



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



# ICAS

INDICE  
DE CALIDAD  
SUBJETIVA  
de los procesos de mediación

# El modelo de calidad

Visión Objetiva: el cumplimiento de las mejores prácticas en el proceso de mediación

**ÍNDICE DE CALIDAD OBJETIVA – ICOM**

**CALIDAD**

Visión Subjetiva: la valoración del usuario

**ÍNDICE DE CALIDAD SUBJETIVA - ICAS**

# Objetivos

Contar con un sistema integrado de indicadores que permitan monitorear la calidad de los procesos de mediación

**1.** Relevar la valoración de los usuarios sobre las prácticas de calidad en los distintos subprocesos

**3.** Relevar prácticas valoradas por los usuarios no contempladas por los estándares vigentes

**2.** Identificar puntos de mejora

**4.** Indagar sobre los puntos extremos: lo mejor y lo peor de la experiencia

**5.** Elaborar un Índice de Calidad Subjetiva del proceso de mediación

# La capacitación



# El trabajo de campo



Beruti



Cabildo



Paseo Colón



Tacuarí

# El trabajo de campo



Junio

Julio

Agosto



# Los Resultados

# Caracterización general de la población

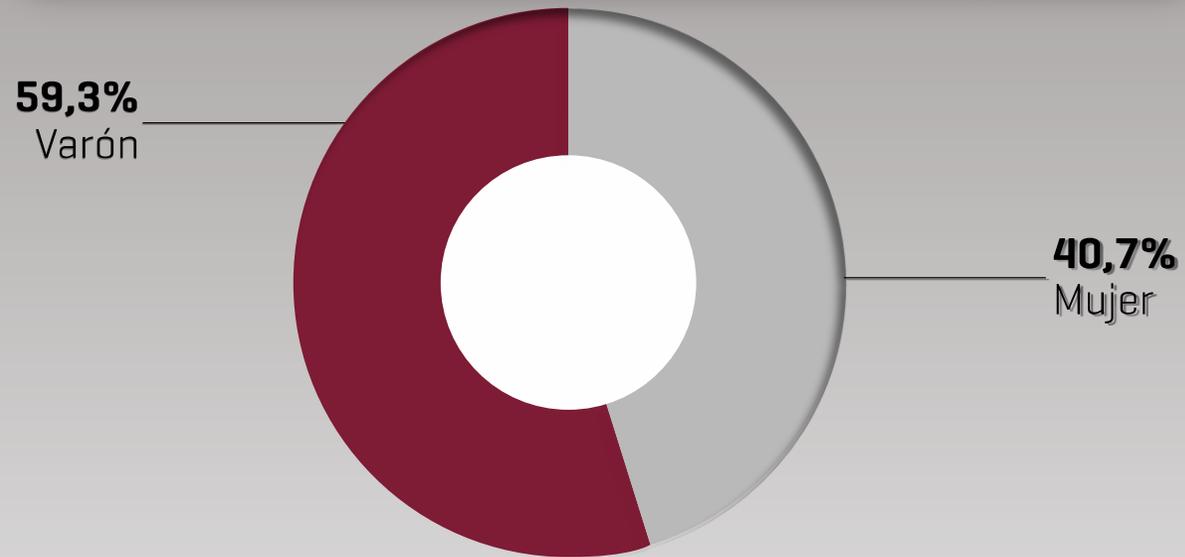
Rol	Total
Requerido	183
Requirente	182
<b>Total</b>	<b>365</b>

Tipo de delito	Total
Contravencional	89
Penal	276
<b>Total</b>	<b>365</b>

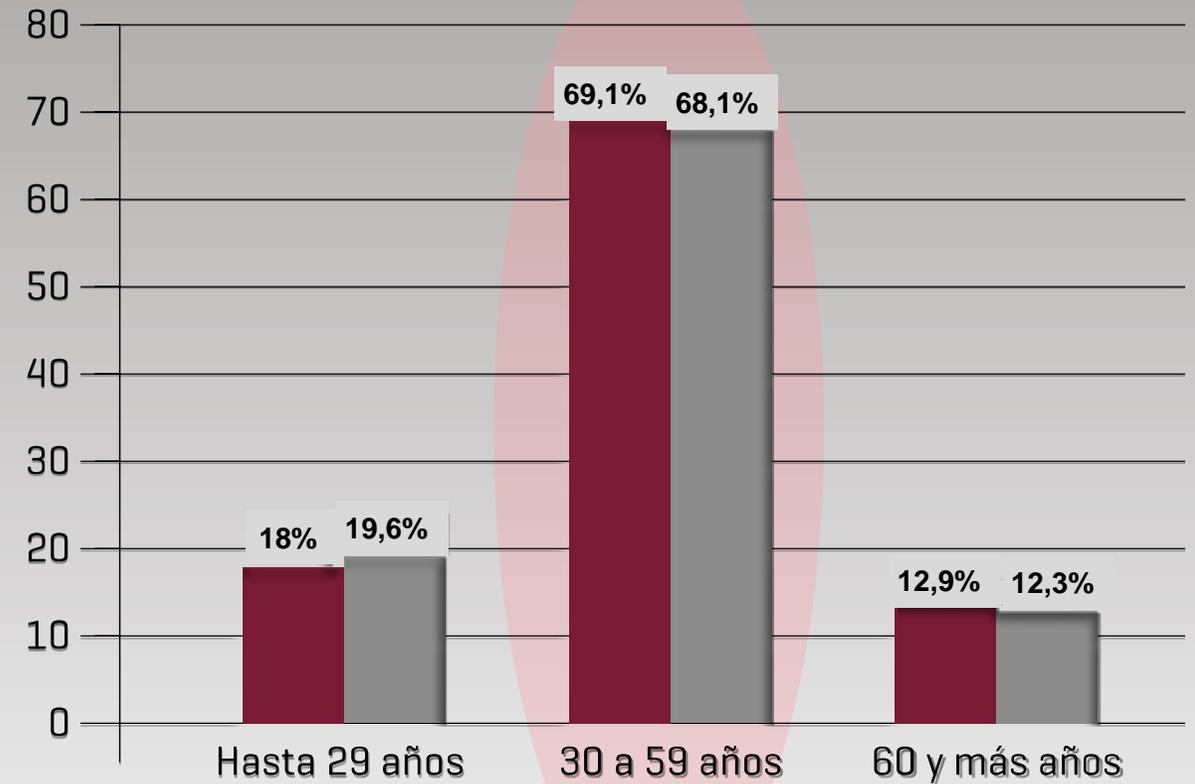
Tipo de informante y sede	Requerido/ Denunciado	Requirente/ Denunciante
Cabildo	61	59
Paseo Colón	40	41
Beruti	74	75
Tacuarí	8	7
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>182</b>

# Caracterización general de la población

## Asistentes según sexo



## Asistentes según grupos de edad

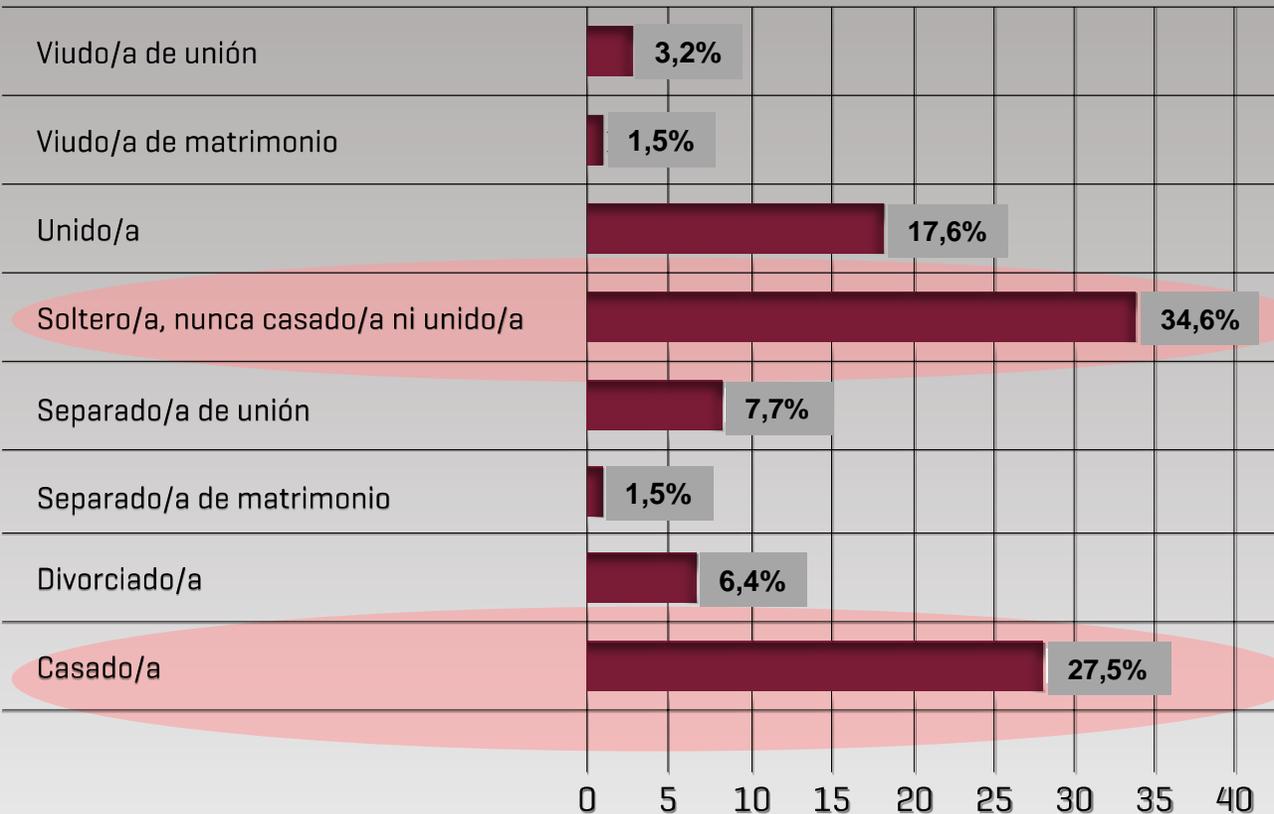


■ Varones

■ Mujeres

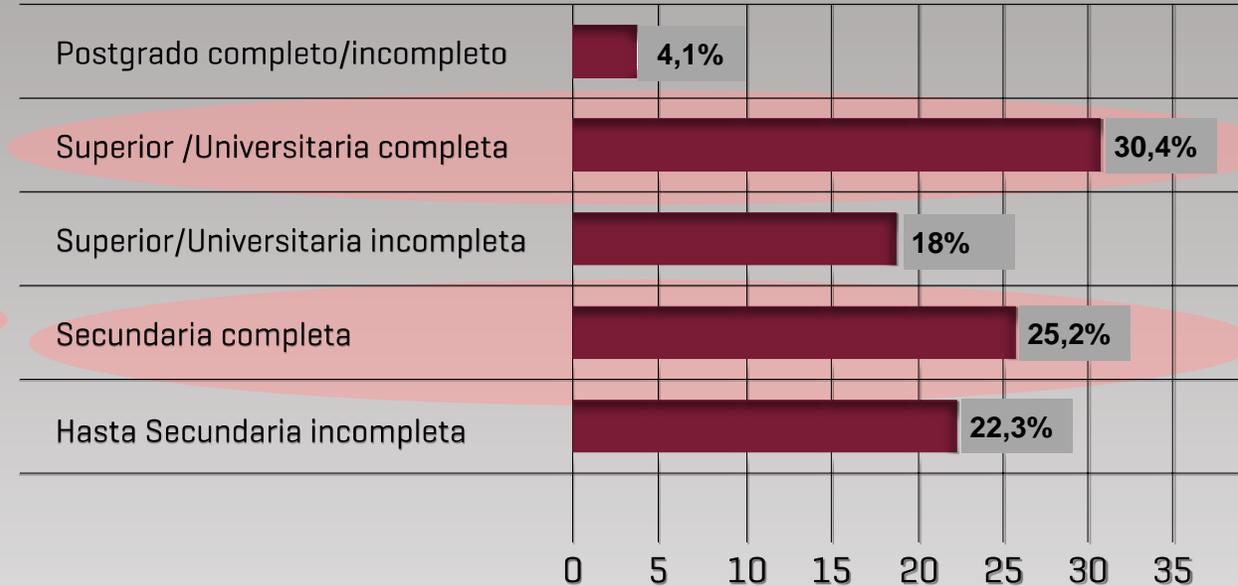
# Caracterización general de la población

