

**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN Y
PROCEDIMIENTOS**

PREFACIO

La implementación de la mediación judicial en la Provincia de Corrientes ha sido concebida para facilitar el acceso a la justicia, reducir costos y descongestionar la tarea de los Tribunales locales, entre otros beneficios.

Esta incorporación del método alternativo de resolución de conflictos de derivación judicial, se halla previsto no solo para la Capital de la Provincia de Corrientes, sede principal del Centro Judicial de Mediación, sino para todo el interior donde deberán localizarse los Centros respectivos, por lo cual el presente Manual regirá operativamente a todos los Centros Judiciales, los que trabajarán en red, interconectándose a fin de mantener un trabajo homogéneo y actualizado, bajo la dirección del Centro con sede en Capital.

El programa de implementación de la mediación contempla la necesidad de un ordenamiento uniforme, flexible y abarcativo de toda la realidad que reconozca, teniendo en cuenta las diferentes necesidades y medios de cada localidad de la Provincia de Corrientes donde se establezca un Centro, con el objetivo de obtener un sistema integrado de gestión que sirva de soporte e instrumento de los objetivos perseguidos.

Este Manual es la manifestación escrita de la organización de la red provincial de Centros Judiciales de Mediación.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO DEL MANUAL

RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN

PREMISAS

- 1) INFORMACIÓN
- 2) CAPACITACIÓN
- 3) EFICIENCIA
- 4) FUENTES
- 5) ACLARACIONES

MISIÓN

VISIÓN

VALORES

FUNCIONES DEL CENTRO JUDICIAL DE MEDIACIÓN

FUNCIONES DE UNA DELEGACION

RELACIONES ENTRE LOS CENTROS JUDICIALES DE MEDIACIÓN

DISEÑO ORGANIZATIVO DEL CENTRO JUDICIAL DE MEDIACIÓN

DEL DIRECTOR DEL CENTRO JUDICIAL DE MEDIACIÓN

DE LA SECRETARÍA DEL CENTRO JUDICIAL DE MEDIACIÓN

DE LA DIVISIÓN DE FACILITACIÓN

DE LA DIVISIÓN DE MEDIACIÓN

DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Generalidades
Descripción de Puestos - Funciones
RECEPCIÓN
DIFUSIÓN
SORTEOS
AUDIENCIAS
DESPACHO
ESTADÍSTICAS
EVALUACIÓN
CAPACITACIÓN
MAESTRANZA

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS

PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN DE GESTIÓN

ANEXO MAPA DE PROCESOS

RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN

La responsabilidad de mantener en el tiempo, la coherencia e integralidad del presente Manual de Organización así como de sus futuras actualizaciones, estará a

cargo del Director del Centro Judicial de Mediación, quien deberá detectar las insuficiencias o desactualizaciones.

PREMISAS

El presente Manual de Organización y procedimientos tiene su fundamentación y estructuración en base a las premisas que a continuación se enuncian, y que constituyen el soporte de su instrumentación.

1) Información

El objetivo base de la Red de Centros Judiciales en la Pcia. de Corrientes es la divulgación de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, a fin de que la misma constituya un acceso más al sistema de justicia, que sea incorporada culturalmente como una opción válida y eficaz. Para ello es necesario tener como premisa rectora la información, tanto de los operadores del Centro Judicial de Mediación como de todos los que intervienen en forma directa e indirecta en el proceso de mediación.

En tal sentido la información debe ser continua y brindada por personal capacitado, a fin de que el acceso a la misma sea constante y eficiente, para cumplir con el objetivo de suficiente divulgación del método, desde el momento que este Manual entre en operaciones.

2) Capacitación

La capacitación de los operadores del Centro Judicial de Mediación será brindada en forma constante por los responsables del mismo, quienes instruirán suficientemente sobre la modalidad y objetivos de la prestación de este especial servicio de justicia, puntualizando las metas y objetivos a lograr tanto genéricos como específicos de cada puesto de trabajo y función.

En igual sentido, la capacitación programada que establezca el Director del Centro Judicial de Mediación tendrá el carácter de obligatorio, tanto para el personal que presta servicios en el Centro, como para los Mediadores y Comediadores que se hallen habilitados, estando facultado el Director a establecer las condiciones y pautas en cada caso específico.

3) Eficiencia

El criterio rector de los operadores del Centro Judicial de Mediación para el desempeño de las funciones asignadas es la eficiencia, la que será evaluada en

forma constante por los responsables, con el objetivo de efectuar los controles y correcciones pertinentes.

