

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



1. INFORMACION GENERAL

ORGANIZACIÓN
CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO
PÁGINA ELECTRÓNICA
www.ccoa.org.co
DIRECCIÓN
SEDE PRINCIPAL O ADMINISTRATIVA O ESTABLECIMIENTO COMERCIAL PRINCIPAL: Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Kilómetro 2 Vía Rionegro Rionegro – Antioquia – Colombia

REFERENCIAL(ES)	TIPO DE EVALUACIÓN	SEDE	ALCANCE DEL SERVICIO O PROCESO
NTC5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE V. CERO NTC 5906:2012 ARBITRATION AND OR MEDIATION CENTER. V_CERO	Seguimiento	Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Kilómetro 2 Vía Rionegro Rionegro – Antioquia – Colombia	CENTRO DE CONCILIACIÓN MEDIATION CENTER

CÓDIGO IAF/ CÓDIGO NACE
Código NACE 35-69-10

Referencial(es) de certificación:	Código del Certificado	Fecha de emisión inicial	Fecha última renovación (Si aplica)	Fecha de vencimiento del certificado
NTC5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE V. CERO NTC 5906:2012 ARBITRATION AND OR MEDIATION CENTER. V_CERO	CS-CER 507934	2016-12-22	N. A.	2019-12-21

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



EXCLUSIONES JUSTIFICADAS:
3.2.4.10 Prestación de servicios tecnológicos. 3.2.4.11 a b c. Conciliación y/o arbitraje virtual: El Centro de Conciliación y Arbitraje no cuenta con salas virtuales 3.2.5.6 Listados de Conciliadores: Estudiantes 3.2.5.11 Conciliadores autorizados por el Centro de Conciliación para prestar sus servicios en sus oficinas. El centro no autoriza la prestación de servicios fuera de su domicilio. 3.2.8.2.1 Medios virtuales para la presentación de las solicitudes de arbitraje

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001				
N°	Nombre de la Organización o sede	Organismo de certificación	Alcance	Vigencia
1	CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO	Icontec	Norma ISO 9001-2015: Prestación de servicios de: Afiliación, registro público, información comercial y formación empresarial	2019-12-11

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Nombre:	Jimmy Alexis García Tamayo
Cargo:	Director del Centro de Conciliación y Arbitraje
Correo electrónico	pr.conciliacion@coa.org.co

	FECHA	DURACIÓN (días – evaluador)
Revisión inicial/Planificación	2018-11-03	0.5
Evaluación	2018-11-14 y 15	1.5
Evaluación complementaria (si aplica)	N. A.	

EQUIPO EVALUADOR		
Líder	Rodrigo Mejía G	Correo electrónico: rmejia@icontec.net
Evaluador	N. A.	Correo electrónico:
Experto técnico	N. A.	Correo electrónico:
Observadores	N. A.	

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



Este informe se comunicará después de la evaluación únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización

2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

- 2.1 Determinar la conformidad del proceso / servicio con los criterios de evaluación.
- 2.2 Evaluar la capacidad de la organización para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- 2.3 Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión para el control de la conformidad (cuando aplique) y de los requisitos establecidos en el referencial correspondiente.
- 2.4 Identificar oportunidades de mejora relacionadas con los criterios establecidos para la categoría del servicio o proceso.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Indique fecha de envío del plan de evaluación: 2018-11-03

3.1 ACTIVIDADES GENERALES

a. ¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de la Certificación del Proceso o Servicio?

SI X NO ____

- Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales aplicables establecidos en la Constitución Nacional

-Resolución 3977 de 1992-12-30, licencia de funcionamiento, Ministerio del Interior y de Justicia.

-Resolución No. 794 de 2004-05-25 Ministerio del Interior y de Justicia

- Ley 446 de 1998, artículos 64, 65 y 66

- Ley 640 de 2001 Estatuto General de la Conciliación

- Ley 1563 de 2012 Estatuto de Arbitramento.

- Decreto 1829 de 2013 Marco tarifario

Decreto compilatorio 1074 de 2015.

-Reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño

La evaluación se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.

b. Reclamos

Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año. 2018.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
1 queja	Con relación a las tarifas.	Se atendió el caso oportunamente. El usuario no responde acerca del requerimiento de evaluación de satisfacción.

Se tiene un procedimiento documentado para la atención de las SQR (Sugerencias - Quejas – Reclamos - Felicitaciones), que además de planificar, determinar un tratamiento y su posterior seguimiento, permite realizar las mediciones de satisfacción, se encuentra en versión 04. Se controla a través del radicado que asigna el aplicativo, la numeración consecutiva.

Acciones de mejora: Los comentarios de los usuarios son analizados por el analista de mercadeo, lo que ha motivado la creación de la campaña “Contamos contigo”, en fase de implementación. .

- Medición de satisfacción de usuarios del Centro de Conciliación: Con corte a octubre 30: 2018 – 100.0%

Acciones de mejora: Se ajustan las preguntas de la encuesta con el fin de buscar un agregado de valor por parte de los usuarios.

c. Uso del certificado y uso de la marca de conformidad:

- ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)? Si No NA
- ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-M-SG-001? Si No NA
- ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto? Si No NA
- ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.? Si No .

d. Cambios en la Organización

1. Se programa la construcción de un nuevo edificio en el cual se ubicaría el Centro de Conciliación con ampliación en el número de salas para audiencias.
2. Se proyecta la oferta de servicios virtuales para el año 2019.
3. Se ajustan los formatos de acta de audiencias por parte de los conciliadores y las partes.

e. Resultado de la revisión de las acciones correctivas de la evaluación anterior. N. A.

f. Restauración de la certificación. N. A.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

3.2 EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD (SGCC) DEL SERVICIO O PROCESO

a. ¿La Organización cuenta con Sistema de Gestión certificado en ISO 9001 o NTC 5555?

SI X NO ____

b. El alcance del sistema de gestión certificado cubre el proceso o servicio objeto de la certificación?

SI X NO ____ NA ____

Si la respuesta es afirmativa por favor indique la conclusión de conformidad respecto al SGC en el literal c. (Favor tener en cuenta los elementos del SGC establecidos en el Anexo 1 del ES-R-PD-006 frente a los resultados de la última auditoría de ISO 9001 o NTC 5555 reportados en el último informe del certificado de sistemas de gestión de calidad).