## Situación conyugal



Fuente: ICAS 2018

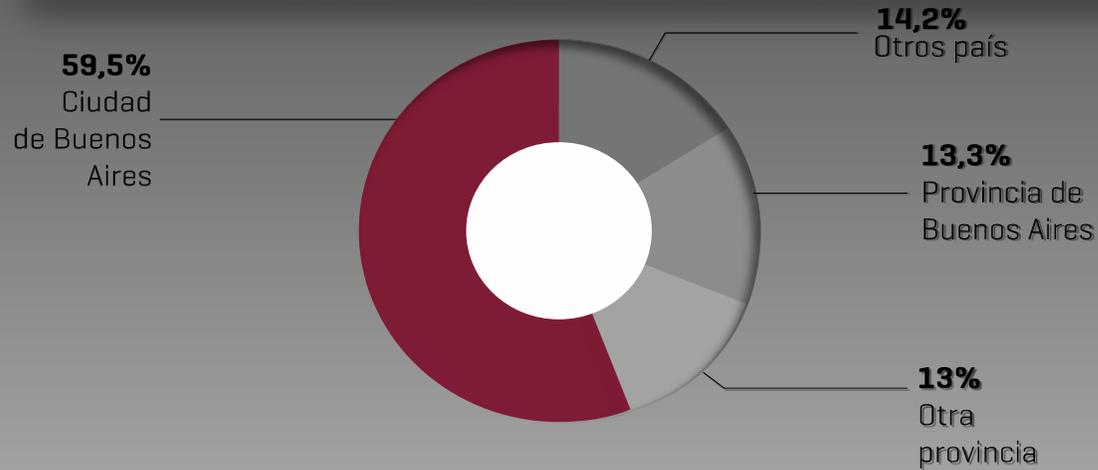
## Máximo nivel educativo alcanzado



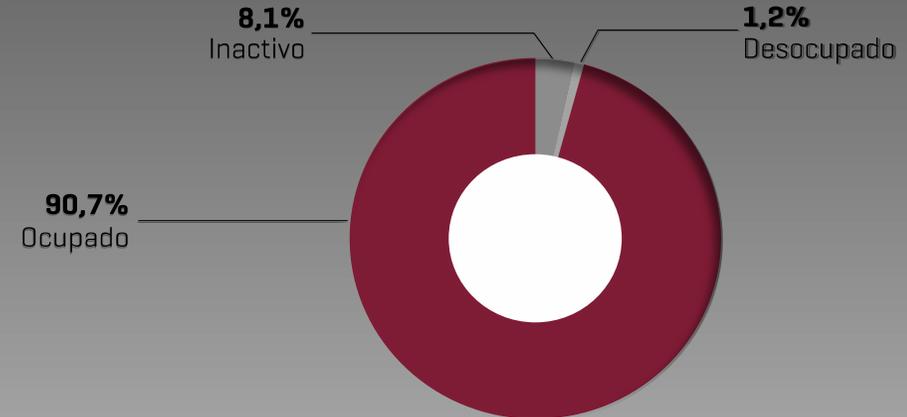
Fuente: ICAS 2018

# Caracterización general de la población

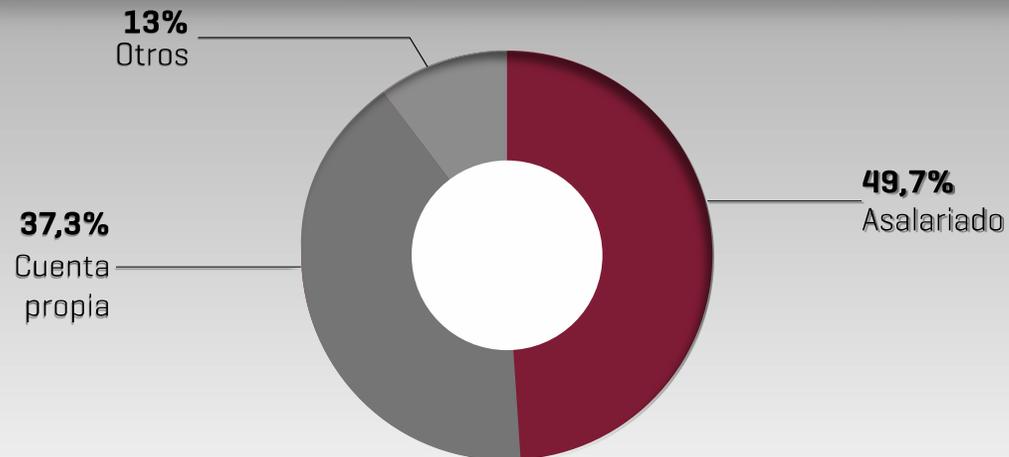
## Condición de migración



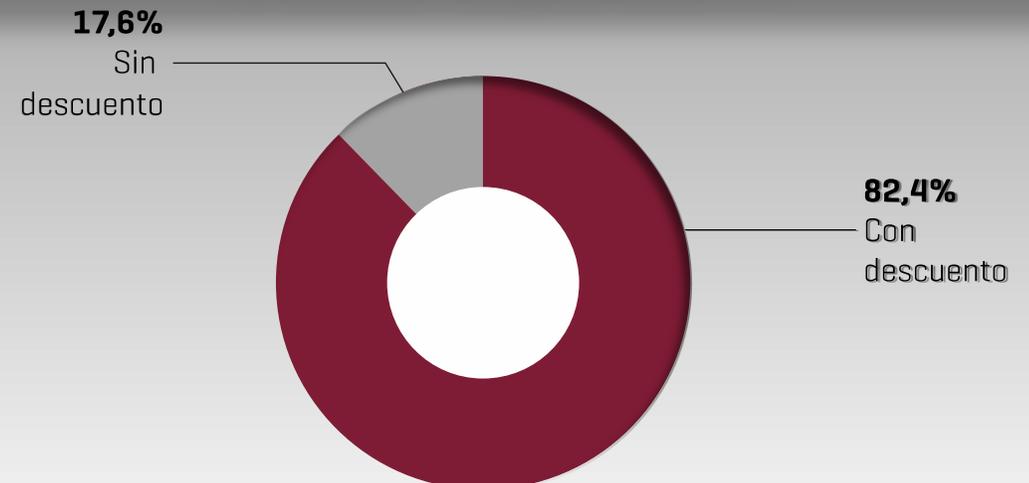
## Condición de actividad



## Categoría ocupacional



## Descuento jubilatorio



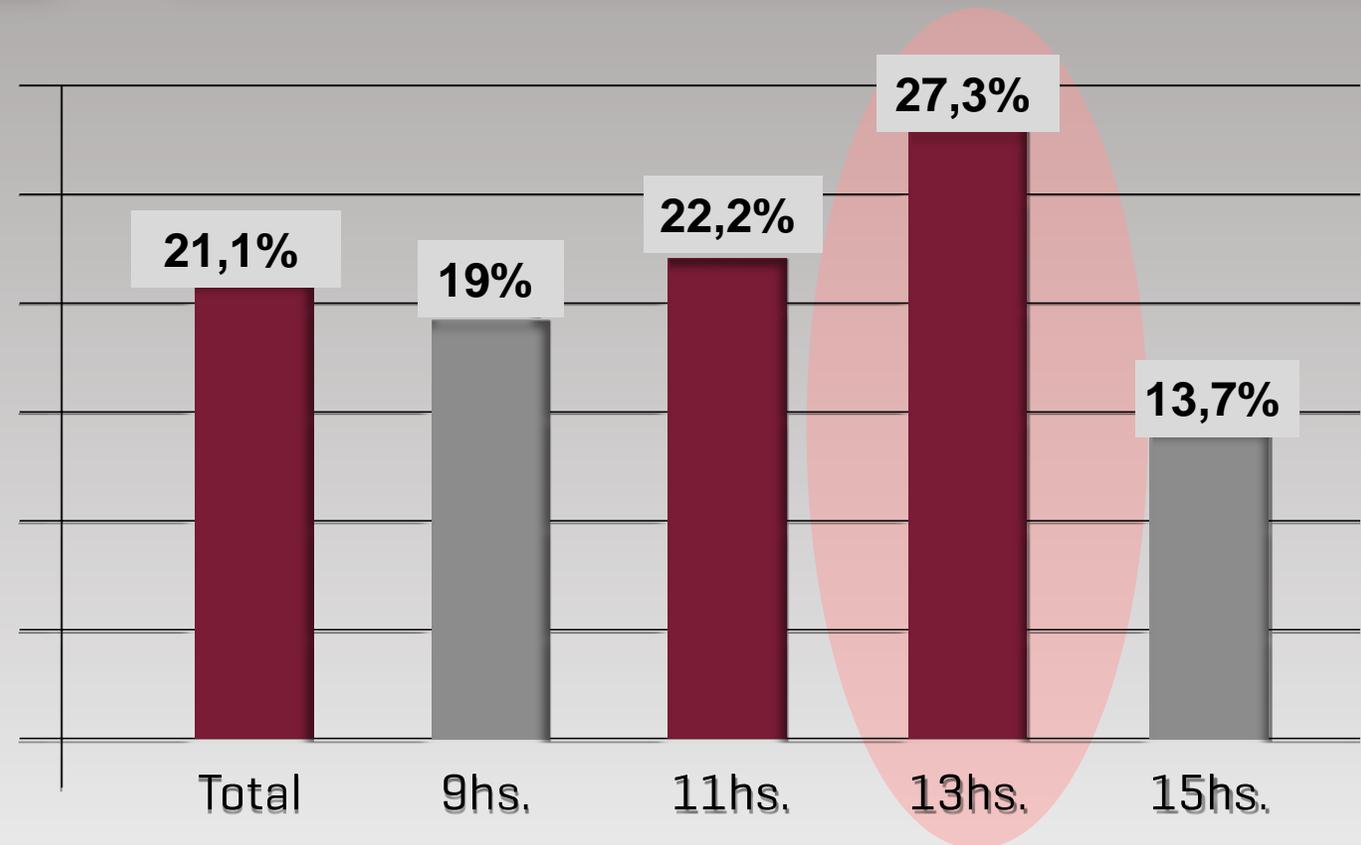
# Condiciones de acceso

¿Le hubiera convenido otro horario?