La forma operativa y práctica de establecer y mantener la eficacia del servicio en toda la Provincia es consolidar la red de Centros, desde el actual proceso de implementación hasta su funcionamiento en lo futuro, sosteniendo criterios uniformes de misiones y funciones, dotando al funcionamiento organizacional de total continuidad y actualización.

Por esta razón se mantiene el sistema de dirección y coordinación central, actualmente representado por el Director del Centro Judicial de Mediación.

4) Fuentes

Las fuentes existentes en materia de organización del Centro Judicial de Mediación y de la Red de Centros de la Provincia de Corrientes, cuyos elementos han sido incorporados y articulados en el presente Manual, por orden de jerarquía son: la Ley de Mediación Provincial N° 5487 y Acuerdo Reglamentario N 06/03 del Superior Tribunal de Justicia.

5) Aclaraciones

Se consideran “Centros”, a los efectos de este Manual a todas las Unidades Organizacionales establecidas para prestar servicios de la Red de Centros Judiciales de la Pcia. de Corrientes, sean estos Centros o Subsedes; las Subsedes son, a su vez, aquellos Centros con las funciones y objetivos señalados para los mismos, a los que se agregan sus propios objetivos y funciones entre las cuales se encuentra el asesoramiento y capacitación, la promoción de las actividades en su zona de influencia y su participación en la Red de acuerdo con la normativa vigente.

Se considera “personal” u “operadores” de los Centros y Subsedes y, en general, de la Red a toda aquella persona que presta servicios en alguna o varias de las Unidades Organizacionales componentes del sistema, sin importar el nivel jerárquico, especialización y/o relación laboral o profesional, sea esta de dependencia o no, respecto de tal Unidad.

Se consideran a los términos “programa” y “proyecto” como sinónimos del concepto de “red”, las disposiciones que hagan referencia a estos términos deben ser entendidas como referidas a la Red Provincial de Centros de Mediación.

MISIÓN

La misión de la Red de Centros de Mediación es mejorar la eficiencia y eficacia del servicio de justicia, a través del apoyo a la consolidación e incorporación de la mediación como método no contencioso de resolución de conflictos en instancia judicial, garantizando la calidad en la prestación del servicio.

VISIÓN

La visión de esta Red a largo plazo es establecer un sistema institucionalizado de resolución alternativa de conflictos mediante la mediación, que responda permanentemente a las necesidades del Poder Judicial y por su conducto a todos los operadores del derecho, de forma ágil, eficiente y confiable, incorporando los avances metodológicos y técnicos; y asegurando la neutralidad y fácil acceso a la justicia.

VALORES

La misión y visión de la Red se alcanzarán en la medida que cada Centro integrante, como así sus Directivos, personal técnico y administrativo en general, hagan suyo y apoyen firmemente los valores que la Red como Organización, sostiene como norma ética y de relación con la comunidad.

Estos valores son:

- Honestidad
- Servicialidad
- Puntualidad
- Formalidad
- Experiencia
- Respeto
- Especialización
- Conocimiento
- Cooperación
- Confidencialidad
- Economía de recursos

FUNCIONES DEL CENTRO JUDICIAL DE MEDIACIÓN

- **Funciones**

Los Centros componentes de la Red tienen como propósito general:

- a. Difundir las ventajas de la Mediación en su zona.
- b. Asesorar a los interesados.
- c. Tramitar eficientemente los casos derivados.
- d. Lograr ser unidad autosuficiente de gestión, sin perjuicio de las supervisiones necesarias.
- e. Ejecutar las políticas establecidas por el Director de Mediación y el Superior Tribunal de Justicia.
- f. Preparar y presentar oportunamente la información que sobre el programa le sea requerida.
- g. Comprometer y controlar el recurso humano y administrativo asignado para la implementación del programa.
- h. Realizar y participar en las evaluaciones que le sean requeridas.
- i. Integrar y consolidar con su participación el sistema de red de centros.
- j. Efectivizar la capacitación continua que se establezca, a fin de que le reporte poder prestar un servicio de excelencia dentro de los estándares de calidad que aspira la red, y al mismo tiempo permita un soporte pedagógico para la continuación de los esquemas de capacitación sostenible y continuada en la materia que mantenga vivos los objetivos del programa.
- k. Poner en práctica los reglamentos manuales y procesos diseñados para el buen funcionamiento.

