

Proyecto: Medición de la calidad del servicio de mediación brindado por la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

1. Objetivos

- Generar un sistema de indicadores estadísticos cuya elaboración periódica permita monitorear y mejorar el servicio prestado por la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Poder Judicial de la C.A.B.A.
- Medir la Calidad Objetiva de los procesos desarrollados en la prestación del servicio brindado por la OAJ y MASC del Poder Judicial de la C.A.B.A. a través de la construcción del Índice de Calidad Objetiva del servicio de Mediación según Modelo de Calidad de Servicio descrito en Anexo.

2. Metodología de Trabajo

2.1. Metodología para la construcción del Índice de Calidad Objetiva del servicio de Mediación

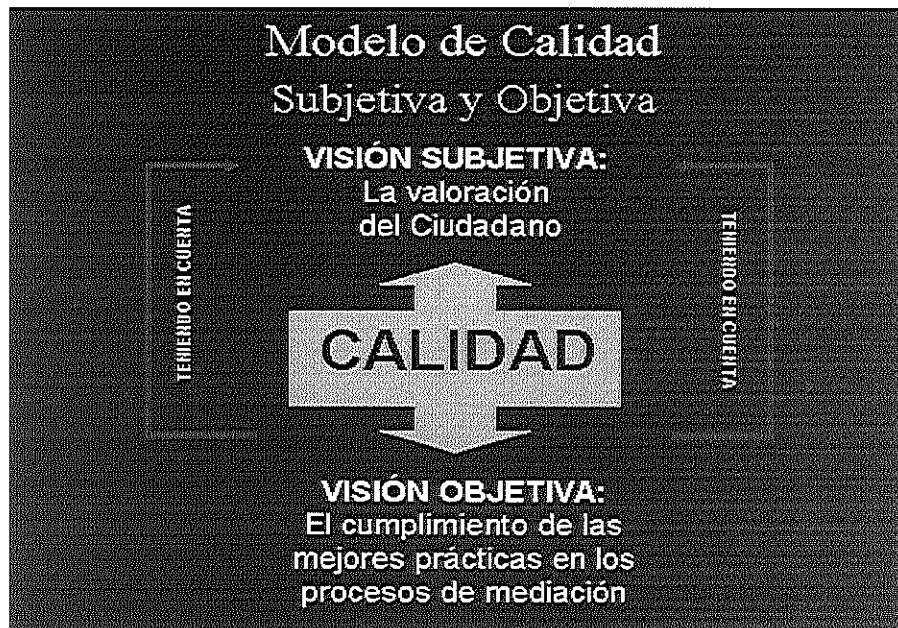
Diseño y desarrollo del Manual de Calidad del Servicio de Mediación

- Proponer a los principales operadores del Área de Mediación enumerar los vectores con sus correspondientes atributos, que serán integrantes del Manual de Calidad del Servicio de Mediación.
- Identificar y seleccionar los subprocesos y roles que serán objeto de la medición.
- Identificar y seleccionar las mejores prácticas vinculadas a la prestación del servicio de mediación.
- Redactar el Manual de Calidad del Servicio de Mediación conteniendo el detalle de las mejores prácticas vinculadas a la prestación del servicio de acuerdo con los Vectores seleccionados.
- Definir los rangos de evaluación: Ponderación de los subprocesos y vectores. Categorización de tareas, controles, pautas de atención y requerimientos de equipamiento vinculados a la prestación del servicio.
- Presentación del Proyecto a los mediadores y personal administrativo de la OAJ y MASC.

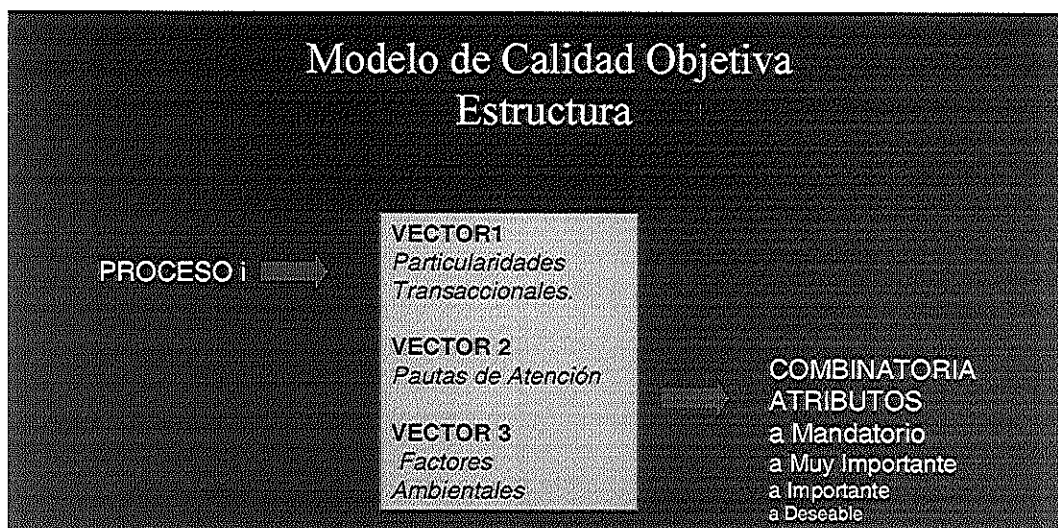
Modelo de Medición de la Calidad de Servicio

Existen dos Visiones Complementarias en la prestación de servicios en general: una visión objetiva interna del servicio prestado, que se concretiza en la definición de las mejores prácticas para la prestación del mismo, y una visión subjetiva externa proporcionada por la percepción que tienen los usuarios del servicio.

