[**Introducción 2**](#_heading=h.9q4029aumm1y)

[1. Alta, baja, modificación y consulta de mediadores, centros y salas 2](#_heading=h.ny1a895himyq)

[2. Alta de una mediación 3](#_heading=h.iwylfswk81pd)

[3. Roles y permisos 5](#_heading=h.aphbcqe49unt)

[4. Gestión de reuniones 5](#_heading=h.s867ppj7bkeq)

[5. Estados de las mediaciones 5](#_heading=h.hanharnz16pr)

[6. Alertas y plazos de vencimiento 6](#_heading=h.6kmxfx82dkm9)

[7. Creación de documentos: Acta de cierre 6](#_heading=h.brydiyk3h13e)

[8. Gestión de firmas 8](#_heading=h.1hmsyys)

[9. Reportes 9](#_heading=h.cm2xbcrx5i36)

[10. Acciones por cada rol 9](#_heading=h.9ga79j2da47x)

[Responsable 9](#_heading=h.pg81errzaza3)

[Coordinador del centro de mediación 9](#_heading=h.clp2kwi6trce)

[Mediador 10](#_heading=h.qs8dikao9ak1)

| Capacitación para usuarios finales  ***Sistema de Mediaciones*** |
| --- |

## Introducción

Durante la sesión se presentarán las funcionalidades clave del sistema de mediaciones. El objetivo es que los usuarios conozcan el flujo completo de una mediación, desde el alta hasta su cierre y archivo, así como también la administración de los actores involucrados.

Los temas que abordaremos son:

* ABM de mediadores, centros de mediación y salas de reunión
* Alta de una mediación
* Manejo de roles
* Estados de una mediación
* Registrar conformidad por parte del responsable
* Solicitar gratuidad
* Confirmar asignación por parte del coordinador del centro de mediación elegido
* Asignar mediadores al caso
* Confirmar asignación por parte del mediador
* Crear reuniones, manejo de agendas por salas
* Solicitar documentos
* Completar solicitud de documentación
* Crear acta de cierre
* Solicitar firma del acta
* Consultar estado de firma
* Protocolizar

El acceso al sistema se realiza a través de **CiDi (Ciudadano Digital) nivel 2**, utilizando el CUIL y la contraseña personal del usuario. Una vez autenticados, los usuarios podrán ingresar al sistema con los permisos correspondientes según su rol asignado. Esta integración con CiDi garantiza una validación segura de identidad y permite mantener trazabilidad de las acciones realizadas dentro del sistema.

### 1. Alta, baja, modificación y consulta de mediadores, centros y salas

Para que el sistema pueda funcionar correctamente, es indispensable tener registradas a las entidades clave del proceso: los mediadores, los centros de mediación y las salas de reunión.

Desde el menú lateral del sistema, encontraremos opciones específicas para cada uno de estos elementos. Allí podremos crear, modificar o desactivar registros.

**¿Qué podemos hacer en cada módulo?**

En Mediadores, cargamos los datos personales y de contacto de quienes intervienen directamente en las mediaciones.

En los centros de mediación, se detallan sus nombres y el usuario responsable de coordinarlos.

En Salas de reunión, se asignan espacios físicos para cada centro de mediación que pueden utilizarse para agendar encuentros.

Por ejemplo, si queremos agregar una nueva sala, simplemente ingresamos al módulo correspondiente, presionamos el botón +Nuevo, y completamos los datos como nombre, centro al que pertenece y disponibilidad. Así, el sistema sabrá en qué espacios puede programar reuniones.

