



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. 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.



Desarrollo de heramientas de soporte para la implementación

- Diseño del instrumento de recolección de datos: Construcción de la Planilla de relevamiento con el fin de registrar directamente la información empírica.
- Diseño de la muestra de casos, para la medición del ICO de Mediación.
- Construcción de la base de datos de registración de la información relevada.

Trabajo de Campo

- Selección y capacitación de los recursos humanos afectados a las tareas de observación y registración de datos.
- Relevamiento de los datos: recolección de la información empírica.
- Carga de datos en la base diseñada.

3. Procesamiento, Análisis y Presentación de resultados.

- Procesamiento de datos: operaciones que se realizan con la información relevada, destinada a la organización de los datos de forma tal que sean susceptibles de analizar. Incluye la codificación, tabulación y organización de los datos.
- Análisis de los datos: Aplicación del conjunto de instrumentos a la información empírica relevada.
- Determinación del *Índice de Calidad Objetiva de Mediación*.
- Identificación de los puntos de mejora.
- Establecimiento del orden de prioridades para actuar en los puntos de mejora.
- Conclusiones y recomendaciones.
- Seguimiento sistemático de la evolución del *Índice de Calidad Objetiva del Servicio de Mediación*.



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



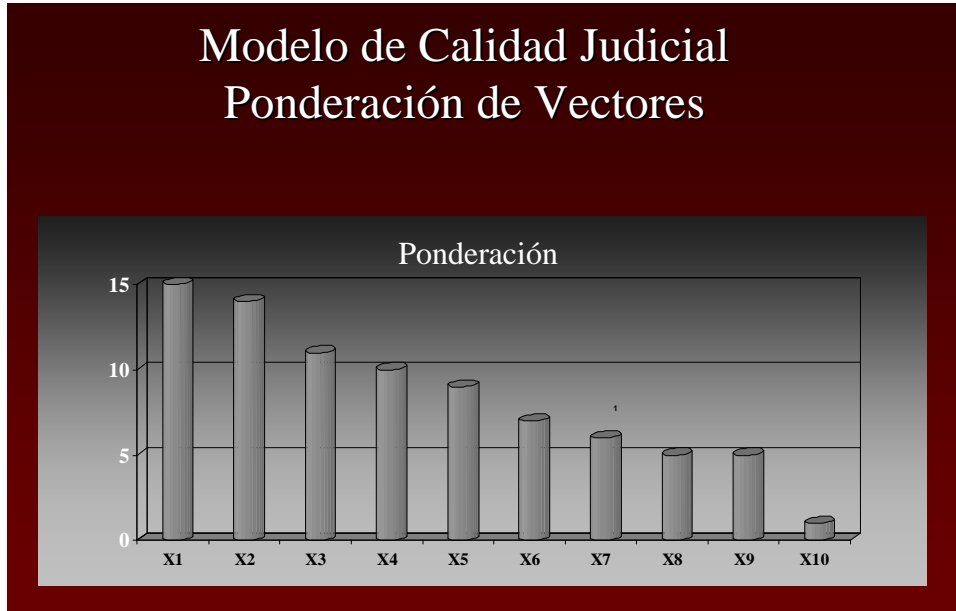
Estructura del Modelo de Calidad Objetiva



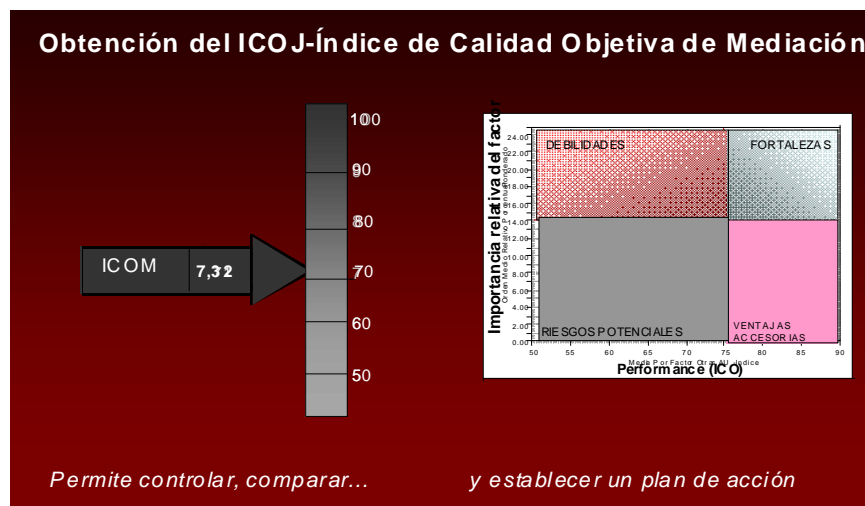


Cada sub-proceso, cada rol y cada vector, involucrados en la prestación del servicio de mediación tendrán asociada una ponderación de acuerdo a su relevancia.

Por su parte, cada tarea, pauta o práctica que forme parte del manual de calidad del servicio de mediación será categorizada según su importancia dentro del mismo, dando lugar a un coeficiente que indicará su peso relativo y afectará el puntaje obtenido.



Para la percepción del justiciable, no todos los subprocesos, los roles de cada subproceso y los vectores de cada rol de cada subproceso tienen la misma incidencia.





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