Conveniencia y Hora	Total %
El horario le resultó conveniente	78,9
Hubiera preferido otro horario	21,1
<b>Total %</b>	<b>100</b>

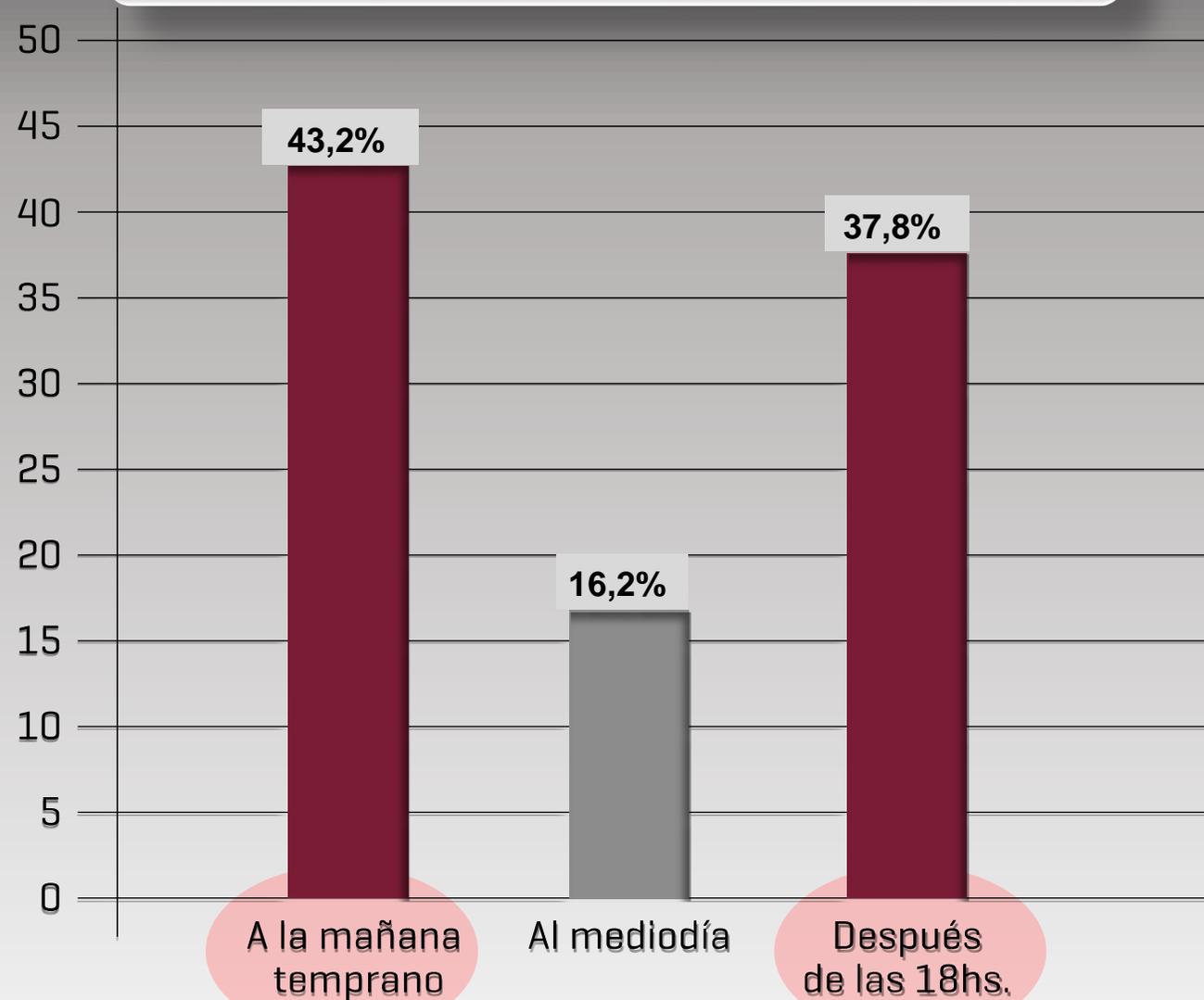
Fuente: ICAS 2018

Asistentes que hubieran preferido otro horario según horario asignado



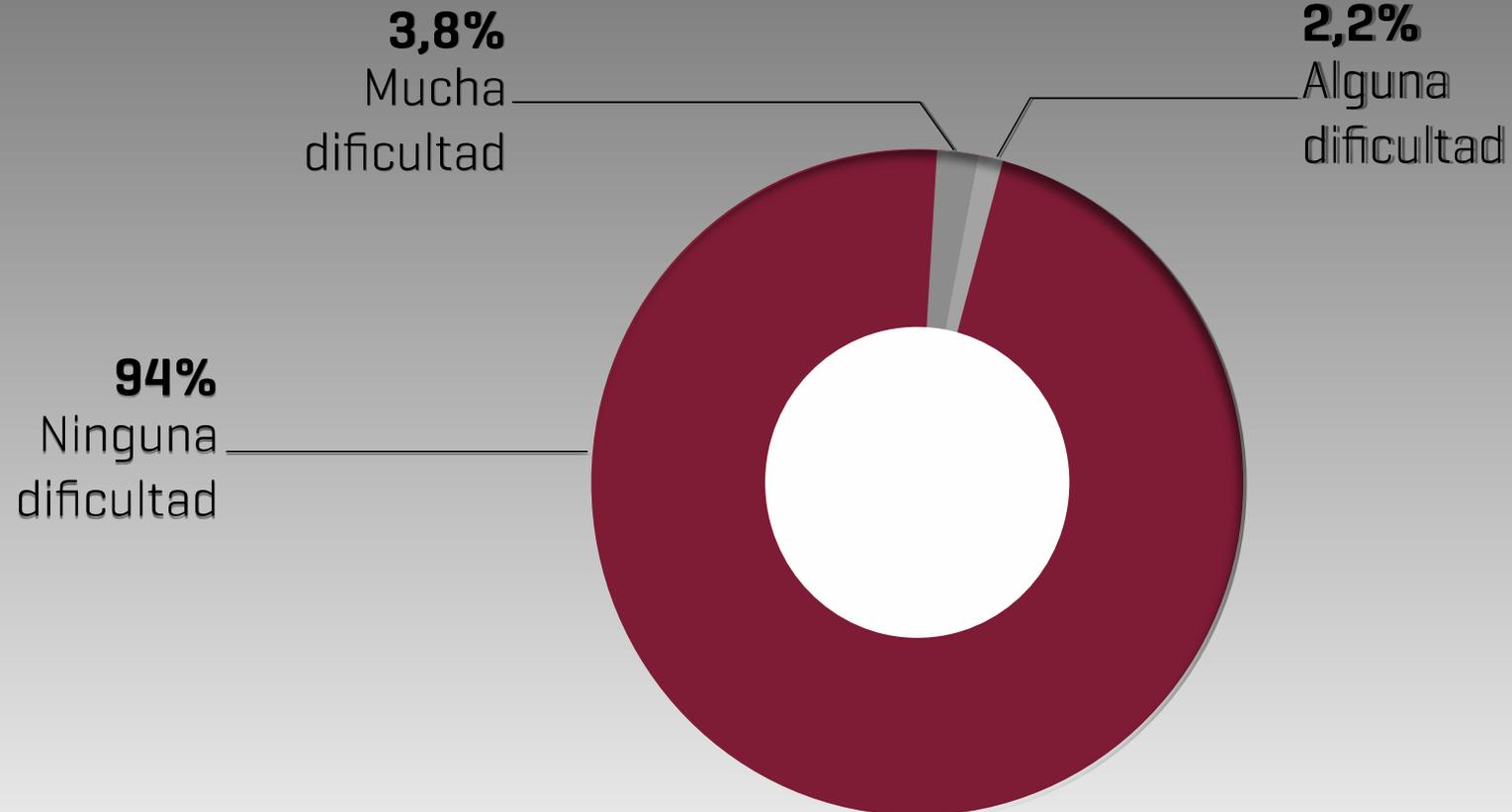
# Condiciones de acceso

¿Qué horario hubiera preferido?



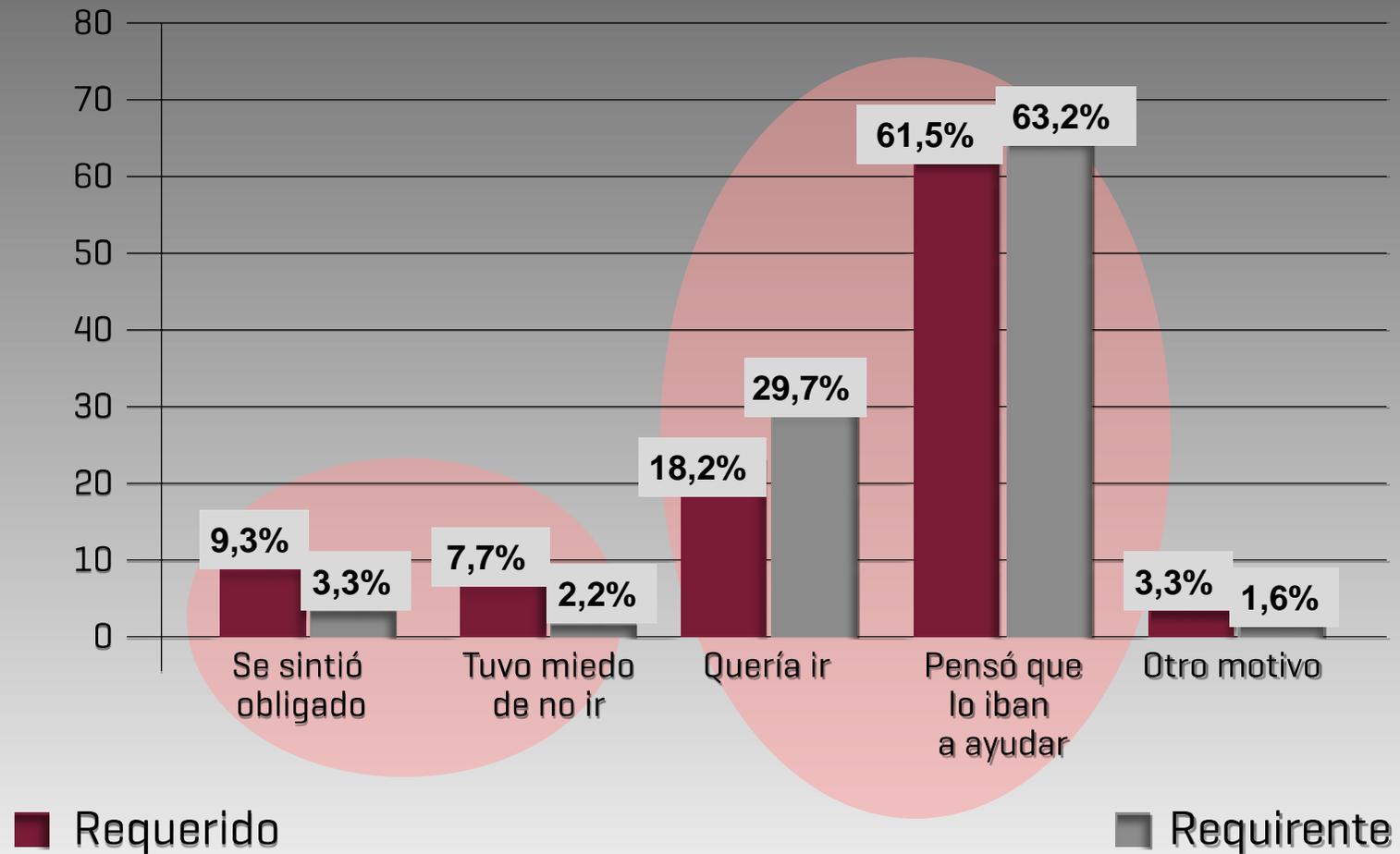
# Condiciones de acceso

¿Tuvo dificultad para acceder a la sede asignada?



