

**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 Kilómetro 2 Vía Belén Rionegro Rionegro – Antioquia – Colombia

REFERENCIAL(ES)	TIPO DE EVALUACIÓN	SEDE	ALCANCE DEL SERVICIO O PROCESO
NTC 5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE	Seguimiento.	Carrera 47 No. 64 A – 263 Kilómetro 2 Vía Belén Rionegro Rionegro – Antioquia – Colombia	Servicio de Conciliación y Arbitraje.

CÓDIGO SECTOR IAF
Indicar el sector IAF 35-1

Referencial(es) de certificación:	Numero de certificado	Fecha de vencimiento del certificado
NTC 5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE	CS-CER 507934	2019-12-21

EXCLUSIONES JUSTIFICADAS:

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



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	ISO 9001/2015 Prestación de servicios de: Afiliación, registro público, información comercial y formación empresarial	2019-12-11

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Nombre:	Diana Gabriela Parra Quintero
Cargo:	Directora Gestión Organizacional
Correo electrónico	di.organizacional@coa.org.co

	FECHA	DURACIÓN (días – evaluador)
Revisión inicial/Planificación	2017-10-13	0.5
Evaluación	2017-10-24 y 25	1.5
Evaluación complementaria (si se aplica)	N. A.	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		

**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: 2017-10-13

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. Hasta 2017-09-30, 88 eventos totales.

	Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
	Quejas 37	Servicio al cliente: Atención de las asesoras y Tiempos de atención. Infraestructura Tecnológica: Expedición de certificados, Conexión a internet, Comunicación telefónica	Reestructuración de la página web. Protocolos de servicio al cliente Desarrollo de competencias en el personal. Disminución de la promesa del servicio (24 horas)

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



Reclamos 4	Fortalecimiento y desarrollo empresarial: Mayor acompañamiento con programas de fortalecimiento y desarrollo empresarial Infraestructura: Oficina de Sonsón Trámite: Errores en el registro.	Capacitación gratuita en los municipios.
Sugerencias 20	Servicio al cliente: Taquilla para certificados y devoluciones. Formación Empresarial: Brindar más capacitaciones en los municipios	Capacitación gratuita en los municipios.
Felicitaciones 27	Servicio al cliente: Atención de los asesores.	
Total: 88 eventos		

Se tiene un procedimiento documentado para el registro, determinación del tratamiento, seguimiento y evaluación de satisfacción, en la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de los usuarios del servicio, se encuentra en versión 03. Permite controlar la numeración consecutiva y controlar la atención de la totalidad de los eventos.

Tendencia en la evaluación de satisfacción: 2015 – 98.0% 2016 – 94.0% 2017 – 96.0%

Acción de mejora: Se acompaña a los usuarios en el diligenciamiento de las solicitudes de información.

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

- Se decide que el período de planeación estratégica pasa de ser de 3 años a un período de 4 años, período de la Junta Directiva.
- Se postulan al Premio Colombiano a la Excelencia e Innovación en Gestión.
- Se incorpora el concepto de “Sostenibilidad” en los imperativos estratégicos de la Cámara.
- La dirección de tecnología entra a ser parte del equipo directivo.
- Se trabaja en la implementación de un modelo de relacionamiento con los stakeholders, modelo propuesto por Naciones Unidas, lo que incidió en la formulación del cargo de Analista de Relaciones Corporativas.
- Se implementa el sistema de seguridad de la información en cumplimiento de la Norma ISO

27000/2013.

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

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Sí/No

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 SGCC en el literal c. (Favor tener en cuenta los elementos del SGCC establecidos en el Anexo 1 del R-PD-006 frente a los resultados de la última auditoría de 9001 o NTC 5555 reportados en el último informe del certificado de sistemas de gestión de calidad)

Si la respuesta es negativa en los literales a) o en b), por favor diligencie el siguiente campo:

c. ¿El sistema de gestión para el control de la conformidad de la Organización es conforme?

SI X NO ____

Si la respuesta es negativa el concepto dado en el numeral 5. debe ser no aprobatorio

