
La calidad de la mediación familiar en Chile*

» ISABEL XIMENA GONZÁLEZ RAMÍREZ**

RESUMEN. El presente artículo trata del estado y los avances que ha experimentado la calidad de la mediación familiar en Chile. País donde se ha implementado una sólida e innovadora metodología para la supervisión de la calidad de este servicio, que sirve además para la formación de los mediadores licitados, que son los encargados de gestionar colaborativamente los conflictos jurídicos en materia de familia.

Para efectos de diseñar esta metodología se ha usado un tipo de investigación denominada de desarrollo experimental, que consiste en aprovechar los conocimientos obtenidos de la investigación y la experiencia práctica para poner en marcha nuevos procesos o sistemas para la mejora sustancial de los servicios existentes.

El uso de este sistema ha permitido un avance en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la mediación familiar licitada en nuestro país, lo que es

* Fecha de recepción: 22 de diciembre de 2017. Fecha de aceptación: 14 de mayo de 2018. Para citar el artículo: GONZÁLEZ RAMÍREZ, I. X., "La calidad de la mediación familiar en Chile", *Revista de Derecho Privado*, Universidad Externado de Colombia, n.º 35, julio-diciembre de 2018, 369-390. doi: <https://doi.org/10.18601/01234366.n35.14> Investigación realizada por el Centro de Mediación de la Universidad Central de Chile (Investigadoras: Isabel González R., Caterine Valdebenito L. y Soledad Fuentealba M.) y presentada en el Foro Mundial de Mediación de Quebec en el año 2017.

** Abogada y mediadora de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Magíster en Derecho Penal y doctora en Derecho de la Universidad de Buenos Aires. Docente titular de Derecho Penal y Mediación. Directora del Centro de Mediación y Arbitraje de la Universidad Central de Chile, del magíster en Mediación y del magíster en Arbitraje de la Universidad Central de Chile, Santiago de Chile, Chile. Contacto: igonzalezr@ucentral.cl

relevante para el acceso a la justicia en materias propias del derecho de familia y además es destacable por constituir un ejemplo a nivel iberoamericano del uso de un sistema estandarizado y validado de supervisión de la calidad de la mediación, aplicado en todo el país.

PALABRAS CLAVE: mediación familiar, calidad, proceso de evaluación, formación continua.

The Quality of Family Mediation in Chile

ABSTRACT. This article deals with the state and the advances that the quality of family mediation has experienced in Chile. Country where a solid and innovative methodology has been used to supervise the quality of this service, which also serves for the training of bidders, who are responsible for collaboratively managing legal disputes regarding family matters.

For the purposes of designing this methodology, a type of research called Experimental Development has been used, which consists of taking advantage of the knowledge obtained from research and practical experience to start up new processes or systems for the substantial improvement of existing services.

The use of this system has allowed progress in the process of continuous improvement of the quality of family mediation tendered in our country, which is relevant for access to justice in matters of family law and is also notable for constituting an example at the Ibero-American level of the use of a standardized and validated system for monitoring the quality of mediation, applied throughout the country.

KEYWORDS: Family mediation, quality, evaluation process, continuous training.

SUMARIO. Introducción. I. Estado del arte sobre la evaluación y mejoramiento de la calidad en la mediación familiar. II. Metodología aplicada para el logro de un sistema permanente de supervisión y mejoramiento continuo de la calidad de la mediación familiar en Chile. III. Hallazgos. Conclusiones. Referencias.

Introducción

Este artículo trata sobre la calidad de los procesos de mediación familiar licitada en Chile. Servicio que actualmente presta el Estado a quienes necesitan resolver conflictos jurídicos en materia de familia, mediante entidades privadas supervisadas por el Ministerio de Justicia.

La calidad de este servicio ha avanzado progresivamente en la última década, lo que se ha logrado con la aplicación de una nueva metodología de supervisión de la calidad, incorporada de forma sistemática y uniforme en todo el país.

Esta nueva metodología ha contribuido a mejorar el acceso a la justicia en Chile, debido a que mediante la aplicación de un sistema colaborativo validado como es la mediación familiar, se resuelven de manera más eficiente e integral los conflictos jurídicos en materia de familia, según lo reconocen los estudios de percepción de sus usuarios.

Estos logros se han obtenido tras un largo proceso de ensayo y error, que se inició en 2004 con la Ley n.º 19.968, que crea los tribunales de familia, y con la entrada en vigencia de la Ley n.º 20.286 de 2008, que introduce mejoras orgánicas y procedimentales a esta normativa.

Entre los principales cambios introducidos por esta ley se incorpora la mediación familiar¹ previa, que establece como obligación a las partes el intentar, antes de la interposición de una acción judicial ante los tribunales de familia, un acuerdo a través de un proceso de mediación², respecto de los más usuales conflictos del derecho de familia, relativos al derecho de alimentos, cuidado personal y el derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados a mantener una relación directa y regular, la que también opera en el marco de una acción de divorcio o separación judicial, establecidas en el artículo 106 de esta ley³.

En este contexto, a partir del año 2011 se han venido replicando buenas prácticas en Chile de supervisión entre pares, lo que tiene como objetivo, más que el control, un aprendizaje-acción, para lo cual se ha utilizado una modalidad de investigación denominada de desarrollo experimental⁴, que consiste en aprovechar los conocimientos obtenidos de la experiencia práctica para producir nuevos productos con el objeto de poner en marcha nuevos sistemas para la mejora sustancial de los servicios existentes, produciendo un avance en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad de la mediación familiar licitada en nuestro país.

1 De acuerdo con el artículo 103 de la Ley n.º 19.968 de 2004, se entiende por mediación aquel sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial, sin poder decisorio, llamado mediador, ayuda a las partes a buscar por sí mismas una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos. Cfr. Informe Final Definitivo, Auditoría Externa para la Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar, Centro de Estudios y Asistencia Legislativa de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2011.

2 STEIN, A., "Contra la prueba libre", en *Revista de Derecho*, Universidad Austral, vol. xxvii, 2015, 467-480.

3 ACUÑA SAN MARTÍN, M., *Efectos jurídicos del divorcio*, Santiago de Chile, Abeledo Perrot y Thompson Reuters, 2011.

4 CARVAJAL, L., "Desarrollo experimental" [en línea], 12 de enero de 2013, disponible en: www.lizardo-carvajal.com/desarrollo-experimental/ [consultado el 17 de diciembre de 2017].

Para la implementación de esta nueva metodología el Ministerio de Justicia de Chile, a través de dos universidades⁵, realizó cuatro estudios, que contienen investigaciones aplicadas y experimentales sobre el sistema de supervisión de la calidad en los procesos de mediación familiar y la capacitación de sus operadores, efectuados entre los años 2011 y 2016, iniciándose en 2017 otra aplicación de este sistema de evaluación de la calidad que servirá para la selección de los nuevos mediadores familiares licitados, quienes prestarán servicios al país por los próximos cuatro años.