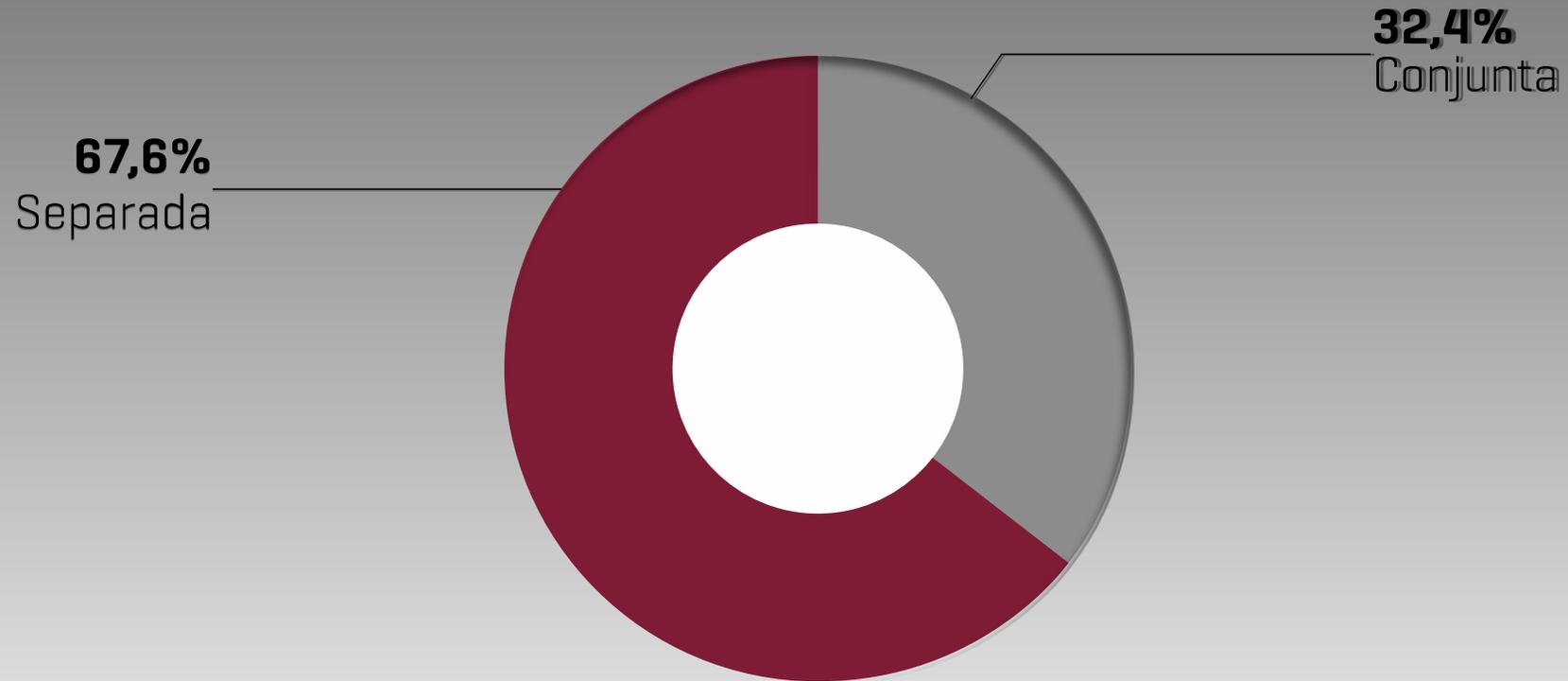
# Condiciones de acceso

¿Por qué asistió a la mediación?



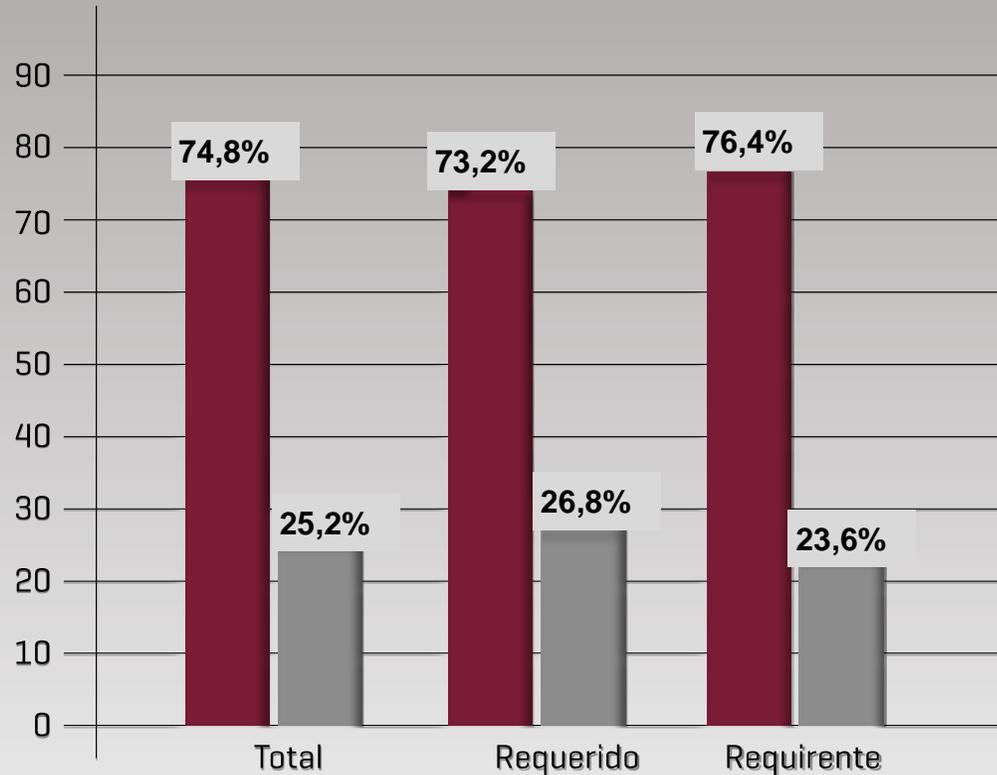
# Vector Particularidades Transaccionales

¿La mediación se realizó de manera conjunta?



# Vector Particularidades Transaccionales

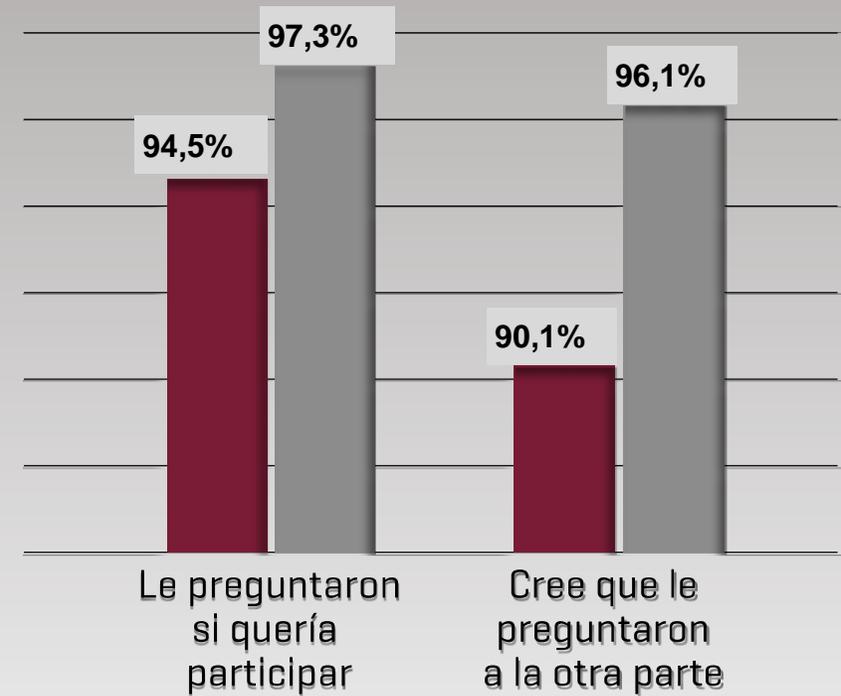
¿Pudo identificar fácilmente a la figura del mediador?



■ Lo identificó fácilmente ■ No lo identificó fácilmente

¿Le preguntó sobre su voluntad de participar?

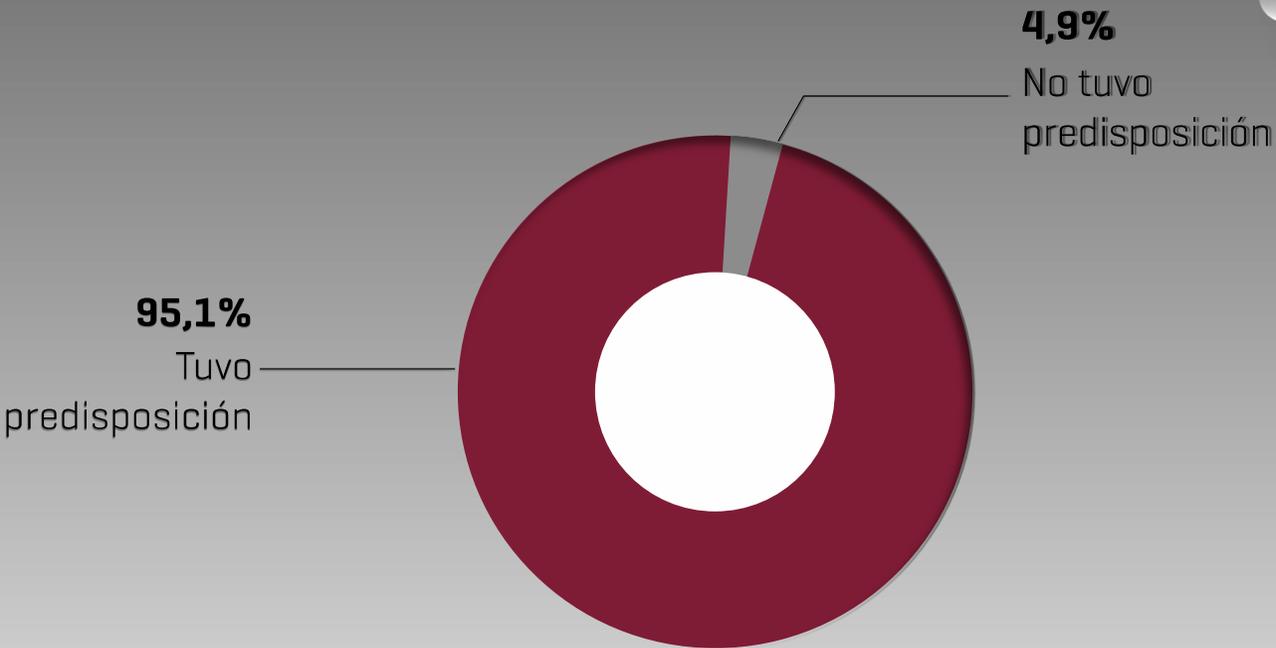
¿Cree que le preguntó a la otra parte?



