

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



1. INFORMACION GENERAL

| |
|---|
| ORGANIZACIÓN |
| CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO. CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN |
| 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 | Renovación | 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 | 2019-11-08 | 0.5 |
| Evaluación | 2019-11-18 y 19 | 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: 2019-11-08

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. Autorización para continuar con la prestación de los servicios.

- 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 - 2019.

| Principales quejas o reclamaciones recurrentes | Principal causa | Acciones tomadas |
|--|--|---|
| 19 quejas | 5 de servicio al cliente 5 por servicio de renovaciones 9 por asuntos varios | Se capacita en el tema de habilidades blandas. Se vincula una auxiliar de servicio que atiende desde la recepción Se vincula la dirección del |

| | | |
|-------------------|--|---|
| | | proceso de mercadeo, |
| 13 sugerencias | | |
| 54 felicitaciones | | |
| 4 reclamos | Información comercial Afiliados Trámites Calidad de la información Imagen institucional. | Se fortalece el proceso de Servicios de Desarrollo Empresarial. |

Se cuenta con un procedimiento documentado, gestión de los comentarios de los clientes. permite atender las quejas – reclamos – sugerencias - felicitaciones, donde se obtiene el registro, se determina el tratamiento, se realiza el seguimiento y se comunica el resultado. Se controla la numeración consecutiva por fecha en orden de llegada, con el consecutivo de radicación en el CAD y se asegura la atención del 100.0% de los eventos.

Tendencia en las evaluaciones de satisfacción: 2019 hasta octubre – 98.0% - 2018 – 99.0%

Acciones de mejora: Se fortalece el control del proceso de atención a los registros públicos, descentralizando dicho servicio desde los diferentes municipios en el periodo de renovaciones.

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 X 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 X 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 X 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 X No .

d. Cambios en la Organización

1. A nivel estratégico, se intervienen los indicadores que se tenían con criterio de cobertura, para evaluar los impactos en las empresas a través de la gestión del fortalecimiento y desarrollo empresarial.
2. En el proceso de Relacionamiento institucional, se implementa un nuevo modelo de relacionamiento soportado en una metodología de Naciones Unidas, con énfasis en la transversalidad del compromiso de satisfacción entre las partes.
3. A nivel de procesos, se ha implementado un nuevo proceso, Gestión de Mercadeo que involucra el tema de servicio al cliente.
4. A nivel de seguridad de la información, se implementa el tratamiento de riesgos a través de la Norma 27005.
5. Se actualiza la plataforma CRM que integra la gestión del cliente y la información operacional, con fines de fortalecer la oferta formativa.
6. Se desarrolla un flujo de trabajo para agilizar el proceso de formación del personal interno.

7. Se adelanta la estrategia de medición de la cultura organizacional.
8. Se transforma el proceso de compras a través de la implementación de un aplicativo diseñado para tal fin.

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

f. Restauración de la certificación. N. A.

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.

- La buena predisposición y la apertura mental que se evidencia en el equipo de trabajo para atender el servicio de auditoría externa, permite crear un ambiente adecuado para la evaluación conjunta del sistema, lo que demuestra el compromiso con la mejora continua del mismo.
- La determinación de indicadores de impacto a través de la gestión del fortalecimiento y desarrollo empresarial, va a permitir consolidar la gestión empresarial a través de modelos contemporáneos con fines de sostenibilidad y calidad.
- La mediación con recursos internacionales, con el fin de facilitar las asesorías de expertos de Holanda y Alemania, a las empresas afiliadas, permite gestionar proyectos en los diferentes sectores, con fines de mejoramiento de productividad en dichas empresas y competitividad de éstos sectores.
- Se observa el enfoque hacia la innovación en todas las estrategias de atención por parte de la Cámara, que a su vez es trasladado en términos de conocimiento a las empresas afiliadas, lo que redundará en aportes regionales hacia la productividad, la calidad y la competitividad.
- El reconocimiento por parte del Centro Nacional de Consultoría, a modo de referenciación, acerca de la metodología de los Centros Empresariales, va a permitir un aporte para el Departamento Nacional de Planeación para los estudios que se vienen adelantando a nivel nacional.
- Dentro de los instrumentos, entendidos como estrategias asociadas al PGI, se observa que la Cámara ha sido invitada por diferentes entes territoriales y gremiales, para adelantar las actividades específicas de dichas estrategias, lo que evidencia el reconocimiento en la región, además de facilitar la generación de sinergias que se traducen en impactos de mejora importantes y aportantes en las gestiones institucionales.
- Se evidencia el compromiso de la organización con el mantenimiento eficaz del sistema, en función de asegurar la sostenibilidad, desde la asignación de una profesional que reciba las responsabilidades de administrar desde la integralidad, dicho sistema.
- La invitación realizada por la Corporación Calidad, para que la Cámara participe en la entrega del Premio Nacional a la Excelencia y La Innovación en Gestión, el próximo jueves 05 de diciembre, insinúa que ésta organización se encuentra dentro de las opcionadas al reconocimiento, demostrando así, el gran compromiso institucional con la calidad en respuesta a su capacidad de gestión, que se convertirá en elemento diferenciador dentro del sector de las Cámaras de Comercio.
- La adopción del modelo de gestión del conocimiento y los avances desarrollados en cada una de las etapas del mismo, va a permitir la construcción de una organización inteligente, que aprende de su propia experiencia.