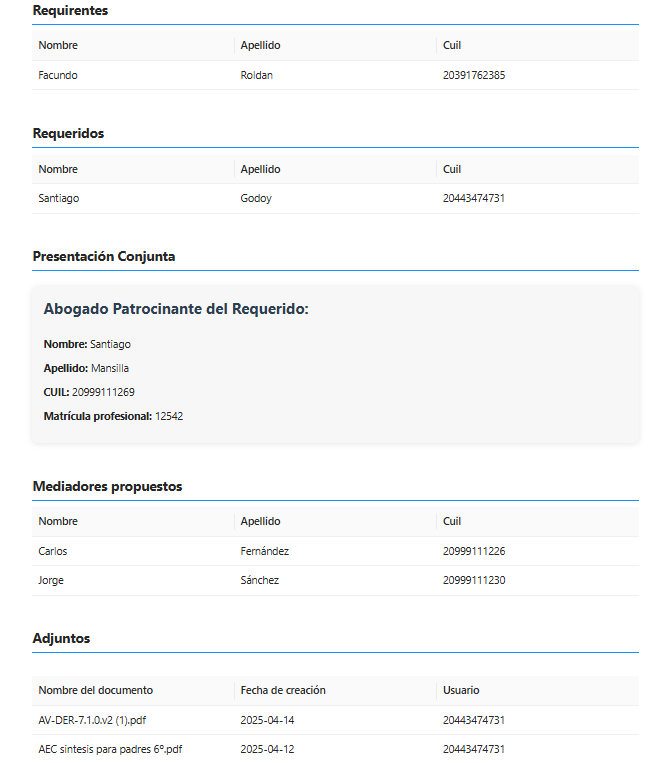
Al acceder a la opción desde el menú lateral, se mostrará una pantalla como la siguiente:



### 2. Alta de una mediación

1. Una vez configurados los parámetros del sistema, comenzamos con lo más importante: **cargar una solicitud de mediación**.
2. Este proceso es el punto de partida de cualquier intervención. Desde el módulo “Mediaciones”, el usuario debe hacer clic en **+Nuevo** y completar un formulario con los datos del caso: quiénes participan, qué tipo de conflicto se presenta, y demás información relevante.
