



Buenos Aires, 1 de noviembre de 2010

**RES. CFIPEyPJ N° 6 /2010**

**VISTO:**

El Memo de la Oficina de Información Judicial N° 8/2010 y;

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el Memo de la Oficina de Información Judicial N° 8/2010 se ha elevado a esta Comisión el Proyecto de Medición de Calidad Objetiva de los procesos de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, y el plan de trabajo y diseño metodológico para la construcción del Índice de Calidad Objetiva.

Que la Constitución de la Ciudad establece como competencia del Poder Judicial la de organizar la mediación voluntaria conforme la ley que la reglamente (art. 106)– Leyes 2303, 1472 y 2451-.

Que, en virtud de dicho mandato, se puso en funcionamiento la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (según lo dispuesto en el Anexo I de la Res. CM N° 1022/05) que concentró en el ámbito del Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la CABA las actividades vinculadas al acceso a la justicia de los habitantes de la Ciudad.

Que mediante la Resolución CM N° 673/06 se dispuso la puesta en marcha del “Programa de Implementación del Cuerpo de Mediadores de la Justicia de la Ciudad” para lo cual se creó una “Unidad de Implementación para el cuerpo de mediadores”, que quedó integrada funcionalmente a la estructura de la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, conforme Resolución CM N° 930/06.

Que, en virtud de la implementación del Segundo Convenio de Transferencia de Competencias Penales a la justicia de la Ciudad, la carga de trabajo de la Oficina mencionada precedentemente se ha incrementado de manera notable.

Que, de acuerdo a las estadísticas publicadas por este Consejo, se puede observar que durante el año 2009 se han solicitado 3081 mediaciones en materia penal y 1954 en materia contravencional, arrojando un total de 5035 mediaciones, lo que significa un incremento de

casi un 100 % en comparación con el año 2008, en el cual se han solicitado en total 2604 mediaciones.

Que, dada la gran cantidad de audiencias que se realizan, se hace necesario poder contar con información objetiva sobre el nivel de calidad que se ofrece a través del servicio de Mediación, toda vez que el mismo constituye un proceso clave y diferencial en la gestión de la justicia de la Ciudad.

Que, para poder llevar a cabo la medición de calidad, resulta necesario contar con un Manual de Calidad de Medición, que sirva como cuadro teórico y establezca tanto su metodología como las diferentes variables a medir, y así obtener una mediación final coherente y lógica.

Que, para la realización de mejoras en el servicio brindado, y su optimización, resulta necesario, en primer lugar, medir la calidad del mismo, luego sistematizar la medición del servicio de mediación ofrecido, y por último, monitorear la evolución del índice de calidad objetiva a través del tiempo.

Que, del proyecto presentado por la Oficina de Información Judicial se desprende que el objetivo del mismo es la generación de 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 y medir la calidad objetiva de los procesos desarrollados en la prestación del servicio brindado por la misma Oficina, a través de la construcción del Índice de Calidad Objetiva.

Que, asimismo el proyecto prevé la necesidad del desarrollo de herramientas de soporte para su implementación, tales como el diseño del instrumento de recolección de datos, la construcción de la planilla de relevamiento para el registro de la información empírica, la construcción de la base de datos de registración de la información relevada, la selección y capacitación de los recursos humanos afectados a las tareas de observación y registro de datos, su recolección y su posterior carga en la base diseñada a tales efectos.

Que, a través de su procesamiento y posterior análisis se determinará el Índice de Calidad Objetiva de Mediación, se identificarán los puntos de mejora y se establecerá un orden de prioridades para actuar sobre los mismos. Por último, se realizará un seguimiento sistemático de la evolución del Índice.

Que, por todo lo expuesto y, dada la importancia y utilidad para la toma de decisiones de contar con una herramienta técnica que proporcione resultados objetivos sobre la



calidad del servicio brindado y elementos para el análisis e identificación de los puntos de mejora, es que esta Comisión entiende sumamente beneficiosa la aprobación del proyecto elevado por la Oficina de Información Judicial.

Por ello, en función de las atribuciones conferidas por el Art. 116 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la ley 31 y sus modificatorias:

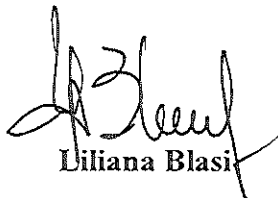
**LA COMISION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL,  
PLANIFICACION ESTRATEGICA Y POLITICA JUDICIAL  
RESUELVE:**

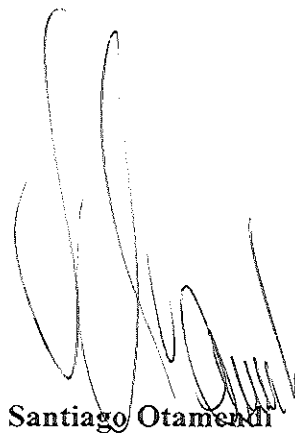
**Artículo 1º:** Aprobar el Proyecto de Medición de calidad del Servicio de Mediación brindado por la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, que como **Anexo I** forma parte de la presente.

**Artículo 2º:** Aprobar el Manual de Calidad de Medición para la Oficina de Acceso a la Justicia y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, que como **Anexo II** forma parte de la presente.

**Artículo 2º:** Regístrese, comuníquese y archívese.

RES. CFIPJyPE N° 6 /2010

  
Liliana Blasi

  
Santiago Otamendi

  
Julio De Giovanni