Oportunidades de mejora

- Es importante considerar la realización de un aporte en términos de formación para las empresas del medio, acerca del modelo de relacionamiento con partes interesadas, que hoy se implementa en la Cámara, con fines de asegurar la sostenibilidad de éstas, con niveles de productividad y calidad.
- Trabajar en el fortalecimiento de la articulación de las oportunidades a la gestión de riesgos, desde la identificación de nuevos controles determinados por los procesos a través de la identificación de riesgos asociados a la atención de necesidades y expectativas como compromiso de satisfacción con partes interesadas.
- Con el fin de facilitar la comprensión y administración eficaz del sistema integral, determinar y

documentar una matriz que articule los componentes del sistema, así: Contexto organizacional, las partes interesadas pertinentes a dicho contexto, necesidades y expectativas asociadas a dichas partes interesadas, riesgos y oportunidades en relación con el tema anterior, procesos responsables, indicadores y medición posterior.

- Capacitar al equipo de auditores internos para el desarrollo de competencias que se evidencien en la redacción de hallazgos de auditoría, con el fin de facilitar la identificación de la trazabilidad de los eventos y la toma de decisiones correctivas y/o de mejora pertinentes.
- Reforzar igualmente desde la capacitación al equipo de servidores responsables del mantenimiento de las condiciones ambientales en los centros de documentación, acerca de la importancia de los registros, su frecuencia y análisis posterior, de tal forma que se tomen correctivos y/o acciones correctivas pertinentes.
- Dada la madurez del sistema, revisar el establecimiento de categorías entre los componentes del mismo, (macro-procesos – procesos), con el fin de superar el pensamiento funcional con el cual se ha trabajado desde las estructuras piramidales y consolidar así, una verdadera gestión con enfoque hacia los procesos.
- En concordancia con la recomendación anterior y en respuesta al dinamismo de la organización, considerar la realización de un ejercicio de revisión del diseño de la estructura enfocada a la gestión de procesos (Mapa de procesos), que permita visualizar si la operación del día a día, ha superado la documentación del mismo, además, facilitar la consolidación de una única estructura organizacional, evitando así, la dualidad de estructuras operando a la vez.
- Eliminar el establecimiento de criterios de medición con base en Indicadores de “cumplimiento”, para que sean sustituidos y/o complementados con evaluaciones desde los conceptos de: Eficiencia – Eficacia – Efectividad (impacto), como fuente de mejoras importantes y aportantes para los procesos. Para el caso del proceso de relacionamiento institucional, evaluar los niveles de satisfacción de las partes interesadas.
- Es importante diferenciar conceptualmente las necesidades y las expectativas en relación con partes interesadas, de tal forma que se facilite el establecimiento de compromisos por parte de los procesos, que a través del seguimiento de éstos, se asegure la satisfacción de dichos stakeholders.
- Dado que la Cámara se ha convertido en referente regional en temas gestión, considerar como estrategia de impacto, el motivar a los recientes administradores de los entes territoriales para acompañarlos en el diseño y documentación de los planes de desarrollo municipales, que se convierta en fuente posterior de acompañamiento con fines de desarrollo sostenido.
- Revisar los textos asignados a los objetivos de los procesos, para expresar en una relación de efecto – causa, el “qué hacer”, el “cómo hacerlo” y el “para qué hacerlo”, de tal forma que éste último componente, se convierta en criterio de medición de la eficacia e impacto posterior.
- Dado que hoy se ha superado el tiempo establecido como promesa de servicio en la atención de los trámites (24 horas), como requisito de oportunidad, agilizar la realización del estudio propuesto de “tiempos y movimientos”, que permita determinar un criterio técnico, como soporte de la nueva decisión, en términos de disminución del ciclo de atención. .
- Integrar temas de capacitación de corta duración y articularlos con las competencias determinadas y documentadas en los perfiles de cargos y/o en los valores corporativos, para que sean éstas, las

que determinan los criterios de medición de la eficacia e impacto posterior.

