



Índice de Calidad Objetiva de los Procesos de Mediación

Tercera Medición: Dic/2017

Modelo de Calidad

- **VISIÓN OBJETIVA:**

El cumplimiento de las mejores prácticas en los procesos de mediación

VISIÓN SUBJETIVA:

La valoración del Ciudadano



Principios del Proceso

Manual de
Calidad del
Servicio de
Mediación

Imparcialidad

Gratuidad

Celeridad

Voluntariedad

Inmediatez

Confidencialidad

Neutralidad

Economía procesal

Objetivarlos: actitudes o procedimientos que tangibilicen esos principios



¿Cómo?

¿Qué?

¿Dónde?

ROLES

3 Vectores

6 Subprocesos



Identificación de subprocesos y roles integrantes del proceso a mediarar

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	

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

¿Qué?

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 Factores Ambientales

¿Dónde?

<div style="border: 1px 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: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Vector Factores Ambientales </div>	<div style="border: 1px 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: 1px 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: 1px 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 Pautas de Atención

¿Cómo?

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

ICOM 3 2017: Metodología

- **Revisión y ajuste del Manual de Calidad de Mediación**
- **Revisión y ajuste de la planilla de relevamiento**

ICOM 3 2017: Metodología

- Convocatoria y capacitación de 15 observadores.

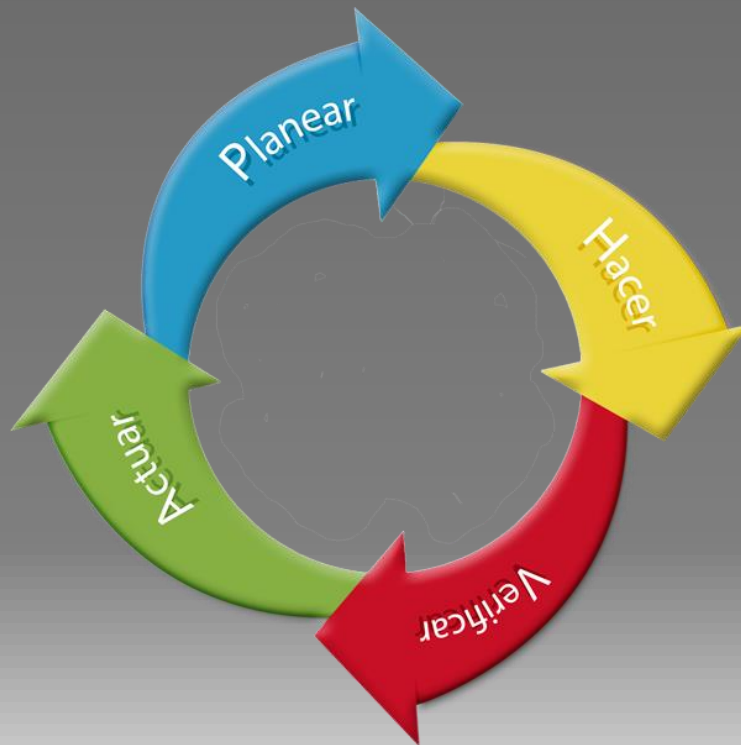


ICOM 3 2017: Metodología

- **Determinación de la muestra probabilística**
- **Asignación de mediaciones a los observadores**
- **Control de planillas y carga de datos en la base**
- **Control de calidad de los datos y procesamiento**

ICOM 3 2017: Metodología

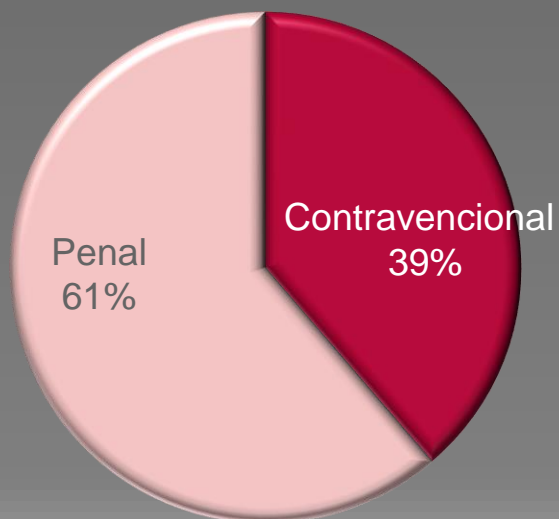
- Construcción del Índice y determinación de los puntos de mejora por vector, por subproceso y por práctica
- Taller con mediadores