- **Funciones de una delegación**

Además de las funciones pertinentes a los Centros en general le corresponden:

- a) Cumplir con eficacia y eficiencia las actividades señaladas a cada uno de los componentes del Programa, de acuerdo con el cronograma de ejecución que se establecerá reglamentariamente.
- b) Promover dentro de su zona la prestación del servicio de mediación, asegurando que se cumplan con parámetros de alta calidad.
- d) Asesorar a cada uno de los Centros de Mediación participantes en la Red en su zona de influencia.
- e) Elaborar y presentar los informes de evaluación que sean requeridos por parte del Director de Mediación, respecto de la implementación del programa, en su propio Centro y en los de su zona.

- f) Implementar los mecanismos para mantener actualizada la información dentro de su zona.
- g) Promover la realización de los cursos de su zona, de acuerdo con el programa de capacitación.

- **Relaciones entre los Centros Judiciales de Mediación**

Definición de Red Provincial de Mediación

La Red Provincial de Centros de Mediación es un conjunto interrelacionado e integrado de Centros ubicados en todo el territorio de la Pcia. que tienen por función prestar un servicio especializado de justicia a los eventuales interesados, con una metodología uniforme y sujetos a reglas técnicas, éticas y organizativas y a un proceso de planificación y gobierno general común centralizado. Así como conformar un sistema de capacitación conjunta y armonizada