■ Requerido ■ Requirente

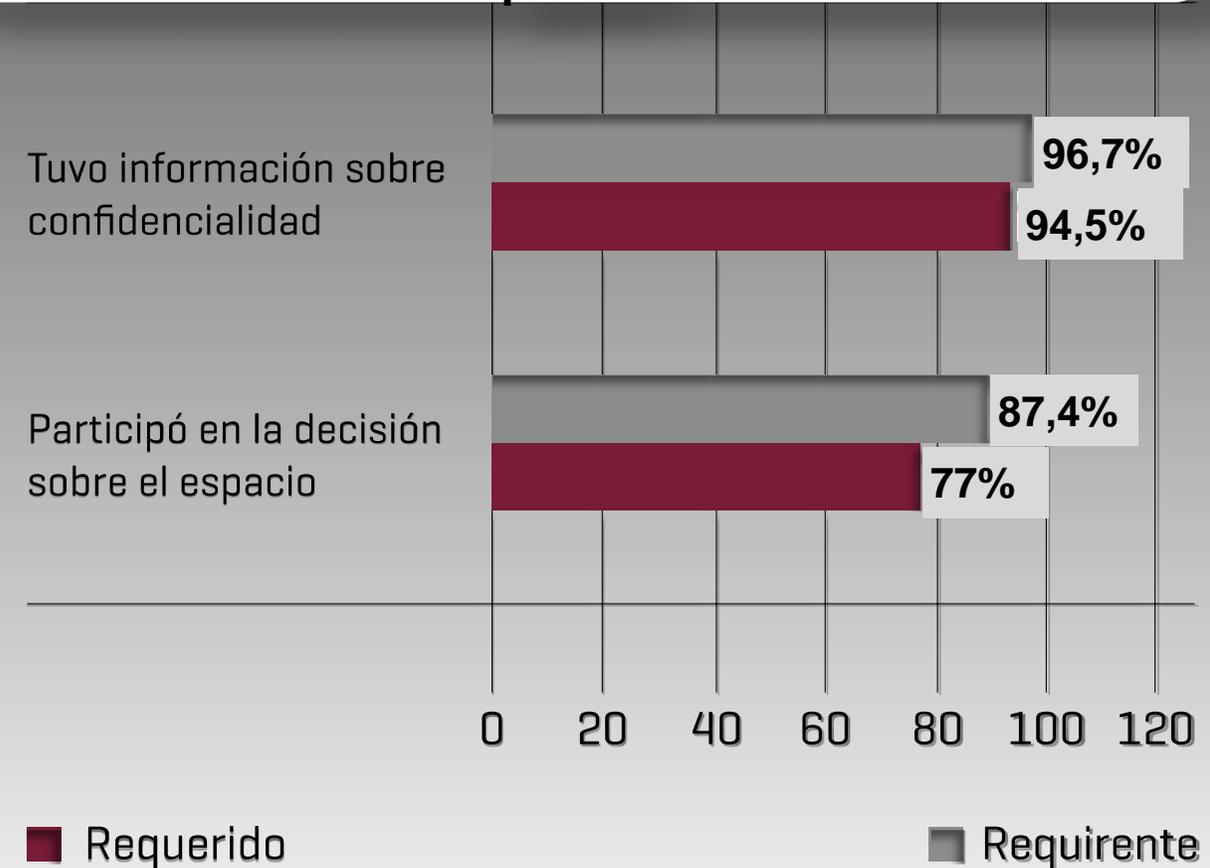
# Vector Particularidades Transaccionales

¿El mediador mostró predisposición a comenzar la mediación en el horario fijado?



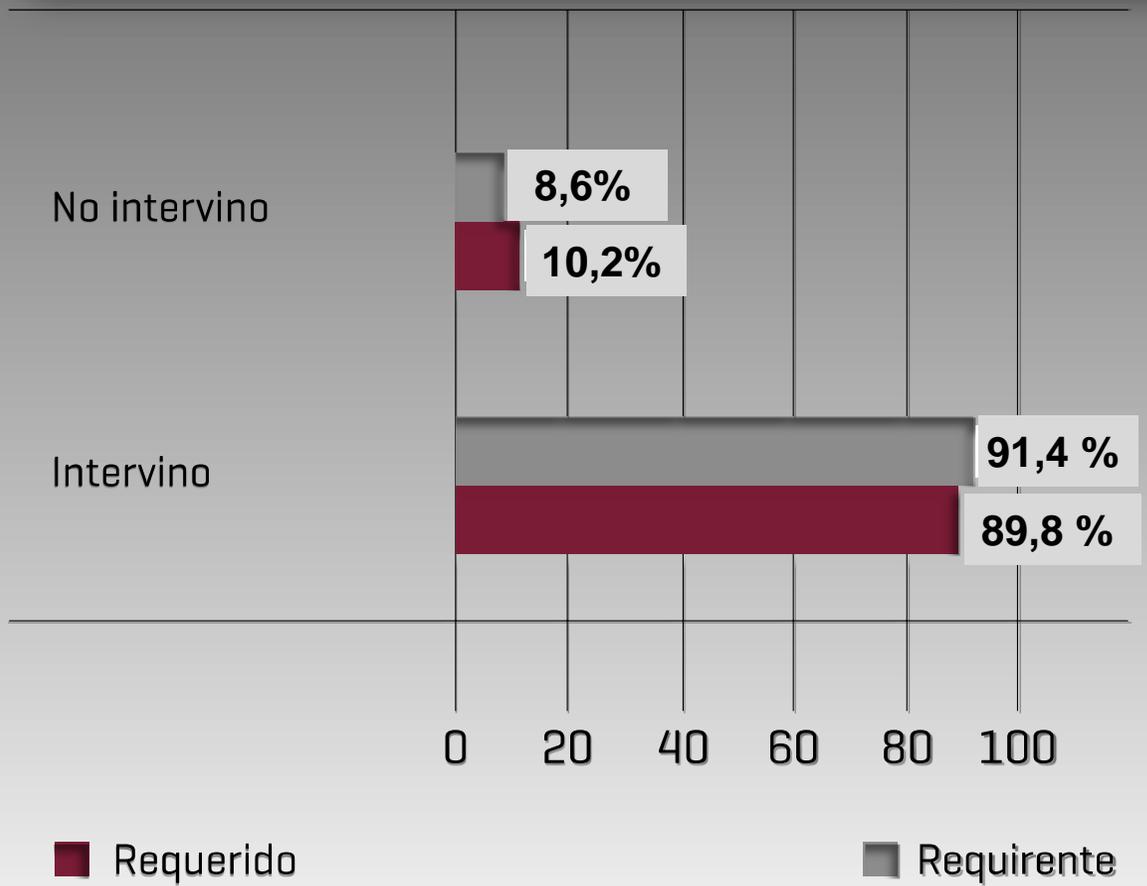
¿Le informó que lo que se dice en una mediación es confidencial?

¿Usted tuvo la posibilidad de participar en la decisión de compartir o no el espacio con la otra parte?



# Vector Particularidades Transaccionales

¿El mediador intervino para encontrar puntos de acuerdo?

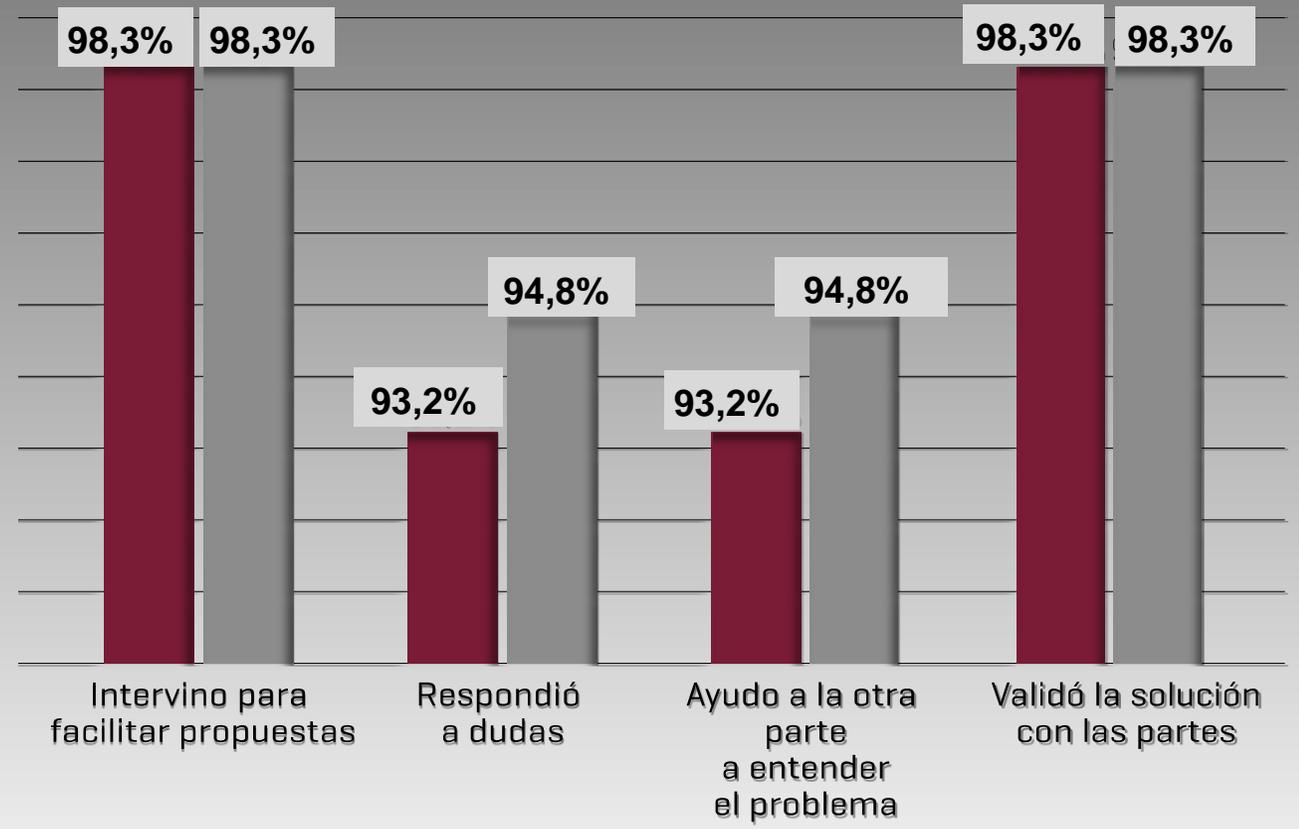


¿Intervino para facilitar propuestas de solución?

¿Respondió a dudas e inquietudes de la otra parte?

¿Ayudó a la otra parte a entender el problema?

¿Validó la solución al problema con cada una de las partes?



# Vector Particularidades Transaccionales

¿Le informó sobre la necesidad de volcar el resultado en un acta?

Información sobre formalizar el resultado en un acta y Rol	Total %	Requerido %	Requirente %
Informó	92,6	91,3	93,9
No informó	7,4	8,7	6,1
Total %	100	100	100

¿Invitó a cada parte a firmar el acta?

Invitación para firmar el acta y Rol	Total %	Requerido %	Requirente %
Lo invitó a firmar	99,5	99,5	99,5
No lo invitó a firmar	0,5	0,5	0,5
Total %	100	100	100

¿Le entregó un acta firmada?

Entrega de acta y Rol	Total %	Requerido %	Requirente %
Entregó	99,2	98,9	99,5
No entregó	0,8	1,1	0,5
Total	100	100	100

¿Le comunicó los pasos a seguir?

Comunicación de pasos a seguir y Rol	Total %	Requerido %	Requirente %
Comunicó	95,3	95,1	95,6
No comunicó	4,7	4,9	4,4
Total %	100	100	100

# Vector Particularidades Transaccionales

¿Usted sintió que lo que se hablaba en ese espacio era confidencial?

¿Usted sintió que pudo aportar ideas para encontrar una solución?

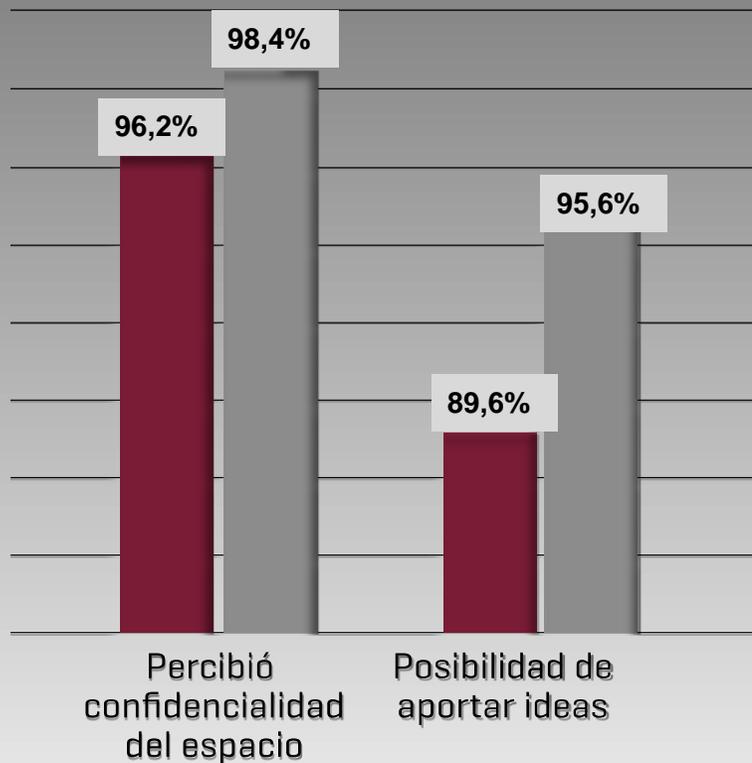
¿El mediador lo ayudó para que usted pudiera formular su problema con claridad?

