



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

Familia 7: Conciliación, Mediación y Arbitraje

FICHA DE GUÍA DE FAMILIA

Nº de Familia:

07

Nombre de Familia:

Procedimientos de Conciliación, Mediación y 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

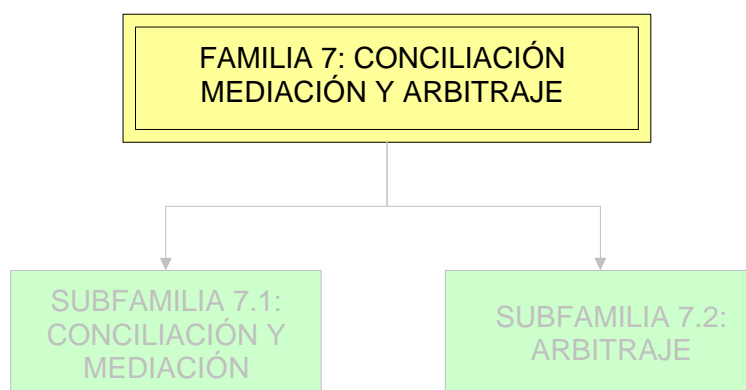
CONTROL DE VERSIÓN

Nº de Versión	Fecha de Entrada en Vigor	Descripción de modificaciones

ÍNDICE

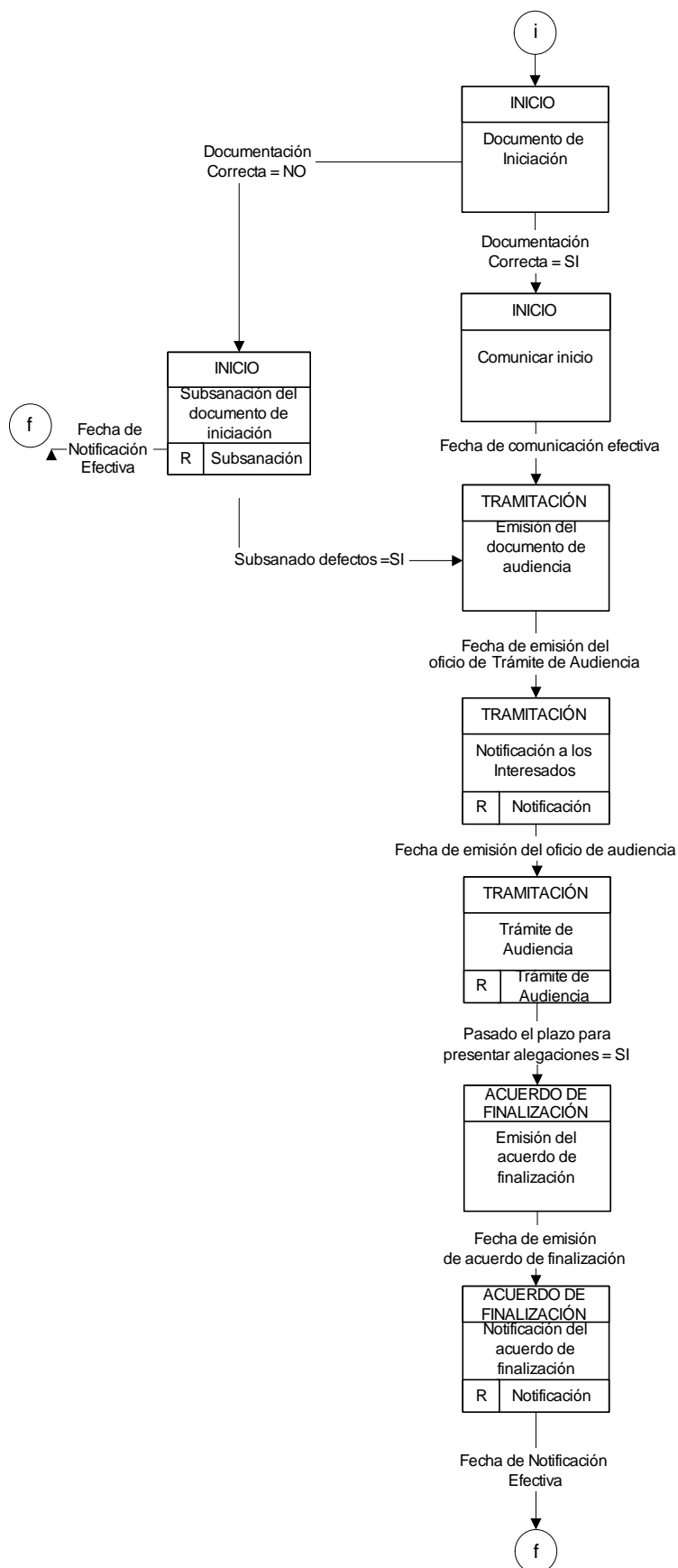
- I.- Esquema de Familia
- II.- Guía de Tramitación
 - 1. Esquema básico
 - 2. Fases
 - 3. Información básica al ciudadano
 - 4. Información para la dirección
- III.- ANEXOS:
 - 1. Lista de Asistentes a la Mesa de Trabajo