El modelo objetivo interpreta la subjetividad del ciudadano y las traduce en actos objetivos liberados de la subjetividad del evaluador



Estructura del Modelo de Calidad Objetiva

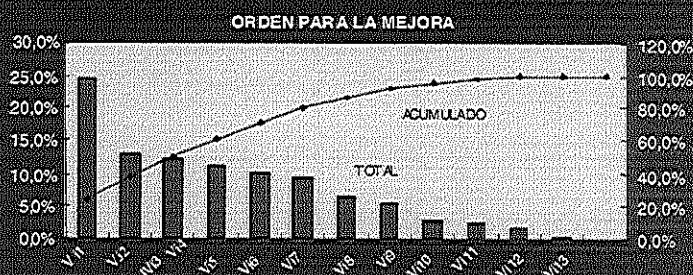


Modelo de Calidad Mediación Mejora Potencial

Índice de Calidad Judicial	7.32
Mejora Potencial	<u>2.68</u>
	10.00

Modelo de Calidad de Mediación Orden para la Mejora

Calcular el orden para la Mejora Potencial según la prioridad que surge de la combinación calificación-ponderación





Proyecto: Obtención del Índice de Calidad Objetiva del servicio prestado mediante el Proceso de Mediación desarrollado por la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

1. Identificación de subprocesos y roles integrantes del proceso a medir:

Proceso Mediación				Personal de soporte administrativo		Mediador	
Subprocesos		Peso relativo	Puntaje	Peso relativo	Puntaje	Peso relativo	Puntaje
1	Programación de audiencias	20		100		0	
2	Seguimiento y control de cumplimiento de requisitos previos y preparación de la audiencia	15		100		0	
3	Revisión de agenda y control de sala	5		0		100	
4	Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia	25		0		100	
5	Desarrollo de la audiencia de mediación y cierre	25		0		100	
6	Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia	10		0		100	

2. Elaboración del manual de calidad del proceso analizado conteniendo las mejores prácticas correspondientes a las particularidades transaccionales, pautas de atención¹ y factores ambientales inherentes a la prestación del servicio.
3. Clasificación de las prácticas detalladas en el manual según su incidencia dentro el proceso de acuerdo a las siguientes categorías:

Código	Descripción
MA	Mandatorio
MI	Muy Importante
I	Importante
DE	Deseable

¹ Las pautas de atención detalladas para los operadores que intervienen en el proceso describen roles, no individuos.



1. Programación de audiencias		Descripción: El personal de apoyo administrativo programa la audiencia según agenda on line y/o gestiona la asignación de sala y genera los registros correspondientes para la notificación de todas las partes involucradas.	
		Objetivo: Administrar la agenda de mediaciones y la gestión de salas de modo de optimizar la organización de recursos y asegurar la realización de las audiencias en tiempo y forma.	
		Operadores:	Personal de apoyo administrativo
		Personal de apoyo administrativo	
Vector Particularidades Transaccionales	Registro de audiencias y salas	Gestión de back office	
		Chequea diariamente la agenda on line de mediaciones para controlar audiencias programadas por parte de las UIT y UOD.	MA
		Chequea diariamente el sistema de gestión JUSCABA para controlar requerimientos de audiencias recibidos por parte de las fiscalías o juzgados.	MA
		En caso de contar con una audiencia programada por las UIT/UOD en la agenda on line sin alta correspondiente en JUSCABA, se comunica con la dependencia correspondiente para requerir el registro faltante.	MI
		Programa audiencias según agenda on line de mediaciones y registra en agenda on line y JUSCABA .	MA
		En caso de corresponder, gestiona la asignación de sala para cada audiencia programada.	MI
		Registra cada asignación de sala en la agenda on line de mediaciones.	MA
		Registra requerimientos, mediaciones agendadas y asignación de salas en la base de datos de gestión de mediaciones de la OAJyMASC.	I



1. Programación de audiencias		Descripción: El personal de apoyo administrativo programa la audiencia según agenda on line y/o gestiona la asignación de sala y genera los registros correspondientes para la notificación de todas las partes involucradas.	
		Objetivo: Administrar la agenda de meditaciones y la gestión de salas de modo de optimizar la organización de recursos y asegurar la realización de las audiencias en tiempo y forma.	
		Operadores:	Personal de apoyo administrativo
Vector Factores Ambientales	Escritorio de trabajo	Personal de apoyo administrativo	
		Puesto de trabajo localizado en espacio que propicie la minimización de ruidos y distracciones (circulación de personas , atención de consultas presenciales no programadas, atención de llamados no vinculados a la programación de audiencias).	MA
		Disponibilidad de pc con heramientas office y acceso a internet y a la red del Poder Judicial de la CABA: agenda de meditaciones on line, sistema de gestión JUSCABA, webmail.	MA
		Acceso a impresora.	MA
		Acceso a scanner.	MI
	Disponibilidad de teléfono/fax .	MA	



2. Seguimiento y control de requisitos previos a la realización de la audiencia		Descripción: El personal de apoyo administrativo establece contacto con las partes involucradas y organiza la documentación correspondiente para asegurar el cumplimiento de las condiciones previas a la realización de la audiencia. Objetivo: Minimizar las posibilidades de suspensión y demora de la audiencia de mediación programada. Operadores: Personal de apoyo administrativo		
Personal de apoyo administrativo				
Vector Particularidades Transaccionales	Control y organización de casos	Gestión de back office		
		Según base de datos de la OAJyMASC/JUSCABA identifica casos en los que se ha enviado la notificación correspondiente.	MI	
		Verifica resultado de la notificación enviada según vista habilitada a tal fin.	MI	
	Según base de datos de la OAJyMASC/JUSCABA controla e identifica casos que deben contar con revisión de la Oficina de Atención a la Víctima y al Testigo del MPF según vista habilitada a tal fin.	MI		
	Seguimiento y control de requisitos previos a la realización de la audiencia	Tipo de contacto: telefónico		
		Verifica con el requerido/requirente la recepción y comprensión de la notificación enviada.	MI	
		Verifica con el requerido/requirente la comprensión de los principios básicos del proceso de mediación.	MI	
		En caso de ser necesario repasa los principios básicos del proceso de mediación: respeto entre las partes intervinientes, confidencialidad de lo que se manifieste en el marco de la audiencia de mediación, imparcialidad del mediador, participación activa de las partes en la solución del conflicto, control de cumplimiento del acuerdo al que se arribe.	D	
		Verifica la necesidad de asesoramiento del requerido por parte de la Defensoría.	MA	
		Verifica con el requirente el cumplimiento de los requisitos para la realización de la audiencia (recomendación de la Oficina de Atención a la Víctima, etc.)	MA	
		En caso de ser necesario, brinda orientación para que el requerido/requirente acceda al asesoramiento correspondiente previo a la audiencia.	MA	
		Recuerda hora y lugar de realización de la audiencia.	MA	
		Recuerda la documentación con la que debe presentarse.	MA	
		Toma nota de particularidades de cada caso (posibilidad o no de que las partes compartan la misma sala, si vendrá acompañada de un representante, etc).	D	
		Registra particularidades a tener en cuenta en la agenda on line de mediaciones (igualdad de condiciones de las partes en términos de asesoramiento legal, necesidad de una nueva verificación, observaciones a tener en cuenta en el desarrollo de la audiencia, mediador asignado, etc).	MA	
		Atención telefónica de consultas	Atiende consultas/requerimientos telefónicos vinculados a las particularidades del proceso de mediación y a la programación de audiencias, realizados por las partes y operadores judiciales.	
	Preparación de audiencias por fecha	Gestión de back office		
		A partir de la información registrada en la base de datos de gestión de mediaciones de la OAJ y MASC genera síntesis informativa de las audiencias de la fecha por sede y por mediador.	MA	
		En caso de corresponder, recopila, controla y organiza los expedientes correspondientes por sede y por mediador asignado.	I	
	Distribuye la documentación correspondiente a la agenda de mediaciones de la fecha a cada mediador: entrega/envía síntesis informativa de las audiencias de la fecha a cada mediador y entrega expedientes en caso de corresponder.	MA		



