



Especificación Requerimientos de Software

ERS - Proyecto de Mediación

Esta propuesta fue preparada para:

**Dirección de Mediación dependiente de la
Subsecretaría de Justicia del Ministerio de
Justicia y Trabajo de la Provincia de Córdoba.**

Fecha	9-SEP-2024
-------	------------

Contenido

ERS - Proyecto de Mediación	3
1. Introducción	3
2. Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas	3
3. Propósito	3
4. Alcance	3
5. Ámbito del sistema de mediación	4
6. Descripción de la solución	5
Módulo de Usuarios	5
Módulo de Mediaciones	5
Módulo de Sesiones	6
Gestión de la documentación	7
Gestión de seguimiento	7
Modulo de Soporte	7
7. Proceso de Mediación	8
8. Listado de actores de la solución	10

ERS - Proyecto de Mediación

Fecha/Hora	13-Sep-2024	Versión	1.0
Autor	Fernando Bolognino	Revisó	Leonardo Alioni

1. Introducción

El presente documento especifica los requerimientos de Software del sistema de Mediación.

2. Definiciones, Acrónimos y Abreviaturas

Se distinguen los siguientes conceptos:

ERS: Especificación de Requerimientos de Software.

CIDI: Ciudadano Digital.

MGA: Interoperabilidad y Mediación para fortalecer políticas de Gobierno Abierto.

UX: User Experience

UI: User Interface

3. Propósito

El propósito de la solución es brindar un sistema web para gestionar los procesos de mediación tanto en centros públicos como privados, mejorando la eficiencia, accesibilidad, y transparencia de los procesos de mediación.

El sistema será responsable de registrar las mediaciones, coordinar las sesiones de mediación, notificar a los participantes, almacenar la documentación e información relacionada, registrando la trazabilidad de las distintas acciones y eventos de la misma.

4. Alcance

El alcance de la solución comprende desde el registro de un nuevo caso de mediación por parte de un abogado patrocinante hasta la notificación de la protocolización del Acta de Mediación.

5. Ámbito del sistema de mediación

- Nombre del sistema: Sistema Inteligente e Integral de Mediación.
- Área de Aplicación: Dirección de Mediación dependiente de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Trabajo de la Provincia de Córdoba.
- El sistema surge de la necesidad de facilitar y agilizar los procesos de mediación, tanto para mediaciones que se realizan en centros de mediación públicos como privados.
- Objetivos del Sistema:
 - Automatizar y estandarizar el proceso de mediación
 - Mejorar la eficiencia y reducir el tiempo de resolución
 - Asegurar la privacidad y confidencialidad de la información
 - Facilitar el acceso a la mediación como herramienta comunitaria
 - Registrar la trazabilidad de
- Funcionalidades del Sistema:
 - Autenticación de usuarios a través de la plataforma Cidi
 - Iniciación de proceso de mediación
 - Programar sesiones de mediación
 - Gestión de documentación de mediación
 - Firma electrónica de documentación de mediación
 - Seguimiento de casos de mediación
 - Generación de reportes
 - Acceso a soportes y guías de mediación
 - FAQS
 - Sorteo de mediadores públicos
- Requerimientos no Funcionales:
 - Seguridad y privacidad
 - Escalamiento de la solución
 - Usabilidad, se deben seguir las buenas prácticas de diseño Ux/UI
 - Rendimiento
 - Disponibilidad y Confiabilidad
 - Compatibilidad, soportando múltiples navegadores con interface responsive
 - Mantenimiento y Actualización
- Integraciones (sujeto a disponibilidad de sistemas terceros):
 - Autenticación de usuarios cidi
 - Turnero
 - Expediente electrónico
 - Sistema de notificaciones
 - Solicitudes de información

- Gestion Documental
- Firma Digital
- Protocolización
- Registro de mediadores
- Colegio de Abogados
- Rentas Cordoba
- Exclusiones:
 - Gestión de mediadores.
 - Gestión de centros de mediación

6. Descripción de la solución

La solución consta de un sistema web, integrado con distintos módulos del cidí que permiten la gestión integral de las mediaciones, registrando las fechas de la mediación, las partes involucradas, la documentación, y toda la trazabilidad de los eventos realizados sobre una mediación.

La solución cuenta con varios módulos que se detallan a continuación.

Módulo de Usuarios

El módulo de usuarios permite la autenticación en la plataforma a través del cidí, validando las credenciales del mismo y el nivel que posee, dejando autenticar en la plataforma a todos aquellos usuario de nivel tipo 2.

Posterior a la gestión de autenticación con cidí del usuario, se le deben exponer las distintas opciones que tenga habilitada de acuerdo al tipo de usuario (rol/es de usuario asignados).

