



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

Índice de Calidad Objetiva de los Procesos de Mediación

Primera Medición: Dic/2012

Metodología de Trabajo

- Identificación de los subprocesos y roles integrantes del proceso a medir.
- Desarrollo del Manual de Calidad Objetiva de los Procesos de Mediación del Consejo de la Magistratura.
- Elaboración de los racionales de las tareas.
- Sociabilización del Manual con mediadores y administrativos.
- Determinación de la muestra y elaboración del instrumento de recolección de datos.
- Organización y capacitación *ad hoc* de personal del Consejo de la Magistratura para integrar un equipo de 12 observadores.
- Trabajo de campo: Observación no participante de 280 casos entre Noviembre de 2011 y Agosto de 2012.
- Carga de datos, procesamiento y análisis de los resultados.

Identificación de subprocesos y roles integrantes del proceso a medir

Proceso: Mediación				Personal de soporte 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 y preparación de 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	

Identificación de subprocesos y roles integrantes del proceso a medir en la primera medición

Proceso: Mediación				Personal de soporte 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	

Elaboración del Manual de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación: VPT

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	

Elaboración del Manual de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación: VFA

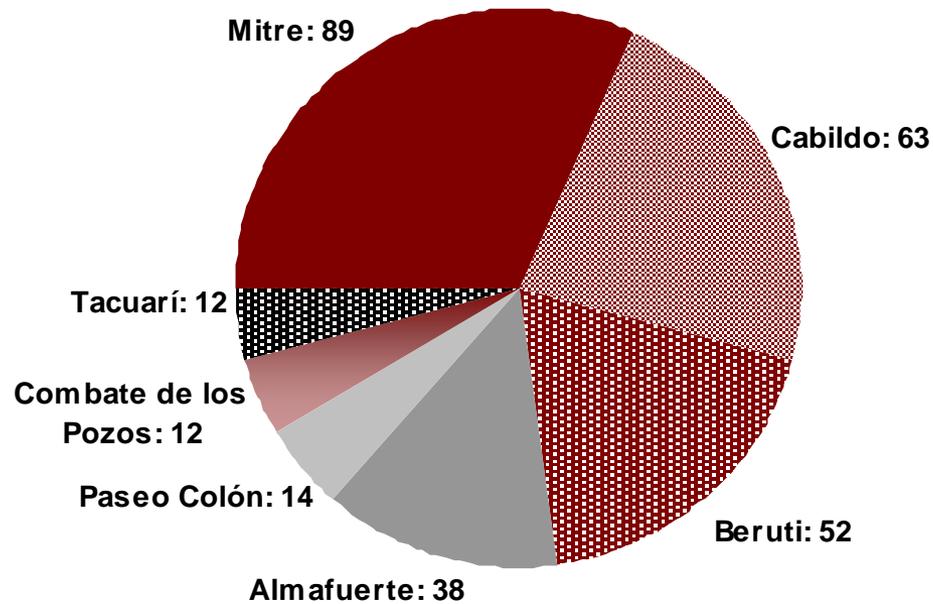
<p>3. Revisión de la agenda y control de la sala</p>		<p>Descripción: El mediador chequea la agenda de mediaciones de la fecha y la documentación proporcionada por el personal de apoyo administrativo y se presenta en la sede correspondiente a las audiencias programadas que le fueron asignadas en la fecha 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>Vector Factores Ambientales</p>	<p>Equipamiento del mediador</p>	Sede de audiencias	
		<p>Credencial de identificación, tarjetas personales y sello de mediador.</p>	<p>MI</p>
		<p>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.</p>	<p>MA</p>
		<p>Papel membretado con formato de acta (plantilla).</p>	<p>MA</p>
	<p>Espacio de recepción</p>	<p>Teléfono móvil</p>	<p>MI</p>
		<p>Disponibilidad de un área de recepción de accesibilidad inmediata respecto de la entrada del lugar de citación de las partes, adecuadamente iluminada y señalizada.</p>	<p>MI</p>
		<p>Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.</p>	<p>MI</p>
		<p>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.</p>	<p>I</p>
	<p>Espacio de espera (antesala)</p>	<p>Disponibilidad de un área de espera próxima a la sala de audiencias, adecuadamente iluminada y señalizada.</p>	<p>MI</p>
		<p>Limpieza general, sin papeles ni otros elementos en el piso.</p>	<p>MI</p>
		<p>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.</p>	<p>MI</p>
		<p>Debe proporcionar espacio suficiente para la separación voluntaria de las distintas partes involucradas.</p>	<p>MA</p>

