

¿Qué desafíos jurídicos debe enfrentar Chile para implementar la mediación familiar en línea?

What juridical challenges Chile must face to implement online family mediation?

Sofía Andrea ALARCÓN GARCÍA*

RESUMEN: En este trabajo estudiamos los desafíos jurídicos que debe enfrentar Chile para implementar la mediación familiar en línea. Para este análisis consideramos la regulación normativa sobre mediación familiar en Chile, el contrato tipo utilizado para la contratación de mediadores licitados, y el pronunciamiento de la Unidad de Mediación sobre la concurrencia personal en los procesos de mediación. Nosotros sostenimos la hipótesis de que, para implementar la mediación familiar en línea en Chile, se deben efectuar modificaciones a la actual legislación sobre mediación familiar y a los contratos vigentes de mediación licitada. Finalmente, mediante el estudio realizado confirmamos que, con la actual normativa y contratos de mediación licitada vigentes en Chile, no sería posible realizar todas las etapas de un proceso de mediación familiar vía remota, y tampoco se podría asegurar que todos los usuarios y mediadores del Sistema Nacional de Mediación Familiar de Chile accedan de manera igualitaria a los beneficios de ésta modalidad. Por ello, concluimos que el actual marco jurídico que ofrece la legislación y los contratos de mediación licitada

* Abogada, Magíster en Resolución Colaborativa de Conflictos. Integrante del Comité Académico y de Especialistas en Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos del Colegio de Mediadores de Chile. Contacto: <sag.abogada@gmail.com>. Fecha de recepción: 01/03/2021. Fecha de aprobación: 20/06/2021.

no es suficiente para una adecuada implementación de la mediación familiar en línea.

PALABRAS CLAVE: mediación en línea; mediación familiar; mediación familiar en línea; ley N° 19.968; mediación en Chile.

ABSTRACT: In this work we study the juridical challenges that Chile must face to implement online family mediation. For this analysis, we consider the normative regulation on family mediation, the standard contract used to hire tendered mediators, and the pronouncement of the Mediation Unit on personal concurrence in mediation processes. We hypothesized that, in order to implement online family mediation in Chile, the current legislation on family mediation and the current contracts for tender mediation must be modified. Finally, through the study carried out, we confirmed that, with the current regulations and tendered mediation contracts in force in Chile, it would not be possible to carry out all the stages of a family mediation process remotely, nor could it be ensured that all users and mediators Chile's National Family Mediation System have an equal access to the benefits of this modality. Therefore, we conclude that the current legal framework offered by the law and tendered mediation contracts is not sufficient for an adequate implementation of online family mediation.

KEYWORDS: online mediation; family mediation; family mediation in Chile; law N° 19.968; digital technologies.

I. INTRODUCCIÓN

El año 2004 se instauró en Chile el Sistema Nacional de Mediación Familiar. Este Sistema es administrado por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La mediación familiar se regula en el título V de la ley N° 19.968 y en el decreto N° 763 que contiene su reglamento. Por mandato del artículo 106 de la ley N° 19.968, las materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal de niños, niñas y adolescentes, no pueden ser judicializadas sin antes haber intentado un proceso de mediación¹. Estos procesos pueden ser conducidos por mediadores licitados o privados. Los primeros, son contratados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para prestar servicios gratuitos a gran parte de la ciudadanía². Los segundos, ofrecen servicios privados que son remunerados por los usuarios.

Tal como acontece en cualquier centro de mediación del mundo, en los centros de mediación familiar de Chile también se utilizan tecnologías digitales. Sin embargo, en éstos las tecnologías digitales están al servicio de los procesos de mediación presenc-

¹ El inciso primero del artículo 106 de la ley N° 19.968 señala: *“Las causas relativas al derecho de alimentos, cuidado personal y al derecho de los padres e hijos e hijas que vivan separados a mantener una relación directa y regular, aun cuando se deban tratar en el marco de una acción de divorcio o separación judicial, deberán someterse a un procedimiento de mediación previo a la interposición de la demanda, el que se regirá por las normas de esta ley y su reglamento”*.

² El inciso primero del artículo 114 de la ley N° 19.968 señala *“Los servicios de mediación respecto de las materias a que se refiere el inciso primero del artículo 106 serán gratuitos para las partes. Excepcionalmente, podrá cobrarse por el servicio, total o parcialmente, cuando se preste a usuarios que dispongan de recursos para financiarlo privadamente. Para estos efectos se considerará, al menos, su nivel de ingresos, capacidad de pago y el número de personas del grupo familiar que de ellos dependan, en conformidad con lo que señale el reglamento”*.

les³. A diferencia de lo que ocurre en Chile, en distintos países de Europa, en Estados Unidos y Australia, la mediación presencial se complementa con una variada oferta de servicios de mediación en línea. Estos servicios se prestan por medio de tecnologías digitales que pueden estar o no conectadas a internet. Con el uso de estas tecnologías es posible que usuarios y mediadores se sitúen en espacios diferentes y sean parte del proceso de manera sincrónica o asincrónica⁴. Reiteradamente se ha escrito sobre las ventajas que ofrece la mediación en línea⁵. Una de sus ventajas más reconocidas es que permite superar las barreras geográficas que impiden la prestación del servicio⁶. Otra ventaja es que disminuye de manera sustantiva los gastos de convocatoria, es decir, todo el tiempo, dinero y esfuerzo que el mediador y los usuarios invierten para reunirse en un mismo espacio físico⁷.

La mediación en línea ha experimentado un auge sin precedentes durante la pandemia COVID-19. Debido a esta crisis sa-

³ ALARCÓN, Sofía, “Análisis de tecnologías digitales para beneficiar el ejercicio profesional de los mediadores familiares de Chile”, en *Revista de Derecho Privado*, Colombia, núm. 39, julio-diciembre de 2020, pp. 39-41. DOI: 10.18601/01234366.n39.03

⁴ ALARCÓN, Sofía, “A propósito del covid-19: ¿sería recomendable para Chile la mediación familiar en línea?”, en *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, Chile, núm. 1, julio-diciembre de 2020, p. 96. DOI: 10.5354/0719-2584.2020.57339.

