



## **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 herramientas 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



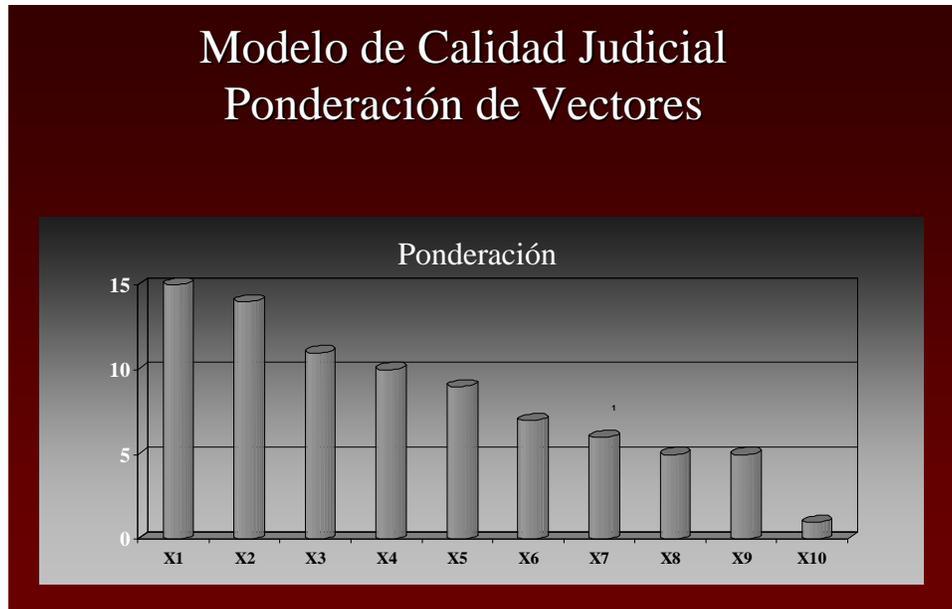
### Estructura del Modelo de Calidad Objetiva



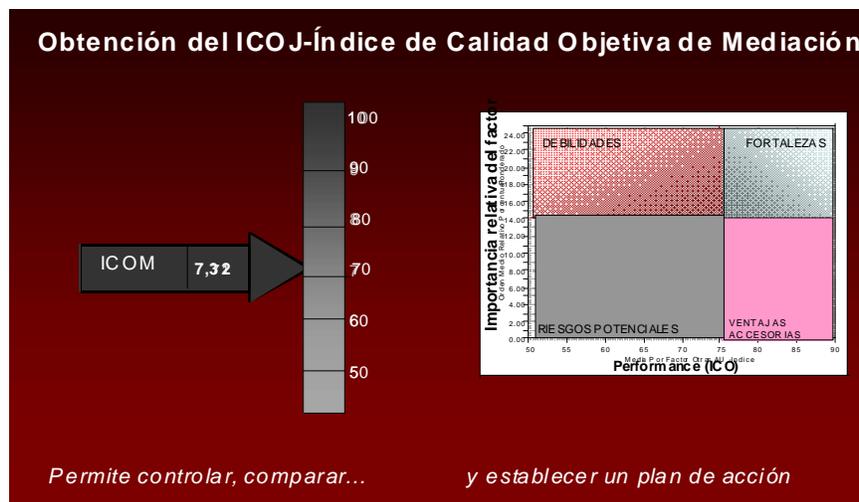


Cada sub-proceso, cada rol y cada vector, involucrados en la prestación del servicio de mediación tendrán asociada una ponderación de acuerdo a su relevancia.

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
<b>Mejora Potencial</b>	<b><u>2,68</u></b>
	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