Se evaluaron los siguientes requisitos:

- Control de documentos
- Control de registros
- La asignación de responsabilidades y autoridades
- La provisión de los recursos (Humanos – Infraestructura – Ambiente de trabajo)
- Control para la prestación del servicio
- Identificación y Trazabilidad
- Gestión de proveedores
- Seguimiento y medición del servicio
- Control del servicio no conforme
- Acciones de mejora y Acciones correctivas
- Tratamiento a los reclamos
- Cumplimiento de requisitos legales

Si la respuesta es negativa en los literales a) o en b), por favor diligenciar el siguiente campo: N. A.

c. ¿El sistema de gestión de la calidad de la Organización es conforme?

SI X NO ____

Si la respuesta es negativa el concepto dado en el numeral 6 debe ser no aprobatorio.

d. Observaciones de la evaluación

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- N. A.

Oportunidades de mejora

- N. A.

3.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO O SERVICIO

a. Criterios para el muestreo. N. A.

b. Observaciones de la evaluación

Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

- Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, la cual concluyó con la reunión de cierre en el 2018-11-15, en la cual se informó acerca del resultado de la auditoría.
- No se registraron hallazgos de no conformidad en la presente auditoría.
- El equipo auditor retorna a la organización toda la documentación solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- No se tenían acciones correctivas pendientes de evaluar de auditorías externas anteriores
- Se atestigua el siguiente servicio de Conciliación:

Radicado: Conciliación 087 - 2018

Solicitante: Jesús Daniel Correa Franco y Gloria Amparo Zuluaga Moreno

Solicitado: Juan David Gómez Saldarriaga y José Luis Gómez Montaña

Asunto: Civil.

Resultado: Acuerdo. Acta No. 909

Evaluación de satisfacción: 100.0%

Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- La buena predisposición y apertura mental por parte de los líderes de procesos para atender el servicio de auditoría externa, permite crear un ambiente propicio para la evaluación conjunta del sistema, lo que evidencia el compromiso con la calidad y con la mejora continua.

Oportunidades de mejora

- Es importante revisar las metas asignadas a aquellos indicadores que han demostrado su cumplimiento y superación de manera sistemática, con el fin de comprometer nuevos niveles de desempeño retadores para la gestión del Centro de Conciliación.
- Revisar igualmente las descripciones de los perfiles de cargos con el fin de incluir y describir su correspondiente significado, las competencias y/o habilidades de los diferentes cargos que prestan los servicios del Centro, de tal forma que se facilite su evaluación del desempeño posterior y además se, diferencien y/o complementen con los principios expresados en el reglamento interno.

Indicar observaciones adicionales. N. A.

c. ¿El Proceso o Servicio es conforme con los referenciales evaluados?

Referencial	Proceso o Servicio	Conformidad	Justificación en caso de respuesta negativa
NTC5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE V. CERO NTC 5906:2012 ARBITRATION AND OR MEDIATION CENTER. V_CERO	Servicios de Conciliación y Arbitraje.	Conforme	N. A.

3.3.1 Resultados de ensayos

Véase Anexo 6 N. A.

3.3.2 Informes de ensayos

Véase Anexo 7 N. A.

3.4 CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL PROCESO O SERVICIO

	Tipo de No conformidad	Número de NC	Estado		Observación
				Número de NC	
Seguimiento a no conformidades de la evaluación anterior	Mayores		Cerrada	N. A.	
			Abierta	N. A.	
	Menores		Cerrada	N. A.	
			Abierta	N. A.	
No conformidades registradas en la presente auditoría	Mayores	0	Cerrada		
			Abierta		
	Menores	0	Cerrada		
			Abierta		

Véase Anexo 1 N. A.

4. RECOMENDACIONES PARA LAS EVALUACIONES DE SEGUIMIENTO

- Revisar las consideraciones realizadas sobre los aspectos por mejorar que se detallan en el capítulo 5 del presente informe

5. RESULTADOS EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA

¿Se realizó evaluación complementaria?

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



SI NO NA X

Si su respuesta es afirmativa por favor indique:

--

Si su respuesta es negativa, justifíquela

--

6. CONCEPTO DEL EQUIPO EVALUADOR

Concepto	Aplicable al referencial de certificación
Se recomienda otorgar el certificado	
<input checked="" type="checkbox"/> Se recomienda Mantener el certificado	NTC5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE V. CERO NTC 5906:2012 ARBITRATION AND OR MEDIATION CENTER. V_CERO
<input type="checkbox"/> Se recomienda Renovar el certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda Ampliar el alcance del certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda Reactivar el certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda No Otorgar el certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda Suspender el certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda Cancelar el certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda No Ampliar el alcance del certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda Restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	

Observaciones: N. A.

Evaluador: Rodrigo Mejía G	Fecha de emisión inicial del informe:	2018-11-15	Observaciones
	Fecha de primera modificación del informe de E2 (Cuando sea aplicable):	(AAAA-MM-DD)	Indique las razones de la modificación del informe luego de la emisión inicial del mismo, por ejemplo: Atención de observaciones de ponencia, Tratamiento de hallazgos de evaluación de acreditación, etc.
	Fecha de segunda modificación del informe E2 (Cuando sea aplicable):	(AAAA-MM-DD)	Indique las razones de la modificación del informe luego de la emisión inicial del mismo, por ejemplo: Atención de observaciones de ponencia, Tratamiento de hallazgos de evaluación de acreditación, etc.

6. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

N. A.	Anexo 1. No conformidades detectadas y acciones correctivas propuesta por la Organización.
	Anexo 2. Descripción de eventos evaluados (<i>Aplica únicamente para la evaluación de la NTS-OPC001</i>).
	Anexo 3. Perfil del sistema de categorización para Alojamientos (<i>Aplica únicamente para los servicios de categorización de hoteles Calidad Turística Colombia</i>).
	Anexo 4. Perfil del sistema de categorización para Restaurantes (<i>Aplica únicamente para los servicios de categorización de restaurantes Calidad Turística Colombia</i>).
X	Anexo 5. Cuestionario Aplicable al referencial evaluado diligenciado (<i>Se debe Adjuntar obligatoriamente para la totalidad de Servicios y Procesos, a excepción de Categorización de Hoteles y Restaurantes en Colombia</i>).
	Anexo 6. Resultados de ensayos (<i>Aplica únicamente para la evaluación del Proceso de Reencauche de Llantas y el proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).
	Anexo 7. Informes de Ensayos (<i>Aplica únicamente para la evaluación del Proceso de Reencauche de Llantas y el proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).
X	Anexo 8. Certificados de Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9001 o NTC 5555 (<i>Si es aplicable</i>).
	Anexo 9. Información relacionada con el servicio de centros de formación de trabajo en alturas (fotografías de estructuras, equipos e instalaciones, listado de equipos e infraestructura, y demás evidencia).
	Anexo 10. Cuestionario(s) de evaluación del (los) laboratorio(s) (<i>Aplica únicamente para la evaluación del proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