⁵ Véanse: ALZATE, Ramón, “Mediación en Línea”, en *Revista de Mediación*, España, núm. 1, enero-junio de 2008, pp.13-14; ALZATE, Ramón y VÁZQUEZ, Eduardo, *Resolución de disputas en línea: Las claves de la mediación electrónica*, España, Reus, pp. 69-71; CONFORTI, Franco, *Pequeño manual de mediación electrónica*, España, Acuerdo Justo, p. 20; LAVI, Dafna, “Til Death Do Us Part: Online Mediation as an Answer to Divorce Cases Involving Violence”, en *North Carolina Journal of Law & Technology, United States*, núm. 2, enero de 2015, pp. 288-295.

⁶ ALZATE, Ramón, *op. cit.*, p. 12.

⁷ *Ibidem*, p. 14.

nitaria muchos países han reemplazado la mediación presencial por la modalidad en línea. Esto ha permitido dar continuidad a los servicios de mediación pero sin arriesgar la salud pública⁸. En este contexto, por medio de la ley N° 21.226, en Chile se suspendió temporalmente la obligatoriedad de intentar una mediación en las materias que indica el artículo 106 de la ley N° 19.968⁹. De esta forma, los usuarios quedaron facultados para decidir voluntariamente si optaban por dicho proceso o si presentaban directamente su demanda. Sin embargo, esta alternativa se volvió ilusoria cuando la Unidad de Mediación comenzó a ordenar que los centros licitados del país cesaran o redujeran su funcionamiento presencial, prohibiendo al mismo tiempo la realización de mediaciones familiares en línea. La prohibición de la mediación en línea se fundó en la imposibilidad de cumplir con la concurrencia personal que exige el artículo 108 de la ley N° 19.968¹⁰. Con estas medidas, Chile se situó en contra de la tendencia internacional en materia de mediación, afectando a las familias y mediadores del Sistema Nacional de Mediación Familiar, y a los tribunales de familia que son llamados a soportar la sobrecarga de conflictos no mediados¹¹.

⁸ ALARCÓN, Sofía, *op. cit.*, p. 95.

⁹ El artículo 8° inciso 4° de la ley N° 21.226 dispone “*Durante la vigencia del estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, a que se refiere el inciso primero, la presentación de la demanda podrá realizarse sin necesidad de acreditar el cumplimiento de la mediación previa obligatoria, o cualquier otra exigencia, cuyo cumplimiento se torne difícil de satisfacer, en razón de las restricciones impuestas por la autoridad o de las consecuencias provocadas por la emergencia sanitaria...*”

¹⁰ Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, “*Pronunciamiento sobre realización del proceso de mediación a distancia*”, Chile, marzo de 2020, pp. 2-3. Disponible en: <[http://www.mediacionchile.cl/media/2020/03/Instructivo_proceso_de_mediaci%C3%B3n_\(Presencial\)_250320.pdf](http://www.mediacionchile.cl/media/2020/03/Instructivo_proceso_de_mediaci%C3%B3n_(Presencial)_250320.pdf)>.

¹¹ ALARCÓN, Sofía, *op. cit.*, pp. 94-95.

Como consecuencia de todo lo anterior, aparece la necesidad de avanzar hacia la inclusión de la mediación en línea dentro del Sistema Nacional de Mediación Familiar. Sin embargo, todavía se desconocen los retos que debiesen ser abordados para adherir a esta nueva modalidad. La pregunta que abordaremos en este trabajo es cuáles son los desafíos jurídicos que Chile debería enfrentar para alcanzar dicho objetivo. Nuestra hipótesis es que, para implementar la mediación familiar en línea en Chile, se requiere modificar la actual legislación chilena sobre mediación familiar y los contratos vigentes de mediación lícitada. Iniciamos este trabajo con una discusión acerca del pronunciamiento de la Unidad de Mediación sobre la concurrencia personal que exige en la ley N° 19.968 y el uso de tecnologías digitales. Posteriormente, analizamos los obstáculos o dificultades para la implementación de la mediación familiar en línea, presentes en las normas del título V de la ley N° 19.968 y su reglamento, considerando para ello, sus últimas versiones actualizadas de fecha 11 de agosto de 2020 y de 25 de mayo de 2009 respectivamente. Este mismo análisis lo replicamos en las cláusulas de los contratos de mediación familiar lícitada vigentes hasta el año 2022. Para terminar, discutimos los resultados del análisis preliminar y enunciamos nuestra conclusión final.

II. LA CONCURRENCIA PERSONAL EN LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CHILE Y EL USO DE TECNOLOGÍAS DIGITALES

Con fecha 25 de marzo de 2020, en el marco de la pandemia COVID-19, la Unidad de Mediación emitió un pronunciamiento sobre la realización de procesos de mediación en línea. En dicho pronunciamiento la Unidad de Mediación inició destacando que: "(...) Dada la contingencia sanitaria que actualmente vive el mundo y particularmente nuestro país, surge la necesidad de buscar distintas herramientas y alternativas que permitan el desarrollo

de los procesos de mediación familiar que permitan a los usuarios del Sistema Nacional de Mediación Familiar resolver sus conflictos de familia y en definitiva, les otorgue acceso a la justicia...”¹²

No obstante, lo anterior, seguidamente la Unidad de Mediación descartó que fuera legalmente posible realizar procesos de mediación familiar en línea. La Unidad de Mediación indicó que esta modalidad no era compatible con la concurrencia personal que exige el artículo 108 de la ley N° 19.968¹³. Esta norma dispone que los adultos que son citados a los procesos de mediación familiar deben concurrir a éstos personalmente. La Unidad de Mediación interpretó que dicha concurrencia sólo podía verificarse por medio de la asistencia presencial de los usuarios a los centros de mediación. Sin embargo, la referida Unidad no justificó de ninguna manera por qué las tecnologías digitales no permitían cumplir con dicha obligación. Por último, luego de prohibir la mediación en línea –y contrariamente a lo señalado al iniciar el pronunciamiento– la Unidad de Mediación no ofreció ninguna alternativa para solucionar los problemas derivados de la disminución de servicios presenciales o del alto riesgo sanitario de asistir a los mismos¹⁴.

