

# **SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN**

## **ÓRGANOS DE CALIDAD**

### **Artículo 1.-**

La Comisión de Calidad de LEGAL CENTER CONSULTANCY estará compuesta por un mínimo de tres personas que a su vez formen parte de la Junta Directiva y entre las que se encontrará el Presidente.

La elección de los miembros de la Comisión de Calidad se llevará a cabo por la Asamblea General convocada al efecto, ya sea en Junta Ordinaria o Extraordinaria.

El quórum necesario para la elección de los miembros será el de mayoría cualificada, la mitad más uno de los votos emitidos presentes o representados en la Junta General. En caso de empate, el voto del presidente de LEGAL CENTER CONSULTANCY tendrá valor doble.

Las funciones de la Comisión de calidad son:

- a) Velar por el desarrollo y correcto cumplimiento de los sistemas de calidad que se establezcan en el seno de LEGAL CENTER CONSULTANCY.
- b) Revisar y proponer mejoras en los sistemas y procedimientos de calidad establecidos.
- c) Realizar propuestas de nuevos procedimientos en función de las necesidades y oportunidades de mejoras detectadas en los procesos de gestión de calidad de LEGAL CENTER CONSULTANCY.

La duración del cargo será la misma que la duración como miembro de la Junta Directiva de LEGAL CENTER CONSULTANCY.

### **Artículo 2.-**

De entre los miembros de la Comisión de Calidad, por los integrantes de la misma, se designará al responsable de calidad cuyas funciones serán las siguientes:

- a) Dinamizar y elaborar el Sistema de calidad de LEGAL CENTER CONSULTANCY y las actualizaciones del mismo.

- b) Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del sistema de calidad.
- c) Revisar la ejecución de las acciones correctivas o preventivas sobre las actuaciones derivadas de la revisión del sistema.

## **REGIMEN DE FUNCIONAMIENTO INTERNO**

### **Artículo 3.-**

Cuando cualquiera de los miembros de LEGAL CENTER CONSULTANCY tenga conocimiento o reciba encargo de intervenir en un asunto, lo pondrá en conocimiento del Presidente, a efectos de que este pueda accionar el mecanismo establecido en materia de designación de mediador y pueda registrar dicha solicitud.

En el caso de que sea el Presidente de LEGAL CENTER CONSULTANCY quien reciba la solicitud de intervención, no será necesario que lo ponga en conocimiento de los demás miembros de la Asociación, no obstante, llevará un registro de solicitudes recibidas, tanto por él como por cualquiera de los demás miembros.

### **Artículo 4.-**

El Presidente de LEGAL CENTER CONSULTANCY llevará un registro de solicitudes de intervención, en el cual dejará constancia de los siguientes datos:

- Fecha de la puesta en contacto con el cliente
- Mediador designado a efectos de intervenir en dicho asunto
- Otras gestiones llevadas a cabo a nivel interno antes de, en su caso, iniciar el proceso de mediación o designar mediador

De dicho registro se dará cuenta a la Asamblea General con carácter anual, en la Junta General Ordinaria. También, con carácter anual, se pondrá en conocimiento de la comisión de calidad.

## **Artículo 5.-**

Cuando LEGAL CENTER CONSULTANCY sea requerida para la intervención de un asunto , a través de cualquier medio, a efectos de determinar quién va a ser el mediador o mediadores que lleven a cabo dicha intervención, se tendrá en cuenta criterio de disponibilidad y en su caso criterio geográfico. Así, el asunto sera asignado al mediador que se encuentre más cerca de las personas en conflicto, a los efectos de prestar el servicio con mayor celeridad.

Igualmente, se atenderá a la disponibilidad que el mediador tenga por razones de carga de trabajo, ya sea en materia de mediación o en otras actividades profesionales a que se dedique, asignando el asunto al que tenga disponibilidad, independientemente de que se encuentre geográficamente mas próximo a los mediados o no.

En todo caso, será designado el socio que haya recibido el encargo de los mediados.

## **Artículo 6.-**

Una vez designado mediador para llevar a cabo la intervención, este, al finalizar su trabajo, realizará un informe que será puesto a disposición de la Comisión de calidad. En dicho informe se hará constar:

- Identificación del mediador
  
- La fecha en que fue designado como mediador en el caso concreto
- Las fechas en que se puso en contacto con los mediados.
  
