



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 | |

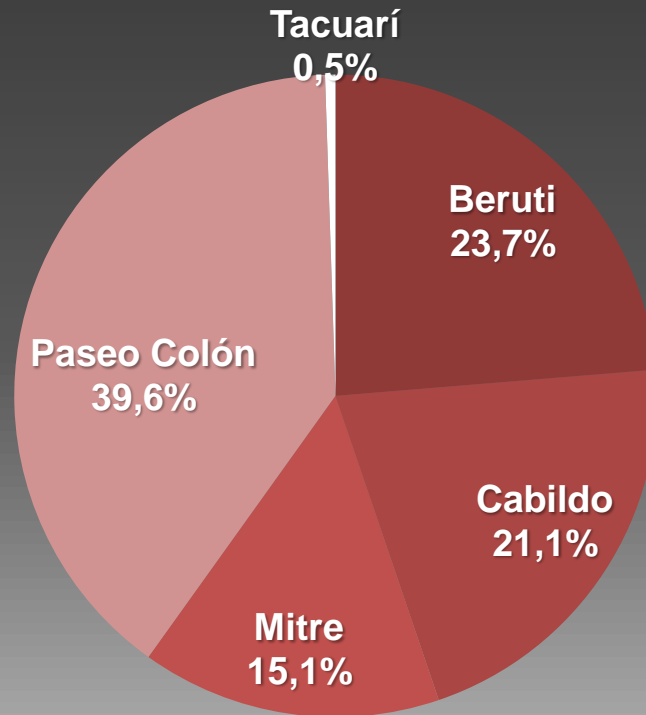
Manual de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación: Vector de Factores Ambientales

| | | | |
|---|--|--|----------|
| <div style="border: 2px solid white; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> 3. Revisión de la agenda y control de la sala </div> | | 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. | |
| | | Objetivo: Favorecer el cumplimiento de las condiciones necesarias para asegurar la realización de la audiencia de mediación programada. | |
| | | Operadores: | Mediador |
| <div style="border: 2px solid red; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Vector Factores Ambientales </div> | <div style="border: 2px solid red; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Equipamiento del mediador </div> | Sede de audiencias | |
| | | 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 |
| | <div style="border: 2px solid red; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Espacio de recepción </div> | 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 |
| | <div style="border: 2px solid red; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Espacio de espera (antesala) </div> | 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

| <p style="text-align: center;">4. Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia</p> | <p>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.</p> | | | |
|--|--|--|--|----|
| | <p>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.</p> | | | |
| | | <p>Operadores: Mediator</p> | | |
| <p style="text-align: center;">Vector Pautas de Atención</p> | | Mediator | | |
| | | Tipo de contacto: Personal | | |
| | | <p style="text-align: center;">Saludo</p> | Saluda: "Buenos días/tardes". | MA |
| | | | Estrecha la mano de requerido/requirente | D |
| | | | Se identifica con nombre y apellido. | MA |
| | | <p style="text-align: center;">Actitud</p> | 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 |
| | | <p style="text-align: center;">Manejo de la comunicación</p> | 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