Con fecha 13 de julio de 2020, los Jueces y Juezas Presidentes de los Tribunales de Familia de Santiago, Colina y Pudahuel, manifestaron su disconformidad con respecto a dicho pronunciamiento. Según los magistrados, de la misma forma como se había estimado procedente la comparecencia vía remota para las audiencias judiciales, no era necesario que en la mediación los usuarios participaran en persona para cumplir con la concurrencia personal exigida por la ley¹⁵. Sin embargo, desde entonces, la

¹² Unidad de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, *op. cit.*, p.1.

¹³ *Ibidem*, pp. 2-3.

¹⁴ *Ibidem*, p. 6.

¹⁵ Jueces Presidentes de la Jurisdicción de Santiago, “Acta de reunión de Jueces Presidentes de la Jurisdicción de Santiago”, Chi-

Unidad de Mediación no se ha referido a lo señalado por los magistrados, manteniendo su interpretación acerca de la concurrencia personal. Cabe destacar que este tema ha sido escasamente discutido por la doctrina nacional. De hecho, solo existe una opinión al respecto, y en ella se afirma que al examinar las finalidades de la concurrencia personal, es posible concluir que ésta puede verificarse por medio del uso de tecnologías digitales¹⁶.

Por nuestra parte, en lo concerniente a la interpretación normativa efectuada por la Unidad de Mediación, consideramos criticable el hecho de que asimile dos conceptos que debiesen ser diferenciados. Tales conceptos son: la presencialidad física y la concurrencia personal. Cuando hablamos de la presencialidad física, resulta evidente que se alude al cuerpo humano entendido como estructura material. Por tanto, si a un sujeto se le exige su presencialidad física, la obligación se cumpliría cuando el convocado se presenta materialmente al llamado. No obstante, con respecto a la concurrencia personal creemos que es posible efectuar ciertas distinciones. Si bien la propia norma no entrega un concepto de concurrencia personal, los sentidos literales de estas dos palabras¹⁷ nos llevan a afirmar que la concurrencia personal exige que una determinada persona participe del acto en que es convocada. Por lo tanto, la diferencia fundamental que observa-

le, julio de 2020, p.1. Disponible en <https://www.pjud.cl/documents/396533/0/Acta+JP+Jurisdiccio_n+Santiago+13+de+julio+2020.pdf/dc4bbd1e-c0d2-46ff-8e13-6159b1da83a8>.

¹⁶ ALARCÓN, Sofía, *op. cit.*, p. 111.

¹⁷ El Diccionario de la Real Academia Española define la palabra “concurrencia” como: 1. f. Acción y efecto de concurrir; 2. f. Conjunto de personas que asisten a un acto o reunión; 3. f. Coincidencia, concurso simultáneo de varias circunstancias; 4. f. Asistencia, participación. Disponible en <<https://dle.rae.es/concurrencia?m=form>>.

^{Con} respecto a la palabra “personal” el Diccionario de la Real Academia Española señala: 1. adj. Perteneciente o relativo a la persona. 2. adj. Propio o particular de la persona. Disponible en <<https://dle.rae.es/personal?m=form>>.

mos entre los dos conceptos es que éste último no es inherente a lo material. La posibilidad de que la concurrencia personal pueda verificarse de forma remota, creemos que debiese depender de cuáles sean los presupuestos esenciales para la realización del acto en particular. De forma tal que, si mediante el uso de tecnologías digitales, una determinada persona puede participar plenamente del acto al que es convocada, sin afectar su naturaleza, la concurrencia personal remota debiese ser suficiente. En el caso de la mediación podemos deducir que la presencia física *per se* no es un requisito esencial, de lo contrario, no habría sido posible que la mediación en línea se consolidara en otras partes del mundo. Adicionalmente, esta idea se refuerza con la experiencia comparada durante la pandemia COVID-19. En este contexto, hubo países tales como: Argentina y México, que pese a no contar con servicios de mediación en línea permanentes previo a esta crisis sanitaria, tempranamente adoptaron las medidas para que esta nueva modalidad remplazara a los procesos presenciales¹⁸. Cabe destacar que a partir de los resultados obtenidos, el Poder Judicial del Estado de México anunció que en lo sucesivo, la mediación en línea sería una opción permanente dentro de sus veinte centros de mediación¹⁹.

En consecuencia, afirmar que la concurrencia personal o que los procesos de mediación son inherentes a la presencialidad física, es reflejo de un paradigma arcaico, en el que ser humano es frenado por las limitaciones de su propia naturaleza, y donde además se desconoce el rol que desde hace décadas cumplen las tecnologías digitales al servicio de las personas. Por todo ello, sostenemos que la interpretación sobre la concurrencia personal de la Unidad

¹⁸ ALARCÓN, Sofía, *op. cit.*, p. 95.

¹⁹ HIDALGO, Claudia, “Ya es posible la medicación y conciliación en línea: una alternativa para resolver conflictos de manera pacífica”, en *Marcaje Legislativo*, México, junio de 2020. Disponible en: <<https://marcajelogislativo.com/ya-es-posible-la-mediacion-y-conciliacion-en-linea>>.

de Mediación, no es correcta, ni menos beneficiosa para los usuarios o mediadores del Sistema Nacional de Mediación Familiar.

Luego de arribar a la conclusión de que la concurrencia personal no depende exclusivamente de la presencialidad física, y que por tanto, la presencialidad remota no contraría las disposiciones de la ley 19.968, el desafío consiste en definir cuáles son las tecnologías digitales que servirían para concurrir personalmente en una mediación familiar. En otras palabras, una correcta interpretación de la concurrencia personal no puede agotarse en la mera afirmación de que ésta puede verificarse vía remota por medios digitales, sino que además, se debe precisar cuáles son las tecnologías digitales que podrían emplearse a tal efecto, sin perjudicar sustantivamente otros ámbitos del proceso de mediación. Para lo anterior, creemos que es útil considerar los beneficios sustanciales que aporta la presencialidad física a la mediación y a partir de esta información, analizar si tales beneficios pueden mantenerse cuando la concurrencia personal se verifica a través de tecnologías digitales. Por nuestra parte, consideramos que los beneficios de la presencialidad física pueden resumirse en dos grandes bloques:

A) PERMITE CONSTATAR VISUALMENTE LA IDENTIDAD DE LOS USUARIOS.