**ANEXO 1
NO CONFORMIDADES DETECTADAS Y ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA ORGANIZACIÓN**

No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión para el control de la conformidad					

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

ANEXO 5

CUESTIONARIO APLICABLE AL REFERENCIAL EVALUADO DILIGENCIADO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN NTC 5906

NTC 5906:2012 CENTROS DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE (CC&A)

NOMBRE DEL CENTRO DEL CONSULTORIO JURÍDICO:

Camara de Comercio del Oriente Antioqueño

TIPO: Consultorio Jurídico

CIUDAD:
Rionegro

DIRECCIÓN: Carrera 47 No. 64 A - 263 Vía Belén Kilómetro
2 vía Rionegro. Rionegro - Antioquia - Colombia

CRITERIOS: Norma Técnica Colombiana 5906/2012

ALCANCE DEL SERVICIO Centro de Conciliación y Arbitraje

AUDITOR(ES):Rodrigo Mejía G

EXPERTO TÉCNICO (Cuando Aplique): N. A.

FECHA AUDITORIA:2018-11-14 y 15

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC:No conforme	Evidencia de conformidad
3	REQUISITOS PARA LA ENTIDAD PROMOTORA Y CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe formar parte de una entidad promotora, legalmente constituida, que cumpla los requisitos establecidos en la legislación vigente.	C	Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño
3.1	REQUISITOS PARA LA ENTIDAD PROMOTORA		
3.1.1	Entidad Promotora		

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

a)	La entidad promotora debe identificar, planificar e implementar los procesos necesarios, para asegurar la disponibilidad de recursos (información, infraestructura, humanos, financieros) necesarios para prestar el servicio de Conciliación y/o Arbitraje.	C	Mapa de procesos de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño. Ficha de presupuesto 2018-2019.
b)	La entidad promotora debe identificar, planificar e implementar los procesos necesarios, para realizar acciones tendientes a difundir los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.	C	Página WEB. Plan de medios. Periódico Oriente Comercial. Radio. Volantes. Videos en redes sociales.
c)	La entidad promotora debe identificar, planificar e implementar los procesos que la ley establezca	C	Normograma del Centro de Conciliación y Arbitraje
3.1.2	La entidad promotora debe revisar periódicamente el cumplimiento de lo establecido en el numeral 3.1.1 incluyendo las necesidades del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.	C	Plan de Gestión Institucional Informes mensuales a la Presidencia 2018 Comité de gestión.
3.1.3	La entidad promotora debe asegurar que sus otras actividades no comprometan la imparcialidad y el funcionamiento y claridad de la prestación del servicio del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.	C	Director Centro de Conciliación y Arbitraje. Lista de Conciliadores y Árbitros. Consejo Directivo. Reglamento de funcionamiento aprobado por el Ministerio de Justicia.
3.2	REQUISITOS PARA EL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE		
3.2.1	Población Objetivo		
3.2.1.1	Establecimiento población objetivo		
a)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer su población objetivo, con el fin de orientar y definir sus estrategias.	C	Personas naturales, Jurídicas y entes territoriales del oriente antioqueño. Estratos 2, 3 y 4. Se establecen segmentos de la población para aplicación de las tarifas.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer su población objetivo, con el fin de optimizar sus recursos.	C	Personas naturales y Jurídicas y eventualmente se realizan jornadas especiales y gratuitas. Rionegro sede principal. 2018-04-24/25 y 26.
c)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer su población objetivo, con el fin de ofrecer servicios acorde con las necesidades especiales de la población objetivo.	C	Personas naturales y Jurídicas y eventualmente se atienden necesidades especiales. Se han disminuido las tarifas de atención en función de las necesidades de la población.
3.2.1.2	Elementos Población Objetivo		
a)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la tipología del conflicto.	C	Tránsito – Conflictos societarios – Incumplimientos de contratos – Uniones maritales de hecho.
b)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la especialidad.	C	Civil - Comercial - De Familia -
c)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta ubicación.	C	Sede Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño
d)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la naturaleza del centro de conciliación y/o arbitraje (público, privado, universidad, otro).	C	Privado.
e)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta estrato (personas de escasos recursos y situación de vulnerabilidad, otros).	C	Acorde con las tarifas. Estratos 2, 3 y 4 Desplazados por la violencia. Madres cabeza de familia. Personas del SISBEN.
f)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta tipo de persona (natural o jurídica).	C	Personas naturales y Jurídicas

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

g)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la legislación vigente aplicable.	C	Ver marco jurídico del Centro de Conciliación y Arbitraje.
3.2.2	Responsabilidades del Director		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe ser dirigido por una persona denominada Director, independiente de otras responsabilidades.	C	Comunicado de Presidencia Ejecutiva de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño de 2016-09-04.
a)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que se han planificado las actividades relacionadas con la prestación de los servicios.	C	Reglamento de operación y Patrón Operacional. PGI de la Cámara. Informes periódicos de gestión.
b)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que el Centro cumple con la legislación vigente aplicable.	C	Reglamento de operación y Patrón Operacional, aprobado por el Ministerio de Justicia y del Derecho. PGI de la Cámara. Matriz legal del Centro.
c)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que se han implementado los reglamentos, procedimientos, protocolos y demás documentos internos establecidos para el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.	C	Información documentada por cada servicio prestado. Actas – Citaciones – Asesorías – Sistema de Información de la Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición
d)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que se desarrollen las actividades del Centro de Conciliación y/o Arbitraje de acuerdo con los literales a, b y c del presente numeral.	C	Información documentada por cada servicio prestado
e)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que se gestiona la documentación generada en las actividades del Centro de Conciliación y/o Arbitraje, según lo establecido en la legislación vigente y en los procedimientos internos.	C	Auditorías internas Vigilancia y Control por parte del Ministerio Políticas de gestión documental.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

f)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que se realiza el seguimiento de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.	C	Evaluación de Conciliadores y Árbitros. Evaluación de satisfacción de usuarios. Seguimiento a las actas de conciliación y arbitraje.
g)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que se planifican y desarrollan las actividades de educación continuada, para el personal del Centro de Conciliación y/o Arbitraje.	C	Plan de capacitación 2018. Tema Los problemas que se presentan en la prestación de los servicios de conciliación. 2018-03-15. Plan de capacitación 2018 en dos jornadas anuales.
h)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que se aplican las tarifas de servicio establecidas por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, cuando sea aplicable.	C	Reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje aprobado por el Ministerio de Justicia y el Derecho. Página WEB. Asesoría inicial al usuario.
3.2.3	Planificación del Centro de Conciliación y/o Arbitraje		
a)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye la identificación de las competencias requeridas para el personal involucrado.	C	Estructura organizacional del Centro. Perfiles de cargos de: Director, Asistente, Conciliador, Árbitros y Secretario. Reglamento interno del Centro.
b)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye las responsabilidades del personal.	C	Perfiles de cargos de: Director, Asistente, Conciliador, Árbitros y Secretario
c)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye los recursos financieros y de infraestructura necesarios.	C	Se aseguran por parte del ente promotor.
d)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye la documentación necesaria para el desarrollo de los servicios.	C	Reglamento de operación y Patrón Operacional