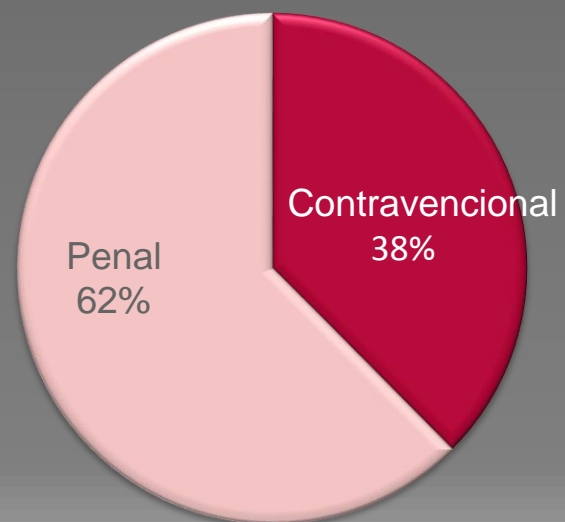
Trabajo de campo: Audiencias Programadas

496

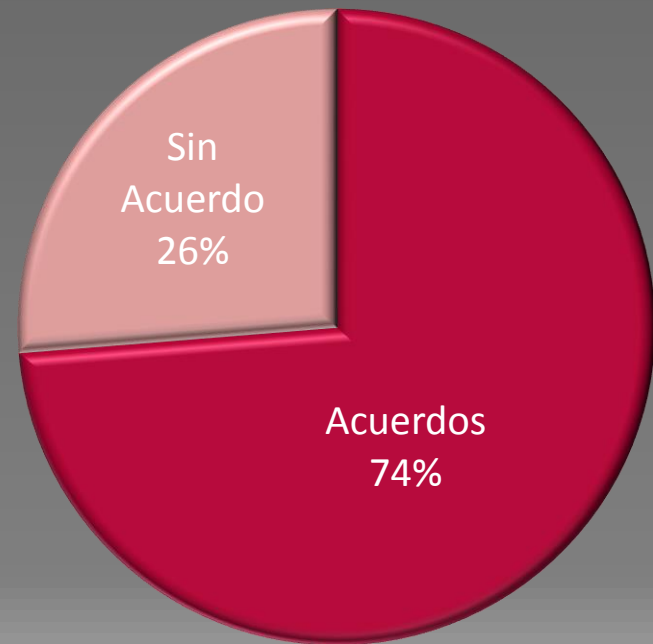
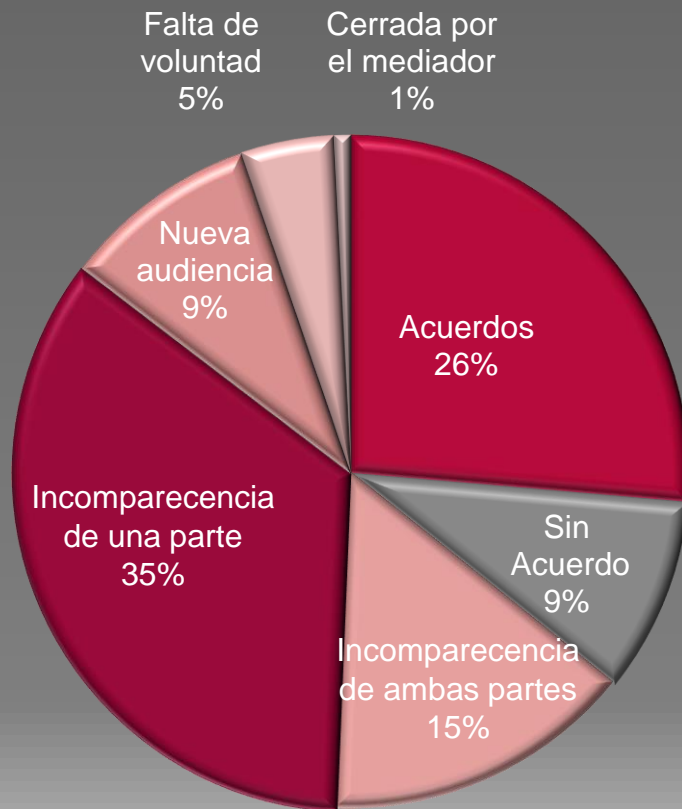
Distribución de mediaciones observadas



