



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Índice de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación

Segunda Medición

Modelo de Calidad

VISIÓN OBJETIVA:

El cumplimiento de
las mejores prácticas
en los procesos de
mediación

VISIÓN SUBJETIVA:

La valoración
del Ciudadano



CALIDAD

Antecedentes: ICOM 2013

- **Confirmación y visibilización de necesidades de infraestructura y equipamiento**
- **Talleres de trabajo con el equipo de mediadores, integrantes del equipo interdisciplinario y personal administrativo del Centro de Mediación, a partir de los puntos de mejora identificados en la medición 2013**



ICOM 2015: Metodología

- **Revisión y ajuste del Manual de Calidad de Mediación**
- **Revisión y ajuste de la planilla de relevamiento**
- **Convocatoria y capacitación de observadores para llevar a cabo el trabajo de campo 2015**
- **Determinación de la muestra**



Identificación de subprocesos y roles integrantes del proceso a medir

Proceso: Mediación			Personal 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 a 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%	

Subprocesos y roles integrantes del proceso a medir en la segunda medición

Proceso: Mediación			Personal administrativo		Mediador		
Subprocesos		Peso relativo	Puntaje	Peso relativo	Puntaje	Peso relativo	Puntaje
3	Revisión de agenda y control de sala	8%		0%		100%	
4	Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia	38,5%		0%		100%	
5	Desarrollo de la audiencia de mediación y cierre	38,5%		0%		100%	
6	Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia	15%		0%		100%	

Manual de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación: Vector de Particularidades Transaccionales

3. Revisión de la agenda y control de la sala		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.		
		Objetivo: Favorecer el cumplimiento de las condiciones necesarias para asegurar la realización de la audiencia de mediación programada.		
		Operadores:	Mediador	
		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	

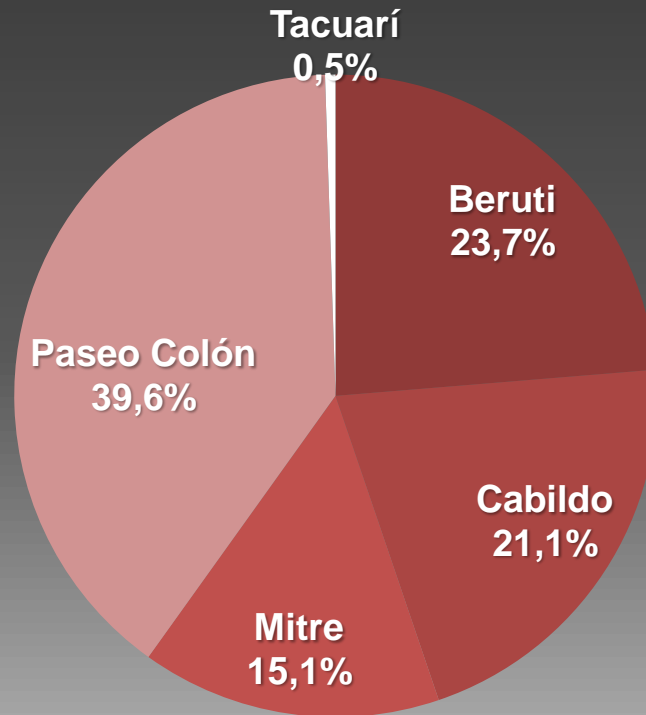
Manual de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación: Vector de Factores Ambientales

<p style="text-align: center;">3. Revisión de la agenda y control de la sala</p>		<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:</p>	<p>Mediador</p>	
<p style="text-align: center;">Vector Factores Ambientales</p>		Sede de audiencias		
		Equipamiento del mediador	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

Elaboración del Manual de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación: Vector de Pautas de Atención

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: Mediator			
Mediador			
Tipo de contacto: Personal			
Vector Pautas de Atención	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
		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

Trabajo de campo 2015: 384 observaciones efectivamente realizadas



Índice de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación Ponderado – Resultados 2015