I.- Esquema de Familia



II.- Guía de Tramitación

PROCEDIMIENTOS ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN



FASE: RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO DE INICIACIÓN
--

Documentos de entrada

Nombre del documento	Documento de Iniciación
Metafase	INICIO
Fase	Recepción 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 Reclamado/s y/o Representante	
Domicilio de Notificación	
Medio de Notificación preferente (Telemática/Ordinaria)	
Objeto del Conflicto	
Lugar y fecha de Solicitud	
Fecha de Registro de entrada	
Fecha de Registro de entrada del órgano que Tramita	
Número de Registro de entrada	
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	Recepción 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 Reclamado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Medio de Notificación preferente (Telemática/Ordinaria)	SI
Objeto del Conflicto	SI
Expediente de referencia	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
Condición finalización fase	Fecha de comunicación efectiva

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: EMISIÓN DEL OFICIO DE AUDIENCIA

Información básica para la tramitación

Información sobre la tramitación:		
Metafase	TRAMITACIÓN	
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	Fecha de comunicación efectiva / ¿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 de oficio de Trámite de Audiencia	

Documento de salida

Documento de salida	
Nombre del documento	Oficio de Audiencia
Metafase	TRAMITACIÓN
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 Reclamado/s y/o Representante	SI
Domicilio de Notificación	SI
Expediente de referencia	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 DEL ACUERDO DE FINALIZACIÓN

Información básica para la tramitación

Información básica para la tramitación	
Metafase	ACUERDO DE FINALIZACIÓN
Fase	Emisión del acuerdo de finalización.
Descripción fase	Se resuelve el conflicto en base a la información obtenida a lo largo del procedimiento. La resolución debe ser dictada por la junta u órgano compuesto por uno o varios miembros que disponen de la potestad para resolver el conflicto.
Condición inicio fase	¿Pasado el plazo para presentar alegaciones? = SI
Datos	
Nombre	Obligatorio
Fecha de emisión del Acuerdo de Finalización	SI
Hechos que motivan el contenido del documento	SI
Fundamentación Jurídica que motiva el acuerdo de finalización	SI
Sentido del acuerdo de finalización	SI
Condición finalización fase	Fecha de emisión del acuerdo de finalización

Documento de salida

Documento de Salida		
Nombre del documento	Acuerdo de finalización	
Metafase	ACUERDO DE FINALIZACIÓN	
Fase	Emisión del acuerdo de finalización	
Descripción		
Documento por el cual se resuelve el conflicto en base a la información obtenida a lo largo del procedimiento. La resolución debe ser dictada por la junta u órgano compuesto por uno o varios miembros que disponen de la potestad para resolver el conflicto.		
Datos		
Nombre		Obligatorio
Datos identificativos del/los Reclamado/s y/o Representante		SI
Domicilio de Notificación		SI
Expediente de referencia		SI
Fecha de emisión del Acuerdo de Finalización		SI
Hechos que motivan el contenido del documento		SI
Fundamentación Jurídica que motiva el acuerdo de finalización		SI
Sentido del acuerdo de finalización		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 Subsanción	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	Emisión del 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 acuerdo de finalización	Acuerdo de Finalización	Fecha de emisión del acuerdo de finalización	"Sentido del acuerdo de finalización" "Hechos que motivan el acuerdo de finalización" "Fundamentación Jurídica que motiva el acuerdo de finalización" "Fecha de emisión del acuerdo de finalización"

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 acuerdo entre las partes.	(Número de solicitudes resueltas por acuerdo entre las partes/ Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes resueltas sin acuerdo entre las partes.	(Número de solicitudes resueltas por sin acuerdo entre las partes./ Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual
Porcentaje de solicitudes resueltas por Desistimiento.	(Número de solicitudes resueltas por Desistimiento./ Número de solicitudes presentadas) x 100	Mensual Anual
Días de Gestión. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio (Fecha de emisión del acuerdo de finalización – Fecha de entrada en registro de la solicitud)/Nº Expedientes	Anual
Plazo de Resolución Efectivo. (MEDIA ARITMÉTICA)	Sumatorio (Fecha de emisión del acuerdo de finalización – 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