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 2019-11-19, 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: 100-2019

Solicitante: Jorge Hernán Duque Hoyos

Solicitado: The Grace OF god farms SA S

Asunto: Civil.

Resultado: No comparecencia de la solicitada

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 la documentación de los requisitos establecidos en los perfiles de cargos, con el fin de precisar el ítem de competencias y/o habilidades específicas, que se conviertan en insumo de evaluación del desempeño como complemento de los calificados hoy en cumplimiento de los compromisos establecidos en el reglamento de operación.

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 | |
| Se recomienda Mantener el certificado | |
| X Se recomienda Renovar el certificado | NTC5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE V. CERO NTC 5906:2012 ARBITRATION AND OR MEDIATION CENTER. V_CERO |
| ___ Se recomienda Ampliar el alcance del certificado | |
| ___ Se recomienda Reactivar el certificado | |
| ___ Se recomienda No Otorgar el certificado | |
| ___ Se recomienda Suspender el certificado | |
| ___ Se recomienda Cancelar el certificado | |
| ___ Se recomienda No Ampliar el alcance del certificado | |
| ___ 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: | 2019-11-19 | 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. |
|------------------|---|

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



| | |
|----------|--|
| | 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:

Cámara 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:2019-11-18 y 19

| 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. Gestión Administrativa – Gestión de las TICS – Gestión Integral del Talento Humano – Gestión Contable y Financiera. Ficha de presupuesto 2020. |
| 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 | Gestión de Comunicaciones. 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 trimestrales a la Presidencia 2019 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 independiente. 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 | | |

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

| | | | |
|----------------|--|----------|---|
| 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. |
| 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. 2019-05-21/22 y 23. |
| 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 – Restitución de inmuebles arrendados. |
| 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. |

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

| | | | |
|--------------|--|----------|--|
| 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. Programas de superación de la pobreza. |
| f) | Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta tipo de persona (natural o jurídica). | C | Personas naturales y Jurídicas. Entes territoriales. |
| 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 2016-09-01. |
| 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. 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 | C | Información documentada por cada servicio prestado |

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

| | | | |
|--------------|---|---|--|
| | presente numeral. | | |
| 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 de Justicia y del Derecho. Informes (Actas y/o Constancias) enviados al SICCAP Políticas de gestión documental. |
| 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 y/o constancias 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 2019. Tema Los problemas que se presentan en la prestación de los servicios de conciliación. 2019-07-22. Plan de capacitación MASC en el sector inmobiliario. |
| 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. |

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

| | | | |
|----------------|---|----------|--|
| 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 Patrones Operacionales |
| 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 semestrales 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. | | |

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

| | | | |
|----------------|---|----------|--|
| | 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. |
| 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. Carteleros. 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. | | |

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

| | | | |
|----------------|---|---|---|
| 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. |
| 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 | | |

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

| | | | |
|----------------|---|----------|--|
| | 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. |
| 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 Calibración Laboratorio Metrológico de Antioquia Certificado No. LTH492 de 2019-09-05. Termo-higrómetro Digital. |
| 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 Ultimo simulacro realizado en 2019-05-27 al 31 Semana de riesgos |

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

| | | | |
|-----------------|---|--------------|---|
| 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 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, fotocopidora, 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 | N. A. | |

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

| | | | |
|----------------|--|----------|--|
| | garantizar la confidencialidad de la comunicación. | | |
| 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 Hugo Alexander Betancur Sánchez. Arbitro Carlos Esteban Gómez |
| | Al establecer las funciones del personal, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje se garantiza la transparencia e imparcialidad del servicio | C | Conciliador Hugo Alexander Betancur Sánchez. Arbitro Carlos Esteban Gómez |
| 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. Carlos Esteban Gómez. Evaluación de desempeño: 4.4 (87.5%) 2019-02-01 |
| 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. Carlos Esteban Gómez |
| 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. Carlos Esteban Gómez |
| 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. |

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

| | | | |
|---------|---|---|--|
| 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 | | |
| | 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 | Conciliador Hugo Alexander Betancur Sánchez. Arbitro Carlos Esteban Gómez 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. | C | Carta de compromiso. Evaluación de servicios Conciliadores y Árbitros. Evaluación de satisfacción de usuarios. Protocolo de conciliación. |