Es esencial que el mediador pueda asegurarse de que la persona que se presenta a la sesión sea efectivamente quien deba estar en ella, y no se trate de un tercero representante o suplantador. Esta es una cuestión que adquiere especial relevancia en las mediaciones familiares, sobre todo si tratan materias que involucran a niños, niñas y/o adolescentes. Por tanto, en virtud del interés superior de los niños niñas y adolescentes involucrados, el mediador queda obligado a realizar los esfuerzos tendientes a comprobar la identidad personal de los participantes. Por medio de la presencialidad física el mediador puede constatar visualmente la identidad de los usuarios, contrastando la apariencia física con los documentos de identidad tenidos a la vista.

B) PERMITE QUE EL MEDIADOR PUEDA CONTAR
CON LA RIQUEZA DEL LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL
Y LOS ELEMENTOS PARALINGÜÍSTICOS DURANTE TODO
EL PROCESO

El lenguaje verbal y no verbal y los elementos paralingüísticos constituyen el principal insumo de trabajo para los mediadores. Estos sirven para estructurar las técnicas de mediación, para restablecer o facilitar la comunicación, para conducir el proceso, para detectar dinámicas de violencia y para resguardar el cumplimiento de los principios del proceso. Por ello, resulta fundamental que el mediador y los usuarios puedan disponer de los elementos de la comunicación a lo largo de todo el proceso.

Considerando lo anterior, creemos que la tecnología digital más adecuada para que los usuarios concurren a una mediación familiar serían las plataformas de videoconferencia. Las grandes ventajas de estas tecnologías digitales es que permiten que la comunicación sea sincrónica y audiovisual, características que son fundamentales tanto para analizar los elementos verbales, no verbales y paralingüísticos de la comunicación, como para verificar la identidad personal de los participantes. Por tanto, si una tecnología digital impidiera de manera significativa que el mediador obtuviera cualquiera de estos dos beneficios, nos atrevemos a afirmar que se trataría de una tecnología que debiese ser descartada. De lo contrario, se estaría poniendo en riesgo la integridad del proceso.

III. LA FIRMA DE LOS ACUERDOS EN LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR

El artículo 111 inciso primero de la ley N° 19.968 dispone que: *“En caso de llegar a acuerdo sobre todos o algunos de los puntos sometidos a mediación, se dejará constancia de ello en un acta de mediación, la que, luego de ser leída por los participantes, será fir-*

mada por ellos y por el mediador, quedando una copia en poder de cada una de las partes”.

Esta disposición se reitera en el artículo 22 del decreto N° 763 del Ministerio de Justicia, que contiene el reglamento de la ley N° 19.968. Estas normas conllevan la exigencia de que la voluntad de los usuarios se manifieste por medio del trazo gráfico o grafo manuscrito que consta en su respectiva cédula de identidad. De igual forma, el mediador es llamado a firmar los acuerdos. Sin embargo, en una mediación familiar desarrollada completamente en línea, estas disposiciones instalarían el problema de cómo dar cumplimiento al imperativo de firma que pesa sobre los participantes.

En los centros de mediación del Poder Judicial del Estado de México, el trámite de firma presencial fue reemplazado por el uso de firma electrónica²⁰. En Chile, la firma electrónica se encuentra regulada en la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. En esta ley, cuya última versión corresponde al 10 de octubre de 2014, se distinguen dos tipos de firma. En el artículo 2° letra f) se define la firma electrónica como cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor. En el artículo 2° letra g) se define la firma electrónica avanzada como aquella certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría.

Si bien considerando lo anterior podría pensarse que Chile también podría recurrir al uso de firma electrónica en la mediación familiar en línea, existe un aspecto de carácter social y otro de tipo jurídico que nos llevan a afirmar lo contrario. Primero,

²⁰ *Idem.*

hay que considerar que la mayoría de la población chilena carece de firma electrónica avanzada. Por ello, el requerimiento de esta herramienta podría conllevar el riesgo de que un porcentaje significativo de familias quedaran impedidas de acceder a una mediación por no poder costear dicho servicio. Por otra parte, si la solución fuese admitir una firma electrónica simple, creemos que se debe analizar cuidadosamente si éste medio es suficiente para asegurar estándares de seguridad suficientes dentro de actos que influyen directamente en las familias.

Sin embargo, aun cuando existiera la factibilidad técnica y financiera para proveer un servicio de firma electrónica gratuito y de calidad a los usuarios del Sistema Nacional de Mediación Familiar, estas firmas carecerían de valor. Lo anterior, debido a que la ley N° 19.799, en su artículo 3° letra b) y c) dispone que en aquellos actos o contratos en que la ley requiera la concurrencia personal de alguna de las partes y en aquellos relativos al derecho de familia, la firma electrónica no será válida de la misma manera y no producirá los mismos efectos que la firma escrita en soporte de papel. Como podemos observar, las actas de mediación quedarían comprendidas en ambos supuestos, pues como vimos anteriormente, de acuerdo al artículo 108 de la ley N° 19.968, se exige la concurrencia personal de los usuarios, y además las materias tratadas son de derecho de familia. Por ello, la firma electrónica no sería aplicable para estos casos. En consecuencia, tal como está contenida la exigencia de firma en el artículo 111 de la ley N° 19.968, constituiría un verdadero obstáculo legal para la implementación de la mediación familiar en línea. Pues de acuerdo a su texto, tampoco podría permitirse que los usuarios manifestaran su voluntad por algún medio alternativo. A modo ejemplar, en los procesos de mediación en línea que se llevan a cabo en la Provincia de San Luis de Argentina, se realiza la grabación audiovisual del momento en que los usuarios manifiestan su conformidad con

el respectivo documento²¹. De esa forma, la voluntad de los usuarios es registrada de manera inequívoca, sin necesidad de recurrir a la firma presencial u a otro servicio adicional.

IV. EL TERRITORIO JURISDICCIONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR

El artículo 6° del decreto N° 763 establece que:

Los mediadores registrados podrán prestar servicios, a lo más, en el territorio jurisdiccional de una Corte de Apelaciones o de varias, siempre que se encuentren en una misma región y, a lo menos, dentro de todo el territorio jurisdiccional de un tribunal de primera instancia con competencia en asuntos de familia. Al momento de solicitar su incorporación en el Registro de Mediadores, cada interesado deberá señalar el o los tribunales en cuyo territorio aspira a ejercer como mediador, indicando la ubicación del o de los lugares en que prestará sus servicios...