Se aclara que la gestión de usuario incluyendo el registro y recuperación de contraseña del mismo se gestiona en el sistema cidí.

Desde el módulo de usuarios se gestionan los distintos roles y permisos que posee un usuarios, pudiendo asignar o quitar roles a los usuarios y definiendo los permisos que posee cada rol.

Módulo de Mediaciones

El módulo de mediaciones permite registrar un nuevo proceso de mediación a través de la carga del formulario de iniciación.

En el formulario de iniciación posee todos los datos necesarios para el registro de una nueva mediación: Identificación del caso, Naturaleza del conflicto, Datos del Requirente y del Requerido, Terceros Intervinientes, Participantes Adicionales y DDJJ para solicitudes de mediaciones gratuitas .

El módulo permite la rectificación del formulario de carga, en caso de que se observe una no conformidad por parte del Agente de Ingreso de Requerimiento.

El módulo posee la funcionalidad de sorteo de mediadores para centros públicos de mediación, en donde el sistema selecciona de manera aleatoria entre todos los mediadores a dos representantes, de los cuales uno es de profesión abogado y el otro no, también se debe tener en cuenta que uno de los mediadores necesariamente tiene que ser definitivo y el otro debe ser provisorio, pudiendo ser este último definitivo de acuerdo a la disponibilidad.

El módulo de sorteo de mediadores debe seguir ciertos controles para que el sorteo sea lo más equitativo posible.

Módulo de Sesiones

El módulo de sesiones permite gestionar las citas y las sesiones de mediación en caso de que las mismas se lleven a cabo de manera virtual.

En el mismo se registran las fechas sugeridas de la mediación, se notifica a la partes intervinientes mediante canales de comunicación electrónicos o postales y en caso de que se acepten las mismas, se registra la cita de la mediación.

También se puede hacer el seguimiento de las notificaciones enviadas, validando el estado de las mismas.

El módulo provee un canal de comunicación seguro para la ejecución, en caso de que haga falta, de las sesiones de mediación de manera virtual, ofreciendo un chat de comunicación para que las partes puedan intercambiar información. El módulo graba las comunicaciones y los mensajes enviados a través del canal de comunicación.

También prevé la posibilidad de autenticar a los participantes a través de una prueba de vida.

El módulo permite parametrizar la calendarización de las notificaciones, de manera que se puedan enviar recordatorios de mensajes, recordatorios de citas, plazos de presentación, recordatorios de tareas pendientes.

En el módulo se exponen los formularios de actas de reunión y de cierre para el proceso de mediación, junto con el formulario de inscripción de terceros intervinientes y el formulario de convenio de confidencialidad..

Gestión de la documentación

El módulo permite gestionar la documentación de la mediación, pudiendo subir, recuperar, consultar, visualizar y descargar documentos de una mediación integrando el sistema de documentación digital del cidi.

La documentación asociada a la mediación puede ser firmada de manera digital a través de la integración con cidi.

Gestión de seguimiento

El módulo permite hacer el seguimiento completo de una mediación, consultando por distintos filtros de búsqueda y mostrando todos los eventos e interacciones de una mediación.

A través de una línea de tiempo se puede visualizar los eventos que se ejecutaron, el usuario que las realizó, fecha y hora de la acción.

Módulo de reportes

El módulo permite la generación de reportes sobre las mediaciones realizadas, informando resultados de las mediaciones, métricas claves y efectividad de las mediaciones.

Modulo de Soporte

El módulo permite disponer para los usuarios de la plataforma los distintos soportes del proceso de mediación, ya sea en formato visual o documental.

También dispone de la gestión de las FAQs (preguntas frecuentes), de manera de mantener actualizada la base de preguntas y respuestas propias de la gestión de la mediación y los sistemas que la soportan, para que los usuarios de la plataforma las puedan consultar.

El módulo dispone de los canales de comunicación para que los usuarios se puedan comunicar con los responsables del soporte.

7. Proceso de Mediación

El proceso comienza con la autenticación del abogado patrocinante en el sistema de mediación a través de la plataforma cidi, validando la información del mismo.

Una vez autenticado en el sistema, carga toda la información del caso con los datos del requirente y del requerido, la naturaleza del conflicto, datos de terceros intervinientes y del abogado patrocinante y el centro de mediación donde se llevará a cabo la misma, pudiendo ser un centro público como un centro privado.

Posterior a la carga del formulario de mediación, se integra el mismo a cidi registrando un expediente electrónico.

El responsable de mediación, accede a la información del registro de la mediación y puede aceptar u observar la misma si posee una no conformidad. En caso de que la posea se notifica al abogado patrocinante para que modifique la no conformidad.

La mediación queda disponible en la bandeja de mediaciones de cada centro asignado, para consultar la información del mismo y gestionar el proceso de mediación.