Ahora bien, estas investigaciones permitieron validar un sistema de supervisión de la calidad para ser aplicado a los mediadores familiares que prestan servicios licitados en todo el país, mediante el monitoreo que realiza la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia, creándose para estos efectos los instrumentos necesarios para medir y comparar los distintos componentes propios de la calidad en los procesos de mediación familiar de cada mediador, centro de mediación y región del país, retroalimentando la gestión de sus actores, con el propósito de mejorar la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

Es así como, considerando que la mediación es uno de los mecanismos que el Estado ofrece a las personas para la solución jurídica de importantes conflictos⁶, requiere que sus servicios sean de calidad, de donde surge el siguiente planteamiento del problema: ¿cómo es la metodología que utiliza Chile para supervisar y mejorar la calidad de los servicios de mediación familiar licitados que ofrece el Estado y cuáles son los estándares de calidad obtenidos producto de su aplicación?

Este estudio se plantea una hipótesis en los siguientes términos: Chile cuenta con una metodología validada de supervisión de la calidad del servicio de mediación familiar licitado, mediante la cual utiliza un sistema de enseñanza-aprendizaje entre pares, que aplica periódicamente a sus mediadores, cuyos procesos e instrumentos están en permanente actualización, lo cual permite mejorar en forma continua los estándares de calidad de los mediadores licitados en Chile, que se encuentran dentro de un parámetro de calidad alta.

El objetivo de este artículo es analizar la metodología que utiliza Chile para supervisar y mejorar la calidad de los servicios de mediación familiar licitados que ofrece el Estado, y si su aplicación ha permitido elevar los estándares de calidad de sus operadores.

Para lograr este objetivo se utilizó un diseño exploratorio con una metodología empírica, que da cuenta de los resultados de cuatro investigaciones aplicadas a todo el universo de mediadores familiares licitados en Chile, concluyendo

5 Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y Universidad Central de Chile.

6 PREYER, G., "Una interpretación de la globalización: un giro en la teoría sociológica", en *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, Universidad Autónoma de México, nueva época, año LXI, n.º 226, enero-abril, 2016, 61-88.

que la aplicación de este proceso de supervisión cuenta con elementos de aprendizaje entre pares, consistentes en cinco etapas:

1. La observación y videograbación del proceso de mediación.
2. Una autoevaluación del mediador observado.
3. Una retroalimentación del supervisor al mediador evaluado.
4. Un informe de evaluación del supervisor, con la asignación de un puntaje de calidad de la gestión, que le entrega al mediador información respecto de cada uno de los componentes de la mediación y compara su evaluación con otros períodos y otros mediadores y centros.
5. Una capacitación como remedial de aquellos aspectos que aparecen deficitarios, diferenciada por localidad del país, lo que contribuye a mejorar la calidad de la mediación y compartir buenas prácticas entre las distintas regiones.

En cuanto a la estructura de este artículo, comienza con un apartado que describe el estado del arte sobre el tema abordado; sigue con un análisis de la metodología e instrumentos utilizados en la evaluación de la calidad de la mediación familiar; continúa dando cuenta de los resultados que se han obtenido de la aplicación de este sistema de supervisión para el mejoramiento de la calidad de la mediación familiar; y termina con algunas conclusiones.

Este estudio es destacable por tratarse de una buena práctica a nivel iberoamericano en relación con un procedimiento validado para medir la calidad de la mediación y aplicado de manera estandarizada y uniforme en todo el país desde hace seis años.

I. Estado del arte sobre la supervisión y mejoramiento de la calidad en la mediación familiar

Partiremos por aceptar como concepto apropiado de mediación, para entender la mediación familiar, el definido por John Rawls en los siguientes términos:

Un proceso de resolución de conflictos regulado por principios dogmáticos y legales en el cual un(a) mediador(a) imparcial genera comunicación efectiva y constructiva entre las partes y promueve la participación igualitaria, autónoma y responsable en la búsqueda de soluciones a conflictos familiares, facilitando la generación de acuerdos construidos desde las partes interesadas con recíproca satisfacción subjetiva⁷.

Así mismo, en este estudio entenderemos por calidad del proceso de mediación la evaluación hecha por las partes durante la prestación del servicio, e interpre-

7 RAWLS, J., *La justicia como equidad: una reformulación*, trad. A. de Francisco, Barcelona, Paidós, 2002, 42-74.

taremos la calidad técnica como la formación y la acreditación profesional y funcional respecto a las normas del proceso, a códigos deontológicos y éticos.

Adicionalmente está la calidad como resultado, entendida como aquella que es juzgada por el consumidor después de la prestación del servicio, siendo su control difícil de determinar con parámetros cuantitativos y estadísticos⁸.

Un último aspecto para medir la calidad se refiere a las competencias y destrezas del mediador, lo que permite obtener resultados que dan mayor satisfacción a los usuarios y operadores⁹.

En materia de calidad de los procesos de mediación familiar hay autores que la cuestionan y se plantean las siguientes interrogantes: ¿qué mecanismos pueden utilizarse para mejorar la calidad del mediador?, ¿cómo se establecen los estándares de calidad?, ¿quién y cómo se mide la calidad del servicio de mediación?¹⁰.

El análisis del estado del arte en materia de supervisión y mejoramiento de la calidad en mediación familiar da cuenta de que en Iberoamérica se conocen pocas experiencias en profundidad sobre la materia, especialmente que cuenten con sistemas estandarizados de evaluación de la calidad aplicados a nivel nacional en forma permanente.

Ahora bien, solo a modo de ejemplo, podemos señalar que en países como Argentina la regulación normativa alude a competencias que deben presentar los mediadores familiares, tales como saber escuchar, tener una capacitación específica y entrenamiento en el tratamiento interdisciplinario de una problemática familiar, tener habilidad en la comunicación, ser neutral, imparcial, actuar confidencial y éticamente y ser creativo, entre otras¹¹.

Por otra parte, en Guatemala existe una investigación que versa sobre la observación de casos de mediación y aplicación de una guía de observación que da cuenta de la calidad de procesos de mediación en 14 casos observados, durante un lapso de 20 días aproximadamente, la cual arroja como resultado un parcial cumplimiento de las funciones mediadoras, recomendando la incorporación de sistemas de monitoreo y evaluación efectivos y permanentes¹².

8 LEHTINEN, U. y LEHTINEN, J. R., "Service quality: A study of quality dimensions", *The Services Industries Journal*, vol. 2, n.º 3, 1982, [en línea], disponible en: <https://technopreneurship.files.wordpress.com/.../dra> [consultado en noviembre de 2017].

9 AGUILAR IBÁÑEZ, M. J., *Introducción a la supervisión*, Buenos Aires, Lumen, 1994, 28.

10 BRANDONI, F., *Hacia una mediación de calidad*, Buenos Aires, Paidós, 2011.

11 GARCÍA PETIT, M. y AGUILERA LILLO, G., "Tres problemas jurídicos asociados al control y supervisión de los mediadores familiares", en *Revista CREA*, Universidad Católica de Temuco, 2009, 110, [en línea 2009], disponible en: http://repositoriodigital.uct.cl/bitstream/handle/10925/199/CREA_03_2009_6_art8.pdf?sequence=1 [consultado febrero de 2018].

12 FERNÁNDEZ, C. y COLS A., "Calidad de la mediación. Teoría versus práctica", en *Revista Momento*, año 28, n.º 5, 2013, [en línea 2009], disponible en: <https://s3.amazonaws.com/asies-books/books/20135.pdf> [consultado en febrero de 2018].

