

INDICE

Página

INTRUDUCCION.....	7
-------------------	---

PRIMERA PARTE

CAPÍTULO I

Algunos conceptos que fundamentan nuestro trabajo

• Ciudadanía Responsable.....	12
• Excelencia Institucional.....	13
• El rol de las Instituciones Públicas.....	14
• Acerca de la Mediación Comunitaria.....	15

CAPÍTULO II

La experiencia del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná

• Nacimiento de la Mediación en Entre Ríos.....	19
• Características del Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo.....	23

SEGUNDA PARTE

CAPÍTULO III

Análisis de la gestión del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná

- Introducción a una herramienta de evaluación adecuada para el Centro de Mediación.....29
- Elección de la metodología apropiada para llevar adelante la Evaluación.....31
- Situación diagnóstica de la Institución.....35
- Análisis del actual modelo de gestión:
 - Estructura funcional del Centro de Mediación.....38
 - Análisis de los Puestos de Trabajo.....41
 - Definición del perfil de competencias requeridas.....42
 - Selección de personal.....43
 - Entrenamiento de los recursos humanos.....44
 - Capacitación de los recursos humanos.....44
 - Evaluación del desempeño.....45
 - Remuneraciones.....45
 - Análisis de los canales de comunicación interna y externa de la organización.....46
 - Conclusiones preliminares.....46

CAPÍTULO IV

Diseño de una propuesta de Evaluación de Gestión

- Definición de los objetivos del sistema de evaluación.....49
- Definición de las variables claves a evaluar.....49
- Diseño de herramientas de evaluación.....51
- Diseños de mecanismos de recolección de datos.....58
- Confección del Presupuesto para llevar a cabo la Evaluación....71

TERCERA PARTE

CAPÍTULO V

Reflexiones Finales

- Informe Final.....73
- Conclusión.....77

ANEXOS.....81

BIBLIOGRAFÍA.....101