

ALGUNAS MEDICIONES DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

**CUERPO DE MEDIADORES DE LA JUSTICIA DE
FAMILIA DEL PODER JUDICIAL DE MENDOZA
REPÚBLICA ARGENTINA**

**PONENCIA PRESENTADA POR LA COMISIÓN INTERNA DE
ESTADÍSTICAS, SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE CALIDAD**

INTEGRANTES:

**LAURA ESTELA ROBLES
(Coordinadora de la Comisión)
FERNANDO PÉREZ LASALA
(Coordinador del Cuerpo de Mediadores)
ANA MARÍA LÓPEZ
MIRTA SILVIA RENDO
RODOLFO SABEZ**

**Justicia de Familia y Minoridad, Mitre y Montevideo, Ciudad, Mendoza,
Argentina (C.P. 5500) Teléfonos: 0011-261-4497900/01
E-mail: medfamiliar@jus.mendoza.gov.ar**

ÍNDICE

- RESUMEN
- INTRODUCCIÓN
- DESARROLLO
 - a) ¿Quiénes somos?
 - b) ¿Cómo se accede al servicio?
 - c) ¿Cuál es la motivación de esta investigación?
 - d) Estadísticas anuales generales, detalle trimestral e informe de indicadores
 - e) Economía del proceso:
 - 1) Tiempo de duración.
 - 2) Costos.
 - f) Efectividad del servicio.
- CONCLUSIONES
- ANEXO I
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

RESUMEN

La presente ponencia hace una breve referencia a los antecedentes de creación, conformación, competencia legal y modalidad de trabajo del Cuerpo de Mediadores de la Justicia de Familia del Poder Judicial de la Provincia de Mendoza, República Argentina; y tiene por objeto específico dar a conocer la medición de resultados (estadísticas) efectuadas en este organismo; comparar la economía referida al tiempo y costos del proceso de mediación en relación con los procesos judiciales de familia y su incidencia en el particular contexto socio-económico de nuestro ámbito; informar respecto a la efectividad del servicio en relación al cumplimiento de los acuerdos celebrados y presentación de encuestas de satisfacción de los usuarios; finalmente, compartir las conclusiones del trabajo de investigación realizado.

INTRODUCCIÓN

Con la presente ponencia pretendemos dar a conocer nuestra historia, experiencia de trabajo y una primera recopilación de datos, que nos ha permitido elaborar un sistema propio de medición cuantitativa y cualitativa en el servicio de mediación que se brinda en el Cuerpo de Mediadores de la Justicia de Familia del Poder Judicial de Mendoza, República Argentina.

Presentaremos un bosquejo de los datos recolectados hasta el momento y el procesamiento efectuado de los mismos, a partir de variables determinadas a priori.

Daremos a conocer el modo de obtener datos estadísticos que reflejen con certeza y objetividad, algunos aspectos de la labor realizada por los mediadores de nuestro servicio, tales como: cantidad de audiencias fijadas, mediaciones efectivamente realizadas, número de acuerdos celebrados, casos no mediables y sin acuerdo, entre otros, graficando sus respectivos porcentajes.

Mostraremos una comparativa entre el proceso de mediación y un expediente judicial, procurando demostrar la economía del primero en relación a las variables tiempo y costos.

Brindaremos resultados del seguimiento realizado sobre el cumplimiento de los acuerdos de mediación, luego de la homologación judicial de los mismos, tomando como indicador la cantidad de ejecuciones por incumplimiento que se han iniciado en los Juzgados de Familia.

Por último, daremos a conocer algunos dispositivos (encuestas), que hemos implementados para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de nuestro servicio, con miras a la concreción de una gestión de calidad.

DESARROLLO

a) ¿Quiénes somos?

En el año 1995, se dictó en Mendoza la Ley 6354 sobre “Régimen de Protección Integral de Niñez y Adolescencia”. Dicha ley creó los Juzgados de Familia y estableció en el Libro II, Título I, Capítulo III, una etapa prejudicial de avenimiento y mediación para determinados temas vinculados al Derecho de Familia. Por tal razón, la Suprema Corte de Justicia de la Provincia, decidió iniciar una experiencia piloto durante el año 1998 referida a la mediación, antes de la puesta en funcionamiento del Fuero de Familia.

Así, el 18 de agosto de 1998, por Acordada de la Suprema Corte, comenzó a funcionar el Cuerpo de Mediadores. Sus integrantes ingresaron en distintos momentos, mediante llamado a concurso de antecedentes y oposición.

El servicio está integrado por un Coordinador y veintidós mediadores repartidos en las cuatro Circunscripciones Judiciales que se divide la provincia.

La distribución de los mediadores se hizo sobre la base de la población de cada una de las Circunscripciones y los antecedentes de la cantidad de causas ingresadas a los Juzgados.