3. Es importante recordar que, desde este momento, el sistema validará automáticamente los permisos del usuario, mostrando sólo lo que le corresponde según su rol.

Una vez registrada la solicitud de mediación, se podrá visualizar el detalle de los datos ingresados, como se muestra a continuación:



### 3. Roles y permisos

El sistema de mediaciones está pensado para que cada usuario tenga una participación específica y segura.  
 Dependiendo del rol que tenga asignado (Responsable, Coordinador, Mediador, Abogados, etc), verá distintos menús, botones y acciones.

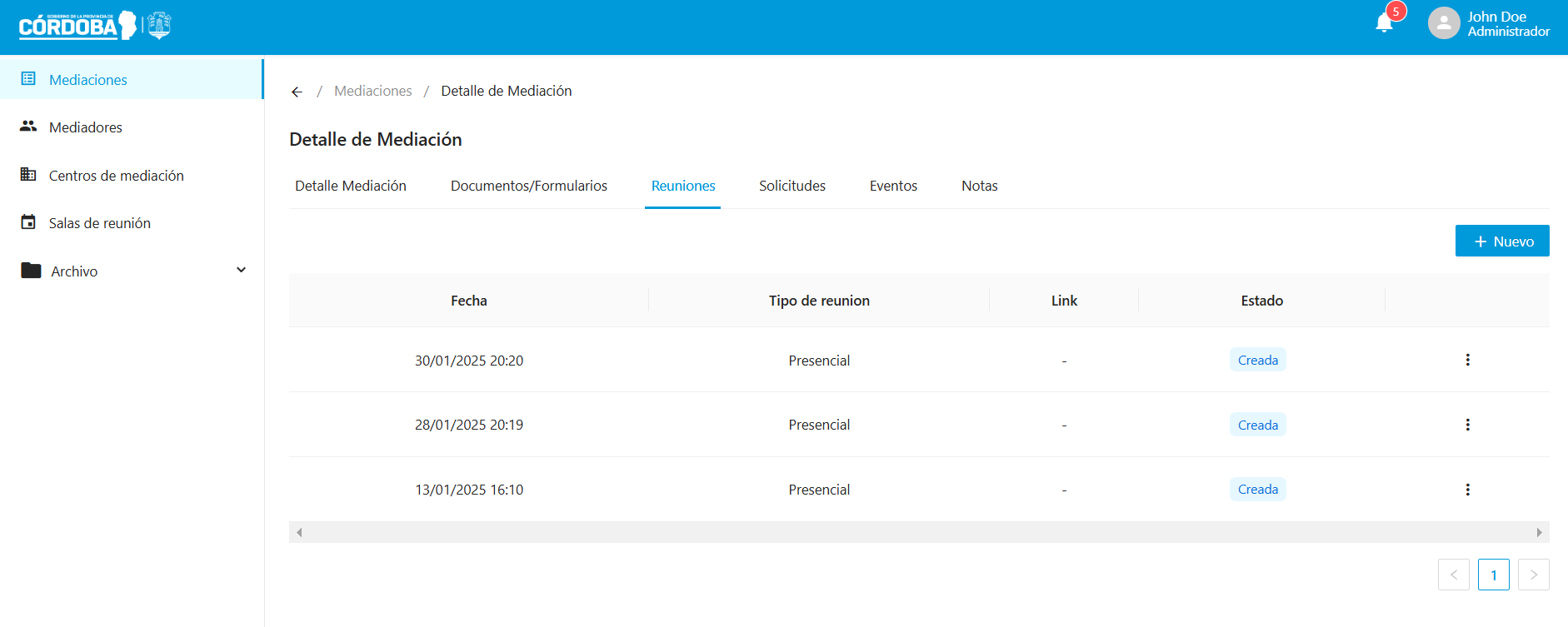
Por ejemplo:

* Un **Responsable** puede registrar conformidad sobre solicitudes cargadas o solicitar información en caso de ser necesario.
* Un **Coordinador de centro** acepta y asigna mediadores a los casos.
* Un **Mediador** organiza reuniones, genera actas y otros documentos.

Esta segmentación mejora la organización del trabajo y protege la información sensible de cada caso.

### 4. Gestión de reuniones

Facilita la organización de reuniones entre las partes involucradas en una mediación, permitiendo también su cancelación y consulta.



### 5. Estados de las mediaciones

Cada mediación pasa por una serie de estados que reflejan su avance dentro del sistema. Estos estados cambian automáticamente a medida que se realizan ciertas acciones.

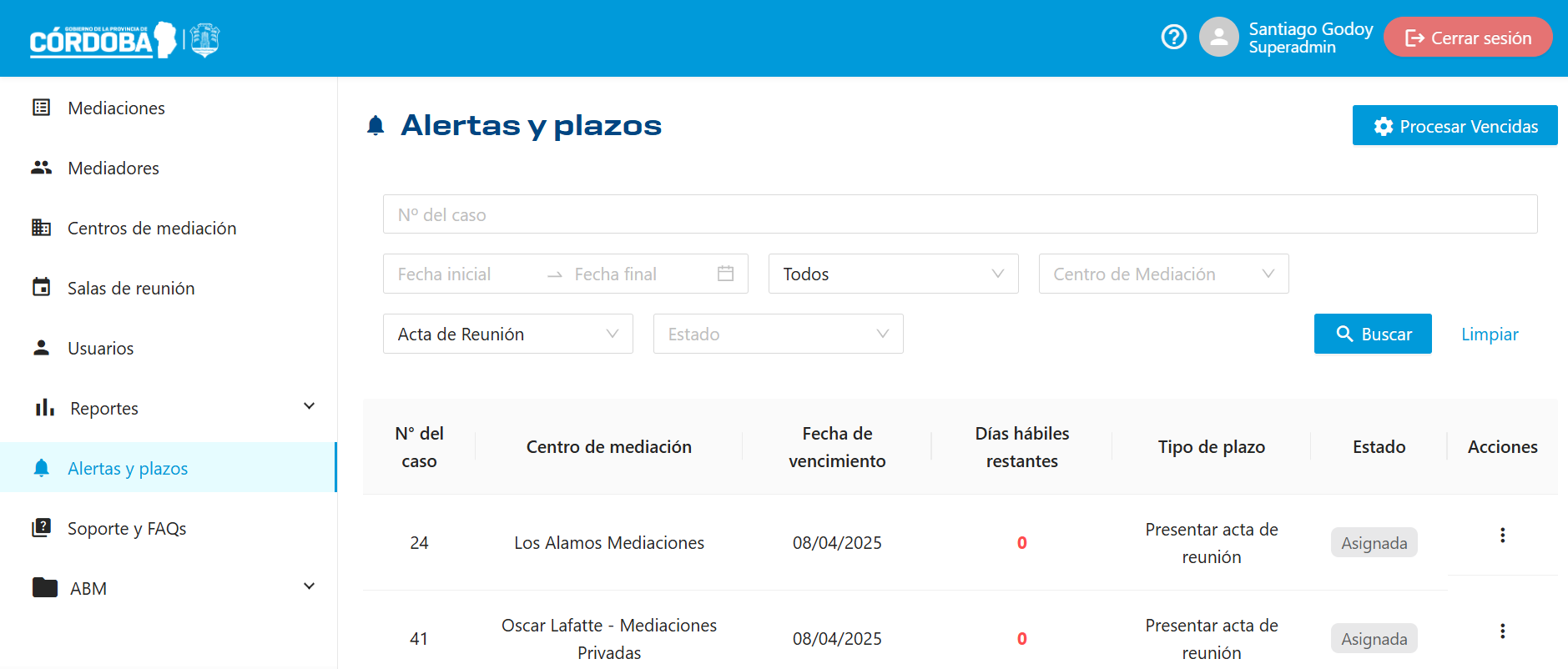
Algunos ejemplos comunes de estado son:

* Iniciada
* Asignada
* Observada
* Aceptada
* Rechazada
* Pendiente
* Notificada
* Lista
* Protocolizada
* Archivada

Comprender los estados es clave para hacer seguimiento de las tareas pendientes y saber qué acción realizar a continuación.

### 6. Alertas y plazos de vencimiento

El sistema de alertas y plazos de vencimientos es fundamental para garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos en cada etapa de la mediación y evitar sanciones. Se introduce una nueva opción en el menú lateral llamada "Alertas y Plazos", visible para los usuarios con rol Responsable y Coordinador de centro de mediación. Esta pantalla indicará el estado del trámite, la acción pendiente y el plazo restante para completarla.