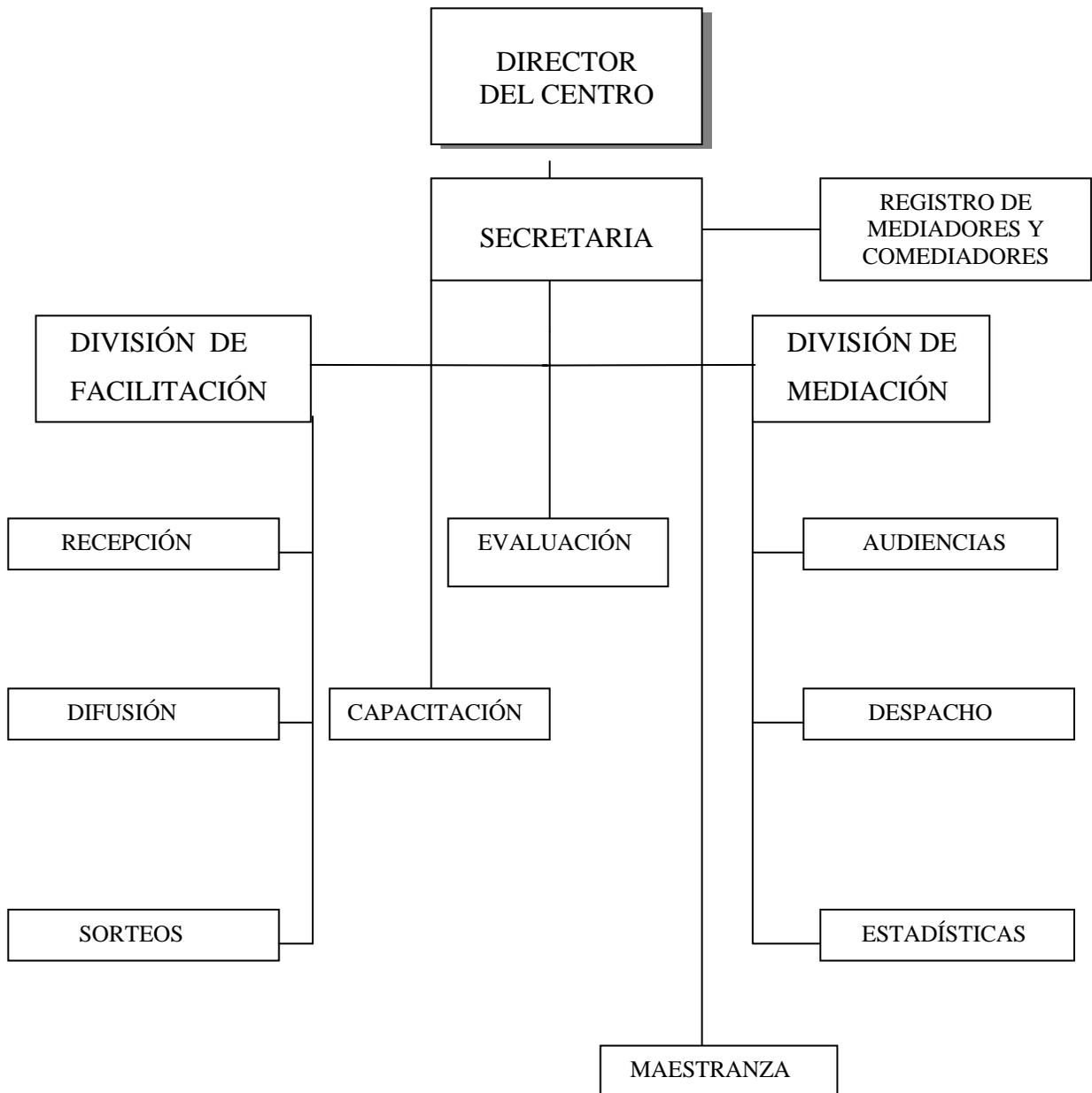
Definición de Centros de la Red

Los Centros de Mediación son las unidades de gestión localizadas en los distintos puntos de la Pcia., con infraestructura física y técnica propias y autosuficientes a los fines del funcionamiento, con dependencia del Centro Judicial de Mediación de Capital para la supervisión y contralor pertinentes. Tienen como objetivo prestar los servicios del método de mediación a los potenciales interesados de cada localidad, de acuerdo a la normativa común. Los Centros se ajustan a un criterio común, expresado en los Reglamentos y directivas que dispongan las autoridades correspondientes.

Definición de las relaciones de los Centros con la Red

Los Centros de Mediación se relacionan con la Red a través de un gobierno común, establecido por el Director del Centro Judicial de Mediación y el Superior Tribunal de Justicia, además de los reglamentos comunes, planes de capacitación armonizados, servicios a prestar homogéneos y presentación institucional uniforme ante la comunidad, la que se traduce en una imagen de identidad única.

DISEÑO ORGANIZATIVO DEL CENTRO JUDICIAL DE MEDIACIÓN



- **Del Director del Centro Judicial de Mediación**

Funciones

- Dirigir la Red de Centros Judiciales de la Provincia, y en específico el Centro Judicial de Mediación Central de Capital.
- Planificar los desarrollos de los Centros.
- Informar sobre las gestiones de los Centros al Superior Tribunal de Justicia.
- Seleccionar, aprobar, incorporar y desafectar el personal a su cargo.
- Coordinar acciones con la Red y sus miembros.
- Resolver la integración de la lista de Mediadores.

- **De la Secretaría del Centro Judicial de Mediación**

Funciones

- Velar el estricto cumplimiento de la Ley 5487 de Mediación de la Provincia, el Acuerdo Reglamentario N 06/ 03 del Superior Tribunal de Justicia de Corrientes y las disposiciones del presente Manual.
- Administrar la lista de Mediadores y someter a decisión del Director del Centro la integración correspondiente.
- Supervisar el funcionamiento de la instancia de Mediación y el desempeño del personal a su cargo.
- Coordinar las acciones y funcionamiento de las divisiones y sectores del Centro.
- Colaborar en la coordinación de acciones con la Red y sus miembros.
- Llevar a cabo toda otra tarea necesaria para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a la normativa vigente.

- **De la División de Facilitación**

La División de Facilitación estará a cargo de una persona que ejercerá la jefatura del sector, y atento a la supervisión que del mismo deberá efectuar es requisito poseer el título de Mediador que cuente con el reconocimiento del Ministerio de Justicia de la Nación, así como la jerarquía escalafonaria corresponderá a la de Jefe de Despacho del Poder Judicial. Además de las funciones que las leyes de organización judicial le impongan, las específicas son la que a continuación se detallan.

Funciones

- Subrogar a la Secretaría del Centro Judicial de Mediación en lo pertinente y conforme el art. 38 del C.P.C.y C.
- El control y supervisión de la División a su cargo.
- La capacitación continua del personal correspondiente a este sector.
- La coordinación eficiente de los distintos puestos de trabajo de la División.
- Generar y preparar el proceso de mediación en el curso de esta etapa, así como predisponer a las partes para su eficiente participación en el mismo.

• **De la División de Mediación**

La División de Mediación estará a cargo de una persona que ejercerá la jefatura del sector, y atento a la supervisión que del mismo deberá efectuar es requisito poseer el título de Mediador que cuente con el reconocimiento del Ministerio de Justicia de la Nación, así como la jerarquía escalafonaria corresponderá a la de Jefe de Despacho del Poder Judicial. Además de las funciones que las leyes de organización judicial le impongan, las específicas son la que a continuación se detallan.