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

e)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye los mecanismos de seguimiento del cumplimiento de lo establecido por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje para las actividades antes, durante y después de la prestación de los servicios.	C	Información documentada por cada servicio prestado. Citación – Asesorías – Audiencia – Acta – Evaluación de satisfacción – Evaluación del desempeño de conciliadores y árbitros.
f)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye: las necesidades de los conciliadores, árbitros, secretarios entre otros; las necesidades de la población objetivo; las necesidades de la entidad promotora; el cumplimiento de la legislación vigente aplicable.	C	Auditoría interna. Reuniones informativas y de aplicación de los reglamentos.
	Durante la planificación y el desarrollo de las actividades de la prestación del servicio del Centro de Conciliación y/o arbitraje se consideró el cumplimiento de los principios de autonomía de la voluntad de las partes, informalidad, celeridad, idoneidad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, participación y transparencia.	C	OK. Principios que hacen parte del Reglamento de Operación.
3.2.4	Requisitos de infraestructura que proporciona la entidad promotora para el funcionamiento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje		
3.2.4.1	Determinación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, de acuerdo con la demanda de su población objetivo.		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe determinar y mantener la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, de acuerdo con la demanda de su población objetivo.		
a)	Se ha determinado y se mantiene la infraestructura necesaria para la prestación de servicio de Conciliación y/o Arbitraje y la misma incluye edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.	C	Plan mantenimiento preventivo y/o correctivo del ente promotor.
b)	Se ha determinado y se mantiene la infraestructura necesaria para la prestación de servicios y la misma incluye equipo para los procesos (por ejemplo, equipos tecnológicos).	C	Plan mantenimiento preventivo y/o correctivo del ente promotor.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

c)	Se ha determinado y se mantiene el ambiente de trabajo necesario para la prestación del servicio (el término ambiente de trabajo está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación entre otras).	C	Plan mantenimiento preventivo y/o correctivo del ente promotor. Encuesta de satisfacción de usuarios. Sistema de salud en el trabajo.
3.2.4.2	Infraestructura necesaria para la prestación del servicio.		
a)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar al menos con un área de espera dotada de sillas.	C	Sala de recepción
b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar al menos con un área de atención al usuario.	C	Sala de audiencias.
c)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar al menos con un área para el desarrollo de los procesos internos que garantice el ambiente de trabajo.	C	Sala de audiencias. Baterías de baños. Carteleras. Señalización. Elementos de seguridad. Áreas para limitaciones de movilidad. Parqueaderos.
d)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar al menos con un área para el desarrollo de la conciliación y/o del arbitraje (sala), y demás servicios que preste el Centro.	C	Sala de audiencias.
3.2.4.3	Requisitos de Infraestructura necesaria para la prestación del servicio.		
a)	La infraestructura determinada y proporcionada es accesible, de acuerdo con la legislación vigente.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención.
b)	La infraestructura determinada y proporcionada dispone de espacios para la ubicación de muebles y equipos de oficina necesarios para la prestación del servicio.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

c)	La infraestructura determinada y proporcionada tiene iluminación que garantiza la prestación del servicio en todas las áreas.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención.
d)	La infraestructura determinada y proporcionada esta diferenciada e identificada.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención.
3.2.4.4	Acondicionamiento de Infraestructura necesaria para la prestación del servicio.		
a)	Las áreas utilizadas para la conciliación y/o el arbitraje garantizan la privacidad y confidencialidad durante el desarrollo de los trámites.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención.
b)	Las áreas utilizadas para la conciliación y/o el arbitraje garantizan mobiliario (sillas) y el espacio para acomodar a los participantes durante el desarrollo de los trámites.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención.
3.2.4.5	Servicios sanitarios		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe disponer de servicios sanitarios accesibles, y con ventilación natural o extracción mecánica.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención.
3.2.4.6	Almacenamiento de documentación generada por trámites		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar con un espacio para el almacenamiento de la documentación generada por los trámites.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención.
a)	Se cuenta con un espacio para el almacenamiento de la documentación generada por los trámites con mecanismos de control de acceso únicamente el personal autorizado.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

b)	Se cuenta con un espacio para el almacenamiento de la documentación generada por los trámites con condiciones ambientales tales como humedad y temperatura que garanticen la conservación de la documentación almacenada.	C	Diseño acorde con las necesidades de los diferentes públicos, objeto de atención. CAD
3.2.4.7	Programa de mantenimiento preventivo de instalaciones, muebles y equipos		
	Se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo de sus instalaciones, independientemente de si éste lo realiza la entidad promotora o el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.	C	Plan mantenimiento preventivo en asocio con el ente promotor.
	Se conservan registros de los mantenimientos realizados.	C	Verificación de la conformidad de los servicios de mantenimiento por parte del Centro de Conciliación y Arbitraje.
3.2.4.8	Condiciones mínimas de Seguridad y salud ocupacional		
a)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con un plan de emergencia que incluye simulacros de evacuación y el personal está capacitado para poner en práctica dicho plan.	C	Plan de la entidad promotora. Sistema de Gestión de salud en el Trabajo Plan de emergencias. Plan de evacuación
b)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con mecanismos de extinción contra incendios.	C	Plan de la entidad promotora. Sistema de Gestión de la Salud en el Trabajo Plan de emergencias Plan de evaluación
c)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con señalización de seguridad.	C	Plan de la entidad promotora. Sistema de Gestión de la Salud en el Trabajo Plan de emergencias Plan de evaluación
d)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con ruta de evacuación o salida de emergencia.	C	Plan de la entidad promotora. Sistema de Gestión de la Salud en el Trabajo Plan de emergencias