A partir de 1999, con la puesta en funcionamiento de los Juzgados de Familia y por disposición del art. 61 de la Ley Provincial 6354, previamente a interponer una acción judicial por prestación alimentaria, régimen de visitas, tenencia o cuestiones derivadas de uniones de hecho (división de bienes en el concubinato), es necesario pasar por la etapa de avenimiento y mediación. Este servicio es brindado al público en forma gratuita.

El Cuerpo de Mediadores se rige por un reglamento interno que regula el modo de ingreso de sus miembros, el proceso de mediación, los ateneos de capacitación, modo de acceder al servicio y normas éticas de sus integrantes, entre otros temas.

b) ¿Cómo se accede al servicio?

Para acceder al servicio en la Primera Circunscripción, el solicitante debe concurrir a la Mesa de Atención y Derivación (M.A.D.) y solicitar un turno de mediación, debiendo aportar en todos los casos los datos personales y domicilio de requirente y requerido. En ese mismo momento se le comunica la fecha de reunión y posteriormente se notifica a la otra parte.

También puede haber derivación judicial de casos a mediación, previo consentimiento de los participantes.

Por lo expresado, se puede advertir que nuestro servicio carece de lo que doctrinariamente se denomina “etapa previa” de convocatoria.

El día fijado, ambas partes concurren a nuestras oficinas, quienes son atendidas por un mediador que se les asigna en ese momento. Así da comienzo la mediación, previa explicación de las características y reglas del proceso (voluntariedad, confidencialidad e imparcialidad), obtención del consentimiento de los asistentes y firma del convenio de confidencialidad.

c) ¿Cuál es la motivación de esta investigación?

Mucho se ha hablado y escrito acerca de los sistemas no adversariales de resolución de disputas, sus escuelas y corrientes doctrinarias, tipos, materias, ámbitos de competencia, así como de las técnicas y herramientas utilizadas en los mismos. Sin embargo, muy poco se ha trabajado en la medición de los resultados que se obtienen con estos procesos.

En particular, los servicios de mediación han carecido hasta la fecha de un sistema integrado para la recolección y procesamiento de datos; confección de estadísticas que permitan analizar grados de satisfacción de los usuarios; efectividad de los acuerdos celebrados, comparación de resultados con los métodos controversiales de resolución de conflictos o con el desarrollo de idénticos métodos en diferentes contextos o realidades sociales.

En cierta medida, la intuición, lo empírico o el auge de la utilización de estos nuevos métodos, nos pueden llevar a pensar que transitamos un buen camino; pero estos diagnósticos intuitivos, sin base objetiva, metodología, fundamentación científica, ni continuidad en el tiempo suelen resultar estériles y desgastantes, creando incertidumbre tanto en sus efectores, como en órganos encargados de las políticas de estado y público en general, por la falta de comprobación de dichas percepciones.

Este análisis nos ha llevado a desarrollar, desde la Comisión Interna de Trabajo que integramos los ponentes, una metodología de investigación, medición de resultados y análisis de los mismos.

No basta con afirmar la creencia que lo que se hace a través de la mediación es bueno, rápido, barato, efectivo, sino que es fundamental poder demostrarlo fehacientemente. Resulta relevante también poder comparar este sistema de resolución de conflictos con el tradicional sistema judicial, utilizando los mismos parámetros de evaluación respecto al tiempo que tardan en resolverse cada uno de estos procesos, el costo económico que ellos insumen y grado de satisfacción de los usuarios, entre otros.

El conocimiento de estas conclusiones permitirá la toma de decisiones políticas para una mejor planificación estratégica de los sistemas de administración de justicia y efectiva asignación de los recursos del Estado.

d) Estadísticas anuales generales, detalle trimestral e informe de indicadores

Desde la puesta en funcionamiento del Cuerpo de Mediadores, la Suprema Corte de Justicia de Mendoza (S.C.J.M.) nos solicitó datos estadísticos trimestrales de los resultados de los procesos de mediación sobre un modelo basado en las mediciones realizadas en los juzgados.

Con el paso del tiempo, advertimos que las mismas no respondían a la realidad del trabajo que se desarrollaba en nuestro organismo. Así, fuimos creando un sistema de medición con indicadores propios.

Al principio, las estadísticas se llevaron manualmente en soporte papel, hasta que logramos un formato electrónico.

A partir de la utilización de un sistema informático de gestión de expedientes (IURIX), estandarizamos, por medio de modelos macros de documentos, los distintos resultados de cada proceso de mediación.