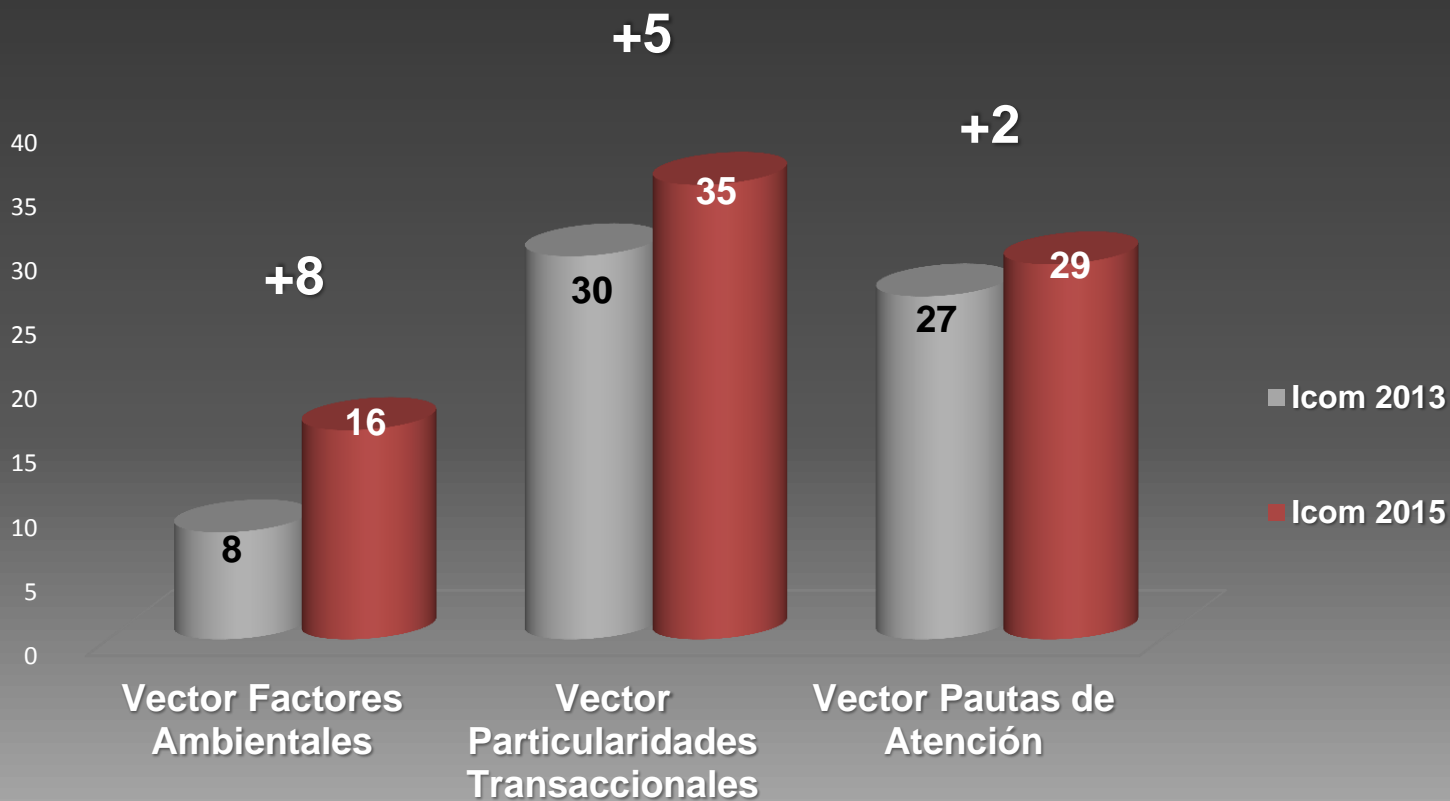
Proceso: Mediación			Mediador		
Subprocesos		Peso relativo	Puntaje	Peso relativo	Puntaje
3	Revisión de agenda y control de sala	8%	71	100%	71
4	Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia	38,5%	83	100%	83
5	Desarrollo de la audiencia de mediación y cierre	38,5%	83	100%	83
6	Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia	15%	77	100%	77
ICOM 2015			81		

Índice de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación Ponderado – Resultados 2015