Distribución total de ingresos a Mediación

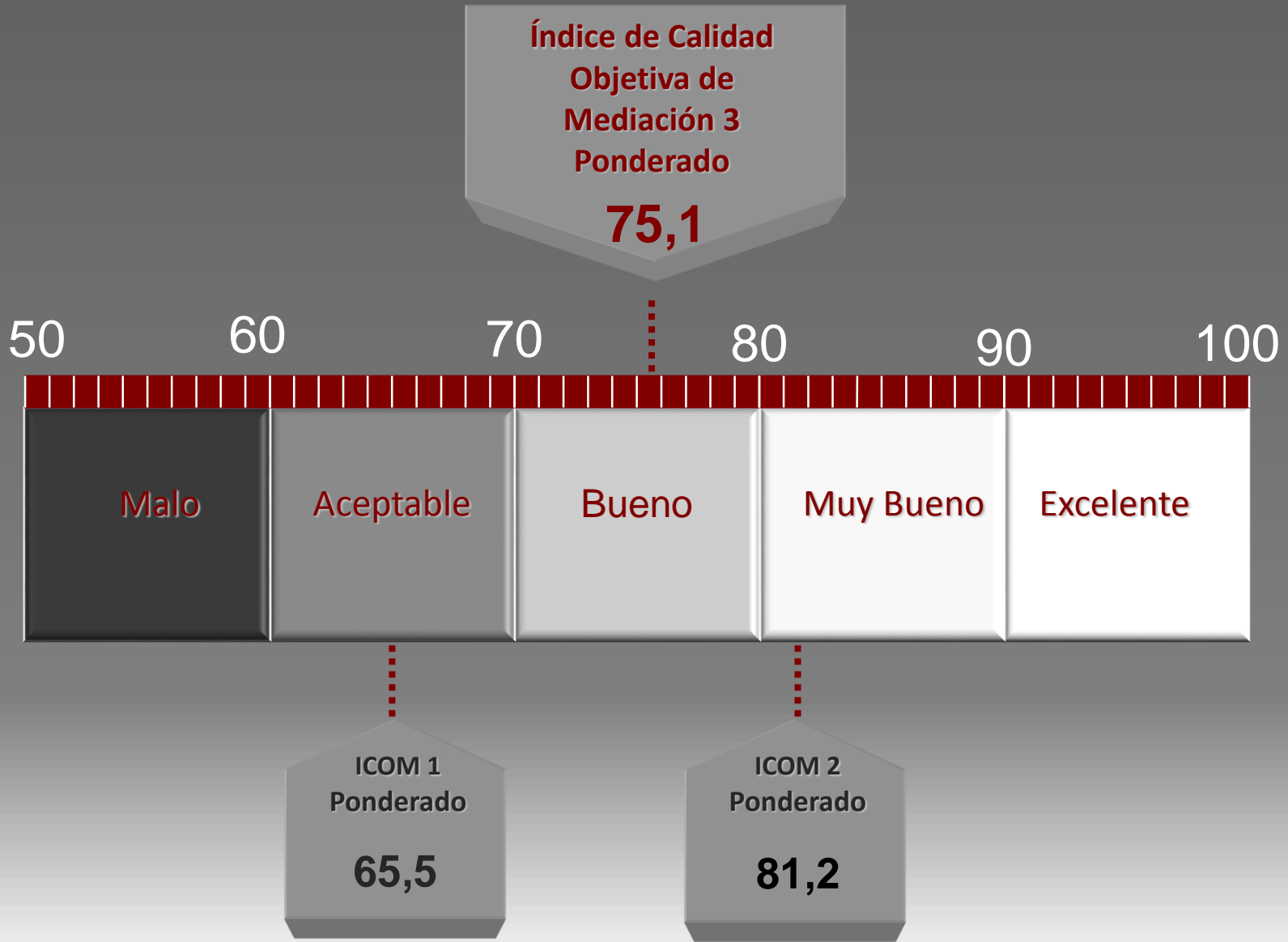


Estados de las 404 Audiencias Observadas



Vectores Ponderados

Resultados: Índice de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación Ponderado



