



Proyecto w@ndA
Propuestas de Guía de Tramitación de Familia de
Procedimientos

Familia 7: Conciliación, Mediación y Arbitraje

Subfamilia 7.2: Arbitraje

FICHA DE GUÍA DE FAMILIA

Nº de Familia:	07	Nombre de Familia:	Procedimientos de Conciliación, Mediación y Arbitraje.
----------------	----	--------------------	--

Nº Subfamilia:	de	07.2	Nombre de Subfamilia:	Procedimientos de Arbitraje
----------------	----	------	-----------------------	-----------------------------

Nº de Versión:	01	Fecha de entrada en Vigor:	
----------------	----	----------------------------	--

Nº de Versión a la que sustituye:	
--------------------------------------	--

Responsable de la Guía:

Aprobado por: _____

Elaborada por: PRICEWATERHOUSECOOPERS

Nº de Versión	Responsable de Elaboración	Grupo de Trabajo
01	PRICEWATERHOUSECOOPERS	Asistentes a la Mesa de Trabajo 07 03/03/04

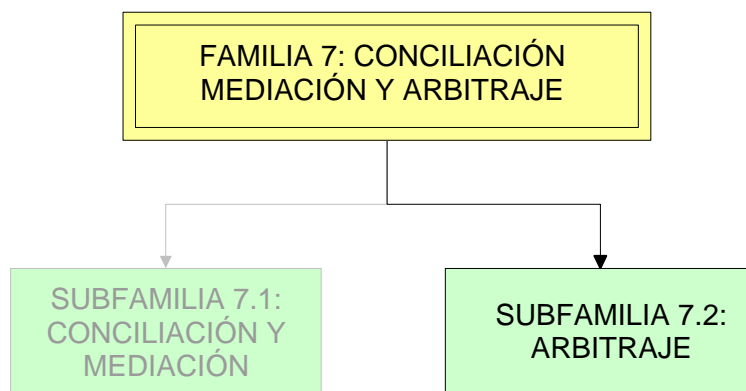
CONTROL DE VERSIÓN

Nº de Versión	Fecha de Entrada en Vigor	Descripción de modificaciones

ÍNDICE

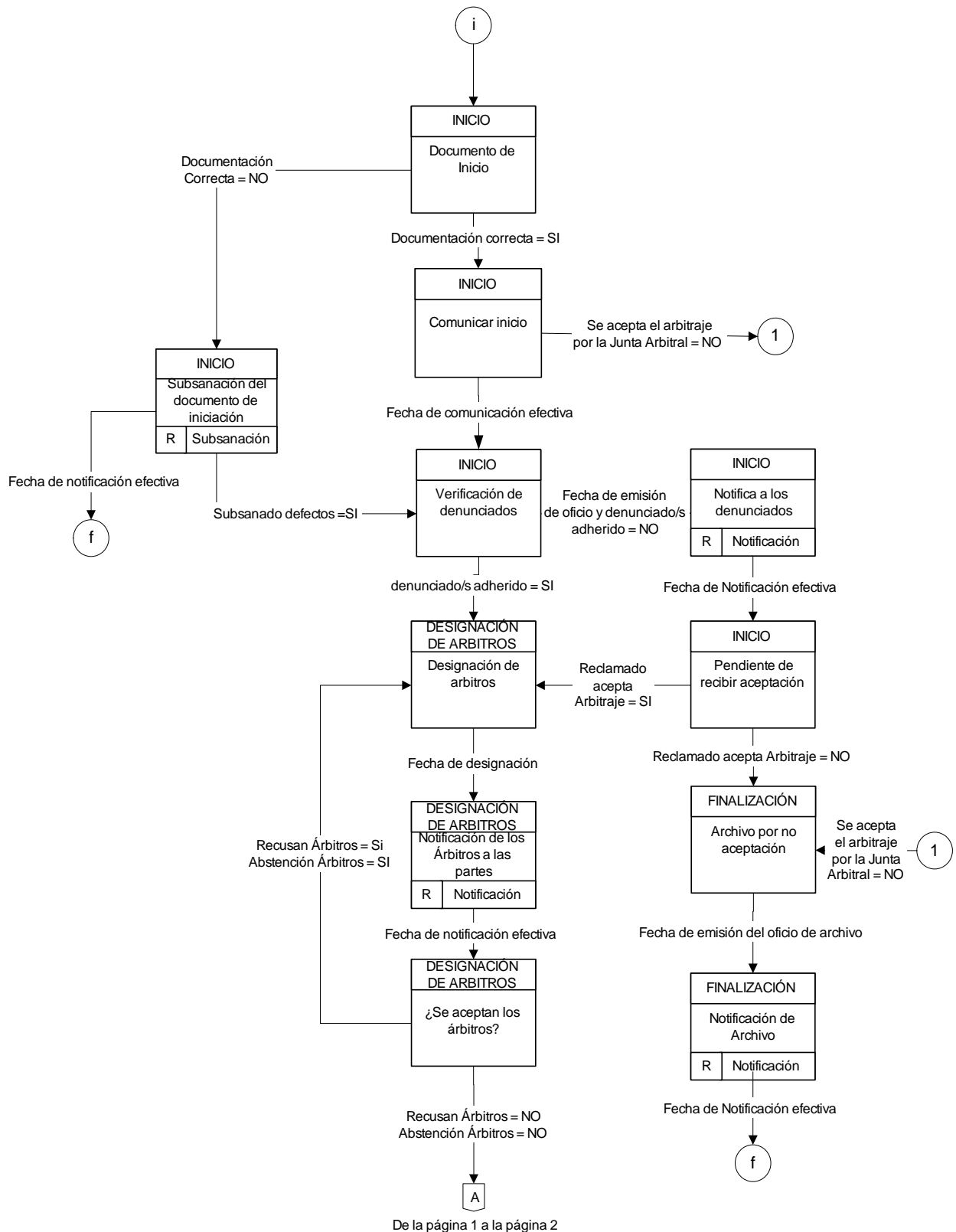
- I.- Esquema de Familia
- II.- Guía de Tramitación
 - 1. Esquema básico
 - 2. Fases
 - 3. Información básica al ciudadano
 - 4. Información para la dirección
- III.- ANEXOS:
 - 1. Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

I.- Esquema de Familia



II.- Guía de Tramitación

PROCEDIMIENTOS ARBITRAJE



PROCEDIMIENTOS ARBITRAJE

De la página 1 a la página 2



FASE: EMISIÓN DEL DOCUMENTO DE INICIO
--

Documentos de entrada

Nombre del documento	Documento de Iniciación
Metafase	INICIO
Fase	Emisión del Documento de Iniciación
Descripción	