Elaboración del Manual de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación: VPA

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:		Mediador	
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: 280 observaciones realizadas

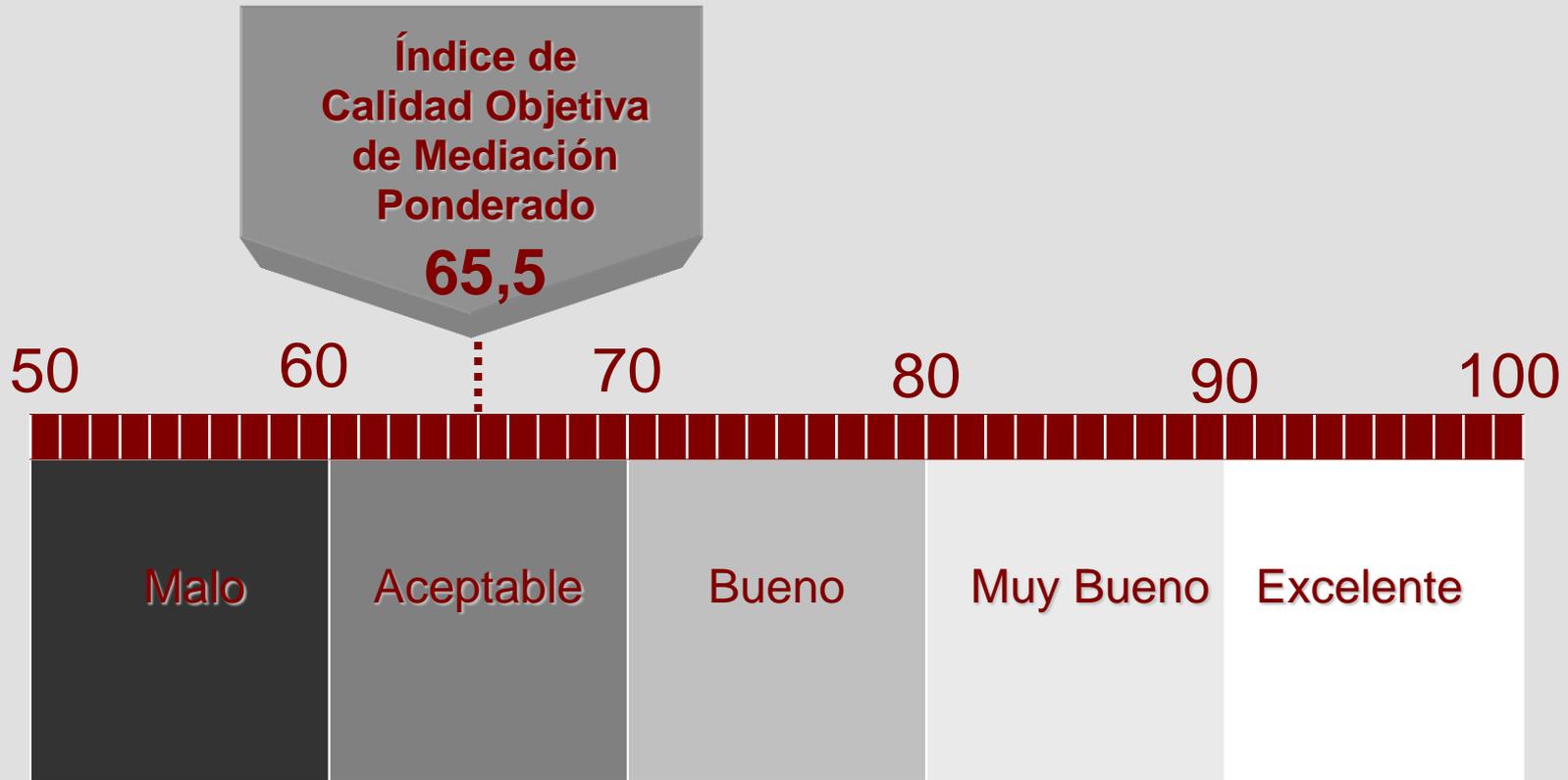
Observaciones efectivamente realizadas por sede



