

Índice de Calidad Objetiva de Mediación – ICOM

Qué es	Qué no es
<ul style="list-style-type: none"> El ICOM es el resultado de la aplicación de un modelo de medición de calidad de servicio al proceso de mediación del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos. 	
<ul style="list-style-type: none"> La iniciativa para el desarrollo de este proyecto se generó a partir de los objetivos de crecimiento de la propia área de mediación y la propuesta y soporte técnico ofrecido por el área de estadísticas, y se ha hecho realidad porque ha contado con la decisión y compromiso institucional del organismo para dar un paso adelante en el camino de la mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> No se trata de una auditoría encubierta o medición impuesta desde afuera del área.
<ul style="list-style-type: none"> El desarrollo técnico, el trabajo de campo y procesamiento han sido íntegramente desarrollados por recursos humanos del Consejo de la Magistratura, adaptados a la medida de las necesidades del área objetivo. 	<ul style="list-style-type: none"> No se trata de un método cerrado o cuya adaptación dependa de recursos técnicos externos.
<ul style="list-style-type: none"> Decimos que mide calidad objetiva porque el ideal a alcanzar y respecto del cual se realiza la medición, está dado por el cumplimiento de prácticas de procedimiento, equipamiento y atención definidas por la propia conducción del área bajo análisis, quienes aportan su conocimiento específico y experiencia profesional para diseñar la prestación de un servicio excelente, en este caso, a lo largo de todo el proceso de mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> Esta instancia del modelo no mide sobre una base subjetiva como es la definición de pautas a partir de la opinión de usuarios o público en general. (Sin embargo, en caso de realizarse el relevamiento de opiniones de usuarios, el modelo admite incluirlas como un insumo para complementar el conocimiento y experiencia profesional de los expertos del área)
<ul style="list-style-type: none"> La definición de prácticas de calidad por alcanzar se ha formalizado en la elaboración de un manual de calidad del proceso de mediación, que ha servido de base para relevar las prácticas efectivamente cumplidas. 	
<ul style="list-style-type: none"> Las prácticas de calidad fueron clasificadas individualmente de acuerdo a su jerarquía en el proceso en :Mandatoria, Muy Importante, Importante, Deseable. Los aspectos temáticos analizados –pautas de procedimiento, pautas de equipamiento y pautas de atención- fueron ponderados según su relevancia en el proceso. 	
<ul style="list-style-type: none"> El relevamiento se ha llevado a cabo mediante observación directa no participante en campo: para ello se ha capacitado a personal del Consejo de la Magistratura para formar un equipo de observadores ad hoc, quienes suscribieron un compromiso de confidencialidad respecto de las mediaciones observadas. 	

Qué es	Qué no es
<ul style="list-style-type: none"> • La observación, relevamiento y medición se ha referido a roles y prácticas verificadas en las audiencias de mediación observadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha monitoreado el desempeño de los individuos participantes.
<ul style="list-style-type: none"> • La cuantificación, ponderación y procesamiento de las prácticas relevadas de acuerdo a la metodología del modelo ha posibilitado la obtención del ICOM global, como así también de áreas específicas de desempeño, convirtiéndose en una valiosa herramienta para detectar puntos de mejora en la gestión del proceso de mediación y actuar en consecuencia. • Por ello, el desarrollo del ICOM constituye adicionalmente el desafío de trabajar en los puntos de mejora detectados y reiniciar sistemáticamente su elaboración para verificar la evolución de la gestión del servicio ofrecido. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se trata de obtener una calificación por sí misma, que agota su objetivo en la interpretación de un resultado como favorable o desfavorable.