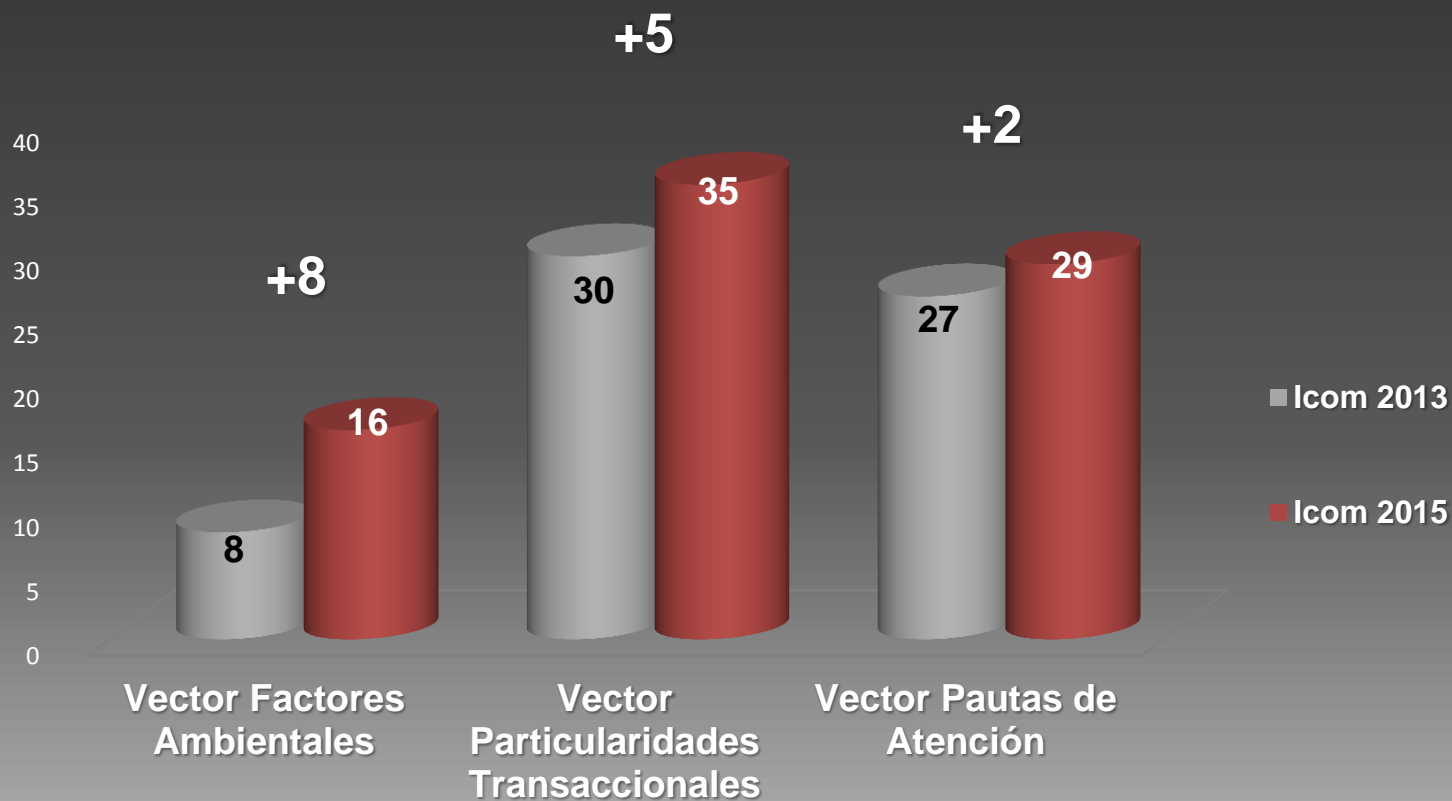
| Proceso: Mediación | | | Mediador | | |
|--------------------|---|---------------|-----------|---------------|---------|
| Subprocesos | | Peso relativo | Puntaje | Peso relativo | Puntaje |
| 3 | Revisión de agenda y control de sala | 8% | 71 | 100% | 71 |
| 4 | Desarrollo de la entrevista previa 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 |
|-----------------------------|-----------|