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

			Plan de evaluación
3.2.4.9	Equipos tecnológicos y de comunicación		
	Se cuenta con equipos tecnológicos y de comunicación necesarios para garantizar la prestación del servicio, como: computador, fotocopiadora, teléfono, fax, impresora, conexión a internet y escáner	C	Infraestructura y equipos tecnológicos requeridos por el servicio.
3.2.4.10	Servicios tecnológicos		
	Cuando el Centro de Conciliación y/o Arbitraje ofrezca servicios tecnológicos (servicio de grabación y transcripción o servicios virtuales, entre otros) debe identificar y garantizar que se cuenta con los equipos, los programas y las condiciones necesarias para prestar dicho servicio.	N. A.	
3.2.4.11	Conciliación y/o arbitraje virtual (SI SE OFRECE ESTE SERVICIO)		
a)	La sala virtual de conciliación y/o arbitraje cuenta con capacidad tecnológica de voz y datos.	N. A.	
b)	La sala virtual de conciliación y/o arbitraje cuenta con sistema de videoconferencias, que incluye equipos de cómputo con programas especializados en comunicación virtual.	N. A.	
c)	La sala virtual de conciliación y/o arbitraje cuenta con un sistema para garantizar la confidencialidad de la comunicación.	N. A.	
3.2.5	Recurso humano		
3.2.5.1	Personal del Centro		
	Se han establecido y documentado los perfiles requeridos por el personal del Centro, incluyendo competencias, funciones, formación, responsabilidades y autoridades.	C	Conciliador Alicia Mainieri Medina. Arbitro Juan Guillermo Rivera
	Al establecer las funciones del personal, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje se garantiza la transparencia e imparcialidad del servicio	C	Conciliador Alicia Mainieri Medina. Arbitro Juan Guillermo Rivera

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

3.2.5.2	Conciliadores o árbitros y secretarios		
	Se establece y documenta el perfil, incluyendo las competencias requeridas de los conciliadores o árbitros, así como de los secretarios (para el ejercicio del arbitraje) que presten servicios al Centro de Conciliación y/o Arbitraje.	C	Arbitro. Juan Guillermo Rivera
b)	Para la definición del perfil de conciliadores o árbitros, así como de los secretarios (para el ejercicio del arbitraje) se tiene en cuenta como mínimo la legislación vigente.	C	Arbitro. Juan Guillermo Rivera
c)	Para la definición del perfil de conciliadores o árbitros, así como de los secretarios (para el ejercicio del arbitraje) se tiene en cuenta como mínimo el conocimiento y formación en conciliación o arbitraje.	C	Arbitro. Juan Guillermo Rivera.
d)	Para la definición del perfil de conciliadores o árbitros, así como de los secretarios (para el ejercicio del arbitraje) se tiene en cuenta como mínimo la naturaleza del Centro.	C	Privado.
f)	Para la definición del perfil de conciliadores o árbitros, así como de los secretarios (para el ejercicio del arbitraje) se tiene en cuenta como mínimo la experticia o especialidad del Centro.	C	De Familia - Civil - Comercial.
g)	Para la definición del perfil de conciliadores o árbitros, así como de los secretarios (para el ejercicio del arbitraje) se tiene en cuenta como mínimo los demás que el centro determine.	C	Documentación perfil
	Para el establecimiento y documentación del perfil de los conciliadores se tuvo en cuenta cualidades de servicio al cliente, tales como comunicación asertiva, lenguaje sencillo, cordialidad, escucha, amabilidad y creatividad, entre otros	C	Protocolo de atención. Competencias. Encuesta servicio al cliente
3.2.5.3	Registros de la formación académica, habilidades y experiencia de los profesionales		

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

	Se mantienen registros de la formación académica, habilidades y experiencia de los profesionales (conciliadores, árbitros y secretarios del tribunal arbitral) inscritos en las listas del Centro que prestan el servicio en el Centro de Conciliación y/ o Arbitraje	C	Conciliadora Alicia Mainieri Medina Arbitro Juan Guillermo Rivera. Hoja de vida Control asistencia capacitaciones
	Se mantienen registros de la formación académica, experiencia y otros que el propio Centro identifique como necesarios para el proceso educativo, para los estudiantes conciliadores que prestan el servicio en el Centro de Conciliación.	C	Hoja de vida Control asistencia capacitación
3.2.5.4	Determinación y documentación relacionada con el recurso humano		
a)	Se han documentado los deberes de los conciliadores y/o árbitros y secretarios del tribunal arbitral para con el Centro de Conciliación y/o Arbitraje como por ejemplo, la puntualidad, el lenguaje que se va a utilizar, los tiempos de entrega de las actas, constancias o laudos, el compromiso de proporcionar fórmulas para la resolución de conflictos, la comunicación de cualquier inhabilidad frente a cada caso, el tiempo establecido para aceptar o no una designación, la confidencialidad de la información, la imparcialidad, la actualización en MASC, entre otros. Los deberes y derechos establecidos deben garantizar el actuar, la ética, la transparencia, la confidencialidad y la imparcialidad de conciliadores y árbitros.	C	Carta de compromiso. Evaluación de servicios Conciliadores y Árbitros. Evaluación de satisfacción de usuarios. Protocolo de conciliación.
b)	Se han documentado los procedimientos y las sanciones por aplicar cuando los conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral no cumplen las disposiciones establecidas por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje	C	Reglamento de operación. Capítulo IV Artículo 29 y siguientes.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

c)	Se ha documentado un código de ética que proporcione directrices de conducta profesional antes, durante y después de la conciliación y/o el arbitraje.	C	Reglamento de operación Capítulo VII. Protocolo de Conciliación. Artículo 74 y siguientes.
3.2.5.5	Conocimiento y aceptación de la documentación establecida.		
	Se ha establecido algún mecanismo que garantice que los conciliadores, árbitros y secretarios del tribunal arbitral inscritos en el Centro, conocen y aceptan la información establecida en el numeral 3.2.5.4	C	Carta de compromiso. Conciliador Hugo Betancur. 2013-09-12
3.2.5.6	Proceso para conformar las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral		
	Cuando se trate de Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico, sus listas deben incluir como mínimo a los estudiantes habilitados para la práctica de conciliación y aceptados en Consultorio Jurídico	N. A.	
3.2.5.8	Disponibilidad para consulta por los medios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, de la lista y la información complementaria		
	La lista y la información complementaria están disponible para consulta por los medios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considera.	C	Página WEB. Presencial.
3.2.5.9	Actualización de lista(s) de conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral		
a)	La(s) lista(s) de conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral se actualizan cuando la legislación vigente lo requiere.	C	Solicitud de actualización de hojas de vida para conciliadores, árbitros y secretarios.
b)	La(s) lista(s) de conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral se actualizan cuando ingresa o se retira un integrante.	C	OK.
c)	La(s) lista(s) de conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral se actualizan cuando los resultados de la evaluación así lo determinen.	C	Criterio establecido en Evaluación del desempeño
3.2.5.10	Evaluación periódica del desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral		