En España se realizan procesos de supervisión que contemplan trabajo clínico y análisis de casos¹³, en materia de mediación comunitaria más que en el área familiar. También en diversas comunidades autónomas de este país, tales como Cataluña, Valencia y Galicia, entre otras, se ha regulado la mediación por recomendación del Consejo de Europa a partir del 16 de septiembre de 1986, como vía alternativa para prevenir y reducir la excesiva carga de los tribunales de justicia¹⁴, y no como una mejor manera de abordar un conflicto de familia, lo que nos hace plantearnos la relevancia que se le da a la calidad en dichos procesos.

En Chile existían desde el año 2004 dudas acerca de la calidad de los servicios de mediación familiar que ofrecía el Estado a través de los mediadores licitados. Tema que era especialmente relevante debido a que los ciudadanos que debían resolver un conflicto en las más usuales materias de derecho de familia debían recurrir a los servicios de mediación antes de intentar una acción judicial, lo que convertía este mecanismo en un eslabón importante de la solución jurídica que propone el derecho, cuyo acuerdo debía ser aprobado por el poder judicial, quien estaba a cargo también de su cumplimiento, con lo que se comprometía la calidad de los servicios de los poderes ejecutivo y judicial del país.

Es así como, para garantizar la calidad del ejercicio profesional de los mediadores, se creó un Sistema Nacional de Mediación Licitado, cuya gestión y administración corresponde a la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia, conforme lo establecido en la Ley n.º 19.968 de 2004.

En este sentido, desde el año 2006 y hasta la fecha, en Chile ha venido operando un sistema de licitaciones destinadas a la contratación de los servicios de mediadores familiares que garanticen la adecuada cobertura de estos servicios a nivel nacional, los cuales otorgan servicios al 87% de la población en esta materia¹⁵.

Asimismo, el Ministerio de Justicia ha establecido un conjunto de acciones técnicas destinadas a la evaluación de la calidad del servicio prestado por los mediadores para evaluar y perfeccionar los servicios de mediación, con miras a alcanzar estándares adecuados de calidad¹⁶.

13 MIGRAINFO, *Diputación de Barcelona, Balance del espacio de seguimiento y supervisión de la práctica profesional de mediadores y mediadoras comunitarios*, 2008, [en línea 2008], disponible en: <http://www.diba.cat/butlletins/detallRevista.asp?id=6165> [consultado enero de 2018].

14 LÓPEZ, E., *Mediación y calidad*, 2016, [en línea 2016], disponible en: http://www.cambrabcn.org/documents/1533402/1541141/GTM5_TRIBUNA_Mediacion+y+calidad_Emma+Lopez_Ok.pdf?version=1.0 [consultado en febrero de 2018].

15 Informe del Ministerio de Justicia de Chile, 2013, [en línea 2013], disponible en: <http://www.mediacionchile.cl/pagina/wp-content/uploads/2014/10/informe-final-evaluacion-calidad-mediacion-ucen-18-11-13.pdf> [consultado en febrero de 2018].

16 CORREA, P., “La experiencia de la mediación familiar en Chile. Elementos para una política pública futura”, en *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, vol. 5, n.º 2, mayo-agosto, 2014, 119, [en línea 2014], disponible en: www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4828164.pdf [consultado en febrero de 2018].

De esta manera, la elaboración y prueba del instrumento denominado ECAME (“Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar”)¹⁷ puede considerarse una innovadora iniciativa del Ministerio de Justicia, que constituye un importante avance en un proceso iniciado hace ya unos años, en pos del mejoramiento de la calidad de este servicio, que se suma a otros procesos, tales como: el registro de mediadores, que posee exigencias de formación teórica y práctica; las pruebas de conocimientos aplicadas a estos mediadores a nivel nacional; el examen psico-laboral para su selección; las capacitaciones a los mediadores contratados por el Estado, y las supervisiones periódicas de la calidad del servicio que prestan, usadas para contribuir a la mejora continua de la calidad de la mediación familiar licitada.

II. Metodología aplicada para el logro de un sistema permanente de supervisión y mejoramiento continuo de la calidad de la mediación familiar en Chile

Un proceso de evaluación de la calidad garantiza que el Estado pueda ejercer control y dirigir modelos de desempeño útiles para dar cumplimiento al mandato legal de brindar servicios de mediación familiar de buena calidad y rescatar criterios de supervisión clínica¹⁸.

Esta supervisión clínica tiene por objeto observar y evaluar la práctica de la mediación familiar licitada con base en la metodología ECAME¹⁹, permitiendo proponer mejoras en la práctica de los procesos de mediación de las instituciones privadas con que contrata el Estado²⁰. Todo lo cual se reflejó en los resultados en cuatro procesos licitatorios: 2011 (PUCV), 2012, 2014 y 2015 (UCEN)²¹.

Ahora bien, el Estado ha implementado una práctica sistémica para lograr el mejoramiento continuo en las formas en que se desempeñan laboralmente los mediadores familiares, a través de una metodología de carácter cuantitativo y cualitativo, que consiste en la evaluación y medición, mediante la aplicación de una pauta llamada ECAME, la cual permite valorar conductas y competencias

17 En adelante, ECAME.

18 Universidad de Concepción, *Estudio Calidad del Servicio de Mediación Licitado por el Ministerio de Justicia*, Ministerio de Justicia, Santiago de Chile, 2006, [en línea 2006], disponible en: http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Sitio/pub_estadisticas.aspx [consultado en enero de 2018].

19 Se refiere al estudio de la Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar, realizado por la CEAL-PUCV en el año 2011, que es conocido por la sigla del instrumento de evaluación ECAME, y que sirve de base para el desarrollo de esta investigación aplicada a nivel nacional.

20 Cfr.: <http://mediacionchile.cl>, link que contiene las distintas auditorías de evaluación de satisfacción del usuario en materia de mediación, realizadas desde el año 2006.

21 PUCV: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso; UCEN: Universidad Central de Chile.

definidas *a priori* que deben ser adelantadas en el proceso de mediación por los mediadores licitados, la que se logra a través de una observación participante²².

Dicha supervisión es aplicada de manera uniforme e igualitaria a todos los evaluados, y es seguida de una autoevaluación del/a mediador/a, la retroalimentación del supervisor y la entrega posterior de un completo informe sobre su proceso de mediación videograbado, para que el mediador observe su desempeño, y finalmente un taller participativo útil para uniformar competencias y fortalecer eventuales falencias observadas.

El ECAME es una metodología compleja, que permite evaluar la mediación familiar considerando los componentes de proceso, en sus aspectos técnicos y éticos. Para crear esta metodología, el Centro de Mediación, Negociación y Arbitraje²³ diseñó un sistema de supervisión clínica de la práctica de la mediación familiar licitada, que permitió evaluar y fortalecer la calidad en el desempeño de los mediadores licitados en los procesos de mediación familiar, mediante un instrumento validado metodológicamente y por expertos, que fuese posible aplicar en cualquier etapa del proceso de mediación e implementar en forma masiva a todos los mediadores en ejercicio.

De esta forma, en la primera parte del estudio, realizada entre los años 2011 y 2012, se diseña un sistema de gestión de supervisiones clínicas para mediadores a nivel nacional, con sus instrumentos de medición y evaluación.

La segunda etapa es de revisión y mejoramiento del sistema, y de preparación para la aplicación de la metodología ECAME. Esta se desarrolló mediante un proceso compuesto de diversas instancias sucesivas, que parte de un estudio en profundidad de la metodología ECAME; continúa con un pre-test, que es el espacio de evaluación destinado a la selección, por parte de la Universidad y el Ministerio de Justicia, de aquellos casos que incluyeran criterios similares de dificultad y diversidad temática, entre 20 casos reales, que serían representados por duplas de actores profesionales, para ser mediados y utilizados en la supervisión.