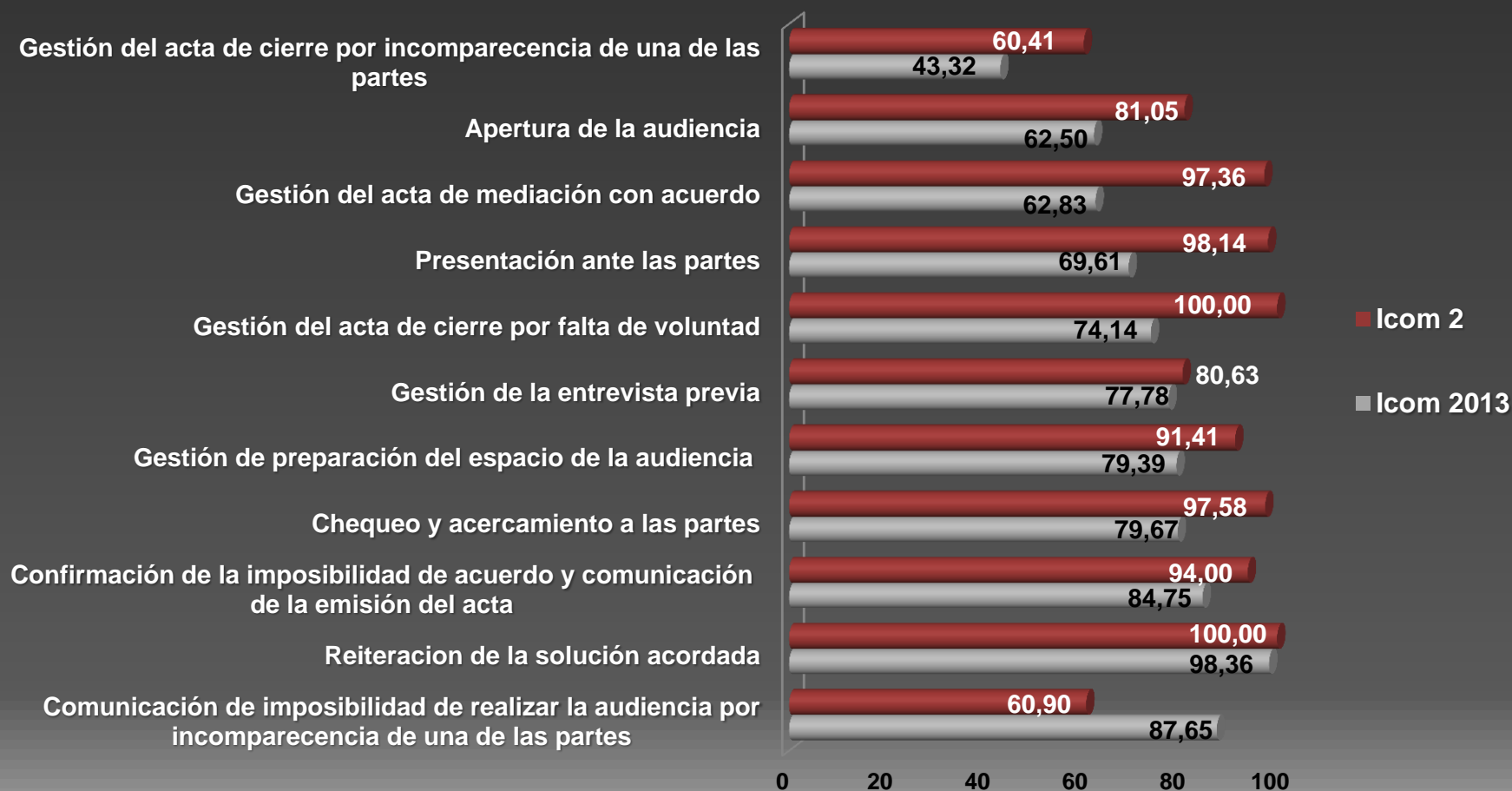
Distribución del Potencial de Mejora según subproceso y vector