Resultados: Índice de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación Ponderado

Proceso: Mediación				Rol: Mediador	
Subprocesos:		Peso relativo	Puntaje	Peso relativo	Puntaje
3	Revisión de agenda y control de sala	8,0%	46	100%	46
4	Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia	38,5%	70	100%	70
5	Desarrollo de la audiencia de mediación y cierre	38,5%	71	100%	71
6	Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia	15,0%	48	100%	48
ICOM Ponderado		65,5			

Resultados: Índice de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación Ponderado



Resultados: Índices de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación Ponderado según sede

Índice de Calidad Objetiva Ponderado	Mitre	Cabildo	Beruti	Almafuerte	Paseo Colón	Combate de los Pozos	Tacuari	ICO del Proceso de Mediación
% Observaciones	31,8%	22,5%	18,6%	13,6%	5,0%	4,3%	4,3%	100%
ICO por sede	76	55	64	55	62	73	61	65,5
Aporte al ICO global del Proceso	24	12	12	8	3	3	3	

Resultados: Potencial de Mejora

Nivel de Excelencia:	100,0
-----------------------------	--------------

ICOM Ponderado:	<u>65,5</u>
------------------------	--------------------

Potencial de Mejora:	34,5
-----------------------------	-------------

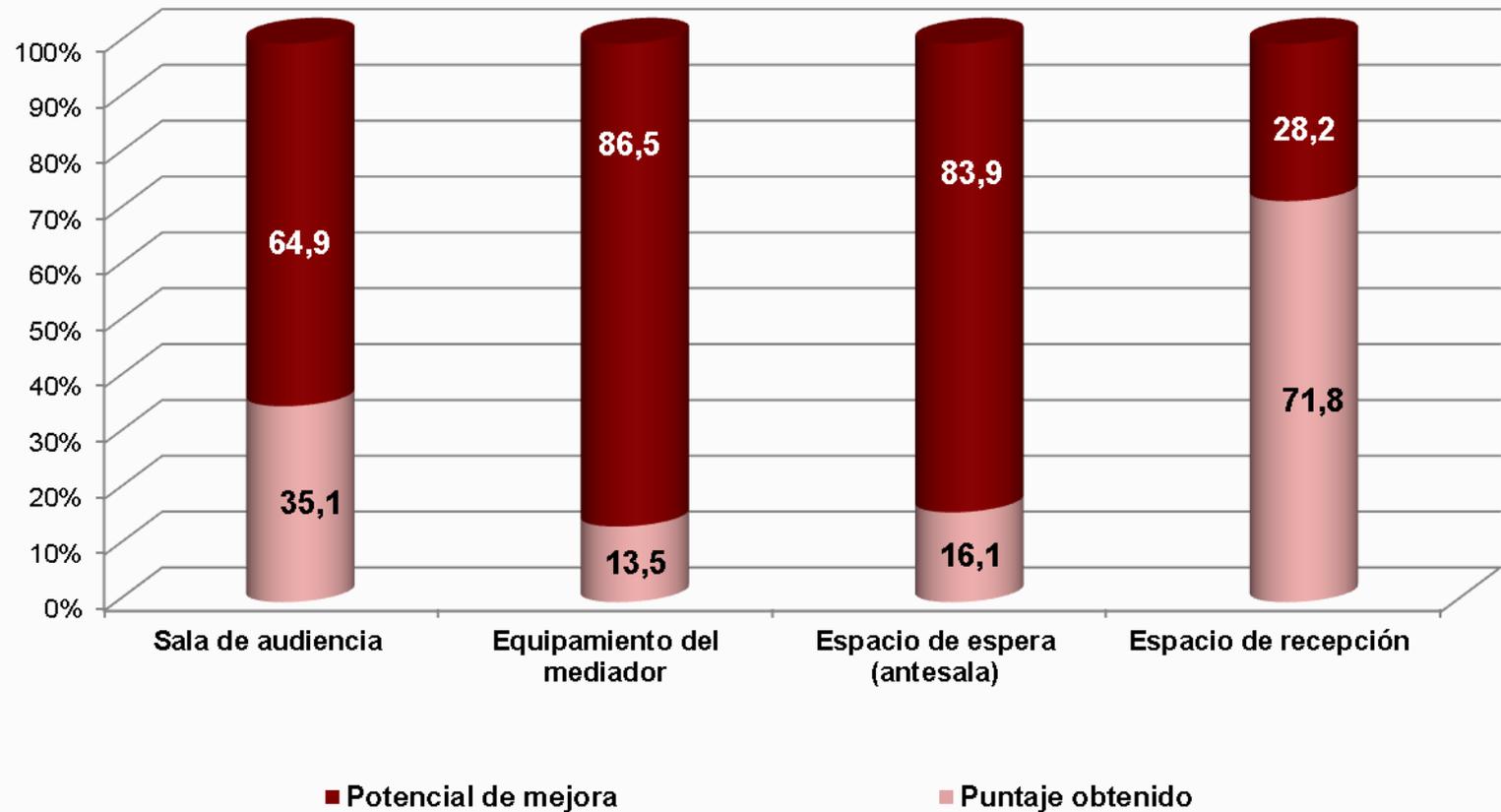
Resultados: Distribución del Potencial de Mejora según Subproceso y Tipo de Vector