Esta disposición se reitera en el artículo 112 inciso 2° de la ley N° 19.968. Para que un mediador sea autorizado a prestar sus funciones dentro de un ámbito territorial determinado, debe contar con un lugar adecuado para desarrollar los procesos en alguna de las comunas comprendidas en la jurisdicción territorial respectiva²².

²¹ Poder Judicial de la Provincia de San Luis, “Pautas de trabajo para la realización de audiencias bajo la modalidad virtual”, Argentina, abril de 2020. Disponible en: <<https://www.justiciasanluis.gov.ar/wp-content/uploads/Documentos/Administrativa/SinCategoria/ACUERDO/2020/04/20/Acuerdo-178.pdf>>.

²² Ley N° 19.968, Artículo 112, inciso 5°.

Si bien la limitación territorial que imponen estas normas no impedirían la implementación de la mediación en línea en el Sistema Nacional de Mediación Familiar, si provocarían una restricción importante en las ventajas que esta modalidad podría aportar a usuarios y mediadores. Como ya hemos señalado, uno de los principales beneficios que ofrece la mediación en línea consiste en la posibilidad de derribar las barreras geográficas, permitiendo que los procesos se desarrollen sin importar el lugar en el que se encuentren los participantes. No obstante, en virtud de las normas en comento, los mediadores familiares quedarían restringidos a realizar mediaciones en línea dentro de un territorio determinado que en ningún caso podría superar la extensión de una región. Cabe considerar que Chile posee una extensión de 4.270 kilómetros de largo, divididos en dieciséis regiones con heterogéneo número de habitantes²³. Es decir, los mediadores familiares quedarían imposibilitados de realizar mediaciones en línea en quince de las dieciséis regiones que componen el país. Adicionalmente, aquellos mediadores familiares que sólo cuenten con una oficina instalada dentro de las comunas o regiones menos pobladas de Chile, accederían a un universo de potenciales usuarios arbitrariamente inferior al que ofrecen las comunas o regiones más pobladas. En consecuencia, los procesos de mediación en línea replicarían las mismas dificultades que hoy presentan los procesos presenciales. Por lo tanto, para contribuir a equiparar de manera efectiva las oportunidades entre los mediadores y usuarios del Sistema Nacional de Mediación Familiar, sería necesario que la mediación familiar en línea fuese implementada sin restricciones de jurisdicción territorial, y libre de exigencias innecesarias, como sería, por ejemplo, tener que contar con un espacio físico en cada lugar en que se pretendiera prestar los servicios. Así, los mediadores familiares podrían desempeñarse en todo Chile, gracias a las posibilidades que ofrecen las tecnologías digitales e internet, pero

²³ Gobierno de la República de Chile, “Nuestro país”, Chile. Disponible en: <<https://www.gob.cl/nuestro-pais/>>.

sin la pesada carga económica de contar con múltiples oficinas físicas. Esto sería especialmente beneficioso para los mediadores privados, ya que, a diferencia de los mediadores licitados, éstos no cuentan con un financiamiento regular que les permita asegurar la cobertura permanente de gastos asociados a infraestructura. Por su parte, los usuarios de todas las zonas del país podrían acceder a un amplio catálogo de mediadores familiares, que además sería igualitario para todas las personas. Esto permitiría que los usuarios pudieran solicitar los servicios de aquel mediador que estuviere inmediatamente disponible sin necesidad de incurrir en gastos adicionales o que pudieran acceder a aquel mediador que ofreciera un mejor servicio en línea, sin importar el lugar del país en donde este se encontrare situado.

V. EL COSTO DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR

El artículo 114 inciso primero de la ley N° 19.968 dispone que:

Los servicios de mediación respecto de las materias a que se refiere el inciso primero del artículo 106 serán gratuitos para las partes. Excepcionalmente, podrá cobrarse por el servicio, total o parcialmente, cuando se preste a usuarios que dispongan de recursos para financiarlo privadamente. Para estos efectos se considerará, al menos, su nivel de ingresos, capacidad de pago y el número de personas del grupo familiar que de ellos dependan, en conformidad con lo que señale el reglamento.

Estas disposiciones son reiteradas en el artículo 18 del decreto N° 763.

Las dificultades que podrían plantear estas normas surgirían al momento de determinar la gratuidad de los servicios de mediación familiar en línea. Pues con el tenor literal de las mismas, no resultaría claro cuáles serían los gastos comprendidos dentro

de dicha gratuidad. Esto adquiere relevancia debido a que la mediación en línea hace aparecer una serie de requerimientos técnicos que en los procesos presenciales resultan inexistentes. Por ejemplo, la necesidad de que los usuarios cuenten con tecnologías digitales y/o internet para participar de los procesos. Por lo tanto, aplicando estas normas nacería la pregunta de si los costos económicos de tales conceptos debiesen ser asumidos por los usuarios que califiquen para acceder a un servicio de mediación gratuito de acuerdo a los procedimientos que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos establece al efecto, o por el contrario, si debiesen ser asumidos por el Sistema de Mediación Familiar, entendiendo que estos forman parte de la prestación de tales servicios.

En Chile existen cifras oficiales que muestran la existencia de una cantidad de teléfonos móviles inteligentes que supera al número de habitantes de todo el país. Sin embargo, las cifras oficiales también muestran que la cobertura de internet, si bien es amplia, no alcanza a todos los sectores de la población chilena²⁴. Esto nos permite presumir que la principal dificultad de accesibilidad a la mediación en línea podría derivarse de la falta de internet y no necesariamente de tecnologías digitales. Por ello creemos que dentro de la gratuidad de estos servicios, debiesen entenderse comprendidos los requerimientos de ancho de banda que fueren necesarios para que los usuarios se comuniquen sincrónicamente haciendo uso de plataformas de videoconferencia. Por otra parte, si se realizaran las reformas legales tendientes a permitir la aplicación de la firma electrónica en estas materias, esta herramienta también debiese ser incluida dentro de la gratuidad de los servicios de mediación. En caso contrario, podría suceder que las familias que calificaran para un servicio gratuito de mediación,

²⁴ Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile, “Usuarios de internet móvil consumen 10 GB en promedio al mes y número de teléfonos móviles sube a 26 millones”, Chile, octubre de 2019. Disponible en: <<https://www.subtel.gob.cl/usuarios-de-internet-movil-consumen-10-gb-en-promedio-al-mes-y-numero-de-telefonos-moviles-suba-a-26-millones/>>.

no pudieran hacer valer su derecho por no poder costear los requerimientos técnicos necesarios para acceder a la modalidad en línea. Esto sería especialmente delicado si se produjera durante la pandemia COVID-19, pues resulta evidente que mientras no exista una vacuna efectiva para prevenir o combatir los efectos de esta enfermedad, lo ideal sería que los usuarios pudieran acceder a una mediación familiar sin necesidad de reunirse físicamente.