Funciones

- Subrogar a la Secretaría del Centro Judicial de Mediación en lo pertinente y conforme el art. 38 del C.P.C.y C.
- El control y supervisión de la División a su cargo.
- La capacitación continua del personal correspondiente a este sector.
- La coordinación eficiente de los distintos puestos de trabajo de la División.
- Asistir a las partes y a los Mediadores en esta etapa del proceso con el objeto de respaldar eficientemente el mismo.

• **Descripción de los Puestos de trabajo**

Generalidades

Las descripción de funciones, formación, experiencia y habilidades detalladas en esta parte, corresponden a las posiciones que las personas ocupan en la organización y las necesidades derivadas de tales posiciones. Sin embargo, el

Director podrá concentrar mas de una función en una misma persona y/o distribuirlas de forma diferente, de acuerdo con las necesidades y posibilidades técnicas de cada Centro, en tanto las personas posean la formación, experiencia y habilidades requeridas para las funciones reasignadas y se cumplan los niveles de calidad establecidos para la Red y la normativa vigente.

Por las mismas razones y con los mismos recaudos consignados en el párrafo anterior, el Director del Centro por conducto del Superior Tribunal de Justicia podrá establecer otros niveles de formación, experiencia y habilidades.

- **Descripción de Puestos**

RECEPCION. Funciones

- Recepción de casos derivados de sede Judicial para su tramitación ante el Centro Judicial de Mediación.
- Recibir e informar a interesados.
- Entrega de instructivos y/o formularios tipos.
- Derivar a los interesados al sector de difusión para mayor información.

DIFUSIÓN Funciones

- Explicar el Método de Mediación a los intervinientes en el proceso o a los interesados potenciales.
- Asesorar sobre los beneficios de la Mediación para la solución del caso planteado.
- Dar ingreso formal a los casos que se deriven de sede Judicial.
- Localizar e individualizar a las personas o domicilios inciertos o erróneos.
- Efectuar las citaciones y notificaciones pertinentes.

SORTEO Funciones

- Informar a los intervinientes en el proceso sobre el Método de Mediación, beneficios y procedimiento del mismo.
- Verificar y constatar la identidad y domicilio de los intervinientes en el Proceso de Mediación.
- Colaborar en las designaciones y sorteos de Mediadores previstos en la legislación vigente.
- Efectuar las notificaciones pertinentes.
- Colaborar con las tomas de posesiones de cargos.

AUDIENCIAS Funciones

- Asistir a las partes y Mediadores en esta etapa del proceso.
- Colaborar en la organización de la asignación de espacios físicos y horarios previstos para las audiencias.
- Asistir en el control de la registración del Libro Agenda de Audiencias que lleva la Secretaría.

DESPACHO Funciones

- Colaborar en la preparación del despacho correspondiente al trámite de los procesos de mediación.
- Controlar la formación y actualización de los legajos de las causas de mediación.
- Proporcionar a las partes y profesionales que lo requieran las copias de las actuaciones autorizadas.
- Colaborar en la formación y actualización de los legajos de los Mediadores.
- Preparar la devolución al Juzgado de origen de los procesos finalizados.
- Colaborar en el trámite correspondiente a las multas y/o sanciones previstas en la legislación vigente.

ESTADISTICA Funciones

- Recabar, ordenar y actualizar los datos necesarios para la realización de las estadísticas del Centro Judicial de Mediación.
- Colaborar en la confección y organización de las estadísticas correspondientes.
- Preparar los informes internos y externos que encomiende o requiera la Secretaría del Centro Judicial de Mediación.
- Efectuar el archivo de legajos y colaborar en la preparación del trámite de caducidad e incineración de los mismos.

EVALUACION

Este puesto de trabajo requiere que la persona que lo ocupe se halle altamente entrenada en el método de Mediación y en el manejo de las herramientas de comunicación.

Funciones

- Brindar asistencia e información a las partes intervinientes en el Proceso de Mediación.
- Efectuar un perfil sobre la naturaleza, características y estado de interacción conflictiva, en los casos correspondientes.
- Detectar, informar o plantear a las partes la conveniencia y/o necesidad de la intervención de terceros que pueden verse afectados con las decisiones que se adopten.
- Determinar e informar la posibilidad de pedir informes o pericias a expertos.
- Efectuar las evaluaciones e informes que requieran los Mediadores.
- Recabar y recopilar información en la etapa de finalización de la causa, sobre el grado de satisfacción de los intervinientes en el Proceso de Mediación.