Distribución del Potencial de Mejora según Subproceso y tipo de Vector

Subprocesos:		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	
3	Revisión de agenda y control de sala	22,3	47,7	23,8	6,2	N/C	N/C	4,14
4	Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia	6,4	13,6	28,9	6,1	35,0	10,0	11,43
5	Desarrollo de la audiencia de mediación y cierre	3,2	6,8	33,1	11,9	35,0	10,0	11,03
6	Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia	19,1	40,9	29,3	10,7	N/C	N/C	7,94
Total Potencial de Mejora Ponderado		17,8		9,0		7,7		34,5

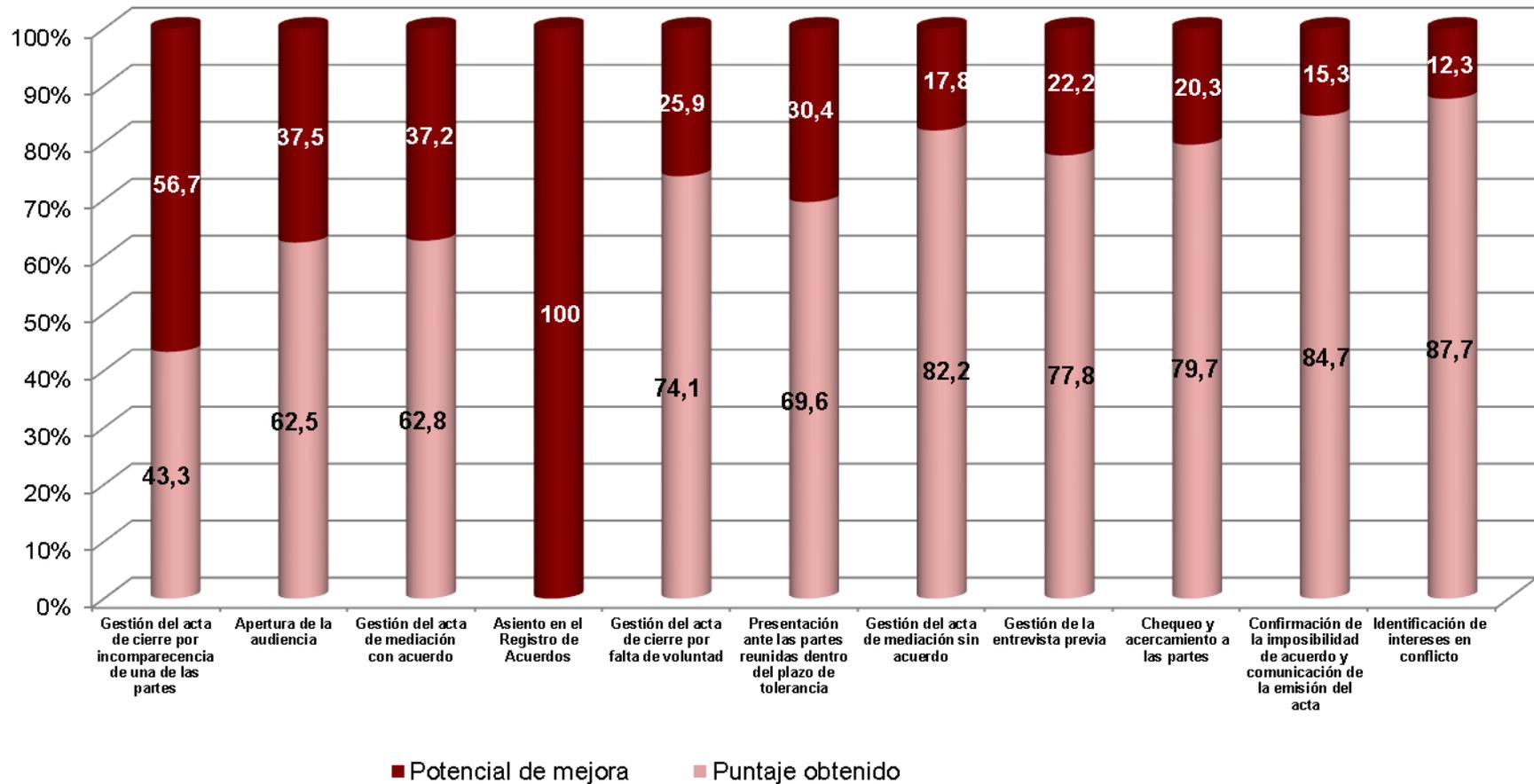
Resultados: Prioridades de Mejora