2. Seguimiento y control de requisitos previos a la realización de la audiencia		<p>Descripción: El personal de apoyo administrativo establece contacto con las partes involucradas y organiza la documentación correspondiente para asegurar el cumplimiento de las condiciones previas a la realización de la audiencia.</p> <p>Objetivo: Minimizar las causales de suspensión y demora de la audiencia de mediación programada.</p> <p>Operadores: Personal de apoyo administrativo</p>		
Personal de apoyo administrativo				
Tipo de contacto: telefónico				
Vector Pautas de Atención	Identificación y saludo	Para llamadas salientes:	Saluda: "Buenos días/Buenas tardes".	MA
			Pregunta por la persona precedido por Sr./Sra. Por ej. "¿Se encuentra el Sr. Carrera?"	MA
			Se identifica con nombre y apellido, agregando el nombre del área y organismo al cual pertenece.	MA
			Pregunta si lo puede atender en ese momento.	MA
		Para llamadas entrantes:	Atiende antes del cuarto ring.	MI
			Al atender, saluda: "Buenos días/Buenas tardes"	MI
			Al atender, identifica el área: Oficina de Mediación	MA
		Actitud	Usa palabras de cortesía como: "por favor", "gracias", y verbos en modo potencial. Por ej. "¿sería tan amable..?", etc.	
	Al atender a las partes involucradas		Transmite empatía : demuestra que puede situarse en el lugar de la parte en cuestión y atender sus necesidades.	MI
			Manifiesta en todo momento los principios básicos del proceso de mediación: confidencialidad, imparcialidad...	MI
	Manejo de la comunicación	Evidencia conocimiento: Responde rápida y concretamente a las dudas e inquietudes del interesado.		MI
		Siempre conduce: No deja que la persona lleve la conversación por las ramas.		MI
		Usa preguntas para verificar información y conducir la conversación.		MI
	Estilo de atención	Siempre trata de "Usted".		MI
		Cuando se refiere a las distintas dependencias del Poder Judicial detalla la denominación del área y organismo correspondiente y agrega "del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".		MI
		Transmite seguridad: No usa interjecciones como: este..., ehhh, ..., o frases como "no se", "si le digo le miento".		D
		Escucha interactivamente: cuando habla la otra parte, la sigue con palabras como "ajá", "sí", "entiendo" o bien repitiendo parte de lo que el otro dijo.		I
		Utiliza un lenguaje adaptado al interlocutor: sin tecnicismos ni jerga jurídica cuando se trate de partes involucradas/técnicamente preciso cuando se trate de operadores judiciales.		I
		No usa muletillas como "o sea", "me entiende", etc.		D
		No olvida lo que su interlocutor le dijo, y evita así solicitar que se lo repita.		I
Despedida	Para llamadas salientes:	Agradece haber sido atendido, saluda, y en caso de corresponder, menciona al despedirse fecha /oportunidad en que se realizará el próximo contacto.	MI	
	Para llamadas entrantes:	Se asegura de confirmar/registrar los datos de identificación y contacto, y saluda.	MA	



2. Seguimiento y control de requisitos previos a la realización de la audiencia		Descripción: El personal de apoyo administrativo establece contacto con las partes involucradas y organiza la documentación correspondiente para asegurar el cumplimiento de las condiciones previas a la realización de la audiencia. Objetivo: Minimizar las posibilidades de suspensión y demora de la audiencia de mediación programada. Operadores: Personal de apoyo administrativo	
		Personal de apoyo administrativo	
Vector Particularidades Transaccionales	Atención presencial de consultas	Tipo de contacto: personal	
		Atiende consultas/requerimientos vinculados a las particularidades del proceso de mediación y a la programación de audiencias, realizados personalmente por las partes y operadores judiciales.	MA



2. Seguimiento y control de requisitos previos a la realización de la audiencia		Descripción: El personal de apoyo administrativo establece contacto con las partes involucradas y organiza la documentación correspondiente para asegurar el cumplimiento de las condiciones previas a la realización de la audiencia. Objetivo: Minimizar las causales de suspensión y demora de la audiencia de mediación programada. Operadores: Personal de apoyo administrativo	
		Personal de apoyo administrativo	
		Tipo de contacto: personal	
Vector Pautas de Atención	Saludo	Saluda: "Buenos días/tardes".	MI
		En caso de tratarse de personas desconocidas, se acerca e identifica la naturaleza del requerimiento formalmente: "¿En qué puedo ayudarlo?"	MI
	Actitud	Mira frecuentemente a los ojos.	MI
		Usa palabras de cortesía como: "por favor", "gracias", y verbos en modo potencial. Por ej. "¿sería tan amable..?", etc.	MI
		Transmite empatía : demuestra que puede situarse en el lugar de la parte en cuestión y atender sus necesidades.	MI
	Manejo de la comunicación	Evidencia conocimiento: Responde rápida y concretamente a las dudas e inquietudes del interesado.	MI
		Siempre conduce: No deja que la persona lleve la conversación por las ramas.	MI
		Usa preguntas para verificar información y conducir la conversación.	MI
	Estilo de atención	Siempre trata de "Usted".	MI
		Cuando se refiere a las distintas dependencias del Poder Judicial dice la denominación del área y organismo correspondiente y agrega "del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".	MI
		Transmite seguridad: No usa interjecciones como: este..., eh, ..., o frases como "no se", "si le digo le miento".	D
		Escucha interactivamente: cuando habla la otra parte, la sigue con palabras como "ajá", "sí", "entiendo" o bien repitiendo parte de lo que el otro dijo.	I
		Utiliza un lenguaje adaptado al interlocutor: sin tecnicismos ni jerga jurídica cuando se trate de partes involucradas/técnicamente preciso cuando se trate de operadores judiciales.	I
		No usa muletillas como "o sea", "me entiende", etc.	D
		No olvida lo que su interlocutor le dijo, y evita así solicitar que se lo repita.	I