CAPACITACION Funciones

- Proyectar planes de capacitación del Centro, bajo el control y supervisión de la Secretaria del mismo.
- Colaborar en la coordinación de los planes de capacitación de la Red.
- Cooperar con los programas de capacitación.
- Colaborar en el control del cumplimiento de los planes de capacitación de la Red.
- Coordinar sus acciones con los otros sectores.
- Llevar a cabo toda otra tarea necesaria para la instrumentación y cumplimiento de los programas de capacitación que se dispongan.

MAESTRANZA Funciones

- Recibir y derivar a los interesados a los distintos sectores del Centro Judicial de Mediación.
- Las demás funciones establecidas para el personal de esta jerarquía escalafonaria del Poder Judicial.

Experiencias y habilidades requeridas para los puestos de trabajos.

- Cumplimentar los requisitos reglamentarios del Poder Judicial.
- Capacidad de relacionarse.
- Conocimientos básicos de Mediación.
- Manejo de herramientas informáticas.
- Experiencia en la atención al público.

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTAL.

Objetivo: Controlar la recepción, trámite y devolución de las causas y acuerdos que se tramitaran en la instancia de mediación. Así como verificar la correcta identificación de las personas y profesionales intervinientes en el proceso de mediación.

Ámbito de aplicación: Este procedimiento es de aplicación para todos los sectores involucrados en el sistema de gestión de la Red de Mediación Pcial.

Vigencia: La vigencia del presente procedimiento será desde la fecha de su aprobación.

PROCEDIMIENTO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN.

Objetivo: Detectar las necesidades de formación del Cuerpo de Mediadores y del personal de soporte del Centro Judicial de Mediación.

Ámbito de aplicación: Este procedimiento es de aplicación para todo el personal involucrado en el sistema de gestión de la Red de Mediación Pcial.

Vigencia: La vigencia del presente procedimiento será desde la fecha de su aprobación por tiempo indeterminado o hasta su modificación.

Responsables de aplicación: El Director del Centro es el responsable de implementar el presente procedimiento y en consecuencia, de controlar su cumplimiento.

Contenido:

a) Los canales para detectar las necesidades de formación serán los siguientes:

a.1 Solicitud personal, indicando las actividades en las que desea ser capacitado, y una explicación como esta formación podrá mejorar sus competencias en la función que desempeña.

a.2 Opinión del servicio, el Director del Centro de Mediación utilizará las opiniones de los operadores de mediación y las comunicaciones de Secretaría, para detectar las necesidades de capacitación.

a.3 Revisión de la Dirección del Centro, en el proceso anual de revisión del sistema por el Director del Centro de Mediación, podrán surgir las necesidades de formación o capacitación de los distintos sectores que lo integran.

a.4 Procedimiento de evaluación de competencias del personal, en el proceso que posteriormente se describe de evaluación de competencias del personal se detectarán las necesidades y modalidades de formación que son aconsejables.

b) La formación deberá ser una actividad tratada sistemáticamente en las revisiones anuales por la Dirección y, al finalizar el mes de noviembre se elaborará un plan anual de formación para el año siguiente. En una primera etapa de ejecución o puesta en práctica de los Centros de Mediación la formación será de tipo interna y dirigida e instrumentada por la Secretaría del Centro, a fin de lograr como primer objetivo el funcionamiento básico eficiente, para incorporar posteriormente planes de capacitación más complejos en forma gradual y siempre de acuerdo a las disponibilidades presupuestarias.

c) Las actividades de formación, tanto requeridas como ofertadas fuera del cronograma mencionado en el punto anterior, deberán considerarse en cada caso, analizando si la necesidad u oferta no existía al tiempo de planificar las acciones anuales. En este caso, el Director del Centro decidirá su pertinencia.

- d) En las mediciones de desempeño global del Centro Judicial de Mediación, deberá considerarse explícitamente el impacto de la formación en el resultado global o particular de los procesos involucrados.
- e) Deberá considerarse el seguimiento de casos como fuente importante de detección de necesidades de formación, tanto de los profesionales conductores de los procesos como del personal.
- f) Los desarrollos de los planes de capacitación que impliquen erogaciones, quedarán siempre supeditados a las disponibilidades presupuestarias correspondientes.

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Objetivo: Desarrollar un proceso de revisión sistemático del sistema de gestión del Centro de Mediación y de la Red en su totalidad, para asegurar su continua adecuación, eficiencia y eficacia.

Ámbito de aplicación: Este procedimiento es de aplicación para todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de la Red de Mediación.

Vigencia: La vigencia del presente procedimiento será desde la fecha de su aprobación por tiempo indeterminado o hasta su modificación.