| 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

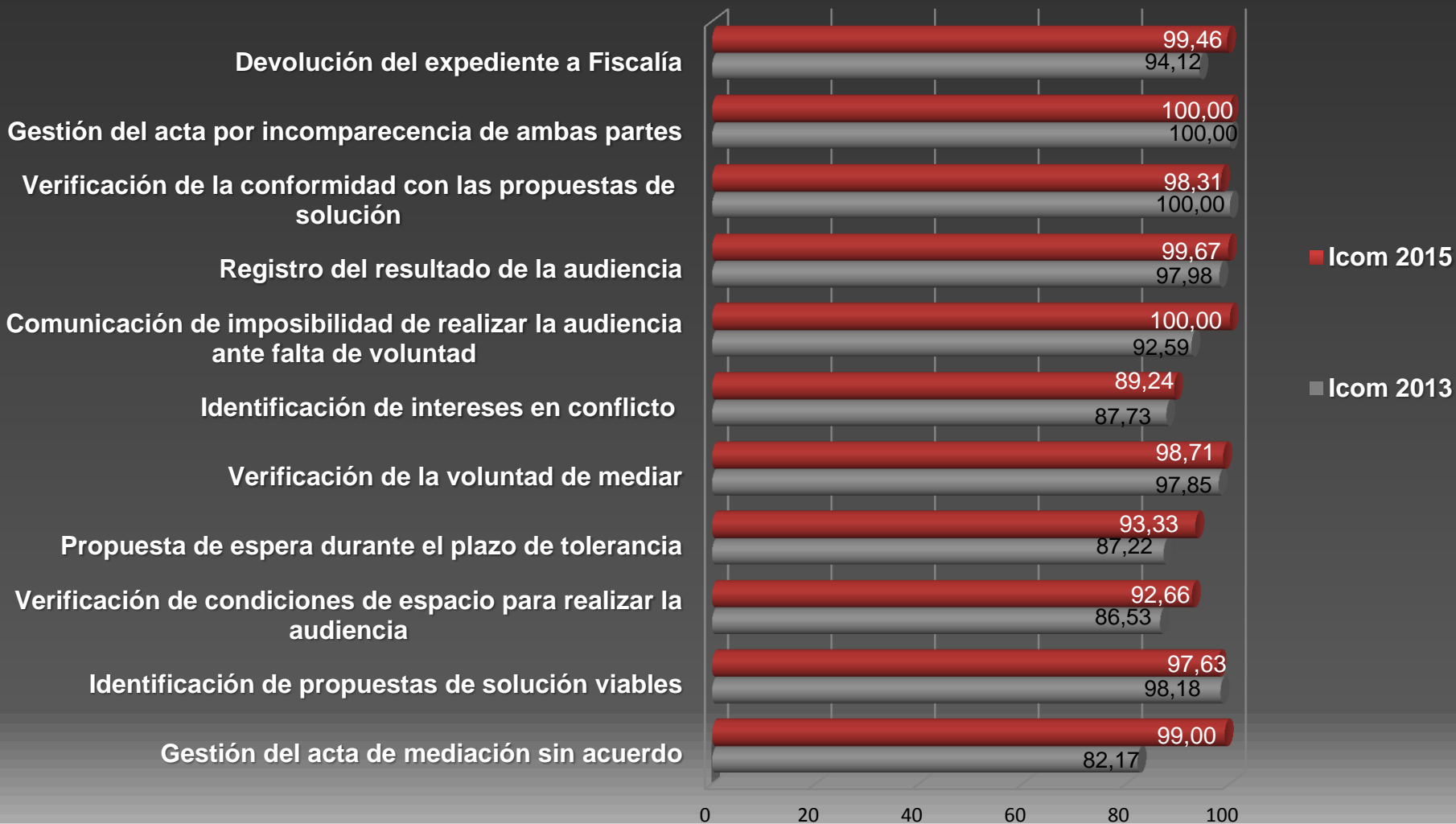
Puntajes sin ponderar



Vector Particularidades Transaccionales