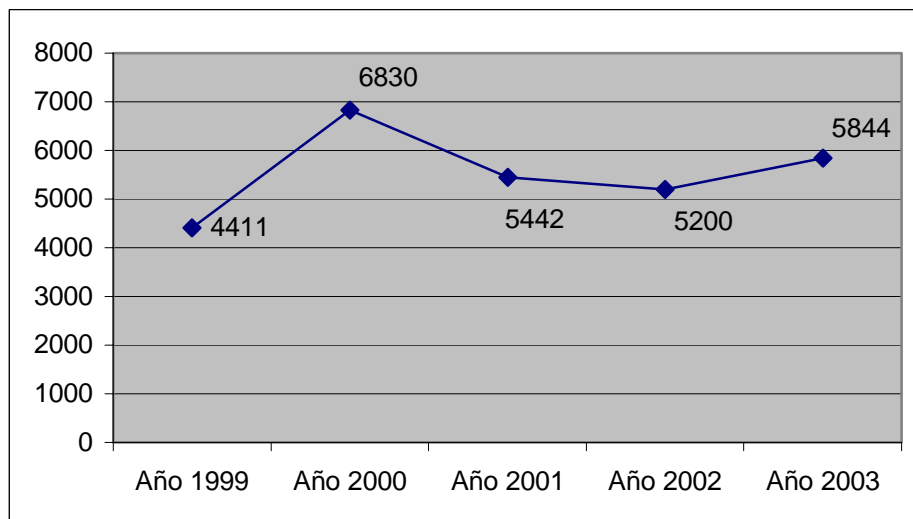
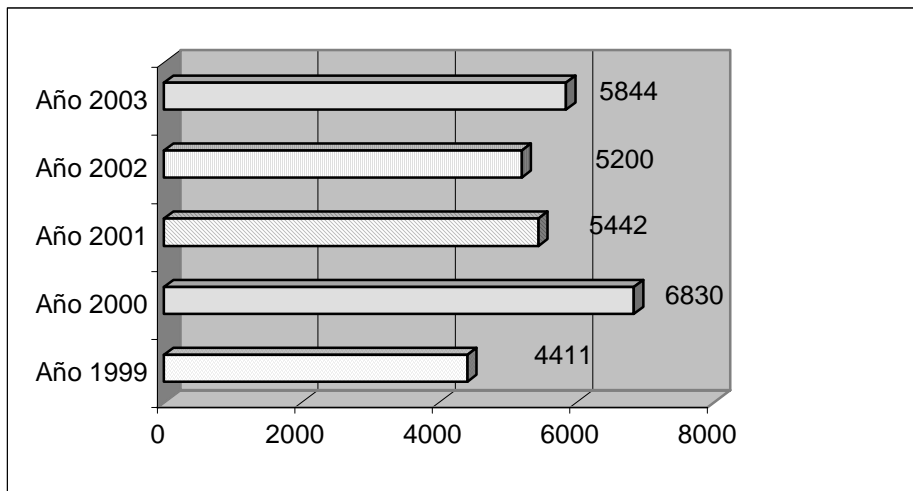
Ensamblándose ambas herramientas, conseguimos el conteo automático de los diferentes resultados de los indicadores estadísticos preestablecidos, desde la generación de los mismos documentos.

Pero no basta la mera presentación de recolección de datos, que abrume a los lectores; sino que esta tecnología de gestión debe estar acompañada de la elaboración de informes de indicadores, análisis y evaluación.

A modo de ejemplo, presentamos a continuación números y gráficos de algunos de nuestros resultados e informe de indicadores:

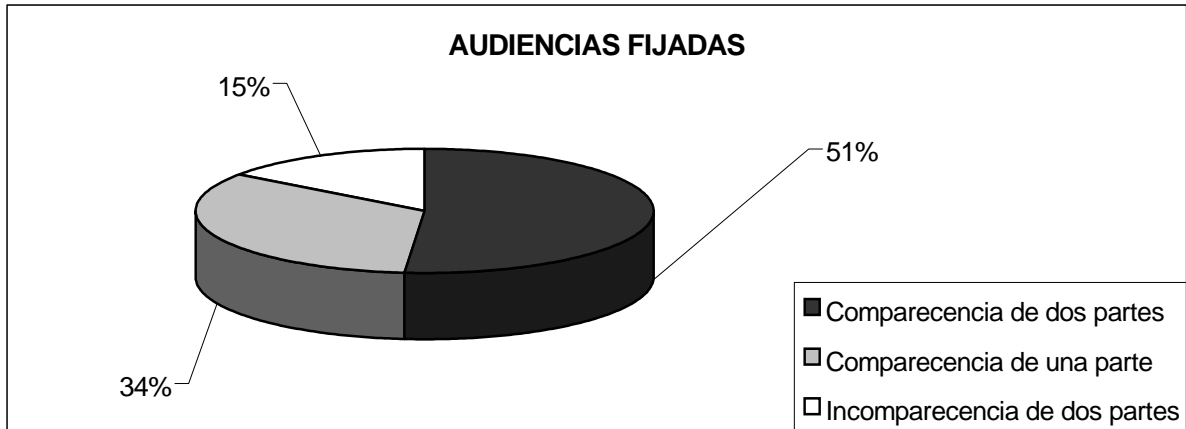
AUDIENCIAS FIJADAS EN EL CUERPO DE MEDIADORES DESDE SU CREACIÓN HASTA 15/9/2004

Año 1998	Año 1999	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004	AUDIENCIAS FIJADAS
893	4411	6830	5442	5200	5844	3697	32317