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

| | | | |
|----------------|--|--------------|--|
| | Los deberes y derechos establecidos deben garantizar el actuar, la ética, la transparencia, la confidencialidad y la imparcialidad de conciliadores y árbitros. | | |
| 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 | Régimen Sancionatorio. Reglamento de operación. Capítulo IV Artículo 29 y siguientes. |
| 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 Alexander 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 | | |

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

| | | | |
|-----------------|--|----------|---|
| 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. Se actualizan cada dos años par. Última actualización 2018 |
| 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 | | |
| 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 | C | Conciliador Alicia Manieri Medina. |

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

| | | | |
|-------------------|--|-------|---|
| | habilidades de conciliación o arbitraje. | | |
| 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 4.90/5.00 2019-02-01 |
| 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 | | |
| | 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 2019. MASC en la gestión inmobiliaria. 2019-05-29. |
| 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 2019 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 2019-07-29 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. Oficina de Comunicación ente promotor. |

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

| | | | |
|----------------|---|---|--|
| 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. |
| 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 | | |

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

| | | | |
|------------------|---|----------|---|
| | 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: 100-2019 Fecha solicitud:2019-10-25 |
| 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: | | |
| 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: 2019-11-18 |
| 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 Morelia Ramírez Giraldo 2019-11-18 |
| b) | Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación designa al conciliador cuando así aplique | C | Conciliadora Morelia Ramírez Giraldo 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: Morelia Ramírez Giraldo Asunto Civil. |

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

| | | | |
|------------------|--|----------|---|
| 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 3 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: 2019-11-01 |
| 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) parte(s) convocada(s) haya(n) recibido dicha citación. | C | Guía No. 2034325305 Convocado Guía No. 2034325304 Convocante |
| 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 | C | Patrón Operacional. Formato MA-FF-PF-01. 5 días hábiles. |

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

| | | | |
|----------------|--|----------|------------------------|
| | el proceso. | | |
| 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: |
| 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: |

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

| | | | |
|------------------|---|----------|-----------------------------|
| 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 | | |
| | 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 |

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

| | | | |
|------------------|---|----------|--|
| 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, cualidad 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 personal autorizado a acceder a dicha información. | C | CAD. Procedimiento archivo y control de documentos. Ente promotor |
| 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. MA-PO-PS-01 Versión 02 Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje. |

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

| | | | |
|------------------|--|--------------|---|
| 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. Procedimiento de Arbitraje institucional. 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 |
| 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 | N. A. | |

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

| | | | |
|------------------|---|----------|---|
| | responsabilidad de recibo de solicitudes por estos medios ha sido asignada. | | |
| 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 |
| 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. Lo realiza directamente el Director del Centro de Arbitraje. |
| b) | Al recibir la solicitud o la demanda arbitral, el Centro de Arbitraje debe verificar mínimo la forma en que serán | C | Cláusula compromisoria. |

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

| | | | |
|----------------|---|----------|--|
| | designados los árbitros. | | |
| 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. |
| | 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 espacialidad. 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 | CAD. 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 en tiempo real, corte a 2019- 11-01. Demanda de los servicios. |

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

| | | | |
|------------|---|----------|---|
| 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 de Comentarios versión 06 que equivale al procedimiento para la gestión de las 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 Buzón de comentarios – Página WEB |
| 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 |
| 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 2019-I: 100.0% Centro de Conciliación y/o Arbitraje 2019-09-30 Conciliadores y Árbitros: 87.0% |
| 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 | Revisión por la Dirección 2019-10-25 SAM 2019-10-25 Se implementa revisión previa por parte del Director del Centro de Conciliación, a las actas, antes de enviarlas al SICCAC |
| b) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar la causa de las no conformidades actuales y potenciales. | C | Análisis de datos. |

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

| | | | |
|-----------------------------------|---|----------|---|
| 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 | Auditoría interna 2019-08-20. AM No. 19-002225 2019-09-20 Revisión de pertinencia de la firma digital por parte del conciliador previa entrega de constancias de no comparecencia. |
| d) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar el resultado de las acciones tomadas. | C | AM No. 19-002224 2019-09-20 Identificar otros instrumentos para conocer el grado de satisfacción por parte del usuario, diferente a la aplicación de la encuesta. En proceso de desarrollo. |
| e) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe comunicar las acciones tomadas así como su resultado | C | AM No. 19-002226 2019-09-20 |
| 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 2019-08-20. |
| Observaciones Adicionales: | | | |

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN NTC 5906

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O PROCESO

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE:

DIRECCIÓN: Centro de Conciliación Arbitraje y Amigable Composición. Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño.