2. Seguimiento y control de requisitos previos a la realización de la audiencia		Descripción: El personal de apoyo administrativo establece contacto con las partes involucradas y organiza la documentación correspondiente para asegurar el cumplimiento de las condiciones previas a la realización de la audiencia.	
		Objetivo: Minimizar las causales de suspensión y demora de la audiencia de mediación programada.	
		Operadores: Personal de apoyo administrativo	
Vector Factores Ambientales	Escritorio de trabajo del personal de apoyo administrativo	Oficina de trabajo del personal de apoyo administrativo	
		Puesto de trabajo localizado en espacio que propicie la minimización de ruidos y distracciones (circulación de personas , atención de consultas presenciales no programadas, atención de llamados no vinculados a la programación de audiencias).	MA
		Disponibilidad de pc con heramientas office y acceso a internet y a la red del Poder Judicial de la CABA: agenda de mediaciones on line, sistema de gestión JUSCABA, webmail.	MA
		Acceso a impresora.	MA
		Acceso a scanner.	MI
		Disponibilidad de teléfono/fax .	MA



3. Revisión de la agenda y control de la sala		<p>Descripción: El mediador chequea la agenda de mediaciones y la documentación proporcionada por el personal de apoyo administrativo y se presenta en la sede correspondiente a las audiencias programadas que le fueron asignadas en la fecha con anticipación suficiente para verificar la disponibilidad de las condiciones necesarias vinculadas con la recepción de las partes, direccionamiento adecuado a la antesala y disponibilidad de la sala de audiencias.</p> <p>Objetivo: Favorecer el cumplimiento de las condiciones necesarias para asegurar la realización de la audiencia de mediación programada.</p> <p>Operadores: Mediador</p>	
		Mediador	
Vector Particularidades Transaccionales	Revisión de agenda	Gestión de back office	
		Controla la agenda de mediaciones de la fecha y la documentación proporcionada por el personal de apoyo administrativo.	MA
	Verifica que todas las audiencias programadas cuenten con el alta correspondiente en JUSCABA.	MI	
	Gestión de preparación del espacio de la audiencia	Se presenta en la sede correspondiente a las audiencias programadas que le fueron asignadas en la fecha con al menos 15 minutos de anticipación respecto del inicio de la primera audiencia.	MI
		Controla la disponibilidad de la sala asignada en las condiciones requeridas (espacio único o dos espacios diferenciados, cantidad de asientos necesarios, etc) y en caso de ser necesario gestiona la asignación de una sala alternativa.	MI
		Proporciona al personal a cargo de la recepción la lista de personas que se presentarán a la audiencia para que puedan realizar la acreditación correspondiente.	MI
Se instala en la sala de audiencias asignada y controla el horario en todo momento, de manera de favorecer el inicio de la audiencia puntualmente.		MI	



3. Revisión de la agenda y control de la sala		<p>Descripción: El mediador chequea la agenda de mediaciones de la fecha y la documentación proporcionada por el personal de apoyo administrativo y se presenta en la sede correspondiente a las audiencias programadas que le fueron asignadas en la fecha con anticipación suficiente para verificar la disponibilidad de las condiciones necesarias vinculadas con la recepción de las partes, direccionamiento adecuado a la antesala y disponibilidad de la sala de audiencias.</p> <p>Objetivo: Favorecer el cumplimiento de las condiciones necesarias para asegurar la realización de la audiencia de mediación programada.</p> <p>Operadores: Mediador</p>	
Vector Factores Ambientales	Equipamiento del mediador	Sede de audiencias	
		Credencial de identificación, tarjetas personales y sello de mediador.	MI
		Disponibilidad de pc con herramientas office y acceso a internet y a la red del Poder Judicial de la CABA: agenda de mediaciones on line, sistema de gestión JUSCABA, webmail.	MA
		Papel membretado con formato de acta (plantilla).	MA
		Teléfono móvil	MI
	Espacio de recepción	Disponibilidad de un área de recepción de accesibilidad inmediata respecto de la entrada del lugar de citación de las partes, adecuadamente iluminada y señalizada.	MI
		Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.	MI
		Disponibilidad de un puesto de trabajo equipado con escritorio, teléfono, pc equipada con herramientas office, acceso a internet y al sistema de gestión judicial JUSCABA.	I
	Espacio de espera (antesala)	Disponibilidad de un área de espera próxima a la sala de audiencias, adecuadamente iluminada y señalizada.	MI
		Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.	MI
		Debe disponer de asientos suficientes para recibir el número máximo de participantes de una audiencia de mediación y brindar acceso inmediato a un dispenser de agua y baños.	MI
		Debe proporcionar espacio suficiente para la separación voluntaria de las distintas partes involucradas.	MA
	Sala de audiencias (espacio único/ espacios diferenciados)	Señalética adecuada en el exterior que la identifique como sala de audiencias de mediación.	MI
		La sala de audiencias debe contar únicamente con el mensaje institucional propio de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos-Dirección de Política Judicial-Consejo de la Magistratura-Poder Judicial de la CABA.	MI
		Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.	MI
		Iluminación adecuada.	MI
		Asientos suficientes para recibir al número máximo de participantes de la audiencia de mediación programada.	MA
		Debe contar con una mesa de apoyo para la gestión de la documentación involucrada (apoyo de computadora e impresora, presentación de documentos, emisión de actas, etc)	MA
		No podrá contar con elementos que contribuyan a la confusión o inhibición de los participantes de la audiencia (Por ej. cámaras de video, equipos de sonido, cartelería inadecuada, etc.)	MA