Evolución 2013-2015 del ICOM por vector

Puntajes Ponderados



Resultados: Potencial de Mejora

Nivel de Excelencia:	100
-----------------------------	------------

ICOM Ponderado:	81
------------------------	-----------

Potencial de Mejora:	19
-----------------------------	-----------



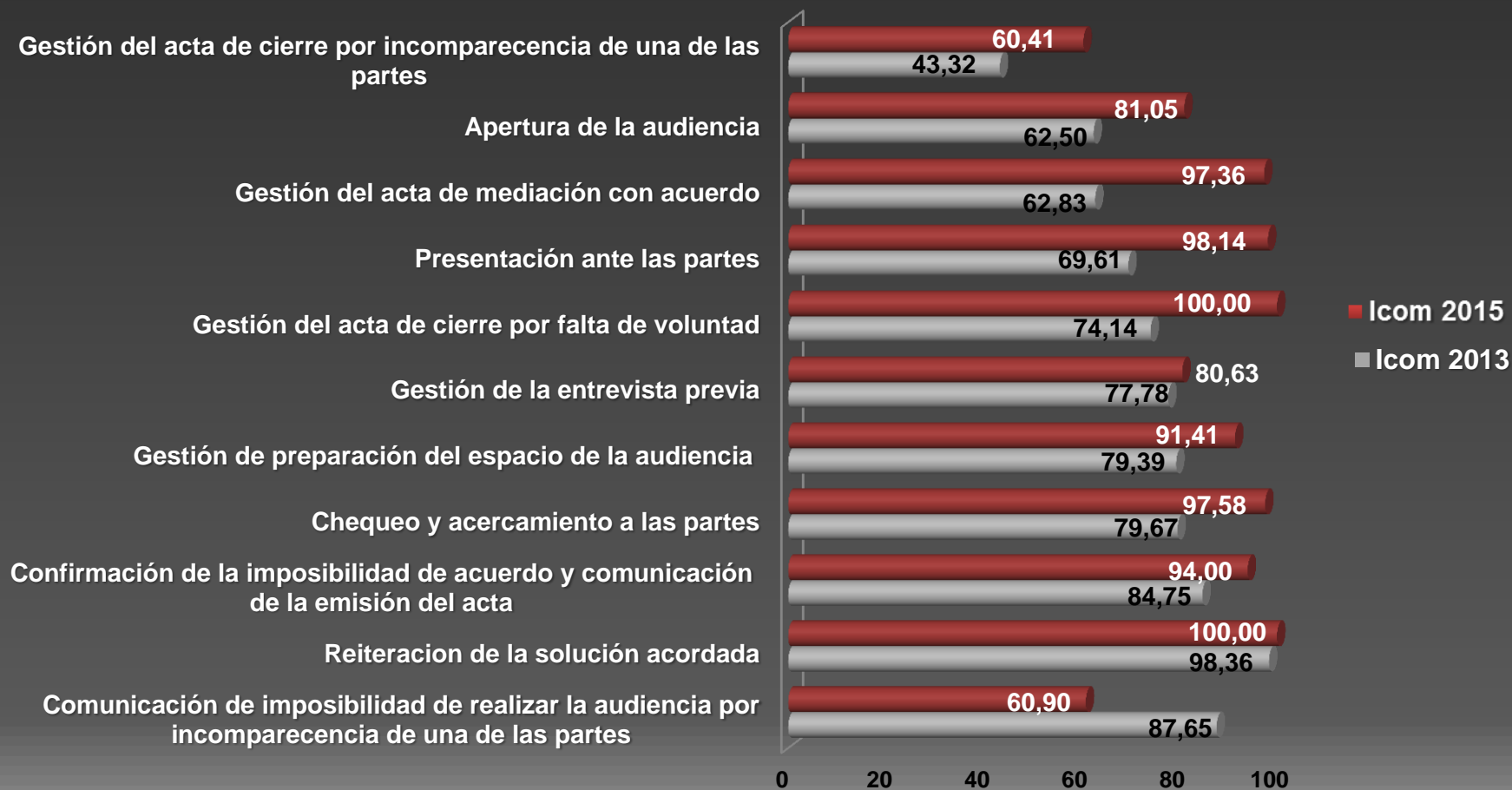
Distribución del Potencial de Mejora según subproceso y vector