Responsables de aplicación: El Director del Centro de Mediación implementará el presente procedimiento y en consecuencia controlará su cumplimiento.

Contenido:

a) Información de entrada para la revisión.

- Resultados de las auditorías internas.
- Información de los operadores del proceso.
- Evolución de los procesos y conformidad del servicio.
- Situación de las acciones correctivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores de la Dirección.
- Cambios planificados que podrían afectar el sistema de gestión.
- Sugerencias para la mejora.

b) Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión deberán ser valorados por el Director del Centro Judicial de Mediación y comunicados a los restantes miembros del Superior Tribunal de Justicia.

Adicionalmente, se deben incluir como elementos del proceso de revisión las acciones y decisiones asociadas a:

- La mejora de la eficacia del sistema y sus efectos.
- La mejora del servicio con relación a la demanda de los usuarios del sistema.
- Las necesidades de formación de los recursos humanos.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Objetivo: Establecer la metodología adecuada para la realización de las auditorías internas del sistema de gestión de la Red de Centros de Mediación.

Ámbito de aplicación: Este procedimiento es de aplicación para todas auditorías internas del sistema de Gestión de la Red de Centros de Mediación.

Vigencia: La vigencia del presente procedimiento será desde la fecha de su aprobación por tiempo indeterminado o hasta su modificación.

Responsable de aplicación: El Superior Tribunal de Justicia implementará el presente procedimiento y en consecuencia controlará su cumplimiento.

El Director del Centro de Mediación es el que planificará y coordinará las auditorías internas y efectuará el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas generadas por las auditorías internas.

Contenido:

a) Planificación de las auditorías internas

El Director del Centro de Mediación, preparará el Plan Anual de Auditorías que detallará las actividades que serán auditadas y definirá el alcance y los requerimientos que se solicitarán

La frecuencia y el alcance de las auditorías internas se fijarán en función de las necesidades del propio sistema de gestión, debiendo ser auditadas las dependencias cuando el Superior Tribunal así lo disponga y en la medida en que los distintos centros alcancen el desarrollo de su capacidad operativa íntegra y cuenten con los recursos humanos y edificios correspondientes.

El programa podrá ser actualizado por el Director del Centro de Mediación cada vez que se produzcan cambios significativos en la conducción, organización, políticas, técnicas o tecnologías que puedan afectar el sistema de gestión en sí mismo o bien en función de los resultados de las últimas auditorías.

b) Realización de las auditorías internas.

La ejecución de las auditorías incluye las siguientes etapas:

1- Reunión de apertura.

*Presentaciones que correspondan.

*Revisión del objeto y alcance de la auditoría.

*Clarificar cualquier detalle del Plan de Auditorías.

2- Recolección de evidencias.

*Se reúnen mediante entrevistas, exámenes de documental y observación de actividades. Aquellos indicios que sugieran no conformidades serán investigados.

3- Observaciones de la auditoría.

*Todas las observaciones de la auditoría serán documentadas durante el proceso. Al finalizar la auditoría se revisarán las observaciones para determinar la existencia real de no conformidades.

4-Reunión de cierre.

*El auditor presenta las observaciones al auditado de tal manera de asegurar que han sido claramente comprendidos los resultados de las auditorías.

c) No conformidades.

Ante el hallazgo de no conformidades o situaciones que puedan perjudicar el buen funcionamiento del sistema de gestión, el auditor manifestará el hecho ante el auditado y lo registrará formalmente, para luego incluirlas en el informe de auditoría.

d) Emisión de acciones correctivas.

El Director del Centro de Mediación dispondrá las acciones correctivas pertinentes de acuerdo a la insuficiencia o falta detectada de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas del presente.

e) Informe de la auditoría interna.

El auditor preparará el informe de la auditoría, el que se compondrá de:

- Referencias del plan de auditorías.
- Alcances y objetivos de la auditoría interna.
- Lugar, fecha, firma del auditor responsable, identificación de los intervinientes, e identificación del auditado.
- Detalle o discriminación de la documental, legajos y constancias de referencia con las cuales fue realizada la auditoría interna.
- Observaciones y detalle de las insuficiencias detectadas.
- Conclusiones del auditor sobre el cumplimiento del auditado sobre las directrices del sistema de gestión de la calidad.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL

Objetivo: Planear, analizar y mejorar el desempeño laboral de todas las personas involucradas en un Centro de Mediación, incluyendo sus Mediadores.

Ámbito de aplicación: Este procedimiento es de aplicación para todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Red de Mediación.