VI. LOS CONTRATOS VIGENTES ENTRE EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS Y LOS MEDIADORES LICITADOS DEL TERRITORIO NACIONAL.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza procesos de licitación pública para contratar a personas jurídicas y naturales para proveer servicios de mediación familiar gratuitos a nivel nacional. Los contratos que rigen la prestación actual de estos servicios culminarán su vigencia a finales del año 2022. Por ello, si la mediación familiar en línea pretendiera ser implementada durante la actual licitación, junto con analizar la legislación vigente, es necesario examinar cuales serían los desafíos jurídicos que podrían nacer del contrato tipo que fue utilizado para la contratación de los mediadores licitados que actualmente existen en Chile.

Las primeras dificultades para la implementación de la mediación familiar en línea surgirían en las cláusulas segunda y tercera del contrato tipo. En estas cláusulas se hace referencia a que la prestación de los servicios deberá ejecutarse de conformidad con la Ley N° 19.968 y su reglamento, las Bases de Licitación que rigieron el proceso concursal, el contrato tipo y los estándares fijados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a través de los manuales, instrucciones y recomendaciones técnicas que versen

sobre los diferentes procedimientos asociados²⁵. Por lo tanto, si analizamos el contenido de estas cláusulas en base a lo que hemos discutido previamente, podemos prever que mientras no se solucionen los obstáculos que plantea la ley N°19.968 y su reglamento, no sería posible avanzar en la implementación de la mediación familiar en línea dentro de los servicios licitados. Tal como vimos anteriormente, el principal obstáculo normativo se relacionaría con la firma de los acuerdos. Lo anterior, debido a que en virtud del artículo 111 de la ley N° 19.968 y del artículo 3° de la ley N°19.799, no sería posible hacer uso de firmas electrónicas, así como tampoco de otras formas distintas para manifestar la voluntad de los usuarios con respecto al contenido de los acuerdos. Este obstáculo normativo no podría solucionarse por la vía interpretativa, sino que necesariamente exigiría una reforma de las leyes en comento. Esto significa que mientras tales reformas no sean efectivas, las mediaciones familiares en línea, sin sesiones de firma presencial, serían improcedentes de acuerdo a la ley y contrarias a las cláusulas del contrato. Las demás dificultades identificadas en la ley N° 19.968 y su reglamento, como la restricción territorial para la prestación de los servicios y el alcance de la gratuidad, si bien no constituirían un impedimento normativo para la realización de mediaciones familiares en línea dentro de los servicios licitados, sí podrían afectar su adecuada implementación y los beneficios inherentes a esta modalidad. Por otra parte, las cláusulas en comento obligarían a que la interpretación sobre la concurrencia personal efectuada por la Unidad de Mediación fuese dejada sin efecto. Si esto no ocurriera, y los mediadores licitados realizaran procesos de mediación en línea, no estarían cumpliendo su obligación contractual de sujetarse a los estándares señalados por

²⁵ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, “Bases tipo administrativas y técnicas generales, anexos y contrato tipo, para la contratación de servicios de mediación familiar”, Chile, diciembre de 2017, pp. 77-78. Disponible en: <https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/media/2018/01/Bases_Tipo_de_Licitacion_2018.pdf>.

el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. En todo caso, este problema se solucionaría si la ley hiciese explícita la posibilidad de que la concurrencia a la mediación pudiese efectuarse de manera remota.

Luego, en las bases de licitación que menciona el contrato tipo, encontramos que se reitera la exigencia de que determinados documentos sean firmados por los participantes. Esto ocurre en las letras a) y h) de la cláusula quinta que versa sobre las funciones inherentes al mediador. En ellas se indica que a éste le corresponde: efectuar el discurso inicial o encuadre de acuerdo a lo establecido en el artículo 108 de la ley N°19.968 y requerir la firma del consentimiento informado por ambas partes, así como la elaboración, redacción, firma y entrega del acuerdo a los participantes de acuerdo a la normativa vigente²⁶. Sin embargo, como ya habíamos señalado anteriormente, si se pretendiera realizar un proceso completo de mediación en línea, no sería posible que los usuarios cumplieran con su obligación de firma, y en consecuencia el mediador tampoco podría entregarles la documentación de acuerdo a la normativa vigente. Aun así, creemos que no sería pertinente pensar en una sesión de firma presencial como una alternativa para solucionar este inconveniente. Esto no sólo por el riesgo sanitario que se espera evitar en tiempos de pandemia, sino que además, porque de ese modo, los acuerdos de los cuales depende el bienestar de niños, niñas y adolescentes, quedarían suspendidos por un tiempo adicional, en el que cualquier acontecimiento entre las partes podría determinar que finalmente no se firmase el acuerdo. Por otra parte, con respecto al consentimiento informado, creemos que la firma presencial del mismo, efectuada con posterioridad al proceso en línea, atentaría contra la propia finalidad del documento. Lo anterior, debido a que con éste lo que se busca es acreditar que la participación de los usuarios fue desde un inicio libre e informada.

²⁶ Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, *op. cit.*, p. 44.

Otra dificultad podría aparecer a partir de la cláusula décimo sexta de las bases en comento. Esta cláusula señala cuáles son los requisitos de equipamiento computacional y de conectividad que deben cumplir los centros de mediación familiar. Con respecto a los requisitos de equipamiento computacional se indica que cada centro deberá tener: “*Un computador o su equivalente en notebook disponible para el mediador, número que deberá ir aumentando en la medida que aumente el número de jornadas de mediador requerido para la oficina*”²⁷.

