



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

Buenos Aires, 12 de julio de 2017

RES. CM N° 110 /2017

VISTO:

La Actuación CM N° 12427/17, y

CONSIDERANDO:

Que por medio de la actuación mencionada en el Visto, el Sr. Director General del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos, Dr. Daniel Fábregas, pone en conocimiento que bajo la órbita de la Dirección General a su cargo, y conjuntamente con la Oficina de Estadísticas, se está organizando la 3ª Edición del “Índice de Calidad Objetiva de Mediación (ICOM 2017)”.

Que conforme indica, el ICOM es el resultado de la aplicación de un modelo de medición de calidad de servicio al proceso del servicio de mediación que se lleva a cabo en el Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordajes y Solución de Conflictos.

Que a partir de su aplicación se visualizan los procesos que se deben mejorar y, a su vez, su implementación sostenida en el tiempo, otorga la posibilidad de monitorear los avances; que si bien la forma más conocida y utilizada para medir la calidad es la encuesta de satisfacción a los usuarios, el ICOM permite completar la visión subjetiva externa, con una visión objetiva interna, que se concretiza en la definición de las mejores prácticas a utilizar en la prestación; el objetivo es, en consecuencia, generar un sistema de indicadores estadísticos cuya elaboración periódica, tal como se dijo, permite monitorear y mejorar el servicio de justicia.

Que la iniciativa para el desarrollo de este proyecto se generó a partir de los objetivos de crecimiento de la propia área de mediación con soporte técnico de la Oficina de Estadísticas de este Organismo, a fin de conocer objetivamente las fortalezas y debilidades del servicio, a los efectos de obtener una mejora continua y conocimiento de las necesidades del área.

Que cabe recordar que este trabajo se realizó en los años 2014 y 2015, y la propuesta es de repetirlo en el corriente año, por lo que este evento permitirá continuar con la política desarrollada por parte de este Consejo de la Magistratura desde



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

que se comenzó a analizar esta temática y se avanzó en la búsqueda del desarrollo de políticas públicas y posibles respuestas para esta alternativa de solución de conflictos.

Que el Dr. Fábregas pone de manifiesto la necesidad de contar con la colaboración de diez observadores voluntarios que participen en las mediciones, sin ningún tipo de intervención, durante el lapso de dos meses en función de las muestras de las mediaciones de la programación de las audiencias, con la única condición de que ninguno de ellos se desempeñe bajo la órbita de la Dirección General del Centro de Mediación y Métodos alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos

Que la Ley N° 31 en su artículo 1° establece, en lo que aquí importa, como funciones de este Consejo, garantizar la eficaz prestación del servicio de administración de justicia, promover el óptimo nivel de sus integrantes, y lograr la satisfacción de las demandas sociales sobre la función jurisdiccional del Estado.

Que la misma ley, en su artículo 51, dispone que la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica tiene competencia para *“Intervenir en la profundización del intercambio de experiencias de gestión institucional con otros niveles de la administración pública o de administración de Justicia de orden local, nacional o internacional”* y para *“diseñar e implementar herramientas e instrumentos de planificación estratégica para la prestación del servicio de Justicia de la Ciudad y el Consejo de la Magistratura”*.

Que ello así, dicha Comisión, a través de su Presidencia, propuso al Plenario de Consejeros –mediante Resolución Pres. CFIPE N° 17/2017- la realización del evento en cuestión, y se arbitren los medios para la selección de los voluntarios mencionados.

Que en concordancia con lo resuelto, corresponde aprobar la realización de la 3° Edición del “Índice de Calidad Objetiva de Mediación (ICOM 2017)”, y disponer que los Consejeros del Consejo de la Magistratura y el Administrador General designen, cada uno, un (1) observador voluntario a fin que colabore participando en las mediciones, sin ningún tipo de intervención, durante el lapso de dos meses, en función de las muestras de las mediaciones y de la programación de las audiencias.

Que se deja constancia que la presente decisión se adopta por unanimidad de votos.



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

Por ello, y en ejercicio de las atribuciones conferidas por el art. 116 de la Constitución de la Ciudad, la Ley N° 31,

EL CONSEJO DE LA MAGISTRATURA
DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES
RESUELVE:

Artículo 1º: Aprobar la realización de la 3ª Edición del “Índice de Calidad Objetiva de Mediación (ICOM) 2017”, bajo la órbita del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos, conjuntamente con la Oficina de Estadísticas de este Consejo.

Artículo 2º: Disponer que los Consejeros del Consejo de la Magistratura y el Administrador General designen, cada uno, un (1) observador voluntario, a fin que colabore participando en las mediciones, sin ningún tipo de intervención, durante el lapso de dos meses, en función de las muestras de las mediaciones y de la programación de las audiencias.

Artículo 3º: Regístrese, comuníquese al señor Administrador General, al Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos, a la Oficina de Estadísticas, publíquese en la página de internet oficial del Consejo de la Magistratura (www.jusbaires.gov.ar) y, oportunamente, archívese.

RESOLUCIÓN CM N° 110 /2017


Lidia E. Lago
Secretaria


Marcela I. Basterra
Presidenta