Vigencia: La vigencia del presente procedimiento será desde la fecha de su aprobación por tiempo indeterminado o hasta su modificación.

Responsables de aplicación: El Director del Centro de Mediación implantará el presente procedimiento y en consecuencia controlará su cumplimiento.

Contenido:

a) Generalidades.

El evaluador establecerá de manera clara y precisa las principales responsabilidades, tareas u objetivos que el evaluado debe llevar a cabo durante el año.

La evaluación de competencias es una importante herramienta para el desarrollo de cada agente del Centro Judicial de Mediación, ya que permite transmitir cuáles son los comportamientos o competencias que deben asumirse par obtener resultados exitosos en cada una de las gestiones.

b) Etapas.

1. Etapa de planeamiento (Enero – Febrero)

- Fijación de responsabilidades, tareas u objetivos.
- Especificación de las competencias a desarrollar.
- Compromiso de mejora para el año.

2. Etapa de seguimiento (Junio – Julio)

- Revisión de las responsabilidades, tareas u objetivos que se van desarrollando.
- Revisión de las competencias que se van desarrollando.
- Revisión de los compromisos asumidos y formulación de nuevos compromisos para el resto del año.

3. Etapa de evaluación (Noviembre – Diciembre)

- Evaluación de las responsabilidades, tareas u objetivos alcanzados.
- Evaluación de las competencias desarrolladas.
- Análisis global del desempeño.
- Entrevistas de mejora.
- Análisis de fortalezas y aspectos a mejorar.
- Formulación de compromisos de mejora.
- Acciones de capacitación y/o autocapacitación.

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.

Objetivo: Establecer el método para la emisión, seguimiento, cierre y revisión de las acciones correctivas ante las falencias de gestión detectadas.

Ámbito de aplicación: Este procedimiento es de aplicación para todas las acciones correctivas generadas para eliminar las causas de las falencias provenientes del desarrollo de los procesos involucrados en el sistema de gestión.

Vigencia: La vigencia del presente procedimiento será desde la fecha de su aprobación por tiempo indeterminado o hasta su modificación.

Responsables de aplicación: El Director del Centro de Mediación llevará a cabo la gestión de las acciones correctivas según lo dispuesto en este procedimiento.

La Secretaría del Centro tendrá la responsabilidad de verificar el exacto cumplimiento y la efectividad de las acciones dispuestas.

Contenido:

A) Acciones correctivas

a.1 El Director del Centro de Mediación dispondrá las acciones correctivas correspondientes, en función del resultado de los controles de gestión que arrojen deficiencias en la prestación del servicio.

a.2 El Director del Centro de Mediación con la colaboración de la Secretaría, debe determinar la causa o causas que motivan la acción correctiva, las cuales deben quedar registradas, reflejando con claridad los motivos y la acción a tomar para neutralizar la anomalía.

B) Cumplimiento de la acción correctiva.

b.1 El Director del Centro Judicial de Mediación coordinará con la Secretaría la fecha de cumplimiento (vencimiento) y la persona responsable de la implementación.

B.2 El sector involucrado ejecuta la acción correctiva, según las disposiciones dadas.

C.3 La Secretaría del Centro Judicial de Mediación, realizará el seguimiento y vencido el plazo de cumplimiento establecido, elevará las conclusiones del resultado al Director del Centro de Mediación.

PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Objetivo: Determinar los informes de gestión, su frecuencia, responsables de emisión y destinatarios para asegurar un adecuado flujo de información entre los componentes de la Red.

Ámbito de aplicación: Este procedimiento es de aplicación en todo el Sistema de Gestión de la Red de Centros de Mediación.

Vigencia: La vigencia del presente procedimiento será desde la fecha de su aprobación por tiempo indeterminado hasta su modificación.

Responsables de aplicación: El Director del Centro Judicial de Mediación controlará el cumplimiento en lo relativo a los informes que la Secretaría o responsables de cada unidad de gestión deben producir y determinará la periodicidad de los mismos. La información "mínima" que deberán contener los informes de gestión, sin perjuicio de las que pueda incorporar el Director del Centro Judicial, será el que se indica a continuación:

- Grado de cumplimiento de las actividades señaladas de acuerdo al cronograma de ejecución.

- Grado de cumplimiento de las políticas generales de la Red.
- Actividades de promoción y/o difusión desarrolladas.
- Grado de cumplimiento profesional y ético de los Mediadores.
- Informe estadístico.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

MAPAS DE PROCESOS DEL CENTRO