¿Lo ayudó a comprender el problema?

¿Le hizo preguntas para aclarar dudas o malentendidos?

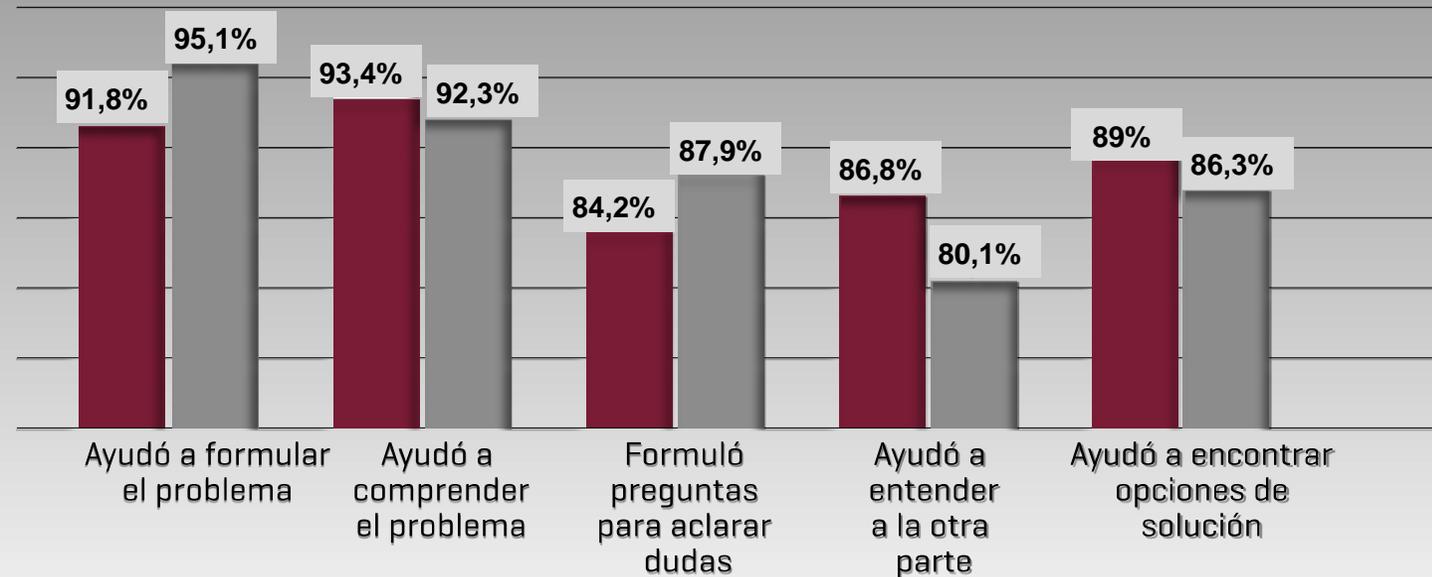
¿Lo ayudó a entender lo que le pasaba al otro con el conflicto que tenían?

¿Lo ayudó a encontrar opciones para resolver el problema?



■ Requerido

■ Requirente



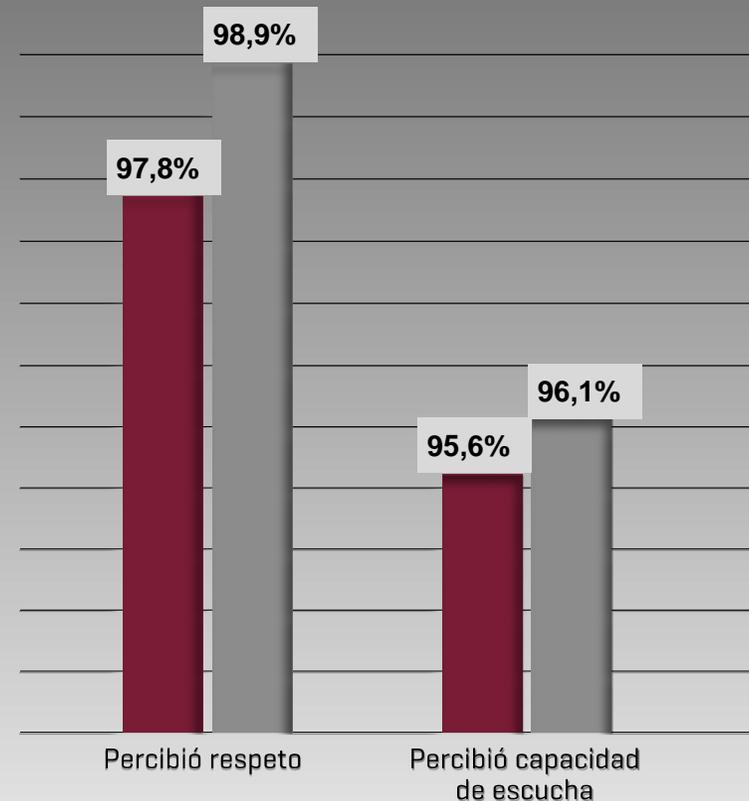
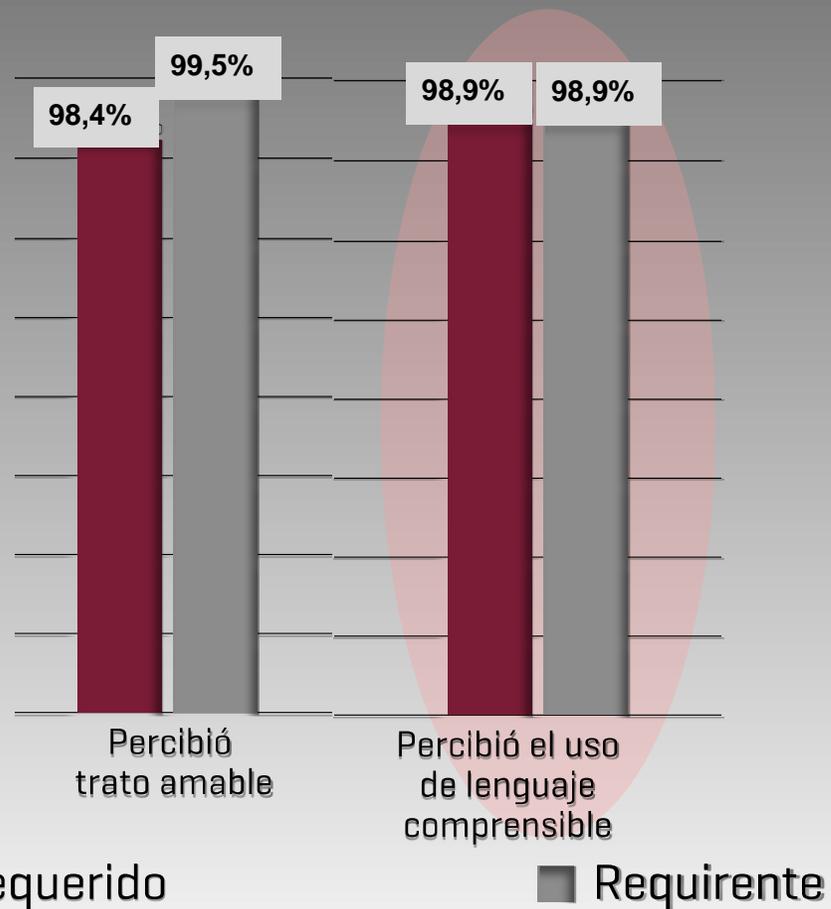
# Vector Pautas de Atención

¿Lo trató amablemente?

¿Utilizó lenguaje fácil de entender?

¿Usted se sintió respetado?

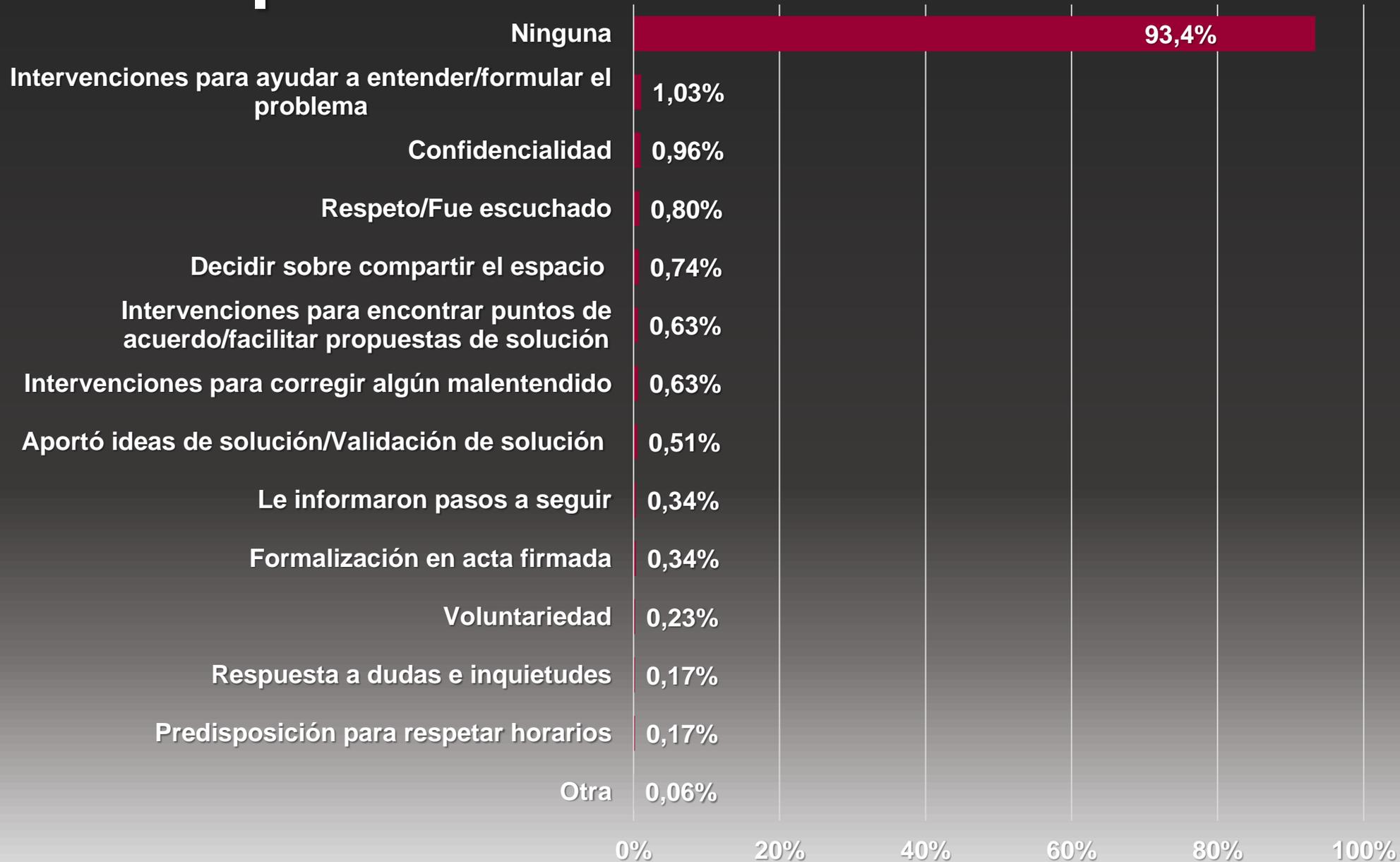
¿Sintió que fue escuchado para encontrar una solución?