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

a)	Se evalúa periódicamente el desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral teniendo en cuenta como mínimo los criterios de cumplimiento de los deberes establecidos.	C	Conciliador Alicia Manieri Medina.
b)	Se evalúa periódicamente el desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral teniendo en cuenta como mínimo los criterios de cumplimiento de los procedimientos, protocolos y actividades establecidos.	C	Conciliadora Alicia Manieri Medina.
c)	Se evalúa periódicamente el desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral teniendo en cuenta como mínimo los criterios de opinión o satisfacción del usuario.	C	Conciliadora Alicia Manieri Medina.
d)	Se evalúa periódicamente el desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral teniendo en cuenta como mínimo los criterios de disponibilidad.	C	Conciliador Alicia Manieri Medina.
e)	Se evalúa periódicamente el desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral teniendo en cuenta como mínimo los criterios de conocimiento y habilidades de conciliación o arbitraje.	C	Conciliador Alicia Manieri Medina.
f)	Se evalúa periódicamente el desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral teniendo en cuenta como mínimo los criterios de elaboración de las actas y constancias generadas.	C	Conciliador Alicia Manieri Medina. Resultado 4.50/5.00
3.2.5.11	Conciliadores autorizados por el Centro de Conciliación para prestar sus servicios en sus oficinas		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha establecido e implementado controles para garantizar que los conciliadores autorizados por los Centros de Conciliación cumplan con lo establecido en la legislación vigente aplicable.	N. A.	
3.2.5.12	Necesidades de formación de los conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral		

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha determinado las necesidades de formación con base en los resultados de la evaluación del desempeño de conciliadores o árbitros, la tipología de los conflictos identificados que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje atiende y los cambios en la legislación.	C	Plan de capacitación 2018. Garantías Mobiliarias 2017-12-13.
3.2.5.12.1	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha planeado y proporciona la educación continuada a los conciliadores y/o árbitros y secretarios de tribunal arbitral.	C	Listas de asistencia. Seguimiento al PGI Plan de capacitación 2018 dos jornadas de capacitación.
3.2.5.12.2	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje mantiene registros de la educación continuada proporcionada.	C	Lista de asistencia. Plan de capacitación 2018 Certificados que se adjuntan a la hoja de vida.
3.2.6	Comunicación		
	Se ha identificado la información requerida y generada por las actividades del centro	C	Plan de comunicación. Medios de comunicación.
a)	Se ha identificado la información requerida y generada por las actividades del centro, por ejemplo información sobre los MASC, qué son, beneficios, casos en los que son aplicables, cómo realizar la solicitud, requisitos mínimos de la solicitud, tiempos de programación de audiencias, citaciones y notificaciones, integración de las listas de conciliadores o árbitros, selección de conciliador o árbitro, conciliación o arbitraje, inasistencia, solicitud de actas, constancias o laudos, entre otros.	C	Página WEB. Volantes promocionales. Redes sociales. Periódico Oriente Comercial.
b)	Se ha identificado la información requerida y generada por las actividades del centro, por ejemplo consultas sobre casos particulares, tales como competencia para tramitar casos ante el Centro de Conciliación o Arbitraje, población objetivo, los posibles resultados, entre otros.	C	Presencial. Página WEB. Asesorías presenciales y/o telefónicas.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

c)	Se ha identificado la información requerida y generada por las actividades del centro, por ejemplo retroalimentación del cliente frente a la presentación de quejas y la evaluación de la satisfacción del cliente, entre otros.	C	Encuesta de satisfacción. Procedimiento de PQRS del ente promotor.
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje ha identificado el medio y la forma más apropiada, según la población objetivo del Centro de Conciliación o Arbitraje, para comunicar dicha información a su población objetivo. (La información podrá comunicarse a través de medios presenciales (en el Centro de Conciliación y/o Arbitraje), virtuales, telefónico, fax, radio, televisión, entre otros). La información puede comunicarse, a través de formatos, carteleros (información de qué hacer), guías, entrevistas, encuestas, forma verbal, entre otras.)	C	Encuesta de satisfacción. Procedimiento de PQRS del ente promotor.
3.2.7	Prestación Servicio de Conciliación		
3.2.7.1	Solicitud		
	El Centro de Conciliación debe establecer los mecanismos a través de los cuales los usuarios pueden presentar la solicitud de servicio. Dichos mecanismos deben estar acordes con la población objetivo y deben ser dados a conocer a éstos.	C	Radicado: 087 de 2018 Fecha solicitud:2018-10-30
3.2.7.1.1	Cuando los medios establecidos por el Centro para la recepción de la solicitud del servicio, sean no presenciales , el Centro de Conciliación debe asegurar que su información de contacto esté disponible y sea correcta (por ejemplo, dirección de correo, número de fax) y que se ha asignado la responsabilidad de recibo de solicitudes por estos medios.	C	Asistente Centro de Conciliación y Arbitraje. CAD
3.2.7.1.2	El Centro de conciliación debe informar al usuario sobre:		