Dicho pre-test se utiliza también para valorar el dominio técnico de los actores y de los supervisores respecto de la aplicación del instrumento ECAME, así como para uniformar los criterios de supervisión.

El paso siguiente es el de aplicar la supervisión en todo el territorio nacional, en cada una de las ciudades capitales regionales de Chile, a 279 mediadores, esto es, al 90.58% del total de mediadores licitados del país (que son 308), generando un proceso de autoevaluación y otro de retroalimentación al mediador, respecto

22 SERRANO, G.; LÓPEZ, C., RODRÍGUEZ, D. y MIRÓN, L., “Características de los mediadores y éxito de la mediación”, en *Anuario de Psicología Jurídica*, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, vol. 16, 2006, 79, [en línea 2006], disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3150/315024763006.pdf> [consultado en enero de 2018].

23 Efectuada por el Centro de Mediación, Negociación y Arbitraje de la Universidad Central de Chile, en adelante, CMNA.

de lo observado por el equipo interdisciplinario de mediadores expertos, tanto del sector privado como del público, que actúan como supervisores²⁴.

Luego de efectuada la supervisión se sistematizan cuantitativa y cualitativamente los resultados obtenidos, construyendo informes evaluativos por cada zona, que son analizados estadísticamente y valorados cualitativamente mediante una metodología de carácter mixto que interpreta los resultados de la supervisión, seleccionándolos por género, mediador, centro de mediación, zona de licitación y región; lo que incluye, además, un cruce de variables de las autoevaluaciones de los mediadores y un Índice de Gestión de la Calidad de la Mediación²⁵, total y por componente, con ítems que describen las competencias que se espera desplieguen los mediadores licitados.

Adicionalmente, incorpora un enfoque cualitativo en el tratamiento de los diversos aspectos observados en la supervisión, en sus distintas etapas de trabajo clínico, autoevaluación y retroalimentación.

Posteriormente, se traspa la información a los mediadores y centros de mediación supervisados, mediante informes individuales y por centros, estableciendo criterios de calidad. Para lo que también es muy útil la grabación del proceso de mediación supervisado, que se envía al mediador para permitirle observarse y aprender de sus aciertos y errores.

Estos criterios de calidad se comparten posteriormente con estos operadores, mediante un sistema de perfeccionamiento del desempeño profesional, en el marco de talleres participativos, diferenciados por regiones, con metodología de aprendizaje entre pares y con cápsulas audiovisuales en que se transmiten buenas prácticas mediadoras²⁶.

Finalmente, se realiza una propuesta de mejoramiento del instrumento y de la metodología del proceso ECAME, para lo cual se sistematizan las opiniones de los supervisores sobre el instrumento y el procedimiento de evaluación y sobre la práctica mediadora, lo que se entrega en un informe al Ministerio de Justicia en que se consolida la información recogida, analizada y procesada durante la investigación aplicada, incorporando los resultados a nivel nacional, el Índice de Gestión de la Calidad de la Mediación y las conclusiones.

Los mediadores participan en este proceso de evaluación complejo, por un período de 120 minutos en los cuales cumplen con tres etapas: la supervisión

24 BELOFE, M., "Comportamiento humano y justicia: los equipos multidisciplinarios en las normas internacionales de protección de los derechos de la infancia y su impacto en las legislaciones nacionales latinoamericanas", en *Fundamentos de psicología jurídica y forense*, GARCÍA LÓPEZ, E. (coord.), México, Oxford University Press, 2010, 261-277.

25 En adelante, IGM.

26 MUÑOZ LEÓN, F., "¿Hacia la academización de las facultades de derecho en Chile? Un análisis teórico y comparado del conflicto de las profesiones", en *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. xxvii, 2015, 81-95.

propiamente dicha del proceso de mediación, que es grabada; la autoevaluación, y la retroalimentación del supervisor.

El proceso de supervisión responde a dos modelos teóricos, que son: un proceso de control de desempeño de los mediadores licitados y una observación y evaluación entre pares, destinada a potenciar el análisis de la práctica mediadora con el apoyo de un experto.

En cuanto a la pauta ECAME utilizada, es un instrumento que fue diseñado y validado en el primer estudio (en el año 2011) por el equipo de la CEAL-PUCV, y perfeccionado en los tres estudios posteriores (2011-2012, 2013-2014 y 2015-2016) por la Universidad Central de Chile, con el objeto de evaluar la calidad de los procesos de mediación familiar de los centros contratados por el Ministerio de Justicia, a través de la estandarización de cuatro componentes, que para estos efectos podemos decir que son los que se explican en la siguiente tabla.

Tabla 1
Recursos metodológicos

Componentes de proceso	Concepto	Recursos metodológicos
Legitimidad	Características que determinan la validez de los procesos de mediación familiar según principios y normas legales.	Cuantitativos: observación registrada mediante ítems de respuesta dicotómica. Cualitativos: observación incidental.
Proceso comunicacional	Características que permiten el entendimiento y la interacción positiva entre las partes en el proceso de mediación familiar.	Cuantitativos: observación registrada mediante ítems con respuestas en escala de apreciación numérica. Cualitativos: observación incidental.
Proceso participativo	Características que permiten la participación activa e igualitaria de las partes en el proceso de mediación familiar.	Bis.
Proceso resolutivo	Características que definen un procedimiento colaborativo de resolución de conflictos familiares.	Bis.al

Fuente: CEAL-PUCV. Auditoría Externa para la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar. Informe Final 2011.

Respecto al instrumento usado en la autoevaluación cabe decir que se trata de un documento creado con el enfoque teórico denominado “supervisión entre pares”, como un espacio de trabajo destinado a la auto-reflexión del proceso de mediación realizado, de modo de convertir la experiencia en un aprendizaje

significativo²⁷. Para ello se usó la misma lógica analítica y temática de los componentes de la pauta ECAME, con una pauta de evaluación numérica de 1.0 a 7.0^[28].

Junto a los análisis ya mencionados, se generó una variable ordinal de resultado del IGCM²⁹.

Por otra parte, se realizó un *focus group*, para obtener la opinión de expertos respecto a los procesos de mediación familiar licitados en Chile y su supervisión, el cual arrojó como resultado que es importante, en este proceso, cautelar y evaluar permanentemente la salud mental y empatía del mediador, al igual que su capacidad de acogida y contención respecto de las partes, las cuales deben contar con un espacio protegido e imparcial.

Por otro lado, es importante que a la mediación se incorporen el enfoque de género³⁰, aspectos de interculturalidad y los derechos de los niños, niñas y adolescentes³¹.

En esta línea, otra de las debilidades de la supervisión es que la evaluación se realiza entre la observación y el mediador, dejando de lado el foco del usuario. Por esta razón, el Ministerio de Justicia realiza con posterioridad otro estudio de percepción usuaria sobre la mediación familiar, donde se destaca que los usuarios valoran que en el proceso de la mediación se trabajen contenidos más allá del ámbito de los acuerdos, puesto que ellos requieren fortalecer los vínculos comunicacionales en la familia³², para lo cual se necesita de un tercero con conocimientos teóricos y técnico-metodológicos que le permita al usuario ampliar su visión del conflicto³³, para empoderarse, participar activamente y ejercer plenamente sus derechos.