# Qué fue lo mejor

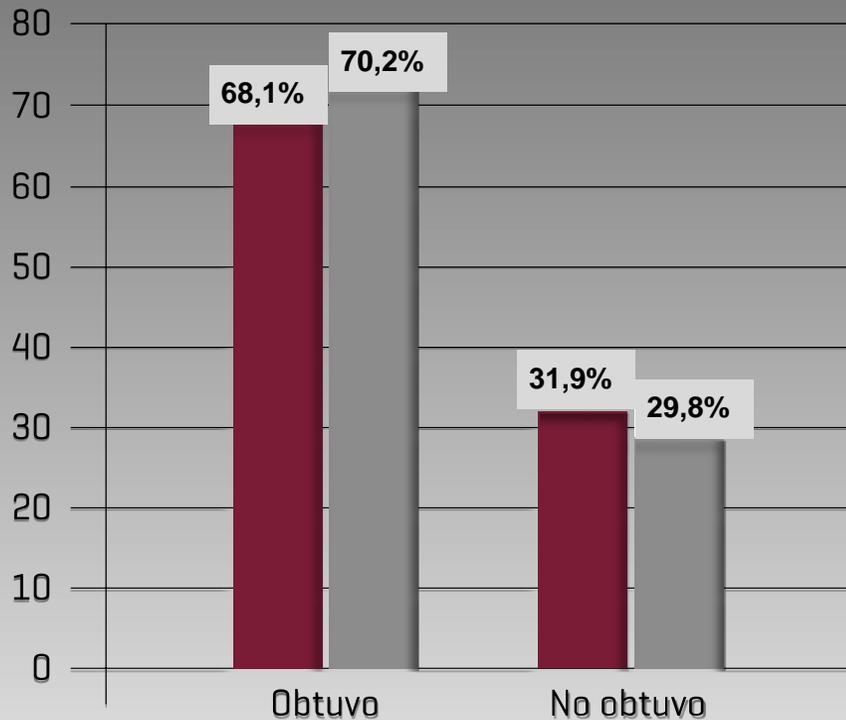


# Qué fue lo peor

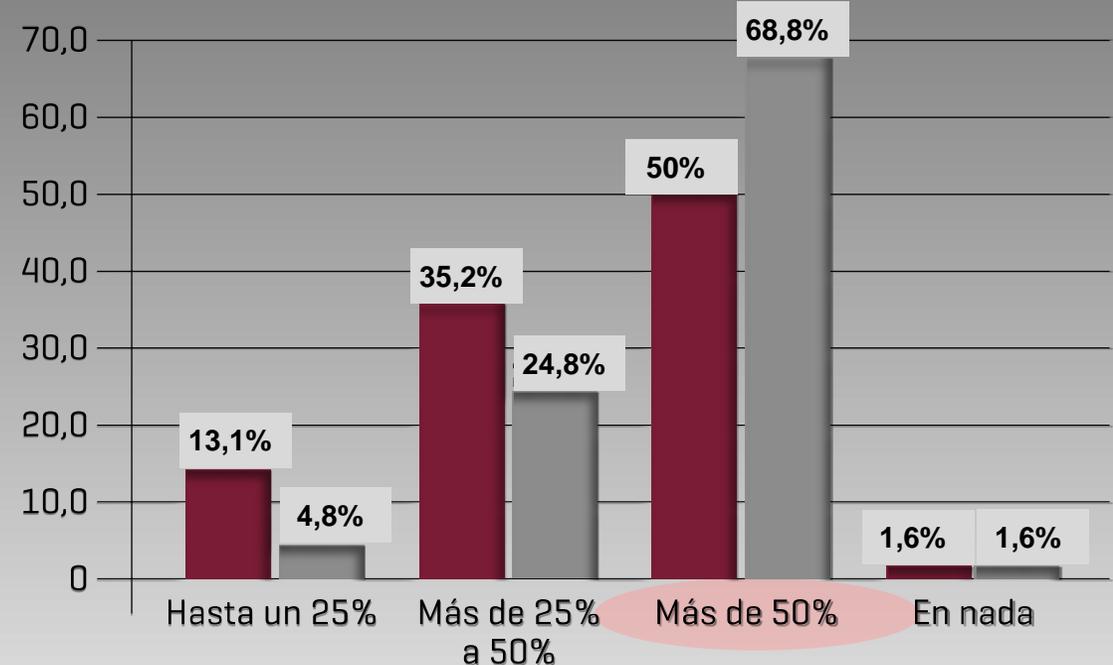


# Valoración del resultado obtenido y la experiencia de mediación

¿Llegó a un acuerdo con la otra parte?



¿En qué proporción se sintió partícipe de la solución?



■ Requerido

■ Requirente

■ Requerido

■ Requirente

# Valoración del resultado obtenido y la experiencia de mediación

¿Por qué cree que no se logró un acuerdo con la otra parte?

No se encontró una solución que conforme a las dos partes

23,1%

18,2%

La otra parte no quería acordar

28,8%

36,3%

Solo usted trató de encontrar puntos de acuerdo

5,5%

El otro no hizo el suficiente esfuerzo

15,4%

12,7%

El tiempo no alcanzó

7,7%

9,1%

Otro motivo

25%

18,2%

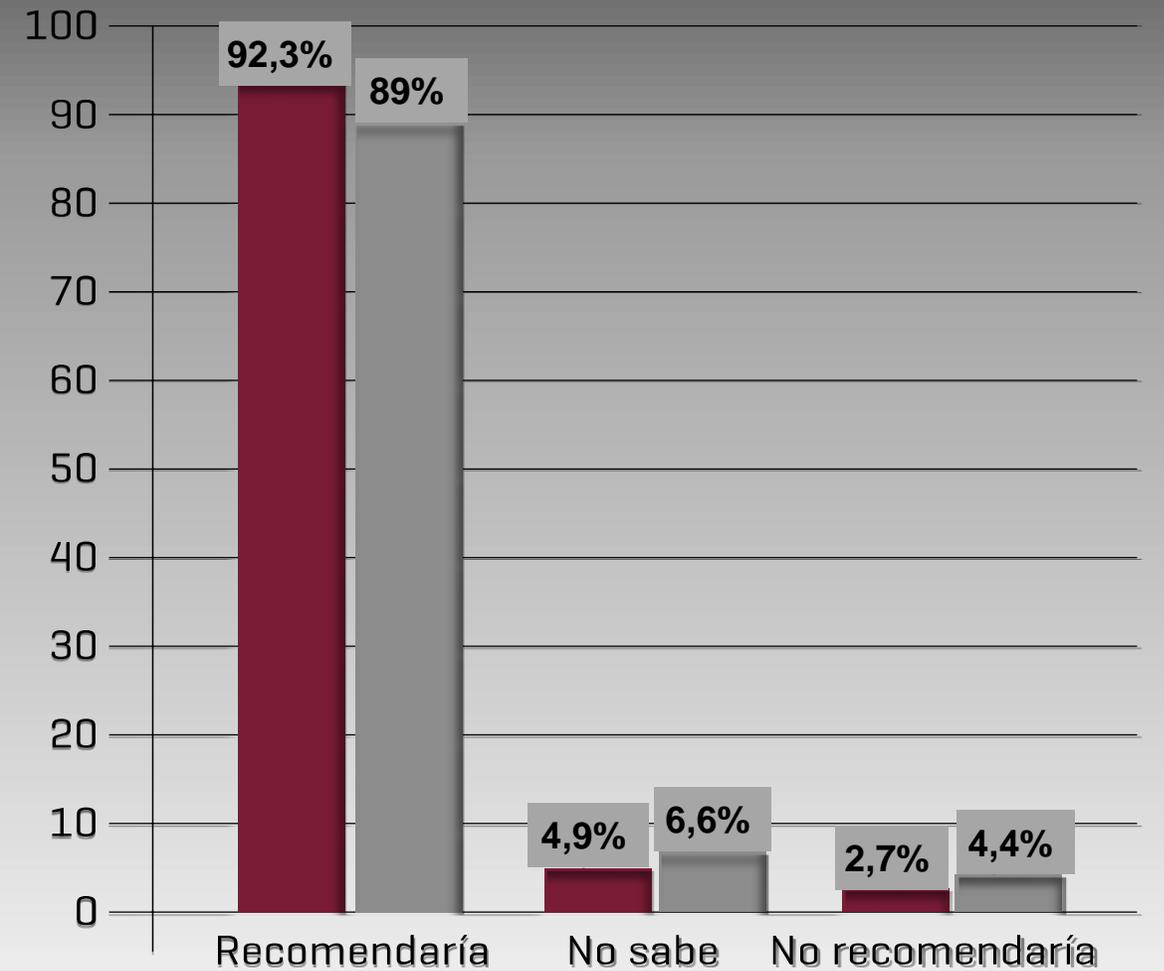
0 5 10 15 20 25 30 35 40

■ Requerido

■ Requirente

# Valoración del resultado obtenido y la experiencia de mediación

¿Recomendaría una mediación para resolver un conflicto?

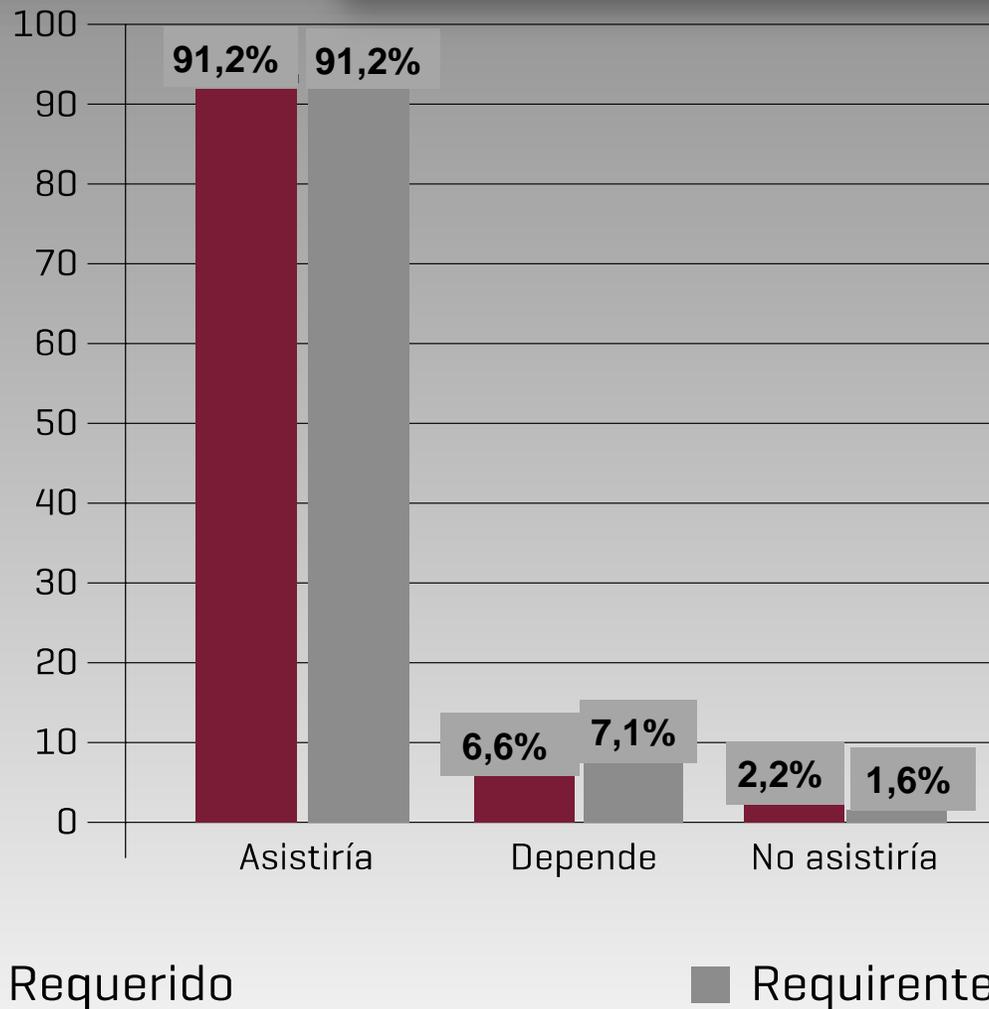


■ Requerido

■ Requirente

# Valoración del resultado obtenido y la experiencia de mediación

Si tuviera un problema ¿Volvería a asistir una mediación para resolverlo?