Mediación en centro privado:

Si la mediación se lleva a cabo en un centro privado, se envía el trámite de mediación al centro, siendo responsable el centro de generar las notificaciones de citación a las partes involucradas en la misma, adjuntando el resumen de la mediación en la notificación que se envía al requerido.

La notificación enviada al requerido puede ser una notificación del tipo postal, si no se posee información necesaria para que sea notificado a través de cidi.

Mediación en centro público:

Si la mediación se lleva a cabo en un centro público, se debe realizar el sorteo de los mediadores.

Posterior a la asignación de los mediadores se procede a la notificación de los mismos, controlando que la asignación sea aceptada o no en no más de 3 días hábiles a partir del momento de la notificación.

En caso de que alguno de los mediadores no acepte la mediación o se venza el plazo de aceptación, se debe alertar al responsable de la mediación para que realice nuevamente el sorteo del o los mediadores necesarios.

Luego de la asignación de los mediadores, estos son responsables de gestionar las notificaciones de citación a las partes involucradas, adjuntando el resumen de la mediación en la notificación que se envía al requerido.

La notificación enviada al requerido puede ser una notificación del tipo postal, si no se posee información necesaria para que sea notificado a través de cidi.

Posterior a la aceptación de la citación, se realiza el acto de mediación, con los siguientes involucrados, los mediadores (ambos con matrícula vigente, siendo al menos uno definitivo y al menos uno abogado), el requirente con su abogado patrocinante, el requerido con su abogado patrocinante, y los terceros involucrados.

La mediación puede ser realizada de manera virtual, en cuyo caso es necesario validar la identidad de los participantes y la vigencia de las matrículas de los mismos (abogados y mediadores).

Posterior a la validaciones de los participantes se debe realizar el acta de reunión, el convenio de confidencialidad, acta de asistencia a la mediación y el acta de cierre siempre y cuando la mediación no pase a un cuarto intermedio, controlando que las partes (personas físicas o jurídicas) de la acta de cierre sean las mismas o más que las partes del acta de reunión.

Toda reunión de mediación debe tener al menos su correspondiente acta de reunión. Toda mediación debe poseer sólo una acta de cierre.

Finalizado el proceso de mediación, con su correspondiente acta de cierre, se genera un trámite digital integrado al cidi con toda la documentación de la mediación (actas de reunión, convenio de confidencialidad, acta de asistencia, documentación adicional del proceso y acta de cierre).

El responsable analiza la información y documentación de la mediación pudiendo dar conformidad o no conformidad al proceso.

En caso de que no se de conformidad, se notifica al mediador y al iniciador del trámite para que subsane el trámite con la información o documentación a corregir o completar.

En caso de una conformidad de la mediación, la misma pasa al proceso de protocolización. De acuerdo al cierre de la mediación, la protocolización se realiza en el momento o posterior al vencimiento del plazo de las tasas de la mediación.

Los posibles cierres de mediación son:

- Acuerdo de partes, la cual genera tasas judiciales y se deben intimar a las partes para el pago de las mismas, durante 15 días hábiles, generando alertas a las partes interesadas del plazo, para ello se integra al sistema de rentas para generar la correspondiente deuda y notificación de pago. Posterior al vencimiento del plazo, o

pago de las tasas se debe alertar al responsable de protocolización para realizar la protocolización. En caso de que no se efectúen los pagos, se emite un certificado de deuda a las partes.

- Sin acuerdo por decisión de las partes, se procede a la protocolización al momento de recibir el acta.
- Imposibilidad de notificar a las partes, se procede a la protocolización al momento de recibir el acta.
- Vencimiento de plazo, se procede a la protocolización al momento de recibir el acta.
- Inasistencia del requerido, se generan las multas correspondientes, se procede a la protocolización y se cierra la mediación

Las multas que se generan en el proceso de mediación, se deben generar con una resolución de imposición con los motivos y montos de la misma, notificando a las partes de la imposición.

Las partes poseen un periodo de 3 días hábiles posterior a la entrega de la notificación para recurrir la misma.

8. Listado de actores de la solución

Nombre	Rol
Abogado Patrocinante	Es el abogado representante del ciudadano requirente.
Responsable de Mediación	Responsable de validar las formas y contenidos de un formulario de iniciación de mediación.
Agente de Ingreso de Requerimiento	
Mediador	Responsable de llevar a cabo el proceso de mediación.
Responsable de Soporte	Responsable de dar soporte en línea y de mantener actualizado la Base de Datos de Documentación y la FAQs de la plataforma.
Requiriente	Ciudadano que inicia el proceso de mediación a través de un abogado patrocinante.
Requerido	Ciudadano requerido en el proceso de mediación.
Administrador	Responsable de administrar las configuraciones del sistema.