27 SALLARD, S., *Mediación, supervisión y contención. Una visión tridimensional*, Universidad de Sonora, 2009, 39.

28 Para la correlación entre las variables dependientes y el tamaño de centro se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, adecuado para establecer el grado de correlación entre una variable cuantitativa continua (índices) y una variable ordinal (porte centro) (HERNÁNDEZ-SAMPIERI, 2003, 566-567). A su vez, para la presencia de asociación entre las variables dependientes y la variable independiente sexo se utilizaron: la prueba T para muestras independientes, y la prueba U dependiendo de si la distribución de los puntajes en el interior de la variable sexo era normal, caso en el cual se utilizó la 1.ª, utilizándose la 2.ª para los otros casos. Cfr. KERLINGER, 2002, 285-288.

29 Fuente: PUCV-CEAL, *Auditoría Externa para la Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar*, Valparaíso, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, 2011.

30 LOMBARDO, E., "El mainstreaming de género en la Unión Europea", en *Revista Aequalitas, Revista Jurídica de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres*, vol. 10-15, mayo-diciembre, 2003, 6-11, [en línea 2003], disponible en: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/mageeq/documentos/Art_MainstreamingUE.pdf [consultado en diciembre de 2017].

31 BARCIA LEHMANN, R., "Facultades y derechos compartidos respecto de los hijos: una mirada desde el derecho comparado", en *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte*, Sección: estudios, año 20, n.º 1, 2013, 48.

32 ROCHÉ CISNEROS, J. A., *La mediación y sus principios*, 2011 [en línea], disponible en: www.imet.gob.mx/arts_dirgral/arto04.htm [consultado en enero de 2017].

33 GAVRIELIDES, T., *Restorative Justice. The Library of Essays on Justice*, Farham, London, Ashgate Publishing, 2015.

Finalmente, se realiza una propuesta de mejoramiento a la metodología ECAME, considerando las brechas de conocimiento y habilidades expresadas en los resultados de la aplicación de la metodología ECAME, con base en los resultados de los cuatro estudios, incluyendo el análisis según: tiempo de duración de la sesión, tipo de término, tramos de calidad, formación y experiencia de los mediadores, y las variables estructurales, vale decir: género, profesión de mediador, tamaño y tipo de centro, y región³⁴.

Como resultado de lo anterior se propone una nueva versión del instrumento llamado ahora ECAME 2.0, que modifica el modelo del instrumento inicial ECAME, elaborado por la CEAL-PUCV, el cual correspondía a una metodología de supervisión compleja que consideraba el diseño de los componentes de acuerdo con una mirada separada de proceso y de productos. Lo anterior incidió en que se duplicara la evaluación de los ítems, y por ello se vio la necesidad de privilegiar la construcción de un enfoque de procesos en el diseño y ordenamiento de los ítems de observación de la pauta ECAME.

El instrumento ECAME original contemplaba cuatro escenarios, que se aplicaban según la etapa de mediación observada: inicial, intermedia, conjunta, individual o de término con acuerdo, frente a lo que pareció adecuado usar una pauta estandarizada aplicable a cualquier escenario y etapa de la mediación, con resultados equiparables.

Además, se incorporaron a los componentes ítems complementarios de evaluación, con aspectos relacionales, técnicas de gestión de la mediación, de contención de emociones y resolución del conflicto, y 18 conductas observadas que pueden ir variando en el tiempo, según el énfasis de las políticas públicas³⁵. Lo anterior sin focalizarse en modelos de mediación determinados, para dar libertad al profesional.

Con posterioridad se realizó un procedimiento de análisis estadístico inferencial para cada ítem, con la finalidad de observar el comportamiento del mediador en cuanto a la capacidad de discriminación de la conducta observada y las desviaciones presentes. Para ello se realizó el cálculo de validez de constructo³⁶. Entendemos por validez la capacidad que tiene el instrumento de medir estrictamente lo que teóricamente debe medir, en este caso la calidad del proceso de mediación³⁷, y por constructo el grado en que el instrumento mida precisa-

34 El análisis de las variables señaladas será posible en la medida que estas estén presentes en las versiones anteriores de las auditorías de la metodología ECAME.

35 Para ello y de acuerdo con la opinión de los autores, se sugiere revisar los informes emanados de la UMED, que se caracterizan por el enfoque sistémico que cruza las ciencias sociales y jurídicas y los criterios funcionalistas de la doctrina jurídica chilena en los temas de familia.

36 Destinado a cuantificar la validez en función de las correlaciones de los factores latentes en los ítems que son consecuencia de la varianza calculada.

37 Lo que permitió identificar las variables ocultas, que son subconjuntos jerarquizados del cálculo de la varianza.

mente aquello que deseaba medir³⁸, de donde se obtuvo un buen nivel de KMO 0.883^[39].

Algunos ítems debieron ser eliminados del instrumento, ya que no presentaban relación con los contenidos evaluados, entre ellos: los de normativa legal, asesoría jurídica y normas sobre alimentos provisionales⁴⁰. Pero, por tratarse de conductas importantes de medir, se incluyeron en un ítem sobre políticas públicas.

De esta forma, el instrumento arrojó la existencia de 26 ítems distribuidos en 3 componentes con distintos tamaños y pesos relativos, todos correlacionados y con alta consistencia entre sí.

El componente n.º 1 es el proceso de mediación, y concentró un total de 22 ítems de los propuestos, que se agrupan en habilidades que despliega el mediador, con 4 subcomponentes: legitimidad, habilidades comunicativas, participación y gestión del conflicto.

El componente n.º 2 es el de contención de emociones de los sujetos, en especial las referidas a agresiones psicológicas⁴¹ y labilidad emocional.

El componente n.º 3 es el de búsqueda de posibles acuerdos, fortaleciendo la reflexión entre las partes para la toma de decisiones⁴².

Asimismo, existen otros 18 ítems que no se correlacionaron estadísticamente entre sí, no correspondiendo al concepto clásico de la mediación en familia. Los que se refieren a aspectos de la política pública, como modificaciones legales⁴³,

38 CASTEJÓN COSTA, J. L., *Introducción a los métodos y técnicas de investigación y obtención de datos en psicología*, Sant Vicent del Raspeig, 1997.

39 CERVANTES, V., *Interpretaciones del Coeficiente Alpha de Cronbach*, Bogotá, Universidad Nacional de Colombia, 2005, 9-28, Chi-cuadrado de 14,64, grados de libertad de 3,25 y una significación de .000; los que permiten afirmar que existen interrelaciones entre las variables que se pueden explicar a través de componentes. Es así como los ítems que alcanzan un valor de varianza inferior a 0.50 deben ser eliminados del instrumento, ya que no presentarían relación con los contenidos evaluados. Esto sucedió con los ítems relativos a normativa legal, asesoría jurídica y normas sobre alimentos provisorios. Así, mientras más cercano al índice 1.0 es el valor de saturación, mejor es la respuesta de la variable. Finalmente es necesario indicar que el instrumento ECAME 2.0 ofrece un valor de confiabilidad de 0.897, dado por el Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach, que se entiende adecuado para la realidad evaluada. Asimismo, se presentan los coeficientes alcanzados por cada componente que dan cuenta de la consistencia interna que muestran.