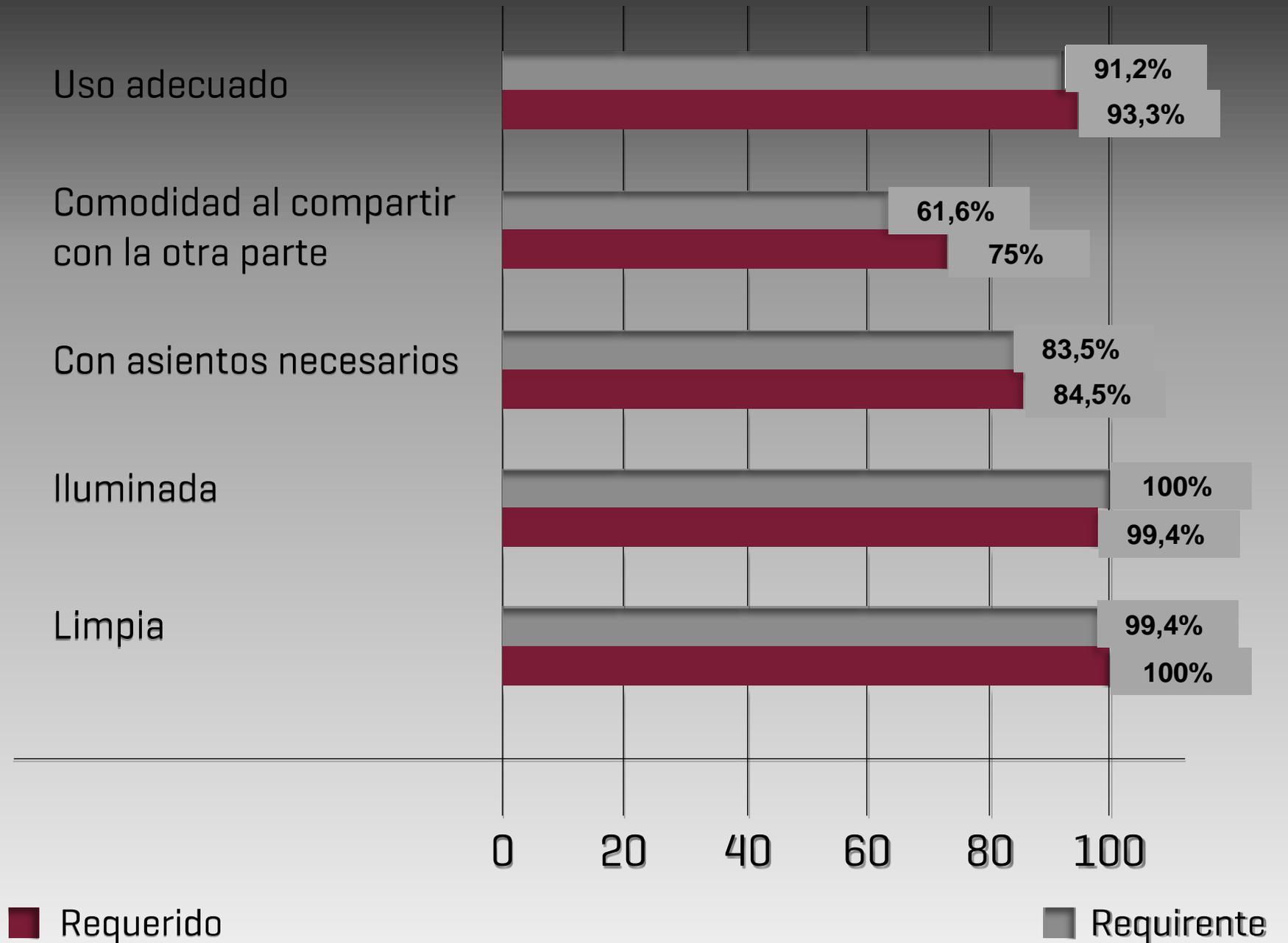


**Cuadro 57:** Población asistente al proceso de mediación clasificada por asistencia futura a una mediación según obtención de acuerdo.

Asistencia futura y obtención de acuerdo	Total %	Logró un acuerdo %	No logró un acuerdo %
Asistiría	91,9	92,3	91,9
Depende	7,2	5,2	7,2
No asistiría	1,9	2,5	0,9
<b>Total %</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

# Vector Factores Ambientales

La sala de espera



# Vector Factores Ambientales

**La sala de audiencias**

Uso adecuado

97,7%

96%

Comodidad al compartir con la otra parte

90%

87,1%

Con asientos necesarios

96%

95,5%

Iluminada

97,7%

99,4%

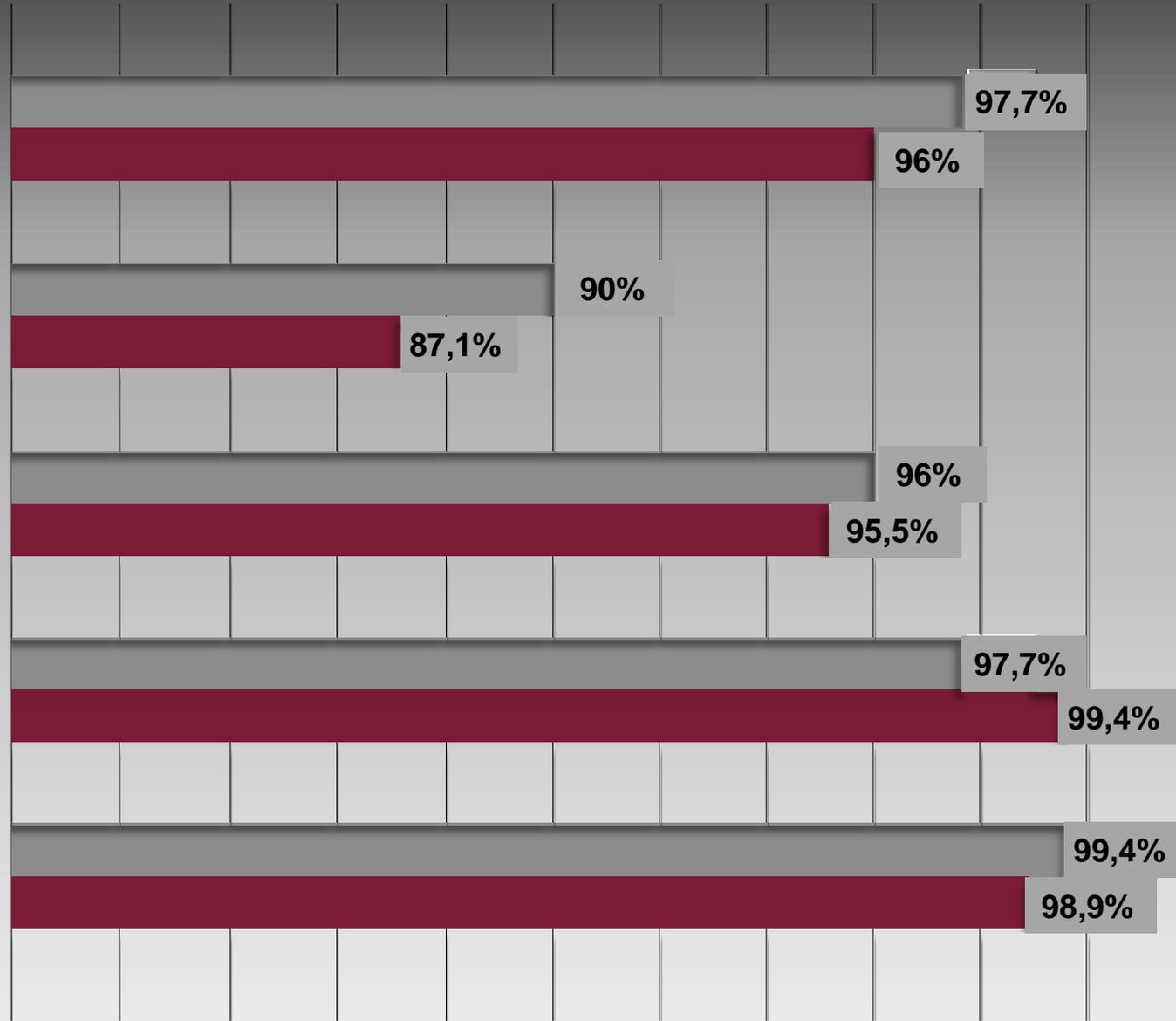
Limpia

99,4%

98,9%

■ Requerido

■ Requirente



# Construcción del ICAS

	VPA	VFA	VPT
<b>SUBPROCESO 4</b>			
<b>Al encontrarse con el mediador, él ...</b>			
... Le preguntó sobre su voluntad de participar en la mediación?			X
... Cree que le preguntó a la otra parte si quería participar?			X
... Se mostró predispuesto a comenzar la mediación en el horario fijado?			X
... Usted tuvo la posibilidad de participar en la decisión sobre compartir o no el espacio con la otra parte?			X
... Le informó que todo lo que se dice en una mediación es confidencial?			X
<b>La sala de espera ...</b>			
... Estaba limpia?		X	
... Estaba iluminada?		X	
... Tenía la cantidad de asientos necesarios?		X	
... Le resultó un espacio adecuado al uso que se le dio?		X	

	VPA	VFA	VPT
<b>SUBPROCESO 5</b>			
<b>Durante la mediación, el mediador ...</b>			
... Respondió a sus dudas y/o inquietudes			X
... Lo ayudó para que usted pudiera formular su problema con claridad?			X
... Le entregó un acta firmada?			X
... Le comunicó los pasos a seguir?			X
... Usted sintió que pudo aportar ideas para encontrar una solución?			X
... Lo trató amablemente?	X		
... Utilizó un lenguaje fácil de entender?	X		
... Le hizo preguntas para aclarar dudas o malentendidos?	X		
... Usted se sintió respetado?	X		
<b>La sala de audiencias ...</b>			
... Estaba limpia?		X	
... Estaba iluminada?		X	
... Tenía la cantidad de asientos necesarios?		X	
... Le resultó un espacio adecuado al uso que se le dio?		X	

# ICAS: la síntesis de los valores obtenidos



# ICAS: la síntesis de los valores obtenidos

ICAS Global	Indicador
Nivel de excelencia	100,0
ICAS ponderado	91,2
Potencial de mejora	8,8

# ICAS: la síntesis de los valores obtenidos

## Puntajes según vector

**Pautas de Atención** 97,6

**Particularidades Transaccionales** 93,9

**Factores Ambientales** 84,5

## Potencial de mejora según vector