Detalle por bloques 2013-2015

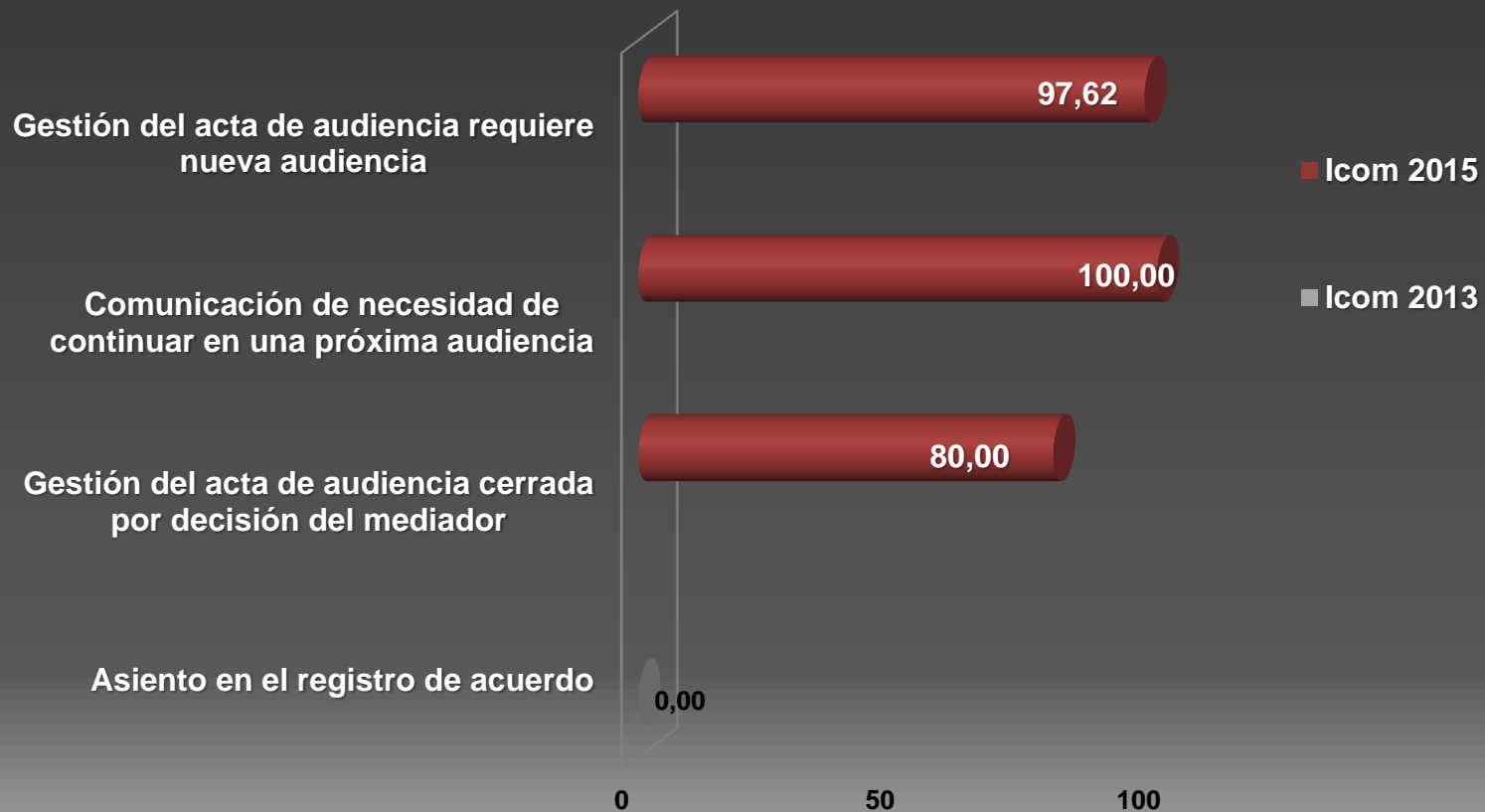
Puntajes sin ponderar



Vector Particularidades Transaccionales

Detalle por bloques 2013-2015