A partir de lo anterior, podemos prever que aquellos centros de mediación que sólo están equipados con computadores de escritorio, carecerían del hardware básico para realizar mediaciones en línea. Lo anterior, ya que, a diferencia de los computadores portátiles, los primeros no cuentan con cámaras web o micrófonos integrados. Sin embargo, es probable que los centros que están equipados con notebook, tampoco cuenten con el software requerido para llevar a cabo las videoconferencias. El problema es que de acuerdo a las cláusulas vigentes, los centros de mediación licitados no estarían obligados a soportar estos costos adicionales, pues estos requerimientos exceden la letra del contrato suscrito con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Por otra parte, con respecto a los requisitos de conectividad se señala que cada centro deberá tener:

Conexión a internet mínima de 50 Mb que permita, a lo menos, el despliegue y navegación de la página de que disponga el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y tenga capacidad suficiente para adjuntar y descargar contenidos desde y hacia la página señalada. Esta velocidad podrá ser inferior para el caso de las zonas tipo 1, 2 y 3.²⁸

²⁷ *Idem.*

²⁸ *Idem.*

Para una videoconferencia grupal de alta calidad efectuada por Zoom se requieren 1.2 Mbps por persona²⁹. A partir de lo anterior, podemos deducir que para una sesión de mediación de una hora serían necesarios 4320 Megabits, o dicho de otro modo, 4.2 Gigabytes por participante. Mientras que para una mediación de una hora de calidad media bastarían 2.7 Gigabytes³⁰. Con estos datos podemos afirmar que la velocidad de 50 Mbps sería suficiente para realizar mediaciones familiares en línea. No obstante, esta situación podría cambiar dependiendo del tipo de conectividad que contrate cada centro. Por lo tanto, el problema surgiría de la imposibilidad de exigir que los centros de mediación cuenten con un determinado tipo de conexión a internet, pues esto excedería la letra del contrato. De acuerdo al artículo 24 K de la Ley General de Telecomunicaciones N° 18.168, las empresas proveedoras de internet solo están obligadas a asegurar un porcentaje promedio de la velocidad contratada. Esto significa que en la práctica es posible que existan diferencias significativas entre la velocidad anunciada por el proveedor y la velocidad real de internet recibida por el usuario. Sin embargo, como habíamos adelantado, no todos los servicios de internet presentan este problema. Al respecto, podemos distinguir los servicios de internet convencional y los de enlace dedicado. Los servicios convencionales de internet se prestan por medio de una red que es compartida por todos los usuarios. Esto lleva a que la velocidad real del servicio sea variable dependiendo del nivel de congestión de la red. A mayor congestión, mayores son los inconvenientes que los usuarios experimentan en su navegación y en el uso de softwares o aplicaciones que requieren internet. A diferencia del internet convencional, el internet dedicado es un servicio de fibra óptica que proporciona un ancho de banda exclusivo para el cliente, lo cual se traduce en una conexión

²⁹ Universidad Católica de la Santísima Concepción, “Documento de recomendación técnica para usuarios de Zoom”, Chile. Disponible en <https://dsi.ucsc.cl/zoom/>

³⁰ Alarcón, Sofía^b, *op. cit.*, p. 113.

de alta velocidad que funciona de manera simétrica y constante. De esta manera, el internet dedicado evita los inconvenientes relacionados con las irregularidades en la conexión o velocidad del internet³¹. Resulta fácil intuir que este tipo de problemas técnicos podrían ocasionar graves problemas en los servicios de mediación en línea. Estos podrían ir desde la desconexión recurrente de los participantes, hasta la imposibilidad de que pudiera mantenerse una comunicación sincrónica entre ellos. Este tipo de dificultades podrían influir significativamente en las labores del mediador, lo cual indudablemente afectaría a los usuarios. Por todo lo anterior, el servicio de internet dedicado constituiría un factor determinante para propiciar la uniformidad en la calidad de los servicios de mediación familiar en línea. Por ello, esta misma problemática también debiese ser observada con respecto a los requerimientos técnicos de conectividad de los usuarios. Pues tampoco sería una medida efectiva si los centros de mediación contaran con este servicio, mientras que los usuarios fueran los que experimentarían los problemas asociados a una red convencional. En consecuencia, los requisitos de conectividad, hardware y software exigidos en los contratos vigentes, no serían suficientes para asegurar una adecuada implementación de la mediación familiar en línea dentro del sistema licitado.

Por último, en la cláusula octava de las bases en comento, referida a las prestaciones esenciales que debe cumplir el adjudicatario, se reiteran las dificultades que ya hemos identificado con respecto al cumplimiento de las condiciones técnicas, el alcance de la gratuidad del servicio, y las normas que rigen el presente contrato³².

En base a todo lo anterior, cabe preguntarse qué alternativas ofrecerían estos contratos para solucionar las dificultades identifi-

³¹ Véase: Movistar, “Beneficios de Internet Dedicado”, Chile. Disponible en: <<https://ww2.movistar.cl/empresas/internet-dedicado/>>.

³² Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile, *op. cit.*, pp. 84-85.

cadass. En la cláusula decimo sexta del contrato tipo se indica que éste no puede sufrir modificaciones, salvo en los casos contemplados en la ley N° 19.886³³. En el artículo 13 de la ley N° 19.886 se señala que:

- Los contratos administrativos regulados por esta ley podrán modificarse o terminarse anticipadamente por las siguientes causas:
 - a) La resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
 - b) El incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante.
 - c) El estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
 - d) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
 - e) Las demás que se establezcan en las respectivas bases de la licitación o en el contrato. Dichas bases podrán establecer mecanismos de compensación y de indemnización a los contratantes.