El documento por el cual se solicita la intervención de la Junta u Órgano, iniciándose con este el procedimiento.	
Datos	
Nombre	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido	
Datos identificativos del/los Denunciado/s y/o Representante	
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o Representante	
Domicilio de Notificación	
Medio de Notificación de preferente (Telemática/Ordinaria)	
Objeto del Conflicto	
Lugar y fecha de Solicitud	
Fecha de registro de entrada	
Número de registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que Tramita	
Número de registro de entrada del órgano que Tramita	
Firma del solicitante	
Otros criterios	
Si aporta documentación adicional, deberá aparecer la fecha de entrada de dicha documentación, así como el tipo de documentación aportada.	

Información básica para la tramitación

Metafase	INICIO
Fase	Emisión del Documento de Iniciación
Descripción fase	Fase en donde se inicia el expediente. En esta fase se recibe y verifica la solicitud.
Condición inicio fase	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Denunciado/s y/o Representante	SI
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Medio de Notificación de preferente (Telemática/Ordinaria)	SI
Objeto del Conflicto	NO
Referencia del expediente	SI
Lugar y fecha de Solicitud	NO
Fecha de registro de entrada	NO
Número de registro de entrada	NO
Fecha de registro de entrada del órgano que Tramita	SI
Número de registro de entrada del órgano que Tramita	SI
Documentación aportada	NO
¿Documentación Correcta? = SI/NO	SI
Condición finalización fase	▪ Haber contestado a la pregunta ¿Documentación correcta?