Vector Factores Ambientales



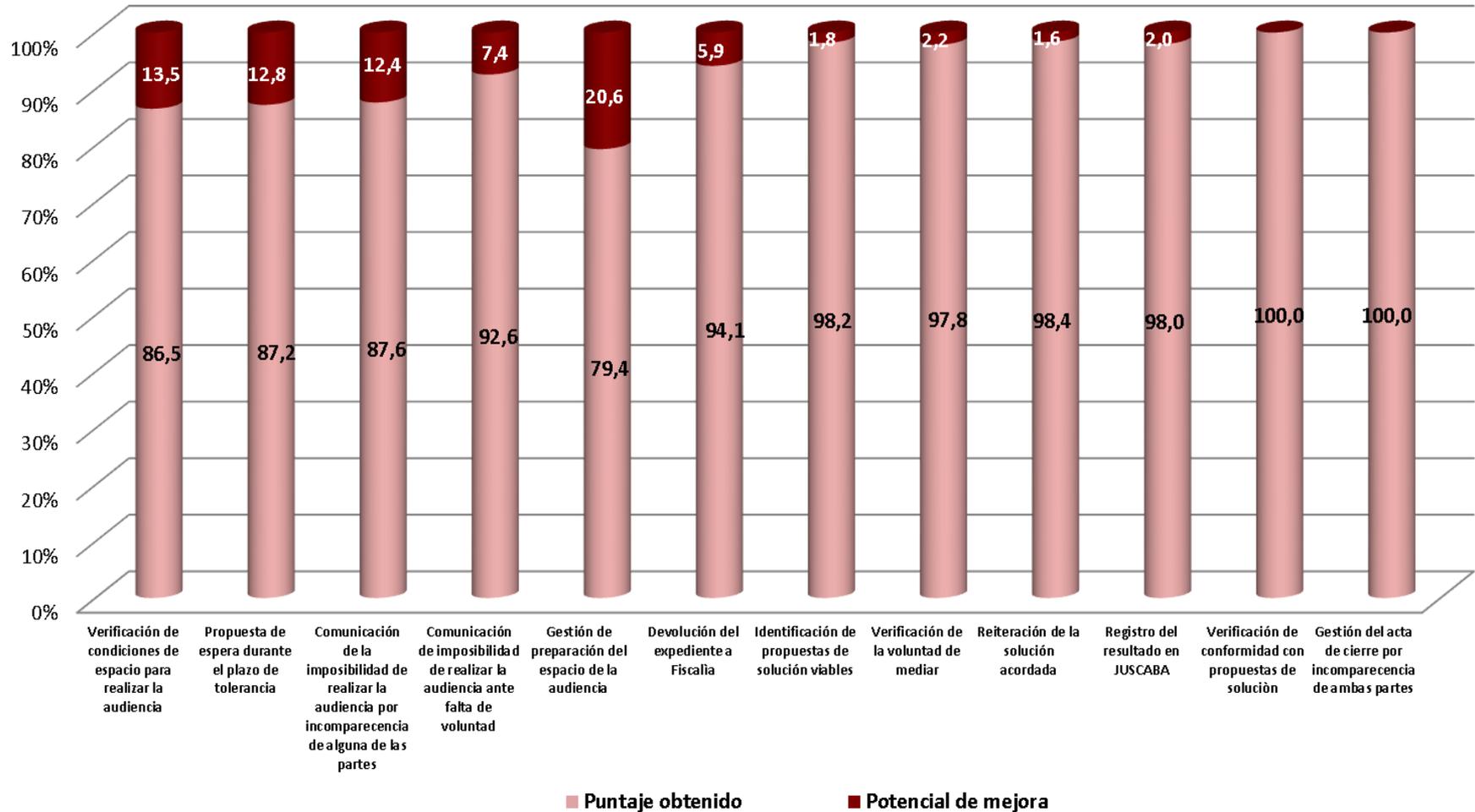
Resultados: Prioridades de Mejora

Vector Pautas Transaccionales



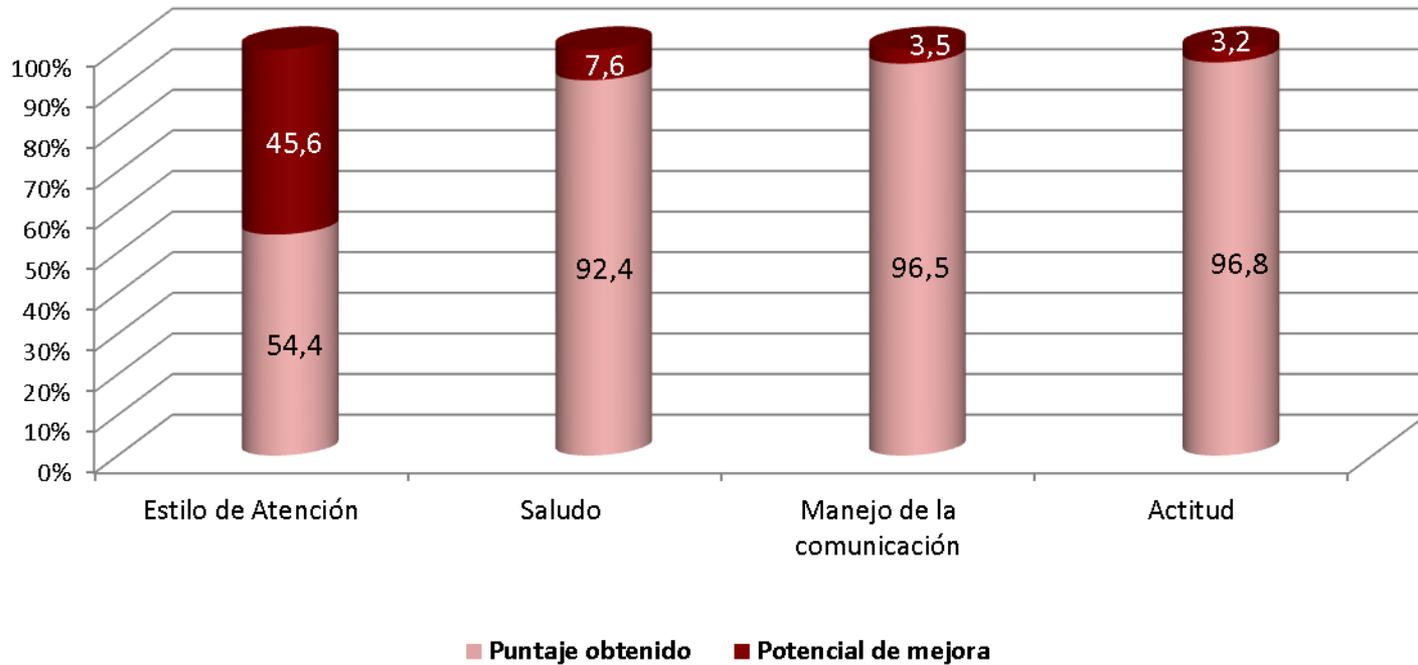
Resultados: Prioridades de Mejora

Vector Pautas Transaccionales



Resultados: Prioridades de Mejora

Vector Pautas Atención



www.jusbaires.gov.ar