A partir de esta norma resulta claro que, si existiese mutuo acuerdo entre los contratantes, es decir, entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y cada centro de mediación licitado particularmente considerado, los contratos de mediación vigentes podrían ser modificados o terminados anticipadamente para favorecer la implementación de la mediación familiar en línea. Sin embargo, las dificultades comenzarían a aparecer si no todos los centros de mediación estuvieran de acuerdo con adherir a esta modalidad, más aún si estuviere vigente la restricción de jurisdicción territorial que contempla el artículo 112 de la ley N° 19.968. Pues de esta manera, podría llegarse al injusto de que sólo algunos usuarios del Sistema Nacional de Mediación Familiar tuvieran la opción de acceder a una mediación familiar en línea, siendo excluidos los usuarios de aquellos centros licitados que no aceptaron las modificaciones contractuales necesarias para su implementa-

³³ *Ibidem*, p. 98.

ción. Sin embargo, también hay que considerar que de acuerdo a la norma en comento, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podría modificar o terminar anticipadamente el contrato en virtud del interés público. Por nuestra parte, creemos que este interés se justifica en la necesidad de dar continuidad a los servicios de mediación familiar, y de resguardar la salud pública de los usuarios y mediadores durante la crisis sanitaria por la enfermedad COVID-19.

Adicionalmente, la cláusula decimo secta también señala causales en virtud de las cuales el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de mutuo acuerdo con el contratado puede suscribir modificaciones o renovaciones del contrato, siempre que se vea afectada la cobertura, continuidad, calidad, regularidad y/o adecuada prestación de los servicios de mediación a los usuarios. Entre ellas, la letra d) menciona que estas serían procedentes: “*Cuando se produjeran modificaciones en la Ley que hagan necesario adecuar las cláusulas contractuales a dichos cambios legislativos*”³⁴.

Por lo tanto, si se realizaran las modificaciones legales tendientes a que pudiera aplicarse la mediación familiar en línea, o bien, si se dictara una ley provisoria que la autorizase para prevenir los efectos de la enfermedad COVID-19, los centros o mediadores licitados podrían acordar con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizar las modificaciones que estimaren necesarias para la prestación de estos servicios.

Por último, de acuerdo a la cláusula décimo séptima número 6 del contrato, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos igualmente estaría facultado para poner término a los contratos vigentes de manera unilateral en virtud del interés público³⁵. No obstante, esta medida sería sin dudas la más compleja, porque obligaría a reformar todo el sistema actual, lo cual podría retardar y complejizar todavía más el continuo funcionamiento del Sistema Nacional de Mediación Familiar.

³⁴ *Idem.*

³⁵ *Idem.*

VII. DISCUSIÓN FINAL Y CONCLUSIÓN

La principal dificultad que observamos para la realización de procesos de mediación familiar en línea deriva de la imposibilidad que afecta a usuarios y mediadores de manifestar su voluntad mediante firma electrónica u otro medio remoto. Pues como señalamos, esto conduciría al absurdo de tener que realizar procesos de mediación mixtos, con sesiones de firma presencial. Por ello, sostenemos que resulta urgente promover la reforma del artículo 111 de la ley N° 19.968 y del artículo 22 del decreto N° 763 del Ministerio de Justicia, y así permitir que la firma de los participantes en las actas de mediación pueda ser remplazada por otra forma de manifestación de la voluntad que resulte inequívoca, o incluir la posibilidad de firma electrónica. Sin embargo, en este último caso no debemos olvidar que de acuerdo al artículo 3°, letra c) de la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dichas firmas, aquellos actos o contratos relativos al derecho de familia no son válidos de la misma manera y no producen los mismos efectos que los celebrados por escrito y en soporte de papel. Por lo tanto, si la ley admitiese la posibilidad de firma electrónica tratándose de las actas de mediación familiar, existiría una verdadera excepción a la norma antes dicha.

Otra dificultad que observamos para la realización de mediaciones familiares en línea es la interpretación del artículo 108 de la ley N° 19.968 relativo a la concurrencia personal efectuada por la Unidad de Mediación. Lo anterior, aun cuando sostenemos que no existe un impedimento contenido en la ley para la concurrencia personal remota. No obstante, sí creemos que la interpretación del Órgano encargado de administrar el Sistema Nacional de Mediación Familiar—aunque errónea—lleva a que mediadores familiares privados y licitados, y también usuarios, se resten de dicha modalidad. Por lo tanto, para seguridad de mediadores y usuarios, creemos que se requiere manifestar expresamente que la concurrencia personal es posible por vía remota, particularmente

por medio de videoconferencia para una comunicación audiovisual y sincrónica entre los participantes. Esto podría concretarse por medio de un dictamen del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de una interpretación legislativa, o bien, por medio de la reforma legal del artículo 108 de la ley N° 19.968.

Una vez solucionados estos desafíos, no habría ningún obstáculo legal para que los mediadores privados del Sistema Nacional de Mediación Familiar, o de futuras licitaciones, pudieran realizar procesos de mediación familiar en línea. Sin embargo, estas medidas no serían suficientes tratándose de los actuales mediadores licitados que permanecerán en funciones hasta el año 2022. En estos casos, además se requeriría modificar el contrato tipo suscrito entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y las personas naturales y jurídicas adjudicatarias, para armonizar las cláusulas contractuales con las medidas legislativas y/o directrices sugeridas anteriormente. Adicionalmente, en estos contratos sería necesario acordar una forma alternativa para remplazar la firma material del consentimiento informado por parte de los usuarios. Como vimos anteriormente, tales modificaciones contractuales podrían nacer del consenso entre las partes de la licitación o podría ser efectuada unilateralmente por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Esto último, en razón del interés público que hay tras dichas adecuaciones.

Finalmente, para que los beneficios de la mediación en línea alcancen de manera igualitaria a todos los mediadores y usuarios del Sistema Nacional de Mediación Familiar, creemos que se requiere liberar a ésta modalidad de la restricción de jurisdicción territorial que contempla el artículo 112 inciso 2° de la ley N° 19.968, y el artículo 6° del decreto N° 763, y junto con lo anterior, eximir a los mediadores de la obligación de contar con oficinas presenciales en cada zona jurisdiccional donde presten servicios remotos. Por otra parte, también consideramos necesario que los contratos de licitación actuales y futuros expliciten que en la gratuidad de las mediaciones familiares en línea, se incluye el uso de las plataformas de videoconferencia, y los requisitos de conectivi-

dad y de ancho de banda que resulten necesarios para su óptimo desarrollo, así como de la firma electrónica de ser procedente.

En base a todo lo anterior, concluimos que el actual marco jurídico que ofrece la legislación chilena y los contratos de mediación licitada no resulta suficiente para una adecuada implementación de la mediación familiar en línea. En consecuencia, damos por confirmada la hipótesis sostenida al iniciar esta investigación.