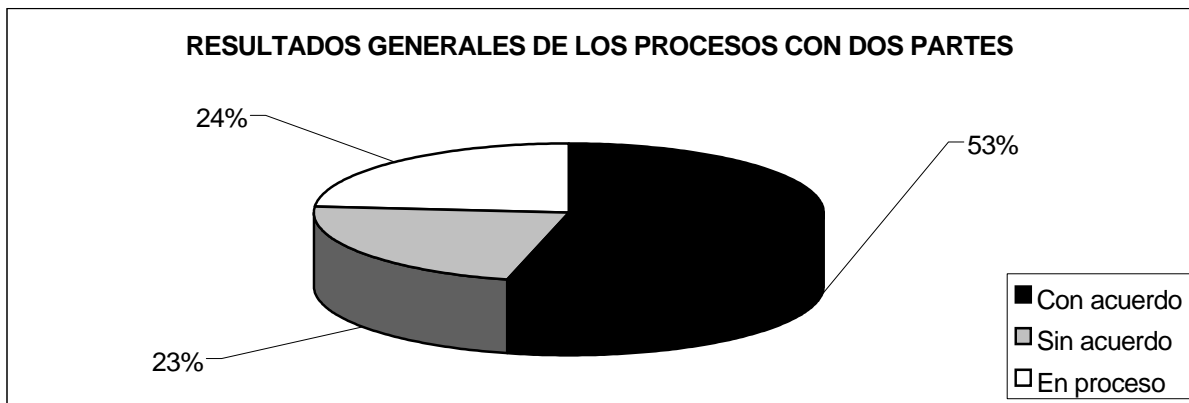


ESTADISTICAS DEL CUERPO DE MEDIADORES DEL PODER JUDICIAL - Año 2003

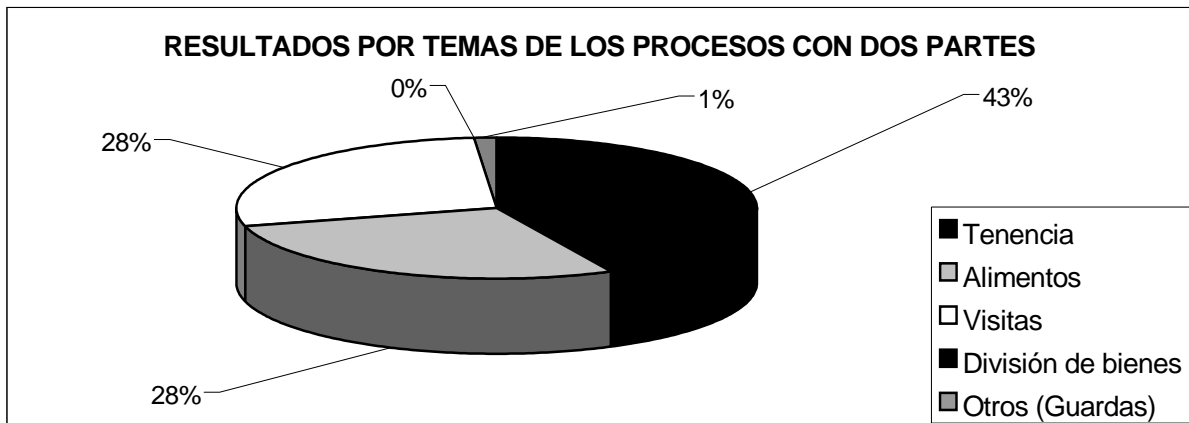
Comparecencia de dos partes	Comparecencia de una parte	Incomparecencia de dos partes	AUDIENCIAS FIJADAS
2995	1957	877	5829



Con acuerdo	Sin acuerdo	En proceso
1739	728	761



Tenencia	Alimentos	Visitas	División de bienes	Otros (Guardas)
1353	894	878	0	43



ESTADISTICAS CUERPO DE MEDIADORES DEL PODER JUDICIAL DE MENDOZA - Cuarto Trimestre 2003

Comparecencia dos partes	Comparecencia una parte	Incomparecencia dos partes	AUDIENCIAS FIJADAS
825	609	224	1658

Comparecencia de dos partes (Mediación)

Acuerdos totales (T. A. V.)	Acuerdos parciales	ACUERDOS DEFINITIVOS
163	248	411

Acuerdos definitivos	Reconciliaciones	No judicializaciones	CON ACUERDO
411	21	52	484