- La decisión de acudir o no a un proceso de mediación
  
- La fecha de inicio del proceso y la frecuencia de los encuentros
- En caso de llevar a cabo el proceso de mediación:
  - El asunto objeto de conflicto, en términos generales
  - El número de encuentros
  - Si hubo o no acuerdo

## **Artículo 7.-**

Una vez designado el mediador que va intervenir, la puesta en contacto con los mediados se llevará a cabo a la mayor brevedad, en todo caso, dando respuesta a la urgencia que ponga de manifiesto el mediado solicitante.

Del mismo modo, el proceso de mediación se iniciará en el plazo más breve posible según las necesidades y posibilidades de los intervinientes, mediados y mediador.

En el supuesto de que la intervención del mediador se dilate injustificadamente en el tiempo por causas directamente atribuibles al mediador designado, se atenderá a los dispuesto en el procedimiento disciplinario a este respecto.

#### **Artículo 8.-**

Los conflictos que surjan en el seno de la Asociación se resolverán en primera instancia a través de la participación de las partes en una asamblea. Dicha participación será voluntaria.

El mediador será designado por las partes y, a falta de acuerdo, por el Presidente siempre y cuando este no sea parte del conflicto, o por el socio de mayor antigüedad y, de ser posible, que no sea miembro de la Junta Directiva.

Las sesiones de mediación serán confidenciales y se regirán por las pautas que establezca el mediador.

#### **Artículo 9.-**

Cuando los socios estén incurso en alguna de las causas de sanción por incumplimiento de sus obligaciones, ya sean las previstas en este documento, en los Estatutos de la Asociación, en el Reglamento de Régimen interno o en cualquier otra normativa vigente aplicable, se abrirá un procedimiento disciplinario con audiencia al interesado o interesados, garantizando el derecho a la defensa y a la comunicación de los hechos que motivan el procedimiento, así como los recursos que podrán ejercer, en todo caso, estará garantizada la apelación final a la Asamblea General.

El procedimiento disciplinario se establece en el Reglamento de régimen Interno.

### **REGIMEN INTERNO DE CONTROL DE CALIDAD**

**Artículo 10.-**

La prioridad de LEGAL CENTER CONSULTANCY en cuanto a la prestación de sus servicios se centra en el cliente, así como en atención a la normativa en materia de administración de conflictos en la celeridad de la respuesta a las cuestiones planteadas por los clientes.

**Artículo 11.-**

A través del registro de solicitudes de intervención y de los informes emitidos por los mediadores designados para intervenir, la Comisión de Calidad, tras oír al responsable de calidad, hará un análisis del funcionamiento de LEGAL CENTER CONSULTANCY en la prestación de sus servicios.

A la vista del resultado de dicho análisis, la Comisión de calidad podrá llevar a cabo todos los cambios necesarios en el sistema de calidad establecido a fin de, en su caso, mejorar los servicios prestados en aras a una mejor atención al cliente.

En todo caso, anualmente, la Comisión de Calidad elaborará un informe en el que hará constar los siguientes datos:

- Número de reuniones celebradas a lo largo del año
- Temas abordados en cada una de ellas
- Funcionamiento del sistema de calidad vigente
- Cambios recomendables del sistema de calidad y finalidad de los mismos
- Otras cuestiones que considere relevantes

De este informe se dará cuenta a la Asamblea General en la Junta General Ordinaria anual.

La Asamblea General, también podría proponer modificaciones en el sistema de calidad, las cuales serán debidamente valoradas por la Comisión de Calidad a efectos de decidir si se llevan o no a cabo.

**REGIMEN DE CONTROLES DE CALIDAD EXTERNOS**

**Artículo 12.-**

Una vez finalizada la intervención del mediador, LEGAL CENTER CONSULTANCY facilitará a los mediados un formulario que deberán devolver cumplimentado, en el cual se hará la evaluación del servicio prestado y atención recibida.

Este formulario será elaborado por la Comisión de Calidad.

### **Disposición Transitoria.**

En tanto no esté constituida la Comisión de Calidad, asumirá las funciones que viene atribuida a la misma la Junta Directiva de LEGAL CENTER CONSULTANCY.