d. Observaciones de la evaluación

Hallazgos que apoyan la conformidad

- La buena predisposición y apertura mental que tienen los líderes de procesos y sus equipos de trabajo para atender el servicio de auditoría externa, porque permite crear un ambiente adecuado para la evaluación conjunta del sistema, lo que demuestra el compromiso con la mejora continua del mismo.
- La decisión organizacional de presentarse al premio Colombiano a la Excelencia e Innovación en Gestión, demuestra la confianza institucional en la capacidad de gestión de sus sistemas integrados, lo que evidencia el trabajo articulado de sus procesos y el reconocimiento empresarial dentro del contexto.
- Se observa la implementación de un modelo de gestión del conocimiento, que además de estar articulado con la estrategia, se soporta en el tema de la innovación y el liderazgo, mediante el uso herramientas como el ISO Tools y el aplicativo HELP para registros públicos, que permiten sistematizar las experiencias aprendidas en la organización.
- La implementación del modelo de relacionamiento corporativo con los stakeholders, modelo propuesto por Naciones Unidas, UNEP y Accountability, ha permitido a la Cámara convertir en valor agregado la gestión de expectativas y necesidades de dichas partes, además, se ha facilitado la identificación de aspectos que se convierten en estrategias y nuevas prácticas comerciales.
- La realización reciente del concurso de innovación, mediante el sistema de definición de términos de referencia a nivel interno, en la cual se obtuvieron 460 ideas innovadoras, de las cuales fueron calificadas en categoría oro, plata y bronce y de ellas se desprendieron 3 proyectos organizacionales que serán considerados en el presupuesto financiero del año 2018; lo anterior demuestra el compromiso de parte de la Dirección con el cambio como fuente de competitividad.

Oportunidades de mejora

- Como un valor agregado de la organización, considerar los posibles incumplimientos de requisitos derivados de la promesa de valor en relación con las expectativas y necesidades establecidas con los grupos de interés, como fuente del registro y control de las salidas no conformes, dado que éstas pueden afectar el desempeño del sistema integral.
- Eliminar la determinación de metas asociadas a los niveles de desempeño de los indicadores, con base en frecuencias anuales, dado que éstos pueden conducir a la identificación de sorpresas al final de los períodos fiscales, que pudieron ser atendidas de manera ágil y oportuna.
- Dada la madurez del sistema, reconsiderar la determinación de criterios de medición con base en cumplimiento presupuestal, dado que se supone que el futuro va a ser una proyección estadística del pasado, aspecto éste, que no siempre se cumple; sustituir dicho criterio por la metodología de “presupuesto base cero”.
- Con el fin de evitar la desagregación de componentes dentro del sistema, denominados procesos, considerar desde el diseño del mismo, la articulación y/o fusión entre ellos, de tal forma que se gestione de principio a fin un concepto empresarial. Ej; “Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial”.
- Agilizar la implementación de un “Plan Estratégico de Mercadeo”, que permita por parte del proceso de Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial, intervenir los sectores económicos, con miras a impactar el desempeño de las empresas participantes.
- Revisar la descripción de los objetivos asignados a los procesos del sistema, para expresar en una elación de efecto – causa, el “qué hacer”, el “cómo hacerlo” y el “para qué hacerlo”, de tal forma que éste último elemento, se convierta en fuente de medición de la eficacia e impacto

posterior.

- Para aquellos indicadores que evalúen cumplimiento y/o requisitos de calidad, considerar el establecimiento de niveles de resultado deseado del 100.0%, evitando así, el aceptar estándares de desempeño deficitarios.
- Dado que la gestión de costos, incide en el desempeño del sistema, considerar el establecimiento de indicadores de productividad para los procesos misionales, cuyo resultado se convierta en criterios para la identificación de decisiones y acciones aportantes e importantes para el sistema.
- Es importante evidenciar la toma de acciones correctivas orientadas a la eliminación de las causas raíz asociadas a los eventos de mayor recurrencia con relación a los registros del servicio no conforme, con el fin de asegurar además de, la conformidad, el aprendizaje organizacional.
- Dada la madurez del sistema, considerar la realización de los análisis de resultado de las evaluaciones de satisfacción de los usuarios, sólo desde el mayor valor de calificación, con el fin de comprometer niveles de excelencia en la toma de decisiones y acciones de mejora derivadas de los resultados obtenidos.
- En concordancia con el compromiso establecido en el texto del objetivo del proceso de gestión de comunicaciones, es importante determinar y monitorear un indicador de “posicionamiento”, con el fin de identificar elementos de retroalimentación para la organización, luego de analizados los niveles de desempeño.
- Adicionalmente evaluar en términos de eficacia, el cumplimiento del propósito para cada una de las comunicaciones, en cuanto a su aporte a la gestión de proyectos y programas institucionales.
- Dado el nivel de exigencia que en términos de calidad debe tener el proceso de gestión de las comunicaciones, reconsiderar el estándar de resultado determinado, con el fin de orientar los controles hacia el “cero” errores. Documentar las acciones de mejora y/o correctivas necesarias para controlar la repetitividad de los eventos de incumplimiento.