No acuerdos	No aceptadas	Desistimientos	No mediables	SIN ACUERDO
89	41	12	81	223

Acuerdos provisorios	Cuartos intermedios	EN PROCESO
24	125	149

Comparec. dos partes	Una parte con cuarto int.	Una parte con desist.	Incomp. de dos partes	Total 2º, 3º o + reuniones
147	28	26	31	232

Resultados generales, en detalle y por temas acordados de los procesos con dos partes

Con acuerdo	Sin acuerdo	En proceso
484	223	149

Tenencia	Alimentos	Visitas	Division de bienes	Otros (Guardas)
514	235	240	0	6

Acuerdos definitivos	Reconciliaciones	No judicializaciones	No acuerdos	No aceptadas	Desistimientos	No mediables	Acuerdos provisorios	Cuartos intermedios
411	21	52	89	41	12	81	24	125

Informe de indicadores

Detalle de los indicadores estadísticos de los gráficos presentados:

1. *Comparecencia de dos partes*: Cuando concurren la totalidad de las personas convocadas para llevar adelante el proceso.

2. *Comparecencia de una parte*: Cuando concurre alguno de los participantes.

3. *Incomparecencia de dos partes*: Cuando no asiste ninguno de los participantes.

4. *Entrevistas chicos*: Reuniones realizadas con los niños, donde a través de una escucha especializada (mediadora/psicóloga), se puede conocer su visión de la situación familiar.

Audiencias fijadas: Otorga un dato totalizador de los cuatro ítems anteriores (1., 2., 3., 4.), que refleja la cantidad de turnos de mediación otorgados desde la M.A.D. como los casos derivados de los Juzgados.

Cada reunión de mediación puede concluir en alguno de estos resultados:

1.1. *Con acuerdo*: Abarca los supuestos en que las partes concluyen el proceso arribando a una vía de solución consensuada respecto de la situación de conflicto originaria.

Se incluyen los siguientes tipos:

1.1.a. Acuerdos definitivos: Son los que se remiten al Juzgado para su homologación.

1.1.a.I. Totales: Acuerdan necesariamente tres temas: tenencia, cuota alimentaria y visitas.

1.1.a.II. Parciales: Convienen alguno de los tres temas, otros (guardas), o % de bienes.

1.1.b. Reconciliaciones: Los participantes reanudan la convivencia y se archiva la actuación

1.1.c. No judicializaciones: Los participantes acuerdan una vía de solución al conflicto, sin remisión del acuerdo al Juzgado para su homologación.

1.2. *Sin acuerdo*: Son todos los supuestos en que los participantes o el mediador deciden que el proceso concluya anticipadamente, entregándose un certificado que da por cumplida la etapa previa y habilita la vía judicial. A continuación se detallan los distintos supuestos:

1.2.a. *No acuerdos*: Aceptada la mediación, las partes no pueden consensuar una solución.

1.2.b. *No aceptadas*: Antes de iniciarse la mediación, los participantes son explicados de sus características, y atento la voluntariedad, alguno de ellos decide no participar.

1.2.c. *Desistimientos*: Iniciado el proceso, y dada la voluntariedad del mismo, alguno de los participantes decide retirarse.

1.2.d. *No mediable*: Cuando el mediador, por diversas causas, levanta el proceso.

1.3. *En proceso*: Se da un nuevo turno para seguir trabajando los temas pendientes.

1.3.a. *Acuerdos provisorios*: Los participantes acuerdan una vía de solución, pero desean probarla un tiempo antes de su remisión al Juzgado.

1.3.b. *Cuartos intermedios*: La problemática planteada requiere fijar una nueva fecha para continuar con el tratamiento de la misma.

2º, 3º o más reuniones: Son los procesos que llevan más de una reunión, para relevar el número de comparecencia de los participantes, lo que permite analizar el poder de convocatoria del mediador interviniente y compromiso de la gente con el proceso.

Temas: Tenencia: Padre que queda a cargo del cuidado inmediato y atención del niño.

Alimentos: Aporte económico que efectúa el padre no conviviente u otros parientes entre sí.

Visitas: Régimen de contacto y comunicación del niño con el padre no conviviente u otro familiar (abuelos, tíos, hermanos, etc.) con derecho a reclamar dicho contacto.

División de bienes: Reparto de los bienes en las uniones de hecho, después de la separación

Otros: Otros temas como: guardas, o compromisos de otorgar autorización de viajes.

e) Economía del proceso

Dentro de las ventajas que ofrece el proceso de mediación frente al juicio, se cree que una de ellas es la economía. Ésta ha sido analizada desde los indicadores tiempo y costos.