Proceso: Mediación		VFA Vector Factores Ambientales		VPT Vector Particularidades Transaccionales		VPA Vector Pautas de Atención		Total Potencial de Mejora Ponderado
		Puntaje Obtenido	Potencial de Mejora	Puntaje Obtenido	Potencial de Mejora	Puntaje Obtenido	Potencial de Mejora	
Subprocesos								
3	Revisión de agenda y control de sala	43,6	26,4	27,4	2,6	N/C	N/C	2,23
4	Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia	12,5	7,5	32,2	2,8	37,9	7,1	6,71
5	Desarrollo de la audiencia de mediación y cierre	6,2	3,8	38,4	6,6	37,9	7,1	6,71
6	Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia	37,4	22,6	39,8	0,2	N/C	N/C	3,51
Total Potencial de Mejora Ponderado		9,87		3,86		5,43		19,16

Vector Particularidades Transaccionales

Detalle por bloques 2013-2015

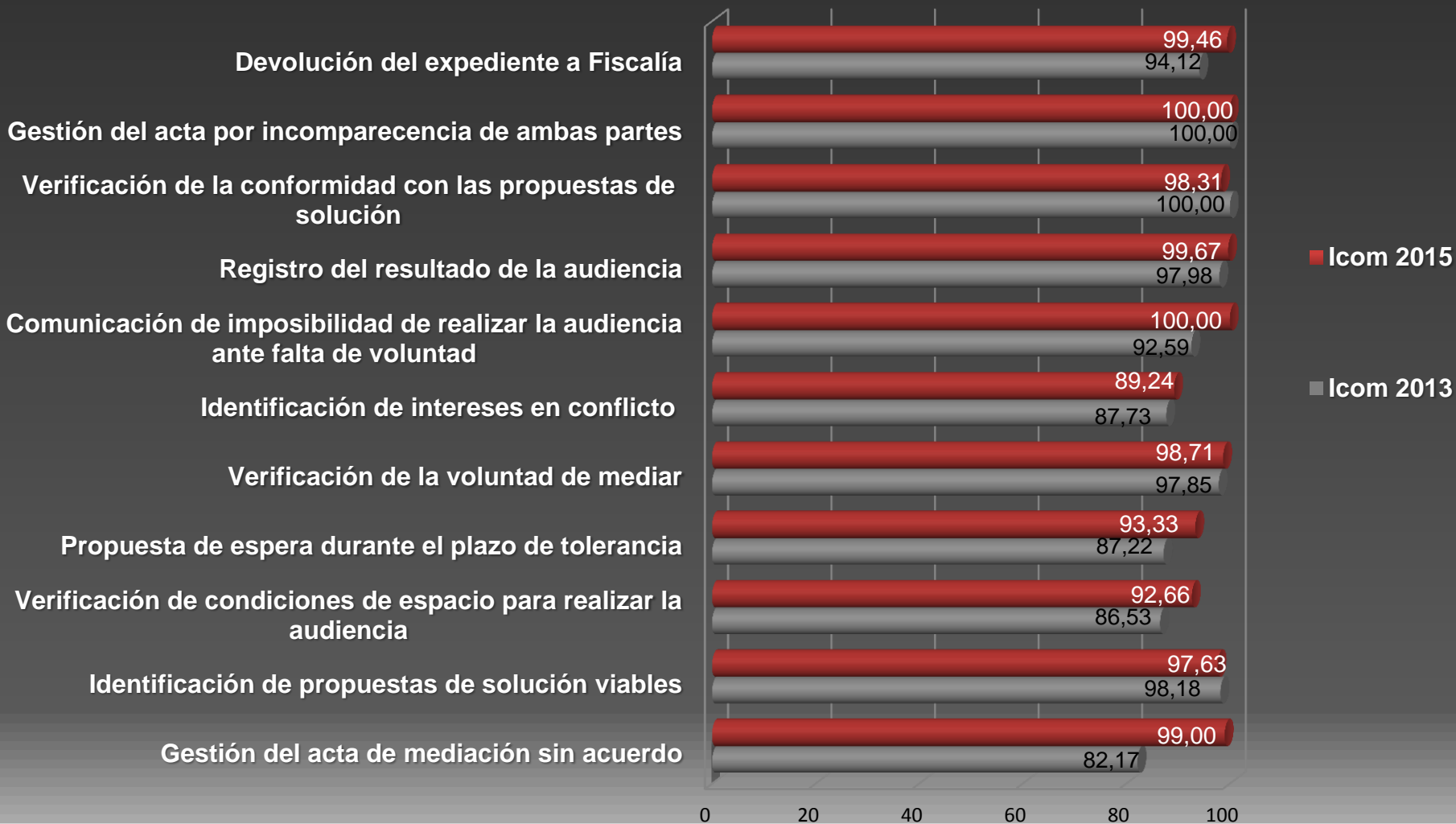
Puntajes sin ponderar