<p>4. Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia</p>		<p>Descripción: Al llegar ambas partes, requerido y requirente, el mediador desarrolla la entrevista previa y acuerda con ellos las condiciones según las cuales se desarrollará la audiencia de mediación. En caso de ser necesario, gestiona el cierre de la audiencia.</p>			
<p>Objetivo: Verificar la igualdad de condiciones de las partes y el conocimiento de las pautas y principios básicos que caracterizan el proceso de mediación previo a la realización de la audiencia.</p>		<p>Operadores: Mediador</p>			
		<p>Mediador</p>			
		<p>Tipo de contacto: Personal</p>			
<p>Vector Particularidades Transaccionales</p>	<p>Coordinación de las condiciones de la audiencia con las partes</p>	<p>Chequea la llegada de las partes al espacio previsto como antesala.</p>	<p>MA</p>		
		<p>Se acerca a los presentes, se presenta e identifica con la credencial correspondiente.</p>	<p>MA</p>		
		<p>Si en el horario de inicio de la audiencia faltara al menos una de las partes necesarias para realizar la audiencia:</p>	<p>Propone a los presentes esperar a los demás participantes durante un tiempo de tolerancia máximo previamente estipulado (30') y regresa a la sala.</p>	<p>MA</p>	
			<p>Se presenta e identifica con la credencial correspondiente ante los nuevos participantes presentes.</p>	<p>MA</p>	
				<p>Explica la necesidad de realizar una entrevista breve con cada una de las partes (requerido y requirente) por separado, previo a la realización de la audiencia.</p>	<p>MA</p>
		<p>Si dentro del plazo de tolerancia máximo previsto (30')² se presentan todas las partes intervinientes en el espacio previsto como antesala:</p>	<p>Si la causa es de materia penal o corresponde a los artículos de Hostigamiento u Oferta de Sexo de materia contravencional:</p>	<p>Ingresa alternativamente con cada parte a la sala correspondiente para realizar la entrevista previa.</p>	<p>MA</p>
				<p>Verifica el conocimiento por parte del requerido y del requirente de las particularidades del proceso de mediación: rol del mediador, principios básicos, derechos y obligaciones de las partes.</p>	<p>MA</p>
				<p>Verifica la igualdad de condiciones de las partes en términos del asesoramiento legal recibido.</p>	<p>MA</p>
				<p>Verifica con cada parte la voluntad de participar en la audiencia de mediación.</p>	<p>MA</p>

² El plazo de tolerancia máximo previsto se fijará de manera tal que el tiempo restante de disponibilidad de la sala asignada posibilite llevar a cabo la audiencia de mediación programada sin demorar las audiencias siguientes.



<p>4. Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia</p>		<p>Descripción: Al llegar ambas partes, requerido y requirente, el mediador desarrolla la entrevista previa y acuerda con ellos las condiciones según las cuales se desarrollará la audiencia de mediación. En caso de ser necesario, gestiona el cierre de la audiencia.</p>		
		<p>Objetivo: Verificar la igualdad de condiciones de las partes y el conocimiento de las pautas y principios básicos que caracterizan el proceso de mediación previo a la realización de la audiencia.</p>		
		<p>Operadores: Mediador</p>		
		<p>Mediador</p>		
		<p>Tipo de contacto: Personal</p>		
<p>Vector Particularidades Transaccionales</p>	<p>Coordinación de las condiciones de la audiencia con las partes</p>	<p>Si ambas partes confirman su voluntad de iniciar la audiencia de mediación:</p>	<p>Verifica con cada parte la conformidad con la condición prevista de organización del espacio (espacio único o espacios diferenciados).</p>	<p>MA</p>
			<p>En caso de ser necesario, gestiona la disponibilidad de un espacio alternativo para proporcionar espacios diferenciados y comunica a las partes el formato según el cual se desarrollará la audiencia: conjunta o por separado</p>	<p>MA</p>
			<p>Concluida la entrevista individual, acompaña a las partes a la sala correspondiente para el inicio de la audiencia de mediación.</p>	<p>MA</p>



4. Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia	<p>Descripción: Al llegar ambas partes, requerido y requirente, el mediador desarrolla la entrevista previa y acuerda con ellos las condiciones según las cuales se desarrollará la audiencia de mediación. En caso de ser necesario, gestiona el cierre de la audiencia.</p> <p>Objetivo: Verificar la igualdad de condiciones de las partes y el conocimiento de las pautas y principios básicos que caracterizan el proceso de mediación previo a la realización de la audiencia.</p> <p>Operadores: Mediador</p>		
	Mediador		
Vector Pautas de Atención	Tipo de contacto: Personal		
	Saludo	Saluda: "Buenos días/tardes".	MA
		Estrecha la mano de requerido/requirente	D
		Se identifica con nombre y apellido.	MA
	Actitud	Sonríe cordialmente.	I
		Mira frecuentemente a los ojos.	D
		Usa palabras de cortesía tales como "por favor", "gracias", verbos en modo potencial: "¿Sería tan amable?", etc.	MI
		Evidencia en todo momento los principios básicos de la mediación: respeto, imparcialidad, confidencialidad, voluntariedad.	MA
	Manejo de la comunicación	Evidencia conocimiento: Responde rápida y concretamente a las inquietudes planteadas por el requerido/requirente.	MI
		Siempre conduce: No deja que las partes lleven la conversación por las ramas.	MI
		Usa preguntas para conducir la conversación.	MA
	Estilo de atención	Acuerda una fórmula de trato personal entre los participantes de la audiencia a la cual se apega y se encarga de hacerla respetar a lo largo de la audiencia.	MA
		Cuando se refiere a cualquier miembro del personal de la OAJ y MASC dice "nosotros"	MA
		Transmite seguridad: No usa interjecciones como: este..., eh... o frases como "no sé", "si le digo le miento".	MI
		Escucha interactivamente: Cuando habla alguna de las partes sigue el discurso con palabras como: "ajá", "sí", "entiendo", o bien parafraseando lo que dice.	MI
		Evita gesticulaciones o entonaciones que puedan ser interpretados como agresivos, inhibitorios o denoten algún tipo de parcialidad.	MA
		Utiliza un lenguaje adaptado a las necesidades del requerido y del requirente, y evita tecnicismos y jerga interna.	MA
		No usa muletillas como "o sea", "me entiende", etc.	MI
		No olvida lo que su interlocutor le dijo: evita que tenga que volver a repetirlo.	MI



4. Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia		Descripción: Al llegar ambas partes, requerido y requirente, el mediador desarrolla la entrevista previa y acuerda con ellos las condiciones según las cuales se desarrollará la audiencia de mediación. En caso de ser necesario, gestiona el cierre de la audiencia. Objetivo: Verificar la igualdad de condiciones de las partes y el conocimiento de las pautas y principios básicos que caracterizan el proceso de mediación previo a la realización de la audiencia. Operadores: Mediador	
Vector Factores Ambientales	Equipamiento del mediador	Sede de audiencias	
		Credencial de identificación, tarjetas personales y sello de mediador.	MI
		Disponibilidad de pc con herramientas office y acceso a internet y a la red del Poder Judicial de la CABA: agenda de mediaciones on line, sistema de gestión JUSCABA, webmail.	MA
		Papel membretado con formato de acta (plantilla).	MA
	Teléfono móvil	MI	
	Espacio de recepción	Disponibilidad de un área de recepción de accesibilidad inmediata respecto de la entrada del lugar de citación de las partes, adecuadamente iluminada y señalizada.	MI
		Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.	MI
		Disponibilidad de un puesto de trabajo equipado con escritorio, teléfono, pc equipada con herramientas office, acceso a internet y al sistema de gestión judicial JUSCABA.	I
	Espacio de espera (antesala)	Disponibilidad de un área de espera próxima a la sala de audiencias, adecuadamente iluminada y señalizada.	MI
		Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.	MI
		Debe disponer de asientos suficientes para recibir el número máximo de participantes de una audiencia de mediación y brindar acceso inmediato a un dispenser de agua y baños.	MI
		Debe proporcionar espacio suficiente para la separación voluntaria de las distintas partes involucradas.	MA
	Sala de audiencias (espacio único/ espacios diferenciados)	Señalética adecuada en el exterior que la identifique como sala de audiencias de mediación.	MI
		La sala de audiencias debe contar únicamente con el mensaje institucional propio de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos-Dirección de Política Judicial-Consejo de la Magistratura-Poder Judicial de la CABA.	MI
		Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.	MI
		Iluminación adecuada.	MI
		Asientos suficientes para recibir al número máximo de participantes de la audiencia de mediación programada.	MA
		Debe contar con una mesa de apoyo para la gestión de la documentación involucrada (apoyo de computadora e impresora, presentación de documentos, emisión de actas, etc)	MA
No podrá contar con elementos que contribuyan a la confusión o inhibición de los participantes de la audiencia (Por ej. cámaras de video, equipos de sonido, cartelera inadecuada, etc.)		MA	



5. Desarrollo de la audiencia de mediación		Descripción: el mediador conduce la audiencia cumpliendo el desarrollo de los distintos momentos requeridos: apertura, identificación de intereses en conflicto, identificación de propuestas de solución viables, formulación de la propuesta de acuerdo, registro del acuerdo en acta correspondiente.		
		Objetivo: Desarrollar la audiencia en las condiciones preacordadas con las partes, propiciando en todo momento el arribo a un acuerdo.		
		Operadores: Mediador		
		Mediador		
		Tipo de contacto: Personal		
Vector Particularidades Transaccionales	Desarrollo de la audiencia	Apertura:	Recuerda su nombre y repasa los rasgos característicos del proceso de mediación (rol del mediador y los principios básicos que regirán el desarrollo de la audiencia).	MA
			Propone y acuerda con las partes una fórmula de trato personal que mantendrá a lo largo de la audiencia de mediación (por ej. Llamar a cada parte por el nombre de pila).	MA
		Identificación de intereses en conflicto:	Solicita por turnos al requirente /requerido relatar los hechos que desencadenaron la situación actual.	MA
			Parafrasea al relator/resume para asegurar la comprensión de sus dichos.	MI
			Se mantiene atento, para identificar el nudo del conflicto y los verdaderos intereses de cada parte.	MA
			Interviene para evitar que el relator abunde en detalles que no aporten a la descripción del conflicto.	MI
			En caso de ser necesario realiza preguntas abiertas para completar la información proporcionada.	MI
			En caso de ser necesario, interviene para evitar interrupciones o la utilización de lenguaje agresivo por parte de cualquiera de los participantes.	MA
			En caso de ser necesario, advierte a las partes y recuerda el principio de respeto como condición necesaria para continuar con el desarrollo de la audiencia.	MA
			En caso de ser necesario, dispone la continuación de la audiencia en espacios diferenciados.	MA
		Identificación de propuestas de solución viables	Al finalizar los relatos de los hechos por parte del requirente/requerido, el mediador expone los verdaderos intereses en conflicto de cada parte (replanteo).	MA
			A continuación invita a ambas partes a aportar ideas que satisfagan las necesidades planteadas.	MA
			En caso de ser necesario, realiza algún aporte que motive a las partes a expresar propuestas de solución.	MI
			Escucha las propuestas de ambas partes, parafraseandolas para asegurar la comprensión de sus dichos.	MI
		Formulación de la propuesta de acuerdo	Identifica las propuestas que a su criterio satisfagan las necesidades de ambas partes	MA
			Somete a la conformidad de ambas partes las propuestas de solución	MA
		Si hay acuerdo, reitera la solución acordada y comunica a las partes que se procederá a firmar un acta para formalizar el resultado de la audiencia de mediación.	MA	



5. Desarrollo de la audiencia de mediación		Descripción: el mediador conduce la audiencia cumpliendo el desarrollo de los distintos momentos requeridos: apertura, identificación de intereses en conflicto, identificación de propuestas de solución viables, formulación de la propuesta de acuerdo, registro del acuerdo en acta correspondiente.			
		Objetivo: Desarrollar la audiencia en las condiciones preacordadas con las partes, propiciando en todo momento el arribo a un acuerdo.			
		Operadores: Mediador			
		Mediador			
Vector Particularidades Transaccionales	Formalización del resultado de la audiencia	Gestión del acta de acuerdo	Tipo de contacto: Personal		
			Emite el acta según formato predeterminado e imprime los ejemplares necesarios ³ . MA		
			Requiere la firma de requerido y requirente en dos de los ejemplares del acta, firma y coloca sello de mediador; conserva uno para el expediente y conserva otro para archivo de la OAJyMASC. MA		
			Firma y coloca sello de mediador en los otros ejemplares, que interviene colocando la palabra "COPIA" (sello o manual), y entrega uno a cada parte. MA		
			Recuerda a requerido y requirente el próximo paso:	Si es penal, informa que se verificará el cumplimiento del acuerdo y que el expediente será trasladado a la fiscalía, adonde deberá contactarse para mayor información. MA	
				Si es contravencional, informa que el acuerdo será confirmado formalmente por un juez (homologación) y que el expediente será trasladado a la fiscalía, adonde deberá contactarse para mayor información. MA	
			Se despide de requerido y requirente manifestandoles la satisfacción de que hayan logrado arribar a un acuerdo beneficioso para ambas partes. MA		
			Gestión del acta de cierre por incompa- recencia	Si habiéndose presentado al menos una parte, al cumplirse el tiempo de tolerancia máximo aun faltara al menos uno de los restantes participantes necesarios para dar inicio a la audiencia de mediación:	Comunica la imposibilidad de realizar la audiencia por no contar con la presencia de la/s otra/s parte/s. MA
					Verifica con la parte que se presentó si tiene voluntad de reprogramar la audiencia de mediación. MA
					En caso de corresponder, se comunica con el personal de soporte administrativo de la OAJyMASC para solicitar turno de audiencia. MA
	Emite el acta de cierre según formato predeterminado, y en caso de corresponder incluye la notificación de la próxima audiencia. MA				
	Imprime los ejemplares necesarios. MA				
	Requiere firma a la parte presente en uno de los ejemplares, firma, coloca sello de mediador y conserva para el expediente. MA				
	Firma, coloca el sello de mediador en los otros ejemplares, que interviene colocando la palabra "COPIA" (sello o manual), y entrega a las partes que se presentaron. MA				
	Recuerda el próximo paso (próxima audiencia/contactarse con fiscalía) y se despide. MA				