Decir que el proceso de mediación es más corto que el trámite judicial, tiene su origen en la percepción de que los juicios son largos y, por lógica, una mediación debe durar menos. Si a ello le agregamos la creencia de que lo que más tarda tiene un mayor costo frente a un proceso que tarda menos, tenemos la ecuación perfecta de que la mediación es más económica que la instancia judicial.

Con el presente trabajo pretendemos dar los primeros bosquejos tendientes a demostrar que esta creencia popular es cierta.

A fin de contar con datos fehacientes y oficiales que permitieran hacer la comparativa para confirmar esta hipótesis, solicitamos información a la Oficina de Estadísticas y Planeamiento del Poder Judicial sobre la duración de los juicios en los Juzgados de Familia; y a la Dirección General de Administración por el tema referido a los costos de los Juzgados de Familia y del Cuerpo de Mediadores.

1) Tiempo de duración:

Para realizar la comparativa de tiempo, se tomó como parámetro un Juzgado de Familia que cuenta con datos en soporte informático, desde el mismo momento que lo tiene el Cuerpo de Mediadores.

Así surgió que un expediente por tenencia, alimentos o visitas, que tramitan generalmente por cuerda separada, tiene una duración promedio de siete (7) meses desde que se interpone la demanda hasta que el Juzgado dicta sentencia, en tanto que en un proceso de mediación, tiene una duración de dos (2) meses contados desde que una persona pide el turno en la Mesa de Atención y Derivación (MAD) hasta que se remite el acuerdo al Juzgado de Familia para su homologación, tratándose los tres temas aludidos en dicho período.

También pudimos determinar el tiempo de duración en horas hombre, que insume un proceso de mediación, tomando como parámetro la cantidad de audiencias que se llevaron a cabo durante un mes testigo (mayo), de los años 1999 a 2004. Esto dio como resultado que, lleva un promedio de 1,8 reuniones. Teniendo en cuenta que los turnos asignados son de tres horas, equivale a decir que cada mediación insume 5,30 horas hombre de trabajo. No siendo posible efectuar la comparativa respecto del juzgado en esta variable por no existir datos relevados en dicho fuero.

2) Costo económico:

Respecto a costos de estructura organizacional, comprobamos que el monto de los salarios del personal del Cuerpo de Mediadores representa el 27,35% del costo de la estructura de personal de los siete (7) Juzgados de Familia de la Primera Circunscripción de Mendoza, sin incluir los equipos técnicos (médicos clínicos, psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, equipo de adopción, personal administrativo y jefes o coordinadores de cada uno de estos sectores), que en un proceso judicial de familia actúan como auxiliares necesarios del juez.

El Cuerpo de Mediadores de la Primera Circunscripción Judicial está compuesto por el coordinador, catorce mediadores, una secretaria y dos auxiliares administrativos, lo que totaliza un plantel de dieciocho personas.

Por otra parte, cada juzgado de la misma Circunscripción está integrado por un juez, un secretario, un prosecretario, un jefe de mesa de entradas, un oficial de justicia y auxiliares, que hacen un total de ochenta personas.

Vale decir que el Cuerpo de Mediadores representa el 22,5% de la cantidad de personas que trabajan en los Juzgados de Familia.

En cuanto a medición de productividad, en el Cuerpo de Mediadores se celebraron 3119 acuerdos (de tenencia, alimentos y visitas sumados individualmente) en el transcurso del año 2003. Los siete (7) Juzgados de Familia dictaron 2426 sentencias en idéntico período, lo que equivale a computar que el costo de cada actuación de mediación es equivalente al 21,72% del costo de cada expediente de los juzgados. Este porcentaje resulta de dividir el costo de la estructura de personal de todos los juzgados por la cantidad de sentencias que dictan, aplicándose idéntica ecuación para el Cuerpo de Mediadores.

Entendemos que el tema de los costos es de vital importancia en el contexto económico social de la República Argentina y, concretamente la Provincia de Mendoza porque abaratar los costos en la Administración Pública (concretamente en el Poder Judicial), implica destinar recursos a otras necesidades insatisfechas en salud o educación.

A su vez, la obtención de estos resultados, para los administradores del Poder Judicial, implica poder concretar una planificación estratégica y adecuada toma de decisiones en las futuras políticas organizacionales.

A partir de la comparativa realizada, advertimos la importancia de evaluar a futuro, la posibilidad de ampliación de competencia del Cuerpo de Mediadores en otros temas privativos de los Juzgados; o el posible incremento estructural del mismo, que redunde en mayor productividad y a su vez en la descompresión del trabajo que realizan los juzgados, lo que conlleva también a una mayor celeridad de los asuntos que allí se tramitan.

f) Efectividad del servicio

Hasta el momento hemos trabajado en la medición de la efectividad a partir de dos variables, cantidad de ejecuciones de convenios celebrados en mediación y encuestas de satisfacción de los usuarios con el servicio.