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

a)	El Centro de Conciliación debe informar al usuario sobre los elementos mínimos que debe contener la solicitud para cada servicio, según lo establecido en la legislación vigente.	C	Asistente Centro de Conciliación y Arbitraje. Página WEB Volantes
b)	El Centro de Conciliación debe informar al usuario sobre el desarrollo de la conciliación.	C	Fecha de la audiencia: 2018-11-15
3.2.7.1.3	Al recibir la solicitud el centro de conciliación debe:		
a)	Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación verifica que la información suministrada cumpla con los requisitos establecidos por la ley y por el propio Centro.	C	Conciliadora María Eugenia Jiménez Vargas 20187-11-15
b)	Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación designa al conciliador cuando así aplique	C	Conciliadora María Eugenia Jiménez Vargas Asunto Civil.
3.2.7.2	Programación		
a)	El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad de salas.	C	Sala de audiencia
b)	El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad del conciliador.	C	Conciliadora: Conciliadora María Eugenia Jiménez Vargas Asunto Civil.
c)	El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo duración estimada de una audiencia, según las caracterizaciones y tipologías de los conflictos atendidos por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje	C	Se programan turnos de 2 horas.
3.2.7.2.1	El centro debe establecer mecanismos de control y seguimiento a las citaciones a las audiencias, según el medio que se utilice.	C	Fecha de citación: 2018-11-07
3.2.7.2.2	El Centro de Conciliación debe evaluar y sugerir al Conciliador, medios expeditos y eficaces para enviar la citación a las partes. Cuando así se establezca, el Centro podrá ayudar al conciliador a realizar la citación.	C	Empresa de mensajería Servientrega
3.2.7.2.3	El Centro de Conciliación debe verificar que el envío se haya hecho a la dirección del solicitante y solicitar al conciliador que verifique que la(s)	C	Guía No. 2015731458 Convocado Guía No. 2015731456 Convocante

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

	parte(s) convocada(s) haya(n) recibido dicha citación.		
3.2.7.2.4	El Centro de Conciliación debe establecer las acciones por tomar, incluyendo el aviso al usuario, cuando la realización de la audiencia o reunión no sea factible por factores como la imposibilidad de contactar a las partes o situaciones que afecten la disponibilidad de la sala o del conciliador y otros.	C	No se modificó la fecha de la audiencia
3.2.7.2.5	En el caso en que el Centro de Conciliación deba asignar los conciliadores, éste debe establecer un mecanismo que garantice la transparencia e imparcialidad de la asignación.	C	Lista de conciliadores y política de rotación.
3.2.7.2.6	Cuando sea aplicable, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer el tiempo de respuesta para que un conciliador acepte o no la designación. Adicionalmente, debe implementar un mecanismo para asegurarse de que se identifique cualquier inhabilidad que afecte la transparencia o imparcialidad durante el proceso.	C	Patrón Operacional. Formato MA-FF-PF-01. 5 días hábiles.
3.2.7.3	Audiencia de Conciliación		
a)	Se ha proporcionado, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo presentación de las partes.	C	Protocolo de atención:
b)	Se ha proporcionado, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo reglas para el desarrollo de la audiencia.	C	Protocolo de atención:
c)	Se ha proporcionado, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo ilustración a las partes sobre el objeto, alcance, beneficios consecuencias jurídicas y límites de la conciliación.	C	Protocolo de atención:

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

d)	Se ha proporcionado, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo el papel de los apoderados, si los hay.	C	Protocolo de atención:
e)	Se ha proporcionado, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo la presentación de los argumentos de las partes.	C	Protocolo de atención:
f)	Se ha proporcionado, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo la formulación de diferentes alternativas.	C	Protocolo de atención:
g)	Se ha proporcionado, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo los posibles resultados.	C	Protocolo de atención:
h)	Se ha proporcionado, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo el tiempo de entrega de actas, constancias entre otros	C	Protocolo de atención:
i)	Se ha proporcionado, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo el lenguaje que se debe utilizar.	C	Protocolo de atención:
3.2.7.4	Registro del acta y documentación de constancias		
	El Centro de Conciliación debe establecer mecanismos de seguimiento y alerta que recuerden al conciliador sobre el cumplimiento de sus deberes frente a los términos que exija la ley.	C	Procedimiento conciliatorio
3.2.7.4.1	El Centro de Conciliación debe establecer un procedimiento documentado para la entrega de los resultados del proceso.	C	Procedimiento conciliatorio
3.2.7.5	Archivo		

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

	La documentación relacionada con la prestación de los servicios del Centro de Conciliación debe ser gestionada de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.	C	Protocolo de atención:
3.2.7.5.1	El Centro de Conciliación debe identificar la información y el medio en el que se debe conservar. Para esto debe tener en cuenta al menos la legislación vigente y la información necesaria para operar el servicio de archivo.	C	Procedimiento archivo.
3.2.7.5.2	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe controlar dicha información (documentación).	C	CAD
a)	Se asegura que los documentos sean fácilmente identificables y trazables.	C	CAD
b)	Se asegura que los documentos permanezcan legibles con el deterioro normal.	C	CAD
c)	Se asegura que los documentos sean consultables únicamente por el personal autorizado.	C	CAD
3.2.7.5.3	El Centro de Conciliación debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir el tiempo de retención y la disposición final de la documentación.	C	CAD. Procedimiento archivo y control de documentos. Ente promotor.
a)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con integridad: mantener la información libre de modificaciones no autorizadas.	C	CAD. Procedimiento archivo y control de documentos. Ente promotor.
b)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con disponibilidad: característica, calidad o condición de la información de encontrarse a disposición del personal autorizado.	C	CAD. Procedimiento archivo y control de documentos. Ente promotor
c)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con confidencialidad: característica por la que se garantiza que está accesible únicamente a	C	CAD. Procedimiento archivo y control de documentos. Ente promotor

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

	personal autorizado a acceder a dicha información.		
d)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información se conserve de conformidad con la ley	C	CAD. Procedimiento archivo y control de documentos. Ente promotor. Ley General de Archivo 594/2000
3.2.7.5.4	Archivo El Centro de Conciliación debe designar a una persona responsable para el control del archivo.(Ley 594 y Archivo General de la Nación)	C	Asistente del CAD Procedimiento archivo y control de documentos. Ente promotor.
3.2.8	Prestación del servicio de arbitraje		
3.2.8.1	Reglamento Arbitral		
a)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene procedimiento del arbitraje institucional.	C	Reglamento del Centro. Capítulo V. Sección III. Artículo 53 y siguientes. Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje.
b)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene integración de listas de árbitros y secretarios del tribunal arbitral.	C	Procedimiento del Centro, artículos 21 y 24. y Protocolo operacional del servicio de arbitraje, artículo 53.
c)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene procedimiento para designar árbitros cuando así se requiera.	C	Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje, artículos 35 y 55.
d)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene designación de secretarios de tribunal arbitral.	C	Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje, artículo 36