Rionegro

CIUDAD:

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

| |
|--|
| CRITERIOS: NTC-5906-2012 |
| ALCANCE DEL SERVICIO CENTRO DE CONCILIACIÓN. Servicio de Conciliación |
| AUDITOR(ES): Rodrigo Mejía G |
| EXPERTO TÉCNICO (Cuando Aplique): |
| FECHA AUDITORIA: 2019-11-18 y 19 |

| | REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O PROCESO | C: Conforme NC: No conforme O: Observación | OBSERVACIONES |
|------------|---|---|---|
| 3. | REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | | |
| 3.1 | CONTROL DE DOCUMENTOS | | |
| | Este numeral se aplica para todos los procedimientos, planes y/o documentos relacionados con la aplicación de este anexo, los cuales se deben elaborar e implementar efectivamente. | C | PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS DE LA CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO. |
| | a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, | C | |

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

| | | | |
|------------|--|----------|--|
| | b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, | C | |
| | c. Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, | C | |
| | d. Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, esto incluye el(los) referencial(es) correspondiente(s) al producto y las normas complementarias. | C | |
| | e. Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, | C | |
| | f. Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y | C | |
| | g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. | C | |
| 3.2 | CONTROL DE LOS REGISTROS | C | Equivalente a los Requisitos 3.2.7.5 - |

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

| | | | |
|--------------|---|-----------|--|
| 4 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | C | Equivalente al Requisito 3.2.2 |
| 4.1 | RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | C | Equivalente a los Requisitos 3.2.2 - 3.2.5.4 y 3.2.5.6 |
| 4.2 | REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN | C | Equivalente al Requisito 3.2.2 |
| 5 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | C | Equivalente al Requisito 3.1.1 |
| 5.1 | PROVISIÓN DE RECURSOS | C | Equivalente al Requisito 3.1.1 |
| 5.2 | RECURSOS HUMANOS | C | Equivalente al Requisito 3.2.5 |
| 6. | PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO | C | Equivalente al Requisito 3.2.7 |
| 6.1 | CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO | C | Equivalente a los Requisitos 3.2.7.3 - 3.2.7.4 - 3.2.7.5 |
| 6.2 | IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO | C | Equivalente a los Requisitos 3.2.7.3 - 3.2.7.4 - 3.2.7.5.2 - 3.2.7.5.3 - |
| 6.3 | GESTIÓN DE PROVEEDORES | NA | |
| 6.3.1 | La organización debe asegurarse que los productos utilizados en la prestación del servicio o para el proceso cumple los requisitos de compra especificados y debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para lograr esto. | NA | |

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

| | | | |
|--------------|--|-----------|------------------------------|
| 6.3.2 | Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas, (ver numeral 3.2). | NA | |
| 6.4 | CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | NA | No Aplica |
| 7 | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | C | Equivalente al Requisito 4.1 |
| 7.1 | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO O PROCESO | C | Equivalente al Requisito 4.1 |
| | La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del servicio o proceso para verificar que se cumplen los requisitos del referencial para el cual se solicita la marca de conformidad ICONTEC y debe demostrar su cumplimiento, para tal fin, la organización debe aplicar procedimientos documentados | C | Equivalente al Requisito 4.1 |

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

| | | | |
|------------|--|-----------|------------------------------|
| | <p>La Organización debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, (ver numeral 3.2). Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la prestación del servicio o realización del proceso.</p> | C | Equivalente al Requisito 4.1 |
| 7.2 | CONTROL DEL SERVICIO O PROCESO NO CONFORME | NA | |
| | <p>La organización debe asegurar que el servicio o proceso que no sea conforme con los requisitos, se identifica. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. Cuando se detecta un servicio o proceso no conforme después de la entrega, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad</p> | NA | |
| 7.3 | ACCIONES CORRECTIVAS | C | Equivalente al Requisito 4.4 |

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

| | | | |
|-----------------------------------|---|----------|--|
| 8. | TRATAMIENTO DE RECLAMOS | C | Equivalente a los Requisitos 4.2 - 4.3 |
| 9. | CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES | C | Equivalente al Requisito 3 |
| Observaciones Adicionales: | | | |

ANEXO 8

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





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

Certificado: SC5057-1
Certificate

Fecha de Aprobación: 2007 12 12
Approval Date:

Fecha Última Modificación: 2016 12 22
Last Modification Date

Fecha de Vencimiento: 2019 12 11
Expiration Date

Fecha de Restauración:
Restoration Date


Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo
CEO

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