Resultados

Nivel de Excelencia: 100,0

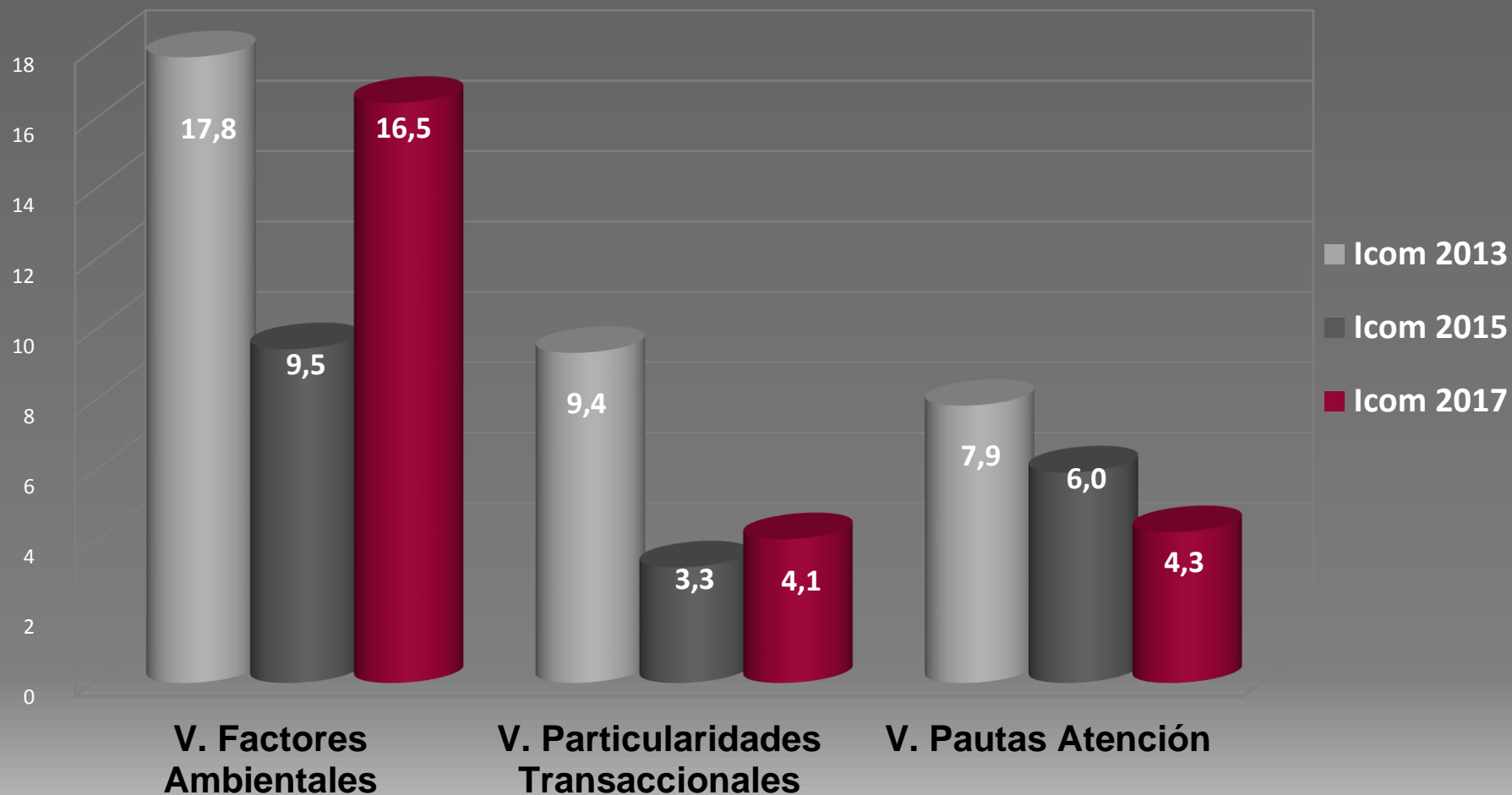
ICOM Ponderado: 75,1

Potencial de Mejora: 24,9

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

Subprocesos:		Potencial de Mejora Ponderado			Total Potencial de Mejora
		Vector Factores Ambientales	Vector Particularidades Transaccionales	Vector Pautas de Atención	
3	Revisión de agenda y control de sala	3,39	0,40	N/C	3,8