40 Así, mientras más cercano al índice 1.0 es el valor de saturación, mejor es la respuesta de la variable.

41 JIMÉNEZ ALLENDES, M. A., *Violencia contra la pareja en la justicia penal, mayores penas, mayor violencia*, Santiago de Chile, Librotecnia, 2011.

42 VELOSO, P., "Igualdad y relaciones familiares", en *Revista Jurídica de la Universidad de Palermo*, 1999.

43 BARCIA LEHMANN, R., "Facultades y derechos compartidos respecto de los hijos: una mirada desde el derecho comparado", en *Revista de Derecho Universidad Católica del Norte*, Sección: estudios, año 20, n.º 1, 2013, 48.

violencia intrafamiliar, co-parentalidad⁴⁴, presencia de los niños, niñas y adolescentes en la mediación⁴⁵, que por su importancia y por el hecho de haber sido validados por expertos, se considera necesario incluirlos, como variables observadas, cuyo puntaje no se promedia con los componentes y que pueden cambiarse con el tiempo.

Tabla 2
Componentes y factor de saturación

Componentes	Dimensiones	Ítems	Coef. de Cronbach
Proceso de mediación	Legitimidad	4	0.950
	Comunicación	6	
	Participación	5	
	Gestión del conflicto	3	
Contención de emociones	Detección y control	4	0.828
Búsqueda de posibles acuerdos	Aclaración y reflexión	4	0.767
Conductas observadas	Políticas públicas	18	No corresponde

Fuente: elaboración propia.

Estos resultados, al ser confrontados con la definición del ECAME, permiten resaltar la concepción holística que dispone la metodología de calidad, mediante la observación de conductas profesionales complejas en la articulación de la teoría y la práctica.

Los resultados, luego, se traspasan a la siguiente categoría de logros, expresada en porcentajes:

Tabla 3
Índice de calidad según categoría

Categoría	Índice Calidad Mediación Familiar
Calidad muy baja	0 - 25
Calidad baja	26 - 50
Calidad media	51 - 70
Calidad alta	71 - 90
Calidad muy alta	91 - 100

Fuente: elaboración propia.

44 LATHROP, F., *Nueva institucionalidad de infancia y adolescencia en Chile. Aportes de la sociedad civil y del mundo académico*, Santiago de Chile, 2013, 151.

45 VILLACAMPA ESTIARTE, C., "La justicia restaurativa en los supuestos de violencia doméstica y de género", en *La justicia restaurativa, desarrollo y aplicaciones*, Granada, Comares, 2012.

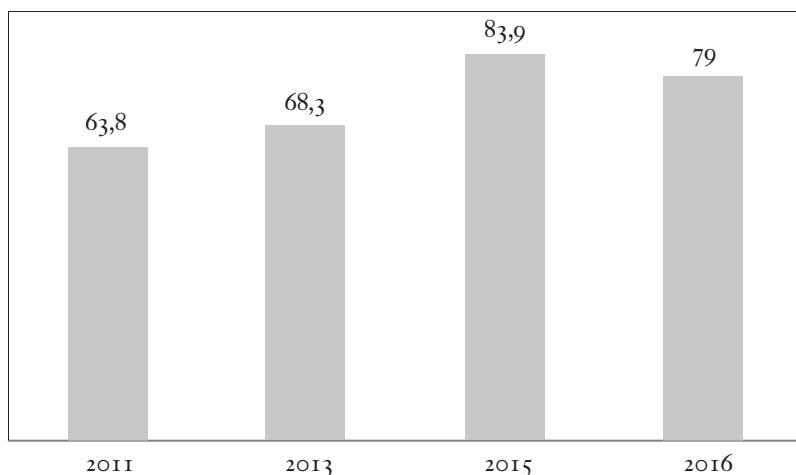
Respeto de la tipología de casos usados para evaluar los procesos de mediación, el Sistema Nacional de Mediación ha considerado hasta ahora dos modalidades de casos para el desarrollo de los procesos de supervisión de mediación familiar, a saber, la evaluación de casos reales y la evaluación con casos simulados, lo que permite la concentración de supervisiones en menor tiempo. Sus resultados, evaluados en cuanto a criterios de confiabilidad, muestran que el/la mediador/a no se ve afectado/a en su desempeño ante procesos simulados, a pesar de la opinión contraria de las y los mediadores, que aprecian mayor dificultad en los casos simulados, por la ausencia de la vivencia personal y profundidad en las necesidades expresadas por las partes.

III. Hallazgos

Ahora bien, si comparamos las diversas aplicaciones de este sistema a lo largo de seis años consecutivos, es posible afirmar que los resultados de Índice General ECAME en los cuatro momentos de su aplicación se mantienen en calidad alta, con una tendencia al alza de los valores que alcanzan los mediadores familiares licitados en materias de mediación familiar previa.

Los puntajes de los procesos de mediación evaluados se concentran en calidad alta y muy alta. El último Índice General de Calidad de la Mediación Familiar permitió concluir que los servicios de los mediadores licitados alcanzan un estándar nacional del 79%, que lo sitúa en calidad alta.

Gráfico 1
Índice General ECAME (2011-2016)



Fuente: elaboración propia

En cuanto al índice de calidad vinculado con la duración de los procesos de mediación, la mayoría de las sesiones se concentró dentro del rango de 61 a 90 minutos, lo que representa un 45,50% del total. Las sesiones cuya extensión no se prolongó más allá de los 30 minutos se evaluaron mayoritariamente en calidad media (71,4%). De las sesiones que duraron de 61 a 90 minutos, el mayor porcentaje, 50,4%, se ubicó en calidad alta, presentándose diferencias considerables en la distribución de los restantes porcentajes, que registraron un 25,2% en calidad muy alta, un 18,1% en calidad media y un 6,3% en baja.

Es así como el estándar de calidad baja tiende a descender a medida que aumenta la duración de las sesiones, desapareciendo hacia los 90 minutos⁴⁶.

Por otra parte, el Índice de Calidad ECAME se presenta de manera homogénea, con independencia de la forma de terminación del proceso de mediación supervisado. Esto indica que el hecho de llegar o no a acuerdo o de frustrarse el proceso de mediación no tiene relación con el índice de calidad obtenido por el mediador en su desarrollo.

En cuanto a la profesión de los mediadores, su distribución a nivel nacional es: profesor/a⁴⁷, abogado/a, asistente social, psicólogo/a, orientador/a familiar, y otra⁴⁸. Todas las profesiones obtienen un grado de 'calidad alta' en el Índice ECAME (de 71 a 90 puntos). Y puede observarse que los profesionales que cuentan con el título de psicólogos son quienes obtienen el promedio más alto, con 83 puntos de 100. En segundo lugar se sitúan los asistentes sociales, con 81 puntos, y a continuación están 'otras profesiones'⁴⁹. Posteriormente se encuentran los abogados, con 77 puntos, los periodistas, con 76 puntos, al igual que los profesores, y finalmente los orientadores familiares, con 74 puntos.

En general, la mayor parte de los mediadores, correspondiente a un 60%, declaró usar modelos mixtos, los que en un 52% eran coherentes con su práctica de mediación; el 3% de los mediadores declaró no adherir a ningún modelo. Por otra parte, en un 17% de los casos los mediadores declararon usar el modelo Circular Narrativo, siendo coherentes con las prácticas supervisadas en un 48%. Y en un 11% los mediadores declararon usar el modelo Transformativo, con el que solo un tercio es coherente en su práctica. Respecto del modelo de Harvard,

46 Esto porque el Coeficiente Rho de Spearman arroja un valor de 0.276 en la correlación de las variables duración de la sesión y calidad de servicio.