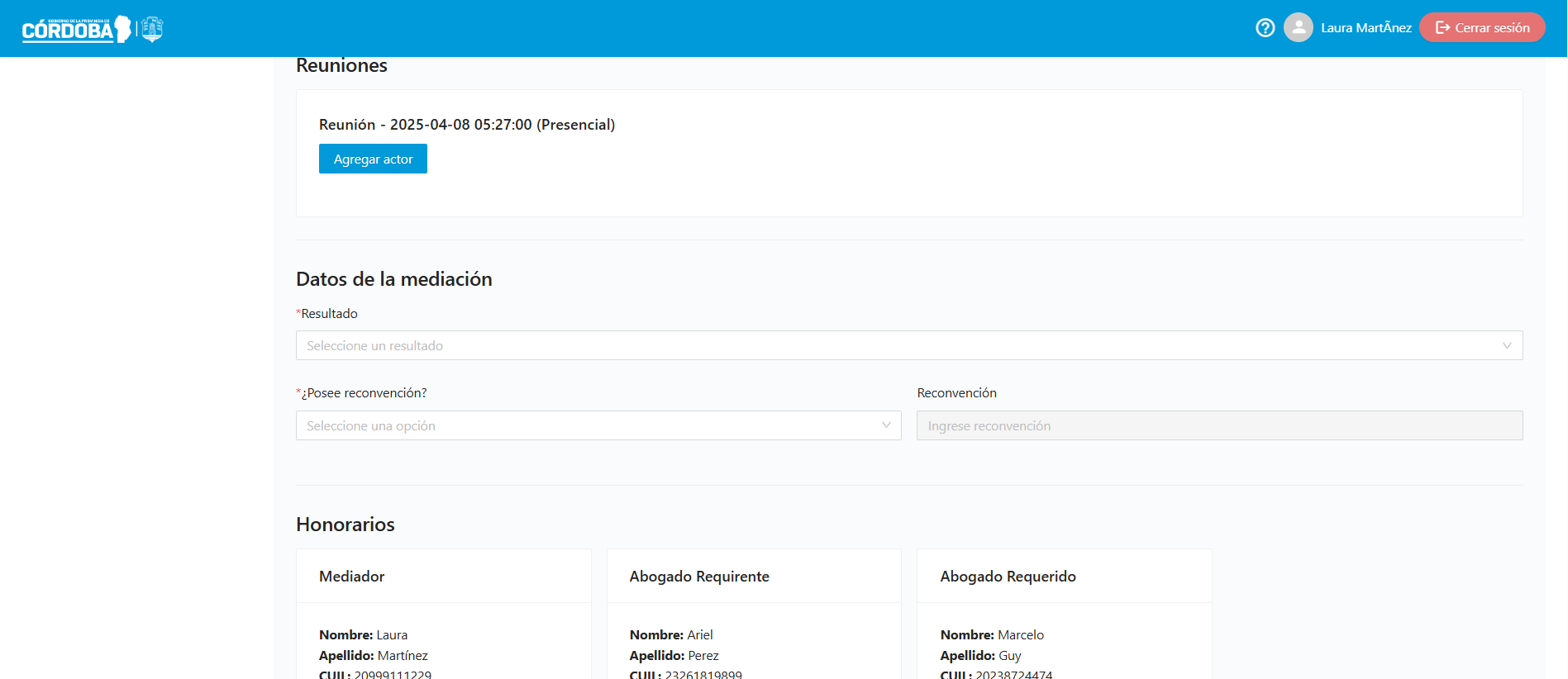


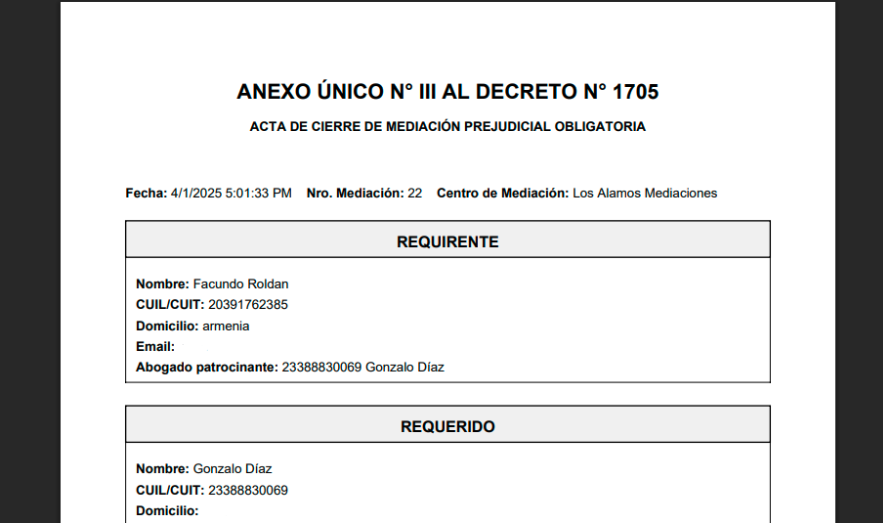
### 7. Creación de documentos: Acta de cierre

Permite, una vez finalizada la mediación, la generación del acta con los datos relevantes del caso. Esto optimiza el proceso, asegurando que el documento quede registrado correctamente y vinculado al expediente correspondiente.