Documento de salida

Nota: Este documento sólo se emitirá si ¿Documentación correcta? = SI

Nombre del documento	Notificación de Inicio
Metafase	INICIO
Fase	Recepción de documento de Iniciación
Descripción	
Documento a través del cual se notifica al interesado que se ha recibido la solicitud y se procede a iniciar la tramitación.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Objeto del Conflicto	NO
Referencia del Expediente	SI
Lugar y fecha de Solicitud	NO
Otros criterios	
En el documento deberán aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberán aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora.	

FASE: COMUNICAR INICIO

Información básica para la tramitación

Metafase	INICIO
Fase	Comunicar Inicio
Descripción fase	Se procede a tomar nota de la fecha de registro de salida del oficio.
Condición inicio fase	Documentación correcta=SI
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de comunicación efectiva	SI
¿Se acepta el arbitraje por la Junta Arbitral? = SI/NO	SI
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">Fecha de comunicación efectivaHaber contestado a la pregunta de “Se acepta el arbitraje por la Junta Arbitral.

Documentos de salida

Documentos de Salida		
Nombre del documento	Comunicación del inicio	
Metafase	INICIO	
Fase	Comunicar Inicio	
Descripción		
Documento justificativo que se entrega a correos en donde se indica el destinatario y el remitente de la comunicación.		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Datos del Expedidor de la comunicación		SI
Datos de Destinatario		SI
Otros criterios		

FASE: VERIFICACIÓN DE DENUNCIADOS

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación		
Metafase	INICIO	
Fase	Verificación de Denunciados	
Descripción fase	Establecer si el/los Denunciado/s esta adherido al sistema arbitral	
Condición inicio fase	Fecha de comunicación efectiva	
Datos		
Nombre		Obligatorio
¿Denunciado/s adherido? = SI/NO		SI
Fecha de solicitud de sometimiento de arbitraje		SI
Condición finalización fase	Haber contestado a la pregunta ¿Denunciado/s adherido? Fecha de solicitud de sometimiento de arbitraje	

Documento de salida

Documento de salida	
Nombre del documento	Solicitud de sometimiento de arbitraje
Metafase	INICIO
Fase	Verificación de Denunciados
Descripción	
Se le notifica al denunciado que no esta adherido para que acepte o rechace el arbitraje.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Denunciado/s y/o Representante	SI
Datos identificativos del/los Interesado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación del Denunciado	SI
Fecha de Solicitud	SI
Referencia del expediente	SI
Objeto del Conflicto	SI
Fecha de solicitud de sometimiento de arbitraje	SI
Otros criterios	
Párrafo en donde se mencione que si en el plazo establecido no contesta se dará por no aceptado el arbitraje por la parte reclamada. Asimismo, se le comunicará la posibilidad de adherirse de forma permanente al sistema de arbitraje.	
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora	

FASE: PENDIENTE DE RECIBIR ACEPTACIÓN
--

Documento de entrada

Nombre del documento	Contestación de aceptación del arbitraje por el Denunciado
Metafase	INICIO
Fase	Pendiente de recibir aceptación
Descripción	
El documento donde el Denunciado hace constar la aceptación o no del arbitraje	
Datos	
Nombre	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido	
Referencia del expediente	
¿Denunciado/s acepta arbitraje? = SI/NO	
Fecha de registro de entrada	
Número de registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que Tramita	
Número de registro de entrada del órgano que Tramita	
Firma del solicitante	
Otros criterios	
Si aporta documentación adicional, deberá aparecer la fecha de entrada de dicha documentación, así como el tipo de documentación aportada.	