47 La categoría "profesor/a" incluye a otros profesionales del área de la educación tales como psicopedagogos/as, educadores/ras de párvulos, educadores/as diferenciales, y otros.

48 La categoría "otra" dice relación con toda otra profesión distinta a las comprendidas por las categorías precedentes, entre las que se encuentran: ingenieros/as en administración, ingenieros/as comerciales, ingenieros/as en gestión de recursos humanos, contadores auditores, enfermeros/as y administradores públicos, que presentaron frecuencias menores a 10 profesionales cada una, por lo que estadísticamente no eran representativas y se optó por agruparlas para su presentación.

49 Sociólogos, educadora de párvulos, diseñador, administrador de empresas, educación en salud.

fue identificado por un 9,1% de los mediadores, presentando coherencia con sus procesos en dos tercios de los casos.

Las mejores evaluaciones se dieron respecto de aquellos mediadores que declararon un modelo coincidente con su práctica, entre ellos también algunos modelos mixtos.

Las evaluaciones más bajas coincidieron con aquellas supervisiones en que se había observado falta de coherencia entre lo declarado y la práctica del mediador, lo que permite deducir que aquellos mediadores que tienen claro el modelo con que conducen la mediación y son coherentes con las técnicas que usan, realizan mejores procesos de mediación.

Conclusiones

1. El Estado de Chile cuenta con un proceso de supervisión y evaluación de la calidad de la mediación familiar licitada, estandarizado, confiable y validado, que es aplicado anualmente a nivel nacional, desde el año 2011, lo que ha aportado al mejoramiento continuo de la calidad del servicio de mediación.

2. El valor alcanzado por el Índice General de Calidad de la Mediación en el país lo sitúa en el tramo de “calidad alta”, cuya tendencia es al alza con cada aplicación de este sistema de supervisión al universo total de mediadores⁵⁰. Lo anterior constituye un aporte significativo al mejoramiento continuo de la calidad y desarrollo de la mediación familiar en Chile, luego de 10 años de su instalación voluntaria y 7 años de su implementación obligatoria.

Esta continua alza de los puntajes de calidad de los mediadores obedece, entre otras razones, a que gran parte de ellos fueron supervisados reiteradamente en forma anual, lo que permite observar que la aplicación de este instrumento es un buen método de aprendizaje para las prácticas mediadoras, dado que el sistema da la posibilidad a cada mediador de revisar su actuación por medio de la grabación del proceso que se le entrega, y de aprender a través de su retroalimentación, esto es, mediante la evaluación entre pares.

Ahora bien, en cuanto al alza en el puntaje de mediadores que han entrado recién al sistema licitado, también se puede explicar dado que han subido los estándares de exigencia que se imponen para el ingreso al sistema licitado.

3. Desde una lógica evaluativa, la concentración en valores altos alcanzados en este estudio también se debe a que el grupo de mediadores licitados que mantiene contrato con el Estado presenta una práctica habitual de un gran número de mediaciones, siendo permanentemente capacitados y estando de manera continua sujetos a evaluaciones y supervisiones por la Unidad de Mediación del

⁵⁰ Cabe destacar que en año 2015 la muestra seleccionada para la aplicación del instrumento fue de solo 100 mediadores, para determinar validez y confiabilidad del instrumentos, a diferencia de los otros años, en que se ha aplicado al universo total de los mediadores.

Ministerio de Justicia, por lo que es razonable sostener que disponen de una considerable cantidad de herramientas, técnicas y conocimientos conceptuales y procedimentales para un buen estándar de desempeño en la gestión del conflicto de las causas de familia.

4. Asimismo, la relación alcanzada entre la variable género del/a mediador/a y el valor del Índice General de Calidad informa de una correlación positiva entre el género femenino y los puntajes más altos⁵¹, mediatizada por la alta concentración de mujeres mediadoras frente al escaso número de mediadores hombres.

5. Los tres componentes y sus subcomponentes, que presenta la pauta utilizada en las supervisiones, corresponden a criterios mínimos de contenido y relacionales que se deben desarrollar en un proceso de mediación familiar, y a las normas legales que deben estar presentes en las conductas observadas. Lo que contribuye al cumplimiento de los principios y normas propios del derecho de familia, en un proceso establecido para resolver conflictos jurídicos de gran importancia para la sociedad.

6. En cuanto al instrumento de evaluación, se puede señalar que se ha privilegiado la construcción de un enfoque de procesos, introduciendo un conjunto mínimo de técnicas propias de la mediación, que contribuyen en la obtención de acuerdos para los conflictos jurídicos en materia de familia que reflejen las necesidades de la familia y de cada una de sus partes, teniendo como centro el interés superior del niño, niña o adolescente, con un enfoque de corresponsabilidad parental, con características tales como el equilibrio de poder entre las partes y la sustentabilidad en el tiempo.

7. Finalmente, se puede sugerir que la aplicación de la supervisión de estos procesos se debe hacer con una periodicidad anual, de modo que permita la evaluación periódica de los/as mediadores/as que mantienen contrato con el Estado, para seguir con estándares de mejoramiento continuo de la calidad y para evaluar la aplicación de las nuevas orientaciones de las políticas públicas que fundamentan el derecho de familia y coadyuvan al acceso a la justicia.

Referencias

- ACUÑA SAN MARTÍN, M., *Efectos jurídicos del divorcio*, Santiago de Chile, Abeledo Perrot y Thompson Reuters, 2011.
- AGUILAR IBÁÑEZ, M. J., *Introducción a la supervisión*, Buenos Aires, Lumen, 1994.
- BARCIA LEHMANN, R., “Facultades y derechos compartidos respecto de los hijos: una mirada desde el derecho comparado”, en *Revista de Derecho*, Universidad Católica del Norte, Sección: estudios, año 20, n.º 1, 2013, 21-60.
- BARCIA LEHMANN, R., “Una mirada al cuidado personal y en especial a los artículos 224, 225, 1.º y 3.º del Código Civil y 42 de la Ley de Protección a Menores, desde la