La primera está enfocada a la medición del sostenimiento en el tiempo del cumplimiento de los convenios, a través del recuento de causas iniciadas en el sistema judicial. En tanto que la segunda tiende a detectar aspectos puntuales en la atención brindada a la gente, desde que accede al servicio y durante el desarrollo del proceso.

Para la medición de la primera variable, se trabajó sobre el total de acuerdos remitidos a un solo juzgado, desde febrero de 2000 hasta julio de 2004 inclusive, lo que arrojó como resultado, que se han enviado 769 acuerdos para homologación que contienen en la mayoría de los casos los tres temas. En idéntico período y en el mismo tribunal se han iniciado 52 ejecuciones por incumplimiento de convenios de uno de los temas celebrados en mediación, que equivale al 6,76% del total de acuerdos remitidos para homologación.

Cabe aclarar que los convenios de mediación para su homologación ingresan a los Juzgados de Familia, por un turno rotativo que se denomina autónomo, y en la misma cantidad, veinte (20) acuerdos por turno, por juzgado. Asimismo en los juzgados donde radican los convenios, es donde deben iniciarse las ejecuciones ya que son procesos incidentales, vale decir accesorios al principal de la homologación.

Consideramos que dicho porcentaje es bajo, confirmando la hipótesis que el proceso de mediación es efectivo, teniendo en cuenta el cumplimiento de sus acuerdos en el tiempo.

No significa que este bajo número de ejecuciones, nos haga tener una visión cerrada, pensando que existe un alto porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de mediación; pero sí resulta un dato interesante la escasa judicialización en tales circunstancias, ya que se pueden tener otras lecturas, como que la gente aprendió a resolver sus conflictos privadamente, evitando el ingreso de su situación al sistema judicial.

En cuanto al segundo indicador, se ha realizado una encuesta anónima de satisfacción con el servicio durante el mes de agosto de 2004, cuyo formulario y resultados incorporamos como Anexo I al presente trabajo.

CONCLUSIONES

Para quienes amamos la mediación, podrá parecernos innecesaria la presentación de datos estadísticos que demuestren su efectividad; pero los mismos adquieren relevancia cuando pretendemos convencer a la sociedad, sobre la conveniencia de su implementación y ventajas, respecto a los tradicionales métodos adversariales de resolución de conflictos.

A partir de la experiencia y trabajo desarrollado, intentamos realizar un aporte que permita tomar conciencia en los distintos servicios de mediación, de la importancia de crear procedimientos de estandarización, sistematización de medición de resultados y homogeneidad en los mismos, para una mejora constante que posibilite dar respuestas innovadoras y congruentes con las demandas que día a día nos plantean los usuarios.

En nuestra organización se han adoptado hasta la fecha las siguientes medidas tendientes a la consecución de tal fin:

- Elaboración de la reglamentación interna que rige las condiciones de ingreso y funcionamiento del Cuerpo de Mediadores.
- Capacitación permanente de los recursos humanos, con procesos de revisión (clínicas y supervisión) de la labor del mediador.
- Informatización de gestión de expedientes.
- Medición de resultados, a través de un sistema estadístico estandarizado.
- Medición de la efectividad de la mediación en el cumplimiento de los acuerdos.
- Demostrar la economía en tiempo y costos de la mediación con relación al juicio.
- Encuestas de satisfacción de los usuarios con el servicio.

La labor desarrollada constituye los primeros pasos, en el proceso continuo y progresivo hacia una gestión de calidad, donde sin perder de vista los principios propios de la mediación, como voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, creatividad y estilos particulares de cada mediador, se pueda amalgamar también la sistematización en la organización de sus miembros y recursos tecnológicos, que permita la planificación y puesta en marcha de políticas de Estado, donde la calidad tenga puesto su eje en la protección de los recursos humanos del servicio, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y la adecuada utilización de los recursos del Fisco, por ende en beneficio integral de la sociedad.

ANEXO I

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE MEDIACIÓN

Edad promedio:..... Tiempo de convivencia: años meses
Cantidad de hijos:..... Tiempo de no convivencia: años meses
Edad hijos:..... Nunca hubo convivencia

Nombre del Mediador:.....

¿Había escuchado hablar de la Mediación en la Justicia de Familia antes de pasar por este proceso?

SI NO

a través de: familiar
amigo
abogado
medio de difusión
policía
otros:.....