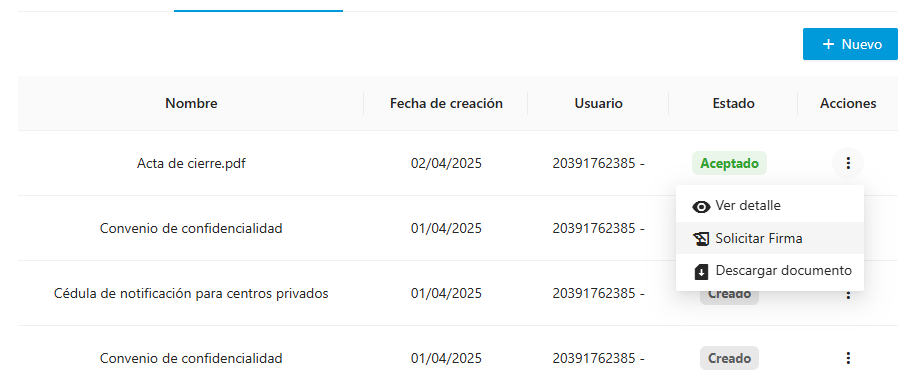
Otros datos que se ingresarán en el formulario son los siguientes:



**

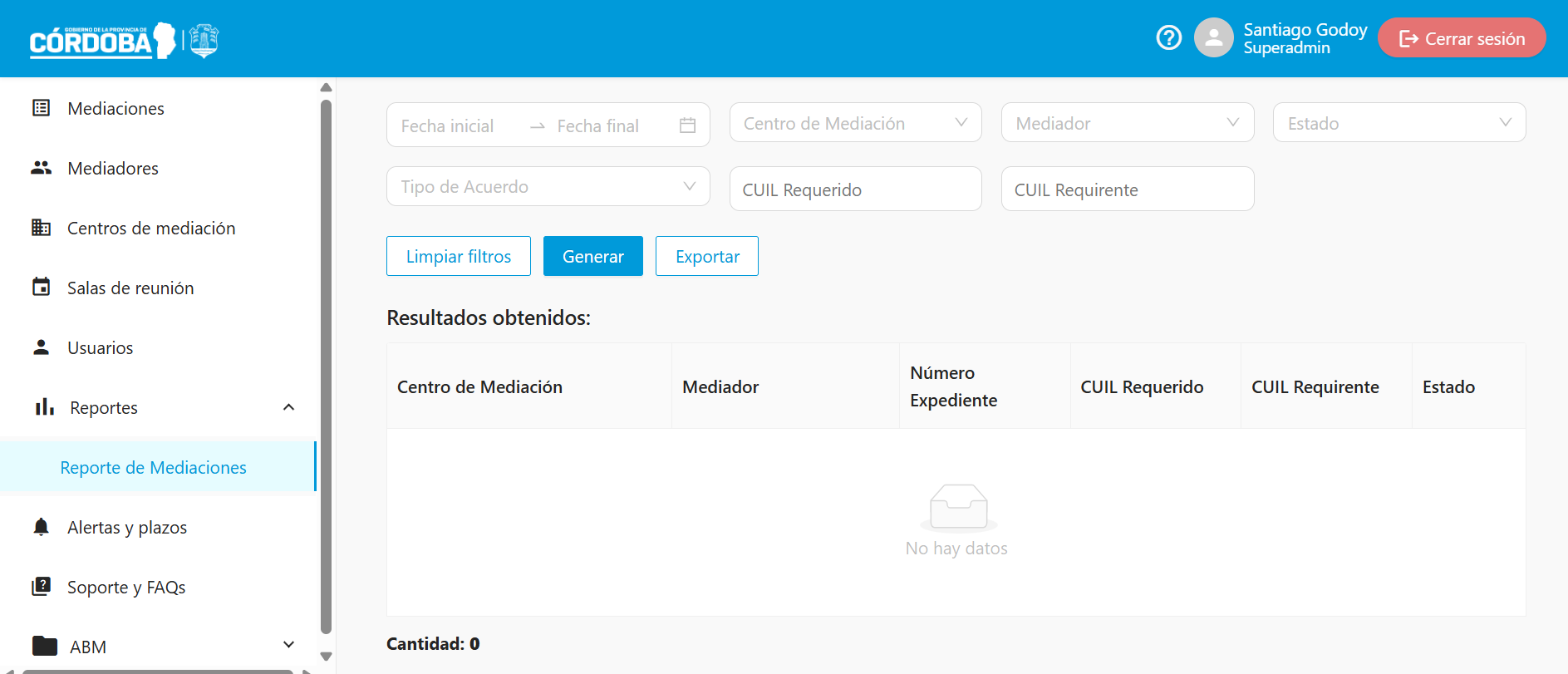
### 8. Gestión de firmas

La funcionalidad de firma digital permite solicitar la firma del acta de cierre al usuario correspondiente a través de la integración con Expediente Digital. Este proceso garantiza la validez y trazabilidad del acta, asegurando su resguardo dentro del expediente.



### 9. Reportes

Ofrece herramientas para generar reportes personalizados basados en filtros como año, estado de las mediaciones, mediadores y centros.



### 10. Acciones por cada rol

El sistema de mediaciones está diseñado con una lógica de responsabilidades distribuidas entre los distintos perfiles de usuarios. Cada rol tiene tareas específicas que se habilitan automáticamente al ingresar al sistema, permitiendo un circuito ordenado y seguro.

A continuación, describimos las acciones que podrá realizar cada actor, respetando el flujo habitual de una mediación desde su inicio hasta su cierre.

### Responsable

Una vez registrada una solicitud de mediación, el Responsable es el primero en intervenir. Su tarea inicial es **revisar los datos ingresados** y, si todo está en orden, presionar el botón **“Registrar conformidad”**. Esta acción valida formalmente la solicitud y permite que siga su curso. En caso contrario, se observa la misma para que el usuario iniciador la pueda rectificar.

En casos donde se solicita que la mediación sea sin costo, el Iniciador también tiene la opción de **“Solicitar gratuidad”**, lo que inicia un proceso de evaluación por parte del equipo designado.

### Coordinador del centro de mediación

El Coordinador es quien interviene luego de que se ha registrado una mediación y fue aceptada por el Responsable. Su primera tarea es **confirmar la asignación de la mediación al centro** que representa.