51 Que se corrobora con el coeficiente Chi-cuadrado de Pearson.

- perspectiva del interés superior del niños”, en *Estudios de derecho civil VII*, x Jornadas de Derecho Civil, Santiago de Chile, Abeledo Perrot y Thompson Reuters, 2012.
- BELOFF, M., “Comportamiento humano y justicia: los equipos multidisciplinares en las normas internacionales de protección de los derechos de la infancia y su impacto en las legislaciones nacionales latinoamericanas”, en *Fundamentos de psicología jurídica y forense*, GARCÍA LÓPEZ, E. (coord.), México Oxford University Press, 2010, 261-277.
- BRANDONI, F., *Hacia una mediación de calidad*, Buenos Aires, Paidós, 2011.
- CASTEJÓN COSTA, J. L., *Introducción a los métodos y técnicas de investigación y obtención de datos en psicología*, Sant Vicent del Raspeig, 1997.
- CERVANTES, V., *Interpretaciones del Coeficiente Alpha de Cronbach*, Bogotá, Universidad Nacional de Colombia, 2005.
- CORREA, P., “La experiencia de la mediación familiar en Chile. Elementos para una política pública futura”, en *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, vol. 5, n.º 2, mayo-agosto, 2014, 111-138, [en línea 2014], disponible en: www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4828164.pdf [consultado en enero de 2017].
- FERNÁNDEZ, C. y COLS, A., “Calidad de la mediación. Teoría versus práctica”, *Revista Momento, Serie Ciencias Sociales*, año 28, n.º 5, 2013, [en línea], disponible en: <https://s3.amazonaws.com/asies-books/books/20135.pdf> [consultado en febrero de 2018].
- FOLGER, J., *La promesa de la mediación*, Barcelona, Granica, 1993.
- GAITÁN, L., *Sociología de la infancia*, Barcelona, Síntesis, 2006.
- GARCÍA PETIT, M. y AGUILERA LILLO, G. “Tres problemas jurídicos asociados al control y supervisión de los mediadores familiares”, en *Revista CREA*, Universidad Católica de Temuco, 2015, 101-115, [en línea], disponible en: http://repositoriodigital.uct.cl/bitstream/handle/10925/199/CREA_03_2009_6_art8.pdf?sequence=1 [consultado en enero de 2018].
- GAVRIELIDES, T., *Restorative Justice. The Library of Essays on Justice*, Farham, London, Ashgate Publishing, 2015.
- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R., *Metodología de la investigación*, México D.F, McGraw-Hill, 2003.
- Informes e instructivos de la Unidad de Mediación del Ministerio Justicia en temas de VIF, Cuidado Personal, Corresponsabilidad, Pensión de alimentos, [en línea], disponible en: www.mediacionchile.cl [consultado en diciembre de 2017].
- JIMÉNEZ ALLENDES, M. A., *Violencia contra la pareja en la justicia penal, mayores penas, mayor violencia*, Santiago de Chile, Librotecnia, 2013.
- KERLINGER, F., *Investigación del comportamiento*, México D.F, McGraw-Hill/Interamericana Editores, 2011.
- LATHROP, F., *Nueva institucionalidad de infancia y adolescencia en Chile. Aportes de la sociedad civil y del mundo académico*, Santiago de Chile, 2013.
- LATHROP, F., “Custodia compartida, acuerdo de los padres y establecimiento de oficio: un fallo en ausencia de la ley”, en *Revista de Derecho*, Santiago, vol. XXIII, n.º 2, 2010, 414- 474.

- LEHTINEN, U. y LEHTINEN, J. R., "Service quality: A study of quality dimensions", en *The Services Industries Journal*, vol. 2, n.º 3, 1982, [en línea], disponible en: <https://technopreneurship.files.wordpress.com/.../dra> [consultado en noviembre de 2017].
- LLOVERAS, N. et al., *Los derechos de los niños, niñas y adolescentes*, Buenos Aires, Alveroni, 2010.
- LOMBARDO, E., "El mainstreaming de género en la Unión Europea", en *Revista Aequalitas, Revista Jurídica de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres*, vol. 10-15, mayo-diciembre, 2003, 6-11, disponible en: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/mageeq/documentos/Art_MainstreamingUE.pdf [consultado julio de 2017].
- López, E., *Mediación y calidad*, [en línea], disponible en: http://www.cambrabcn.org/documentos/1533402/1541141/GTM5_TRIBUNA_Mediacion+y+calidad_Emma+Lopez_Ok.pdf?version=1.0 [consultado en agosto de 2017].
- MERINO, C., *La mediación familiar en situaciones asimétricas*, Madrid, Universidad Complutense de Madrid, 2012.
- MERTON, R., *Teoría y estructuras sociales*, Madrid, Fondo de Cultura Económica de España, 2003.
- MIGRAINFO, *Diputación de Barcelona, Balance del espacio de seguimiento y supervisión de la práctica profesional de mediadores y mediadoras comunitarios. Tercer trimestre*, [en línea], disponible en: <http://www.diba.cat/butlletins/detallRevista.asp?id=6165> [consultado en mayo de 2017].
- MINISTERIO DE JUSTICIA DE CHILE, AGCI y UNIÓN EUROPEA, *Mediación y resolución colaborativa de conflictos, un aporte a la cohesión social*, Santiago de Chile, Ministerio de Justicia de Chile, 2010.
- MUÑOZ LEÓN, F., "¿Hacia la academización de las facultades de derecho en Chile? Un análisis teórico y comparado del conflicto de las profesiones", en *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. XXVII, 2015, 81-95.
- NASH, C. (comp.), *Derechos humanos y mujeres. Teoría y práctica*, Santiago de Chile, Centro de Derechos Humanos y Universidad de Chile, 2014.
- ORTEMBERG, O., *Mediación en la violencia familiar y en la crisis de la adolescencia*, Buenos Aires, Paidós, 2006.
- PADUA, J., *Técnicas de investigación*, Fondo de Cultura Económica, 1982.
- PITA FERNÁNDEZ, S. y PÉRTEGAS DÍAZ, S., *Cuadernos de Atención Primaria*, [en línea], disponible en: http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp [consultado en septiembre de 2017].
- PREYER, G., "Una interpretación de la globalización: un giro en la teoría sociológica", en *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, Universidad Autónoma de México, nueva época, año LXI, n.º 226, enero-abril, 2016, 61-88.
- RAWLS, J., *La justicia como equidad: una reformulación*, E. KELLY (ed.), trad. A. de Francisco, Barcelona, Paidós, 2002.
- ROCHÉ CISNEROS, J. A., *La mediación y sus principios*, 2011, [en línea], disponible en: www.imet.gob.mx/arts_dirgral/art004.htm [consultado en diciembre de 2018].

- RODRÍGUEZ PINTO, M. S., “El cuidado personal de niños y adolescentes en la familia separada: criterios de resolución de conflictos de intereses entre padres e hijos en el nuevo derecho chileno de familia”, en *Revista Chilena de Derecho*, vol. 36, n.º 3, 2009, 545-586.
- SALLARD, S., *Mediación, supervisión y contención. Una visión tridimensional*, Universidad de Sonora, 2009.
- SERRANO, G.; LOPEZ, C., RODRÍGUEZ, D. y MIRÓN, L., “Características de los mediadores y éxito de la mediación”, en *Anuario de Psicología Jurídica*, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, vol. 16, 2006, 75-88, [en línea 2006], disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3150/315024763006.pdf> [consultado en julio de 2017].
- STEIN, A., “Contra la prueba libre”, en *Revista de Derecho* (Valdivia), vol. xxvii, 2015, 467-480.
- UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN, *Estudio Calidad del Servicio de Mediación Licitado por el Ministerio de Justicia*, Santiago de Chile, Ministerio de Justicia de Chile, 2006, [en línea], disponible en: http://www.mediacionchile.cl/MinJusPubl/Sitio/pub_estadisticas.aspx [consultado en enero de 2018].
- VELOSO, P., “Igualdad y relaciones familiares”, en *Revista Jurídica de la Universidad de Palermo*, 1999.
- VILLACAMPA ESTIARTE, C., “La justicia restaurativa en los supuestos de violencia doméstica y de género”, en *La justicia restaurativa, desarrollo y aplicaciones*, Granada, Comares, 2012.

Normas citadas

- Ley n.º 19.968 sobre Tribunales de Familia, 30 de agosto de 2004.
- Ley n.º 20.260 sobre Tribunales de Familia y sus actualizaciones, 15 de septiembre de 2008.
- Ley n.º 20.680 sobre Corresponsabilidad Parental, 21 de junio de 2013.