Vector Particularidades Transaccionales

Detalle por bloques 2013-2015

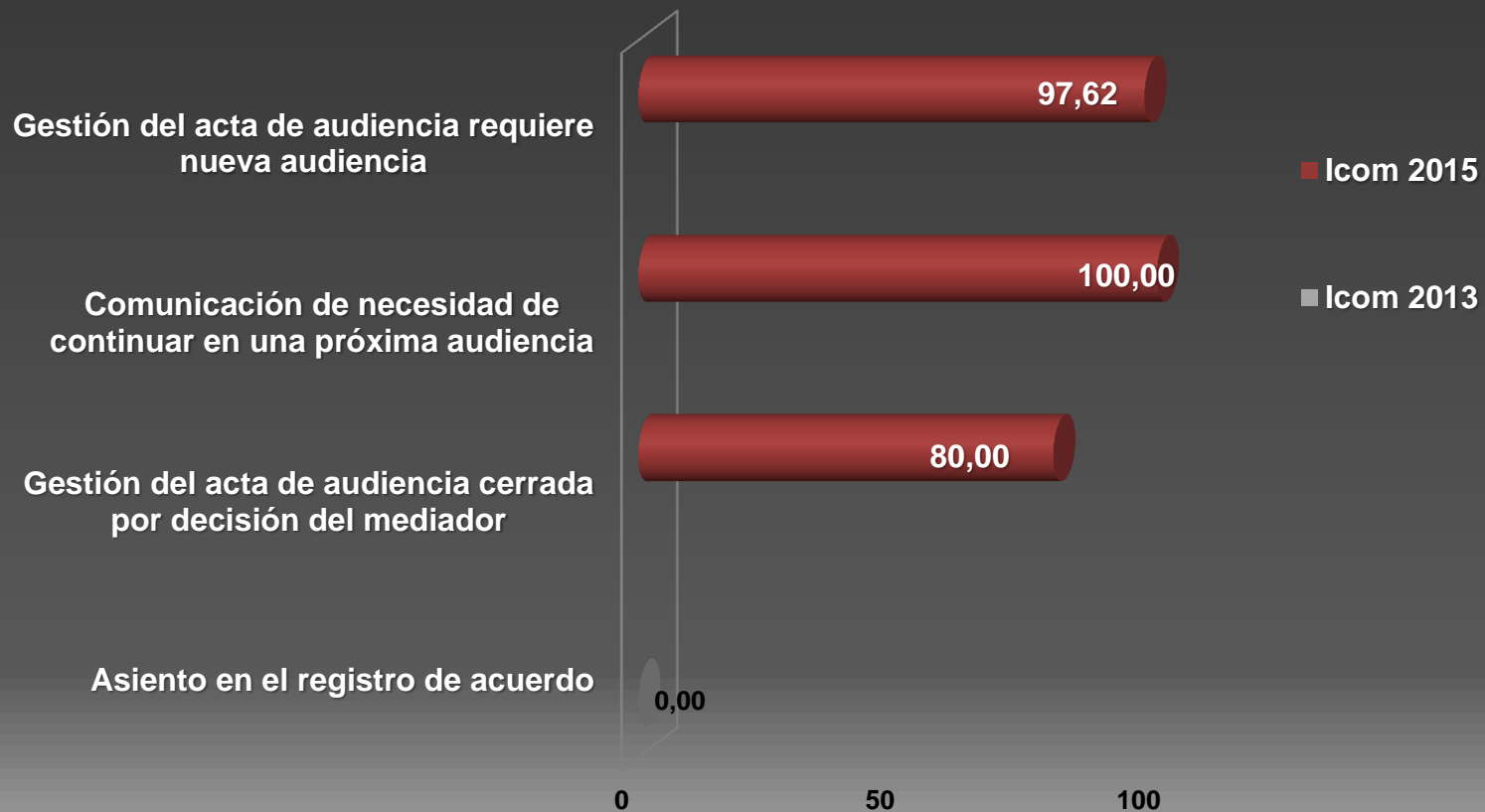
Puntajes sin ponderar



Vector Particularidades Transaccionales

Detalle por bloques 2013-2015

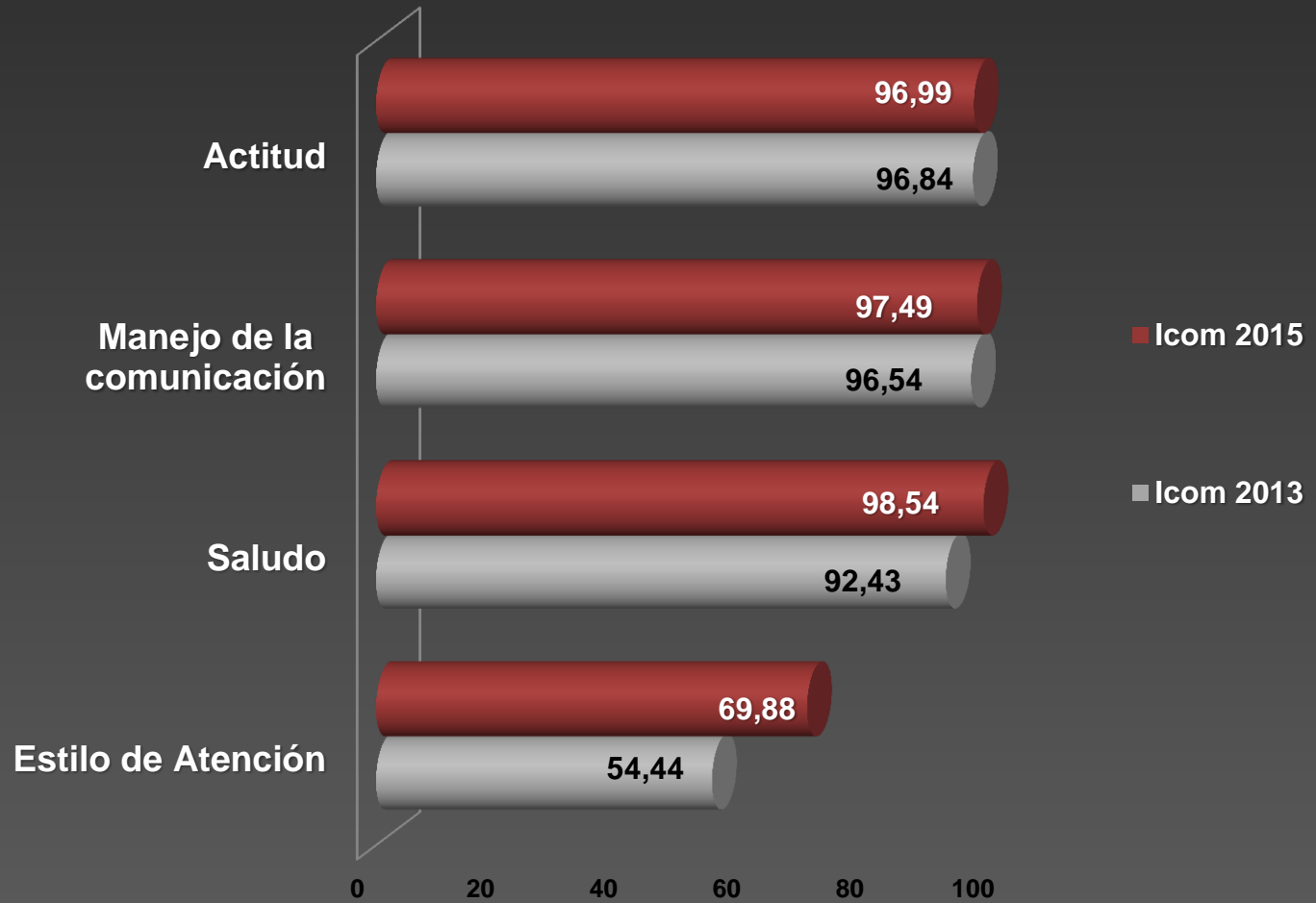
Puntajes sin ponderar



Vector Pautas de Atención

Detalle por bloques 2013-2015

Puntajes sin ponderar



Gracias por su atención

www.jusbaires.gov.ar