³ En general, para el requerido y el requirente, y en caso de corresponder, para el Defensor y el representante de la OFAVyT.



5. Desarrollo de la audiencia de mediación			Descripción: el mediador conduce la audiencia cumpliendo el desarrollo de los distintos momentos requeridos: apertura, identificación de intereses en conflicto, identificación de propuestas de solución viables, formulación de la propuesta de acuerdo, registro del acuerdo en acta correspondiente.		
			Objetivo: Desarrollar la audiencia en las condiciones preacordadas con las partes, propiciando en todo momento el arribo a un acuerdo.		
			Operadores: Mediador		
			Mediador		
Vector Particularidades Transaccionales	Formalización del resultado de la audiencia	Gestión del acta de cierre por incompa- recencia	Tipo de contacto: Personal		
			Si al cumplirse el tiempo de tolerancia máximo no se hubiera presentado ninguna de las partes:	Emite el acta de cierre, imprime un ejemplar, firma, coloca sello de mediador y conserva para el expediente.	MA
		Gestión del acta de cierre por falta de voluntad	Comunica la imposibilidad de realizar la audiencia de mediación por falta de voluntad de una parte o de ambas.	MA	
			Emite el acta de cierre e imprime los ejemplares necesarios.	MA	
			Requiere firma a las partes en uno de los ejemplares, coloca sello de mediador, firma y conserva para el expediente.	MA	
			Coloca sello de mediador y firma los otros ejemplares, que interviene colocando la palabra "COPIA" (sello o manual), y distribuye a las partes presentes.	MA	
Si al menos una de las partes manifiesta su falta de voluntad para participar del proceso de mediación:	Recuerda cual será el próximo contacto o paso a seguir (continuar el contacto con la fiscalía/el defensor según corresponda) y se despide.	MA			



5. Desarrollo de la audiencia de mediación		Descripción: el mediador conduce la audiencia cumpliendo el desarrollo de los distintos momentos requeridos: apertura, identificación de intereses en conflicto, identificación de propuestas de solución viables, formulación de la propuesta de acuerdo, registro del acuerdo en acta correspondiente.	
		Objetivo: Desarrollar la audiencia en las condiciones preacordadas con las partes, propiciando en todo momento el arribo a un acuerdo.	
		Operadores: Mediador	
		Mediador	
		Tipo de contacto: Personal	
Vector Pautas de Atención	Saludo	Saluda: "Buenos días/tardes".	MA
		Estrecha la mano de requerido/requeriente	D
		Se identifica con nombre y apellido.	MA
	Actitud	Sonríe cordialmente.	I
		Mira frecuentemente a los ojos.	D
		Usa palabras de cortesía tales como "por favor", "gracias", verbos en modo potencial: "¿Sería tan amable?", etc.	MI
		Evidencia en todo momento los principios básicos de la mediación: respeto, imparcialidad, confidencialidad, voluntariedad.	MA
	Manejo de la comunicación	Evidencia conocimiento: Responde rápida y concretamente a las inquietudes planteadas por el requerido/requeriente.	MI
		Siempre conduce: No deja que las partes lleven la conversación por las ramas.	MI
		Usa preguntas para conducir la conversación.	MA
	Estilo de atención	Acuerda una fórmula de trato personal entre los participantes de la audiencia a la cual se apega y se encarga de hacerla respetar a lo largo de la audiencia.	MA
		Cuando se refiere a cualquier miembro del personal de la OAJ y MASC dice "nosotros"	MA
		Transmite seguridad: No usa interjecciones como: este..., eh... o frases como "no sé", "si le digo le miento".	MI
		Escucha interactivamente: Cuando habla alguna de las partes sigue el discurso con palabras como: "ajá", "sí", "entiendo", o bien parafraseando lo que dice.	MI
		Evita gesticulaciones o entonaciones que puedan ser interpretados como agresivos, inhibitorios o denoten algún tipo de parcialidad.	MA
		Utiliza un lenguaje adaptado a las necesidades del requerido y del requirente, y evita tecnicismos y jerga interna.	MA
		No usa muletillas como "o sea", "me entiende", etc.	MI
		No olvida lo que su interlocutor le dijo: evita que tenga que volver a repetirlo.	MI



5. Desarrollo de la audiencia de mediación		Descripción: el mediador conduce la audiencia cumpliendo el desarrollo de los distintos momentos requeridos: apertura, identificación de intereses en conflicto, identificación de propuestas de solución viables, formulación de la propuesta de acuerdo, registro del acuerdo en acta correspondiente.	
		Objetivo: Desarrollar la audiencia en las condiciones preacordadas con las partes, propiciando en todo momento el arribo a un acuerdo.	
		Operadores: Mediador	
Vector Factores Ambientales	Sede de audiencias	Credencial de identificación, tarjetas personales y sello de mediador.	MI
		Disponibilidad de pc con herramientas office y acceso a internet y a la red del Poder Judicial de la CABA: agenda de mediaciones on line, sistema de gestión JUSCABA, webmail.	MA
		Papel membretado con formato de acta (plantilla).	MA
		Teléfono móvil	MI
	Espacio de recepción	Disponibilidad de un área de recepción de accesibilidad inmediata respecto de la entrada del lugar de citación de las partes, adecuadamente iluminada y señalizada.	MI
		Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.	MI
		Disponibilidad de un puesto de trabajo equipado con escritorio, teléfono, pc equipada con herramientas office, acceso a internet y al sistema de gestión judicial JUSCABA.	I
	Espacio de espera (antesala)	Disponibilidad de un área de espera próxima a la sala de audiencias, adecuadamente iluminada y señalizada.	MI
		Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.	MI
		Debe disponer de asientos suficientes para recibir el número máximo de participantes de una audiencia de mediación y brindar acceso inmediato a un dispenser de agua y baños.	MI
		Debe proporcionar espacio suficiente para la separación voluntaria de las distintas partes involucradas.	MA
	Sala de audiencias (espacio único/ espacios diferenciados)	Señalética adecuada en el exterior que la identifique como sala de audiencias de mediación.	MI
		La sala de audiencias debe contar únicamente con el mensaje institucional propio de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos-Dirección de Política Judicial-Consejo de la Magistratura-Poder Judicial de la CABA.	MI
		Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.	MI
		Iluminación adecuada.	MI
		Asientos suficientes para recibir al número máximo de participantes de la audiencia de mediación programada.	MA
		Debe contar con una mesa de apoyo para la gestión de la documentación involucrada (apoyo de computadora e impresora, presentación de documentos, emisión de actas, etc)	MA
		No podrá contar con elementos que contribuyan a la confusión o inhibición de los participantes de la audiencia (Por ej. cámaras de video, equipos de sonido, cartelería inadecuada, etc.)	MA



6. Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia		Descripción: A partir del resultado de la audiencia el mediador completa la registración del resultado de la misma y las observaciones que resulten de utilidad para la gestión posterior, y selecciona los casos con acuerdo para realizar el seguimiento correspondiente.		
		Objetivo: Propiciar el cumplimiento de los procedimientos correspondientes a cada resultado de audiencia, con énfasis en el control de acuerdos.		
		Operadores: Mediador		
		Mediador		
		Gestión de back office		
Vector Particularidades Transaccionales	Registro del resultado de la audiencia	En todos los casos:	Registra el resultado de la audiencia en el sistema JUSCABA y las observaciones correspondientes en la base de datos de gestión de mediaciones.	MA
		Audiencias con acuerdo	Asienta el acuerdo en el Registro de Acuerdos según normativa vigente.	MA
			Escanea acta de acuerdo y archiva ejemplar firmado en el Registro de Acuerdos.	MI
		En todos los casos	Devuelve el expediente a la fiscalía correspondiente.	MA
		Personal de soporte administrativo		
		Tipo de contacto: Telefónico		
			Se comunica con requirente y requerido para verificar el cumplimiento del acuerdo de mediación.	MA
			Si se verifica el cumplimiento, registra en la base de datos de gestión de la OAJMASC.	MA
		Audiencias con acuerdo firmado	Propicia el próximo cumplimiento del mismo, establece un plazo y reprograma el contacto de verificación.	MA
			Si no se ha cumplido:	Si en el plazo establecido no se verifica el cumplimiento, asesora a las partes respecto de las alternativas disponibles según corresponda, y registra en la base de datos de gestión de la OAJMASC



6. Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia		Descripción: A partir del resultado de la audiencia el mediador completa la registración del resultado de la misma y las observaciones que resulten de utilidad para la gestión posterior, y selecciona los casos con acuerdo para realizar el seguimiento correspondiente. Objetivo: Propiciar el cumplimiento de los procedimientos correspondientes a cada resultado de audiencia, con énfasis en el control de acuerdos. Operadores: Mediador		
Vector Pautas de Atención		Mediador		
		Tipo de contacto: telefónico		
		Identificación y saludo	Saluda: "Buenos días/tardes".	MA
			Pregunta por la persona precedido por Sr./Sra. Por ej. "¿Se encuentra el Sr. Carrera?"	MA
			Se identifica con nombre y apellido, agregando el nombre del área y organismo al cual pertenece.	MA
		Actitud	Pregunta si lo puede atender en ese momento.	MA
			Usa palabras de cortesía como: "por favor", "gracias", y verbos en modo potencial. Por ej. "¿sería tan amable..?", etc.	MI
			Transmite empatía: demuestra que puede situarse en el lugar de la parte en cuestión y atender sus necesidades.	MI
			Manifiesta en todo momento los principios básicos del proceso de mediación: respeto, confidencialidad, imparcialidad.	MI
		Manejo de la comunicación	Evidencia conocimiento: Responde rápida y concretamente a las dudas e inquietudes del interesado.	MI
			Siempre conduce: No deja que la persona lleve la conversación por las ramas.	MI
			Usa preguntas para verificar información y conducir la conversación.	MI
		Estilo de atención	Siempre trata de "Usted".	MI
			Cuando se refiere a las distintas dependencias del Poder Judicial dice la denominación del área y organismo correspondiente y agrega "del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires".	MI
			Transmite seguridad: No usa interjecciones como: este..., eh, ..., o frases como "no se", "si le digo le miento".	D
			Escucha interactivamente: cuando habla la otra parte, la sigue con palabras como "ajá", "sí", "entiendo" o bien repitiendo parte de lo que el otro dijo.	I
			Utiliza un lenguaje adaptado a la parte en cuestión (sin tecnicismos ni jerga jurídica).	I
			No usa muletillas como "o sea", "me entiende", etc.	D
		Despedida	No olvida lo que la otra parte le dijo, y evita así solicitar que se lo repita.	I
			Saluda y menciona al despedirse fecha /oportunidad en que se realizará el próximo contacto.	MI
	Agradece haber sido atendido.	I		



6. Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia		Descripción: A partir del resultado de la audiencia el mediador completa la registración del resultado de la misma y las observaciones que resulten de utilidad para la gestión posterior, y selecciona los casos con acuerdo para realizar el seguimiento correspondiente.	
		Objetivo: Propiciar el cumplimiento de los procedimientos correspondientes a cada resultado de audiencia, con énfasis en el control de acuerdos.	
		Operadores: Mediator	
Vector Factores Ambientales	Escritorio de trabajo del personal de apoyo administrativo	Oficina de trabajo del personal de apoyo administrativo	
		Puesto de trabajo localizado en espacio que propicie la minimización de ruidos y distracciones (circulación de personas , atención de consultas presenciales no programadas, atención de llamados no vinculados a la programación de audiencias).	MA
		Disponibilidad de pc con heramientas office y acceso a internet y a la red del Poder Judicial de la CABA: agenda de mediaciones on line, sistema de gestión JUSCABA, webmail.	MA
		Acceso a impresora.	MA
		Acceso a scanner.	MI
		Disponibilidad de teléfono/fax .	MA