Información básica para la tramitación

Metafase	INICIO
Fase	Pendiente de recibir aceptación
Descripción fase	Se esta a la espera de recibir contestación por parte del Denunciado/s
Condición inicio fase	Fecha de notificación efectiva
Datos	
Nombre	Obligatorio
Denunciado/s acepta arbitraje = SI/NO	SI
Fecha de registro de entrada	NO
Número de registro de entrada	NO
Fecha de registro de entrada del órgano que Tramita	SI
Número de registro de entrada del órgano que Tramita	SI
Documentación aportada	NO
Condición finalización fase	Haber contestado a la pregunta ¿Denunciado/s acepta arbitraje?
Otros criterios	
Los datos Fecha de registro de entrada del órgano que Tramita no serán obligatorias si pasado el plazo el Denunciado/s no ha contestado.	

FASE: REALIZACIÓN DEL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE POR NO ACEPTACIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación		
Metafase	FINALIZACIÓN	
Fase	Realización del Archivo del Expediente por no aceptación	
Descripción fase	Se procede al archivo de las actuaciones por la no aceptación del arbitraje.	
Condición inicio fase	¿Denunciado/s acepta arbitraje? = NO ¿Se acepta el arbitraje por la Junta Arbitral? = SI/NO	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión del oficio de archivo		SI
Hechos que motivan el archivo del expediente		SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión de oficio de archivo	

Documento de salida

Documento de salida		
Nombre del documento	Archivo de las actuaciones	
Metafase	FINALIZACIÓN	
Fase	Realización del Archivo del Expediente por no aceptación	
Descripción		
Documento de archivo del Expediente por no aceptación		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Datos identificativos del/los Denunciado/s y/o Representante		SI
Domicilio de Notificación		SI
Referencia del expediente		SI
Fecha de emisión del oficio de archivo		SI
Hechos que motivan el archivo del expediente		SI
Otros criterios		
Deberá constar en el documento los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, en el caso de que sea de aplicación.		
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.		
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora		

FASE: DESIGNACIÓN DE ÁRBITROS

Información básica para la tramitación

Metafase	DESIGNACIÓN DE ÁRBITROS
Fase	Designación de Árbitros
Descripción fase	Nombramiento de los árbitros vocales y suplentes para su participación en la Junta Arbitral
Condición inicio fase	¿Denunciado/s adheridos? = SI ¿Denunciado/s acepta arbitraje? = SI
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos de los árbitros	SI
Fecha de designación	SI
Fecha de emisión del documento	SI
Vocal/Suplente	SI
Condición finalización fase	Fecha de designación

Documento de salida

Nombre del documento	Designación de Árbitros
Metafase	DESIGNACIÓN DE ÁRBITROS
Fase	Designación de Árbitros
Descripción	
Documento donde se notifica a las partes interesadas la designación de los vocales y suplentes que compondrán la Junta Arbitral	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Denunciado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Referencia del expediente	SI
Datos identificativos de los árbitros	SI
Objeto del Conflicto	SI
Fecha de designación	SI
Vocal/Suplente	SI
Fecha de emisión del documento	SI
Otros criterios	
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora	

FASE: ¿ACEPTACIÓN DE ÁRBITROS?

Documento de entrada

Nombre del documento	Escrito de Recusación
Metafase	DESIGNACIÓN DE ÁRBITROS
Fase	¿Aceptación de Árbitros?
Descripción	
Escrito en donde los interesados comunican a la administración su disconformidad con el árbitro o árbitros designados.	
Datos	
Nombre	
Datos identificativos de árbitros recusados	
Fecha de registro de entrada	
Número de registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que Tramita	
Número de registro de entrada del órgano que Tramita	
Hechos que motivan la recusación	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido	
Referencia del expediente	
Otros criterios	
Si aporta documentación adicional, deberá aparecer la fecha de entrada de dicha documentación, así como el tipo de documentación aportada	