4	Desarrollo de la entrevista previa a la realización de la audiencia	4,85	1,10	2,15	8,1
5	Desarrollo de la audiencia de mediación y cierre	2,42	2,58	2,15	7,2
6	Gestión de seguimiento y control posterior a la audiencia	5,81	0,02	N/C	5,8
Total Potencial de Mejora Ponderado		16,5	4,1	4,3	24,9

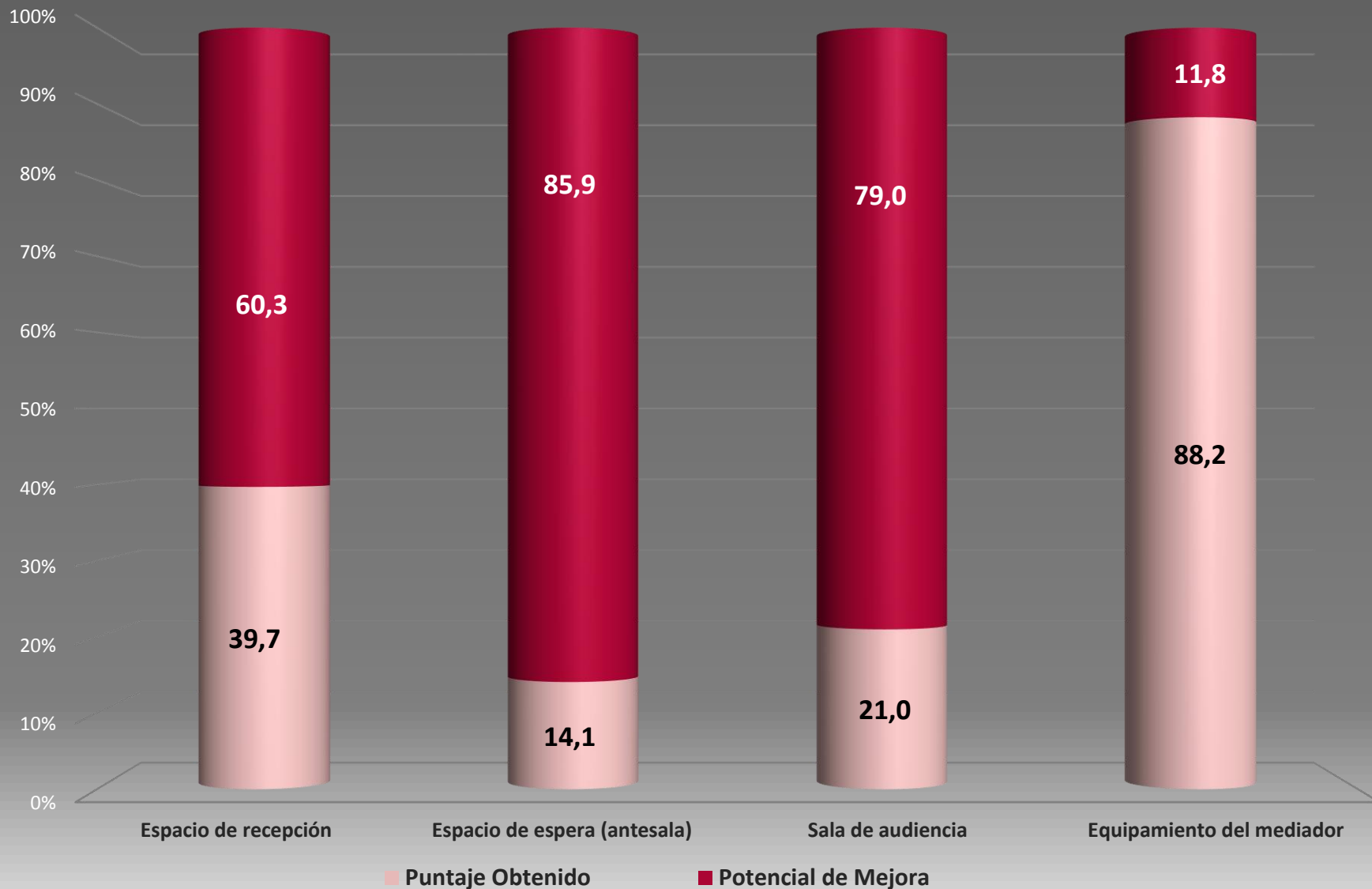
Evolución del Potencial de Mejora Global por Vectores