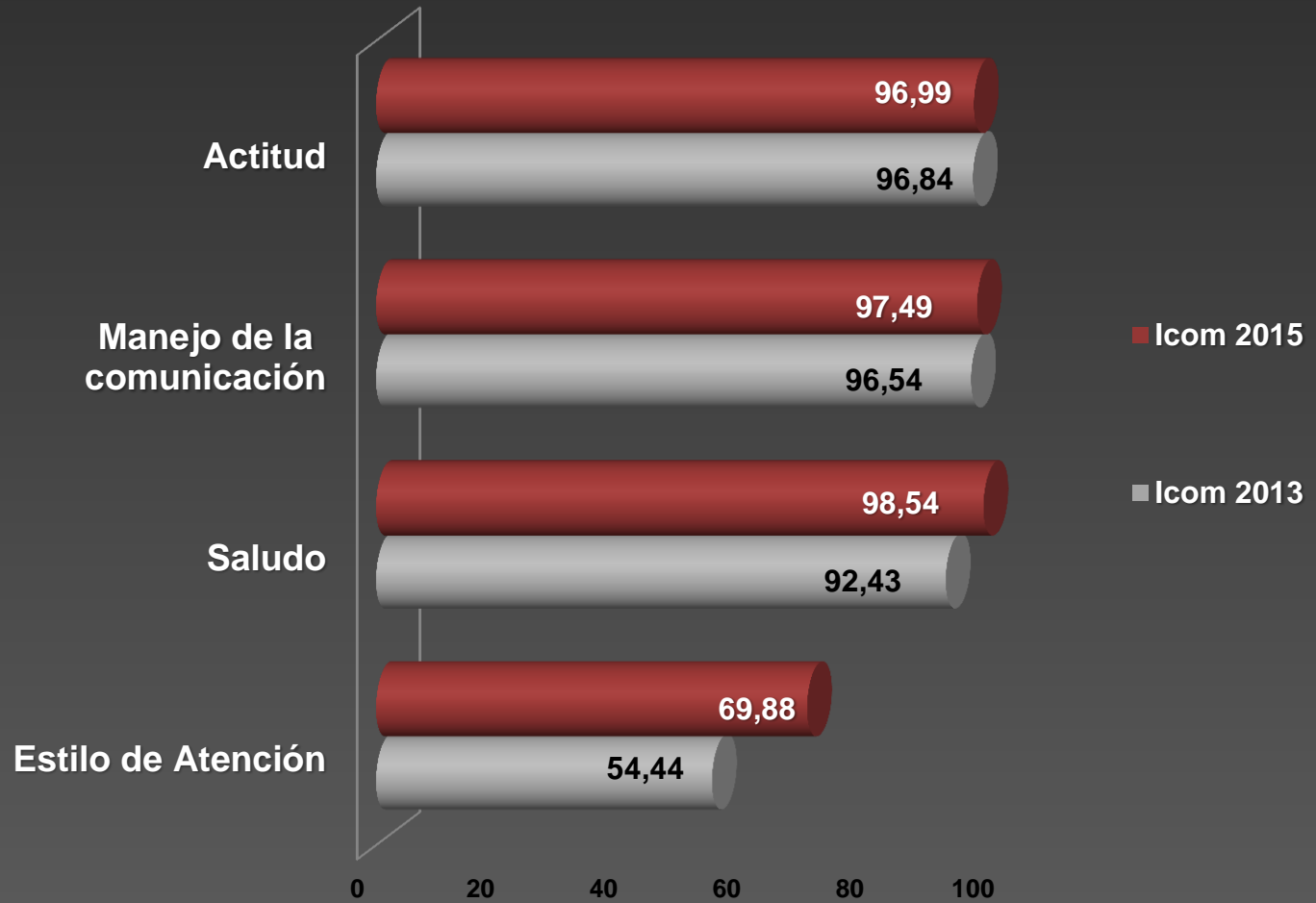
Puntajes sin ponderar



Vector Pautas de Atención

Detalle por bloques 2013-2015

Puntajes sin ponderar



Gracias por su atención

www.jusbaires.gov.ar