Nombre del documento	Escrito de Abstención
Metafase	DESIGNACIÓN DE ÁRBITROS
Fase	¿Aceptación de Árbitros?
Descripción	
Escrito en donde los árbitros comunican a la administración su abstención y su imposibilidad de formar parte de la Junta Arbitral.	
Datos	
Nombre	
Datos identificativos de árbitros	
Fecha de registro de entrada	
Número de registro de entrada	
Fecha de registro de entrada del órgano que Tramita	
Número de registro de entrada del órgano que Tramita	
Motivo de Abstención	
Órgano, Centro o Unidad Administrativa al que va dirigido	
Referencia del expediente	
Otros criterios	
Si aporta documentación adicional, deberá aparecer la fecha de entrada de dicha documentación, así como el tipo de documentación aportada	

Información básica para la tramitación

Metafase	DESIGNACIÓN ÁRBITROS	
Fase	¿Aceptación de Árbitros?	
Descripción fase	Una vez notificado, los interesados pueden mostrar su disconformidad con la designación realizada.	
Condición inicio fase	Fecha de notificación efectiva	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de registro de entrada		NO
Número de registro de entrada		NO
Fecha de registro de entrada del órgano que Tramita		SI
Número de registro de entrada del órgano que Tramita		SI
¿Transcurrido el plazo? = SI/NO		SI
¿Recusan Árbitros? = SI/NO		SI
¿Abstención Árbitros? SI/NO		SI
Datos identificativos de árbitros recusados/ que se abstienen		NO
Documentación aportada		NO
Condición finalización fase	<ul style="list-style-type: none">Haber contestado a la pregunta ¿Recusan árbitros?Haber contestado a la pregunta ¿Abstención Árbitros?	

FASE: EMISIÓN DEL OFICIO DE AUDIENCIA
--

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación		
Metafase	CONVOCATORIA DE AUDIENCIA	
Fase	Emisión del oficio de audiencia	
Descripción fase	Se elabora el oficio en donde se comunica a las partes interesadas la fecha de celebración de audiencia en donde podrán presentar alegaciones y pruebas.	
Condición inicio fase	¿ Documentación correcta? = SI / ¿Subsanado defectos? = SI	
Datos		
Nombre		Obligatorio
Fecha de emisión del oficio de audiencia		SI
Plazo para presentar alegaciones.		SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión del oficio de audiencia	

Documento de salida

Documento de Salida	
Nombre del documento	Oficio de Audiencia
Metafase	CONVOCATORIA DE AUDIENCIA
Fase	Emisión del oficio de audiencia
Descripción	
Documento en donde se informa a las partes interesadas de la convocatoria de la audiencia para la presentación de las alegaciones y/o pruebas que el interesado/s consideren	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Denunciado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Referencia del expediente	SI
Plazo para presentar alegaciones.	SI
Fecha de emisión del oficio de audiencia	SI
Otros criterios	
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo. En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora	

FASE: EMISIÓN DE LAUDO

Información básica para la tramitación

Metafase	LAUDO
Fase	Emisión del Laudo.
Descripción fase	Se emite el documento que recoge las conclusiones y implicaciones de las decisiones tomadas por la Junta Arbitral.
Condición inicio fase	¿Pasado el plazo para presentar alegaciones? = SI
Datos	
Nombre	Obligatorio
Objeto y ámbito del conflicto	SI
Hechos que motivan la emisión del Laudo	SI
Fundamentación jurídica que motiva la emisión del Laudo	SI
Sentido del Laudo	SI
Fecha de emisión del Laudo	SI
Plazo cumplimiento de Laudo	SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión de Laudo

Documento de salida

Nombre del documento	Laudo
Metafase	LAUDO
Fase	Emisión del Laudo
Descripción	
Documento por el cual se resuelve el conflicto en base a la información obtenida a lo largo del procedimiento.	
Datos	
Nombre	Obligatorio
Datos identificativos del/los Denunciado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Referencia del expediente	SI
Datos identificativos de los árbitros	SI
Fecha de emisión del documento	SI
Objeto y ámbito del conflicto	SI
Hechos que motivan la emisión del Laudo	SI
Fundamentación jurídica que motiva la emisión del Laudo	SI
Sentido del Laudo	SI
Fecha de emisión del Laudo	SI
Plazo cumplimiento de Laudo	SI
Otros criterios	
Deberá constar en el documento los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, en el caso de que sea de aplicación.	
En el documento deberá aparecer el Cargo y el Firmante del mismo.	
En el documento deberá aparecer los datos identificativos del Órgano, Centro o Unidad gestora	