Luego, debe encargarse de **asignar mediadores** al caso. Esto puede realizarlo de forma manual o mediante sorteo, según el circuito que se aplique en cada situación. Esta etapa es clave, ya que de ella depende que la mediación pueda avanzar hacia la intervención profesional de un mediador.

### Mediador

Una vez asignado, el mediador o mediadora recibirá una notificación en su bandeja. Desde allí podrá **confirmar o rechazar la aceptación del caso**. Este paso es obligatorio para poder continuar.

Con el caso aceptado, el mediador podrá **programar reuniones** entre las partes. Esto se realiza desde la pestaña “Reuniones”, indicando fecha, hora y sala (virtual o presencial). El calendario del sistema facilita la visualización de reuniones programadas por día, centro o sala.

Durante el proceso también podrá **cargar documentos**, como actas de reunión o material complementario. Finalmente, una vez que se alcanza una resolución o se cierra el proceso, deberá **crear el acta de cierre**. El sistema ofrece un formulario guiado para su generación automática en PDF.

Una vez generado el acta, el mediador podrá **solicitar la firma digital** de la misma, lo que implicará la integración con el módulo de expediente digital para su trazabilidad.

Una vez finalizada la mediación, y con el acta de cierre generada y firmada, el Responsable es quien debe **protocolizar la actuación**, asegurando que el acta quede registrada formalmente en el expediente digital. Durante el transcurso del caso, el Responsable podrá además **solicitar documentación adicional a las partes**, a través de la pestaña de “Solicitudes”. Finalmente, tendrá la posibilidad de **archivar** el expediente cuando todo el proceso haya concluido.

Esto asegura que todos los adjuntos queden correctamente vinculados al expediente y puedan ser revisados por quienes correspondan.