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

e)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene costos de los servicios.	C	Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje, artículo 71
f)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene impedimentos, objeciones o conflictos de intereses.	C	Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje, artículo 29 Capítulo IV.
3.2.8.2	Solicitud de convocatoria del Tribunal de Arbitramento o Demanda Arbitral		
	El Centro de Arbitraje debe identificar los medios a través de los cuales los usuarios pueden presentar la solicitud de convocatoria de arbitraje o la demanda arbitral. Dichos medios deben ser acordes con la legislación vigente, la población objetivo y ser dados a conocer a la misma.	C	Presencial y en la sede principal.
3.2.8.2.1	Cuando los medios establecidos por el Centro para la recepción de la solicitud del servicio de arbitraje o la demanda arbitral, sean no presenciales, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe asegurar que su información de contacto esté disponible y sea correcta (por ejemplo, dirección de correo, número de fax) y que la responsabilidad de recibo de solicitudes por estos medios ha sido asignada.	N. A.	
3.2.8.2.2	El centro de Arbitraje debe informar al usuario:		
a)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario sobre los elementos mínimos que debe contener la solicitud de arbitraje.	C	Página WEB. Volantes promocionales
b)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario sobre el desarrollo del arbitraje institucional.	C	Página WEB. Volantes promocionales
c)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario sobre los métodos de designación de los árbitros.	C	Presencial, Asesoría inicial, Página WEB. Volantes promocionales

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

d)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario sobre los criterios para la determinación de los costos del Tribunal de Arbitramento por parte de los árbitros, y un cálculo aproximado de los mismos, que incluya los honorarios de los árbitros y del secretario del tribunal arbitral, los gastos de funcionamiento, y la enumeración de gastos adicionales probables.	C	Página WEB. Volantes promocionales Presencial y/o telefónica
e)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario que los costos serán determinados por el tribunal de arbitramento, y que la cuantía del trámite arbitral puede variar en el curso del proceso.	C	Presencial, Asesoría inicial, Página WEB. Volantes promocionales
3.2.8.2.3	Al recibir la solicitud debe:		
a)	Al recibir la solicitud o la demanda arbitral, el Centro de Arbitraje debe verificar mínimo la existencia de la Cláusula Compromisoria o el Contrato de Compromiso.	C	Previo a la citación a las partes para el nombramiento de árbitro.
b)	Al recibir la solicitud o la demanda arbitral, el Centro de Arbitraje debe verificar mínimo la forma en que serán designados los árbitros.	C	Cláusula compromisoria.
3.2.8.3	Programación		
a)	Para la realización de la audiencia de designación de árbitros y la audiencia de Instalación del Tribunal, el Centro de Arbitraje debe tener en cuenta como mínimo la disponibilidad de salas.	C	Sala de audiencia y recursos del ente promotor
b)	Para la realización de la audiencia de designación de árbitros y la audiencia de Instalación del Tribunal, el Centro de Arbitraje debe tener en cuenta como mínimo la duración estimada de las reuniones	C	Por experiencias anteriores.
c)	Para la realización de la audiencia de designación de árbitros y la audiencia de Instalación del Tribunal, el Centro de Arbitraje debe tener en cuenta como mínimo los medios más apropiados para invitar o citar a las partes y árbitros cuando se requiera.	C	Correo electrónico y/o Empresas de Mensajería.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

	En los casos en que el Centro de Arbitraje debe designar los árbitros y/o el secretario, éste debe establecer un mecanismo que garantice la transparencia e imparcialidad de la designación.	C	Lo nombran las partes o el director, dependiendo de la especialidad. Reglamento del Centro, artículo 35.
3.2.8.4	Documentación		
	Se ha establecido el procedimiento de entrega de la demanda y sus anexos al Tribunal de Arbitramento, y se deja constancia escrita de tal hecho	C	Acta de instalación del tribunal.
3.2.8.5	Archivo		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje, ha implementado disposiciones de archivo (numeral 3.2.7.5) cuando ofrece el servicio de custodia de los laudos arbitrales.	C	Tablas de retención.
4	Evaluación y Mejoramiento		
4.1	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar al menos una vez al año el cumplimiento de lo planificado contra lo ejecutado y realizar ajustes cuando así se requiera	C	Plan General Institucional. Presupuesto. Demanda de los servicios.
4.2	Se ha establecido, implementado y mantenido un procedimiento documentado para el tratamiento de las quejas recibidas por el usuario, los conciliadores, los árbitros y los secretarios.	C	Procedimiento PQRS del ente promotor
a)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el medio de recepción.	C	Procedimiento PQRS del ente promotor
b)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo la evaluación de la queja (causas de la queja y posibles soluciones).	C	Procedimiento PQRS del ente promotor
c)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el tratamiento de la queja.	C	Procedimiento PQRS del ente promotor
d)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo información al usuario, cuando sea aplicable.	C	Procedimiento PQRS del ente promotor

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

e)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el personal responsable.	C	Procedimiento PQRS del ente promotor
4.3	Se evalúa la satisfacción del usuario, los conciliadores y los árbitros, en relación con el servicio prestado y frente al desempeño de los conciliadores y/o árbitros.	C	Satisfacción de los usuarios 2018-10-30: Centro de Conciliación y/o Arbitraje Sbre – octubre 100.0% 2018-06-30 Conciliadores y Árbitros: 92.0%
4.4	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe		
a)	recopilar y analizar la información obtenida durante los procesos establecidos en los numerales 3.2.3, 4.1, 4.2 y 4.3 e identificar las no conformidades actuales y potenciales a la hora de prestar sus servicios.	C	SAM 2018-07-17 En trámite. Gestión de riesgos.
b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar la causa de las no conformidades actuales y potenciales.	C	Análisis de datos.
c)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades actuales y potenciales.	C	AM 2018-07-17
d)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar el resultado de las acciones tomadas.	C	AM 2018-07-17
e)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe comunicar las acciones tomadas así como su resultado	C	AM 2018-07-17
f)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe mantener los registros de las actividades establecidas en los literales a) al e) del presente numeral.	C	Ciclo de auditoría interna de 2018-05-21/22 y 23
Observaciones Adicionales:			

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

ANEXO 8

CERTIFICADOS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO ISO 9001 O NTC 55

Iconet



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

**CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE
ANTIOQUEÑO**

Carrera 47 No. 64A - 263 Kilómetro 2 Vía Belén Rionegro Rionegro, Antioquia, Colombia

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2015

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:
This certificate is applicable to the following scope:

**Prestación de servicios de: Afiliación, registro público,
información comercial y formación empresarial**

**Services provision of: affiliation, public records, commercial
information, and business formation**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Fecha de Aprobación: Approval Date:	2007 12 12	Certificado: Certificate	SC5057-1
Fecha de Vencimiento: Expiration Date:	2019 12 11	Fecha Última Modificación: Last Modification Date:	2016 12 22
		Fecha de Restauración: Restoration Date:	

Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo
CEO