3.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO O SERVICIO

a. Criterios para el muestreo N. A.

b. Observaciones de la evaluación

- No se identificaron no conformidades frente a dicho referencial.
- La evaluación se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la organización.
- Se atestigua el siguiente servicio de Conciliación:

Radicado: Conciliación 105 – 2017
Solicitante: Jorge Diego Galindo
Solicitado: Lina Marcela Ospina.
Asunto: Civil.
Resultado: Acuerdo. Acta No. 506165

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



Envío acta al Ministerio de Justicia y el Derecho. Caso 561618
Evaluación de satisfacción: 100.0%

Hallazgos que apoyan la conformidad

- La buena predisposición y apertura mental por parte del equipo de líderes de procesos para atender el servicio de la auditoría externa, porque permite crear un ambiente propicio para la evaluación conjunta del sistema, evidenciando así, el compromiso con la mejora continua del mismo.

Oportunidades de mejora: Ver Informe de auditoría del sistema de gestión.

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

Referencial	Proceso o Servicio	Conformidad	Justificación en caso de respuesta negativa
NTC 5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE	Servicio de Conciliación y Arbitraje	Conforme	N. A.

3.4 CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD Y 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	N. A.	Cerrada		
			Abierta		
	Menores	N. A.	Cerrada		
			Abierta		
Número de no conformidades detectadas en esta evaluación	Mayores	0	Cerrada		
			Abierta		
	Menores	0	Cerrada		
			Abierta		

Ver 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 presente

informe.

5. CONCEPTO DEL EQUIPO EVALUADOR

Concepto	Aplicable al referencial de certificación
Se recomienda otorgar el certificado	
<input checked="" type="checkbox"/> Se recomienda Mantener el certificado	NTC 5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE
Se recomienda Renovar	
<input type="checkbox"/> Se recomienda Ampliar el alcance del certificado	
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	

Observaciones N. A.

Nombre Evaluador Líder:	Rodrigo Mejía G	Fecha Informe:	2017-10-25
-------------------------	------------------------	----------------	-------------------

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</i>).
	Anexo 7. Informes de Ensayos (<i>Aplica únicamente para la evaluación del Proceso de Reencauche de Llantas</i>).
X	Anexo 8. Certificados de Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9001 o NTC 5555 (<i>Si es aplicable</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:2017-10-24 y 25		

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



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		
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 2017.
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.
c)	La entidad promotora debe identificar, planificar e implementar los procesos que la ley establezca	C	Normograma del Centro de Conciliación y Arbitraje

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



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 2017
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. Guatapé 2017-10-27
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 -

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

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
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.

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



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
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

**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.
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 2017. Tema Juramento Estimatorio. 2017-09-20. Plan de capacitación 2017 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. 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	Perfiles de cargos de: Director, Asistente, Conciliador, Árbitros y Secretario
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

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



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
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.
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.
	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	Reglamento de operación y Patrón Operacional. 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		

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



	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.
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.

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

			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.
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.

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



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.

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

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
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		

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



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 Plan de evaluación
3.2.4.9	Equipos tecnológicos y de comunicación		

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



	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 Hugo Betancur Sánchez
	Al establecer las funciones del personal, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje se garantiza la transparencia e imparcialidad del servicio	C	Conciliador Hugo Betancur Sánchez

**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	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	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	2016-01-29 Solicitud de actualización de hojas de vida para conciliadores, árbitros y secretarios.

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



b)	La(s) lista(s) de conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral se actualizan cuando ingresa o se retira un integrante.	C	
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 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.

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



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 2017. Juramento Estimatorio. 2017-09-20. Plan de capacitación 2017.
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	Lista de asistencia. Plan de capacitación 2017
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 2017
3.2.6	Comunicación		
	Se ha identificado la información requerida y generada por las actividades del centro	C	Plan de comunicación. Medios de comunicación.

**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		

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



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: 070 de 2017 Fecha solicitud:2017-09-04
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: 2017-09-20
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 Alicia Manieri Medina 2017-09-06

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



b)	Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación designa al conciliador cuando así aplique	C	Conciliadora Alicia Manieri Medina 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: Alicia Manieri Medina Materia: 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: 2017-09-11
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 De Prisa.
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. 999038075267 Guía No. 999038075080 Guía No. 999038075030
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	C	No se modificó la fecha de la audiencia

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



	la disponibilidad de la sala o del conciliador y otros.		
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:
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:

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



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		
	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:

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

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

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



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	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. 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. 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
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
3.2.8.2	Solicitud de convocatoria del Tribunal de Arbitramento o Demanda Arbitral		

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

	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.
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
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	C	Página WEB. Volantes promocionales Presencial y/o telefónica

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



	de gastos adicionales probables.		
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.

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

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 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

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



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
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 2017: Centro de Conciliación y/o Arbitraje Julio - Sobre 100.0% Conciliadores y Árbitros: 83.0%
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. Gestión de riesgos.

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



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 2017-01-01
d)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar el resultado de las acciones tomadas.	C	AM 2017-01-016
e)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe comunicar las acciones tomadas así como su resultado	C	AM 2017-01-01
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 2017-05-17

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 5555



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