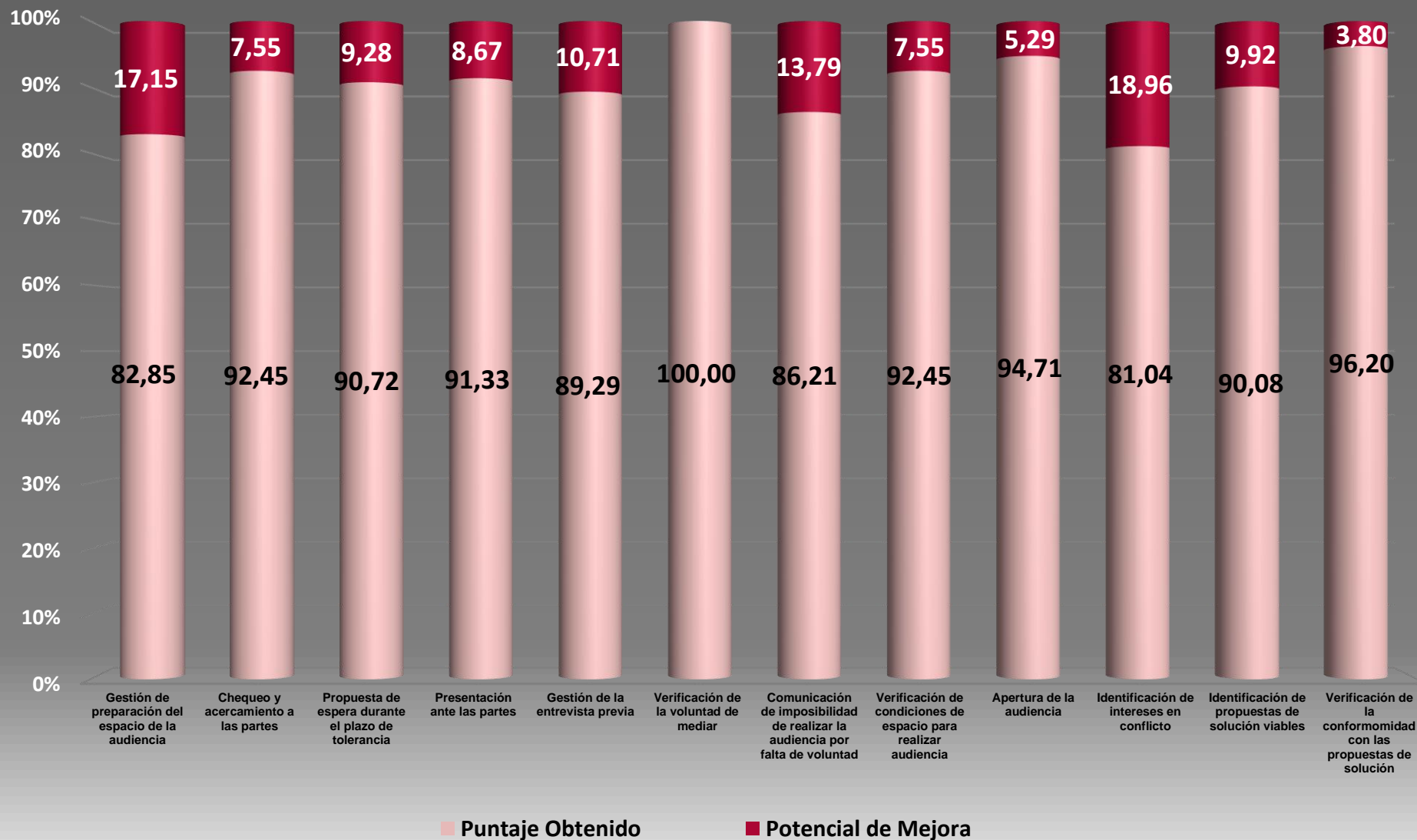
Vectores sin ponderar

Vector Factores Ambientales

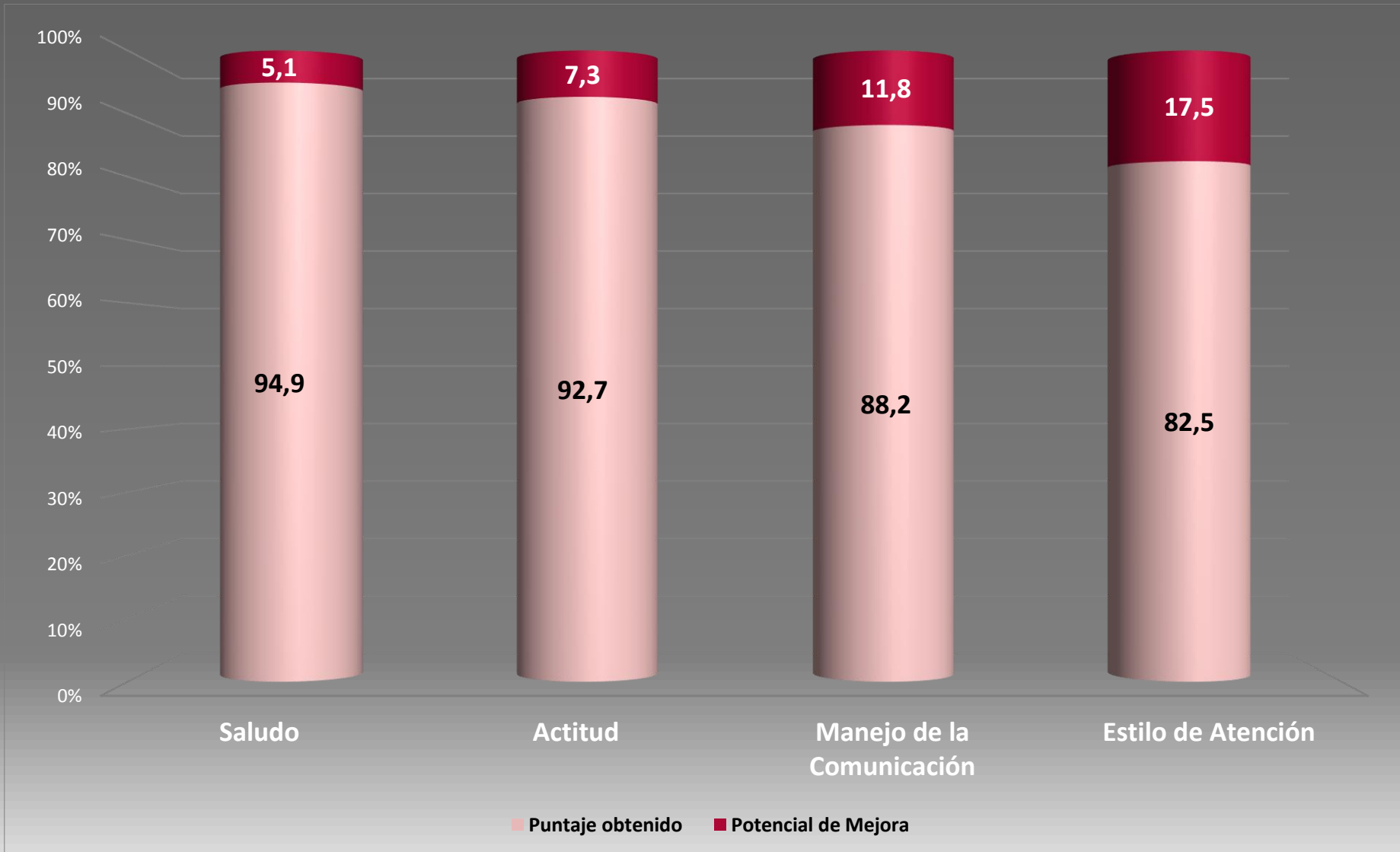
ICOM 2017



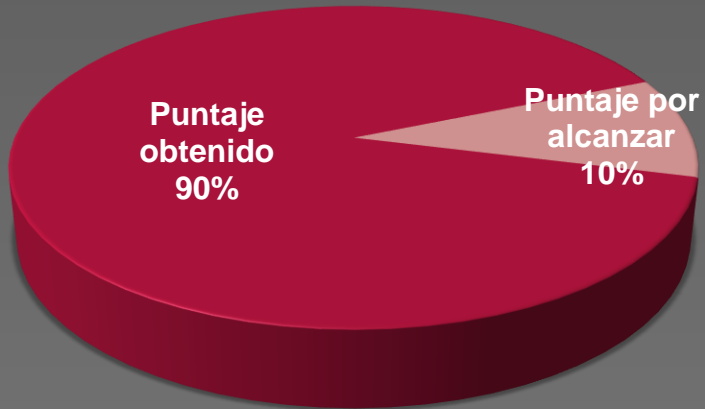