Cuando el mediador le explicó qué era la Mediación y usted aceptó participar del proceso ¿pensaba que podía lograr un acuerdo?:

SI NO NO SABIA

¿Cómo se sintió con el mediador?:

Cómodo Poco cómodo Incómodo

Marcar 4 características que observó en el mediador:

- cálido	- frío
- respetuoso	- poco respetuoso
- confiable	- poco confiable
- con capacidad para escuchar	- con poca capacidad para escuchar
- imparcial	- parcial
- puntual	- impuntual
- claro al hablar	- poco claro al hablar
- tolerante	- poco tolerante
- comprensivo	- poco comprensivo

¿Quedó satisfecho con el tiempo que llevó el proceso de mediación?:

SI NO

Si no ha quedado satisfecho, considera que éste fue: largo corto

Considera que esto se debió: - al mediador
- a usted
- al otro participante
- a ambos (Ud. y el otro/s participante/s)
- a la dificultad del problema traído a mediación

¿Recomendaría a otra persona pasar por Mediación?

SI NO

¿Por qué?

Si Ud. inició el trámite personalmente, cómo fue atendido en la Mesa de Atención (MAD):

Muy bien Bien Regular Mal

Cuando llegó a la Mesa de Entradas del Cuerpo de Mediadores, cómo fue atendido:

Muy bien Bien Regular Mal

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Total de personas encuestadas: 180

Edades promedio de los participantes: Menores de 20 años: 4 pers.

De 20 a 30 años: 94 pers.

De 31 a 40 años: 50 pers.

De 41 a 50 años: 24 pers.

Más de 50 años: 6 pers.

Cantidad de hijos: 1 hijo:68 - 2 hijos:47 - 3 hijos:26 - 4 hijos:15 - 5 hijos:6 - 6 o más hijos:2

Hubo convivencia en la pareja:

SI: 140

NO: 37

Tiempo de convivencia: De 1 a 11 meses: 4

De 1 a 2 años: 15

De 3 a 5 años: 37

De 6 a 8 años: 29

De 9 a 11 años: 15

De 12 a 14 años: 13

De 15 a 20 años: 11

Más de 20 años: 14

Tiempo de separación: Menos de 1 mes: 4

De 1 a 3 meses: 35

De 3 a 6 meses: 6

De 6 a 12 meses: 12

De 1 a 3 años: 35

De 3 a 5 años: 5

De 5 a 10 años: 8

Habían escuchado hablar de la Mediación Familiar antes de llegar al proceso: SI: 98 NO: 80

Por intermedio de: Familiares: 37

Amigos: 35

Abogados: 30

Medios de difusión: 5

Policía: 4

Otros: 10 (cursos, trabajo, venido antes)

Después que el mediador les explicó de qué se trataba la Mediación y fue aceptada, pensaron que se podía lograr un acuerdo: SI: 147 NO: 4 NO

SABIAN: 29

Cómo se sintieron respecto del mediador: Cómodos: 173 Poco cómodos: 2 Incómodos: 1

Características observadas en los mediadores:

- cálido: 67

- frío: 1

- respetuoso: 138

- poco respetuoso: 0

- confiable: 102

- poco confiable: 0

- con capacidad para escuchar: 125

- con poca capacidad para escuchar: 0

- imparcial: 48

- parcial: 4

- puntual: 34

- impuntual: 0

- claro al hablar: 108

- poco claro al hablar: 0

- tolerante: 11

- poco tolerante: 0

- comprensivo: 70

- poco comprensivo: 0

Satisfacción con el tiempo de duración del proceso de mediación: SI: 177

NO: 3

Consideraciones respecto al tiempo de duración del proceso: largo: 10

corto: 21

Por causa de: - El mediador: 8 - El propio participante: 4 - El otro participante: 3 - Ambos: 3

- Dificultad que planteaba la problemática: 6

Recomendarían a otras personas pasar por Mediación: SI: 160

NO: 13

Atención en la Mesa de Atención y Derivación (MAD) (lugar donde se piden los turnos):

Muy bien: 83

Bien: 49

Regular: 4

Mal: 2

Atención en la Mesa de Entradas del Cuerpo de Mediadores

Muy bien: 116

Bien: 34

Regular: 4

Mal: 0

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Samaja, Juan. “Epistemología y metodología”. Editorial Eudeba. Año 2003.
- Cortada de Kohan, Nuria y Carro, José Manuel. “Estadística aplicada”. Editorial Eudeba.
- Arnoletto, Eduardo Jorge y Beltrán, Eduardo. “Gestión pública y participación ciudadana en el ámbito municipal en “Hacia un nuevo modelo de gestión local””. FLACSO, Universidad Católica de Córdoba. Buenos Aires, 1997.
- “Cifrar y descifrar”. Manual para generar, recopilar, difundir y homologar estadísticas e indicadores judiciales. Centro de Estudios de Justicia de las Américas CEJA. www.cejamericas.org.
- Ley Nacional 24.127 “Premio Nacional a la Calidad”.
- Premio Nacional a la Calidad, www.sfp.gov.ar/premio.html.
- Norma ISO 8402 “Vocabulario de la Calidad”.