2.- Información básica al interesado

METAFASE	FASE	DENOMINACIÓN	CONDICIÓN	INFORMACIÓN AL CIUDADANO
INICIO	Documento de Iniciación	Inicio del Procedimiento	Fecha de entrada en registro	Con fecha "Fecha de entrada en el registro del Órgano que tramita" se ha recibido la solicitud y se procede a iniciar el procedimiento
INICIO	Emisión de requerimiento de Subsanación	Subsanación	Fecha de requerimiento	La solicitud se encuentra requerida por falta de documentación. "Documentación o dato requerido" y "Plazo de subsanación" Si no subsana se le tendrá por desistida su petición, previa resolución.
TRAMITACIÓN	Designación de árbitros	Designación de Árbitros	Fecha de Designación	Fecha de designación. Datos identificativos de los árbitros. Vocales/Suplentes.
TRAMITACIÓN	Emisión de oficio de audiencia	Audiencia	Fecha de emisión de oficio de audiencia	Se inicia el periodo para presentar alegaciones. "Plazo para presentar alegaciones"
FINALIZACIÓN	Emisión de Resolución de Desistimiento	Desistimiento	Fecha de Resolución de Desistimiento	Se procede al archivo del expediente por Desistimiento. Fecha de emisión de la Resolución de Desistimiento.

FINALIZACIÓN	Emisión del Laudo	Laudo	Fecha de emisión del Laudo	"Sentido del Laudo" "Hechos que motivan la emisión del Laudo" "Fundamentación Jurídica que motiva la emisión del Laudo" "Fecha de emisión del Laudo"
--------------	-------------------	-------	----------------------------	---

3.- Información para la dirección

DENOMINACION INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR	PERIODICIDAD
Número de solicitudes presentadas.	Las solicitudes se filtrarán diferenciándolas por su tipología	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes resueltas por Laudo.	$(\text{Número de solicitudes resueltas por Laudo} / \text{Número de solicitudes presentadas}) \times 100$	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes resueltas por acuerdo entre las partes.	$(\text{Número de solicitudes resueltas por acuerdo entre las partes} / \text{Número de solicitudes presentadas}) \times 100$	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes resueltas por Desistimiento.	$(\text{Número de solicitudes resueltas por Desistimiento} / \text{Número de solicitudes presentadas}) \times 100$	Mensual Anual
Días de Gestión. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio (Fecha de emisión del Laudo – Fecha de entrada en registro de la solicitud)/Nº Expedientes	Anual
Plazo de Resolución Efectivo. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio ((Fecha de emisión del Laudo – Fecha de entrada en registro de la solicitud)-Días de paralización de expediente)/Nº Expedientes	Anual
Plazo (real-estimado) de Metafase. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio (Plazo real de ejecución de Metafase-Plazo estimado de ejecución de Metafase))/Nº Expedientes	Anual

Sería conveniente que además de los indicadores establecidos anteriormente, se pudieran extraer listados de consulta en donde apareciesen los expedientes en función de su punto de tramitación. Por ejemplo, los expedientes en fase de subsanación.

III.- ANEXOS

1.- Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

Fecha	03 de marzo de 2004	
Familia	Procedimientos de Conciliación, Mediación y Arbitraje	
Lugar	Av de Republica Argentina 27 B	
Asistentes		Entidad
Enrique Encina		Servicio de Coordinación Informática
José Manuel Duarte		Servicio de Organización Administrativa
Guillermo Rodrigo		Consejería de Gobernación
Fernando Hernández		Consejería de Gobernación
Marisol Torres		Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico
Miguel Campo		PricewaterhouseCoopers