Vector Particularidades Transaccionales - ICOM 2017



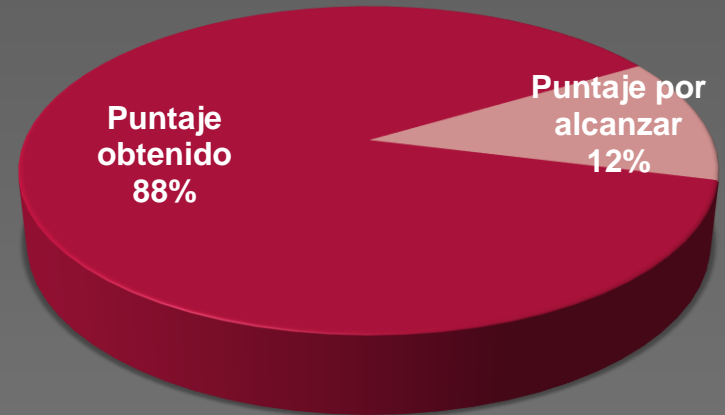
Vector Pautas de Atención - ICOM 2017



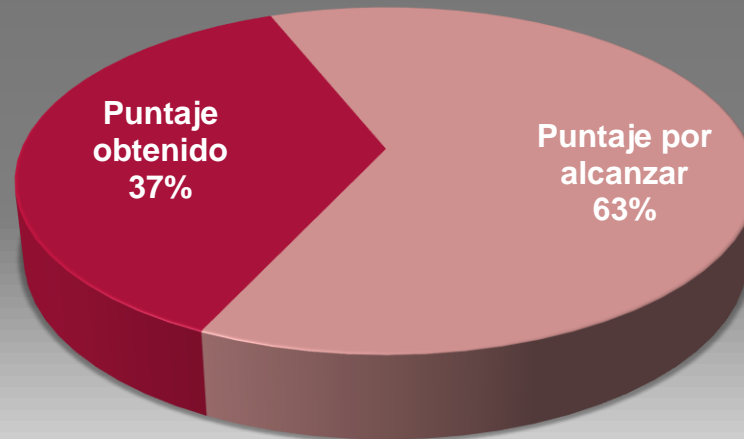
VPT - Vector Particularidades Transaccionales



VPT - Vector Pautas de Atención



VFA - Vector Factores Ambientales



Muchas gracias por su atención

<https://consejo.jusbaires.gob.ar/institucional/estadisticas/estadisticas>