. Pillado y F. Fariña (eds.), *Mediación familiar. Una nueva visión de la gestión y resolución de conflictos vistos desde la justicia terapéutica*. Tirant Lo Blanch.

Pineda, J. A. (2010). Familia postmoderna popular, masculinidades y economía del cuidado. *Revista Latinoamericana de Estudios de la Familia*, 2, 51-78. [http://revlatinofamilia.ucaldas.edu.co/downloads/Rlef2\\_3.pdf](http://revlatinofamilia.ucaldas.edu.co/downloads/Rlef2_3.pdf)

Royo, R. (2011). *Maternidad, paternidad y conciliación en la CAE. ¿Es el trabajo familiar un trabajo de mujeres?* Deusto Digital. [www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub02.pdf](http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/otraspub/otraspub02.pdf)

Talavera Hernández, J. (S. f.). *La figura del mediador en la mediación online*. [http://www.graduadosocial.org/archivos/mediacion\\_online.pdf](http://www.graduadosocial.org/archivos/mediacion_online.pdf)

Veracierto, P. (2020). *Co-mediación familiar a distancia. Metodología, redes y acceso*. Libro Digital.

Valdebenito Larenas, C. (2017). Requerimientos de calidad en el ejercicio de la mediación familiar lícitada en Chile. Reflexiones para su conceptualización. *Polis (Santiago)*, 16(48), 271-289. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682017000300271>

Recepción: 13/1/2022

Aceptación: 1/7/2022