

**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
NTC 5906:2012 Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos generales del servicio NTC5906:2012 Arbitration and/or mediation center. General requirements for service	Seguimiento	Carrera 47 No. 64 A – 263 Vía Belén Kilómetro 2 Vía Rionegro Rionegro – Antioquia – Colombia	Prestación del servicio de Conciliación y Arbitraje Provision of conciliation and Arbitration service

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

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



Referencial(es) de certificación:	Código del Certificado	Fecha de emisión inicial	Fecha última renovación (Si aplica)	Fecha de vencimiento del certificado
NTC 5906:2012 Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos generales del servicio NTC5906:2012 Arbitration and/or mediation center. General requirements for service	CS-CER507934	2016-12-22	2019 -12 -21	2022-12-21

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	2022 -12-11

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

	FECHA	DURACIÓN (días – evaluador)

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



Revisión inicial/Planificación	2020-10-14	0.5
Evaluación	2020-10- 22 y 23	1.5
Evaluación complementaria (si aplica)	N.A.	
EQUIPO EVALUADOR		
Líder	Doris Mireya Clavijo Parra	Correo electrónico: dclavijo@icontec.net
Evaluador	N.A.	Correo electrónico:
Experto técnico	N.A.	Correo electrónico:
Observadores	N/A	

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: 2020-10-16

3.1 ACTIVIDADES GENERALES

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

SI NO

“Se verificó la capacidad de cumplimiento de los siguientes requisitos legales aplicables al servicio que presta el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño relacionados a continuación mediante su identificación, la planificación, la implementación y la verificación por la organización de su cumplimiento”

- La Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño ejerce funciones indicadas en el artículo 86 del Código de Comercio y el Decreto 1074 de 2015 y las disposiciones reglamentarias establecidas en el Decreto 2042 de 2014.
- Ley 640 de 2001 “Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1829 de 2013 reglamentar los requisitos que deben cumplir las entidades interesadas en la creación de Centros de Conciliación o Arbitraje
- Resolución No 1342 de 2004 “Por la cual se establecen los requisitos y procedimiento para la creación de los Centros de Conciliación y/o arbitraje”
- Decreto 1818 de 1998, Estatuto de Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos.
- Decreto 1069 de 26 de mayo de 2015 se dispuso la compilación y la racionalización de las normas vigentes de naturaleza reglamentaria, correspondientes al Sector Administrativo de Justicia y del Derecho, entre ellas, algunas disposiciones del Decreto 1829 de 2013.
- Decreto 30 de 2002 derogado por el Decreto Nacional 1829 de 2013 artículo 83 Ministerio Justicia y el Derecho por medio del cual se señala el reglamento de registro y/o archivo de actas de conciliación, de antecedentes del trámite conciliatorio y de constancias.

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



- Resolución 745 de 2001 Ministerio de Justicia y el Derecho Por la cual se desarrollan las facultades concedidas a la Dirección de Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición por medio del Decreto 2618 de 2000, a través de la creación de un código único de identificación de los Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición y de los Conciliadores de los Centros.
- Ley 1563 de 2012 Por medio del cual se expide el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional

Se evidencian requerimientos legales asociados al funcionamiento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño entre ellos:

- Resolución 3977 de 1992-12-30 se autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño código 1075
- Reglamento Interno del Centro de Conciliación Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño modificado y aprobado mediante OF1160032993-DMA-2100 del 2 de diciembre de 2016 por la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

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

La gestión de comentarios y peticiones se integra al aplicativo Workmanager desde julio de 2019. Institucionalmente se tiene implementado un procedimiento documentado operacional COMENTARIOS de los clientes versión 6, que permite atender las quejas, reclamos o sugerencias y se asegura la atención del 100% de los eventos y su tratamiento mediante el aplicativo ISOTools

Según información manifestada por el Director del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño no se registraron PQRS del Servicio de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición para el año 2019. Se encuentran 8 felicitaciones reportadas frente al servicio.

Presentación mensual de informe de comentarios en el comité de gestión, donde se incluye el análisis de los asuntos relacionados con quejas y reclamos.

Tendencia en la evaluación de satisfacción

La calificación del servicio del Centro por parte de los usuarios es del 100%, lo que implica que se está prestando el servicio conforme a la Ley y en condiciones de calidad.

Se mantiene por encima del 90% la calificación de parte de los usuarios para los conciliadores y árbitros.

En cuanto a los resultados de satisfacción del cliente frente a los servicios de Conciliación y Arbitraje presenta un resultado del 100% con una variación entre mayo y agosto del 99% con un comportamiento comparado con el año 2019 que se mantiene.

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



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

Se realizó revisión de verificación del uso adecuado del logo de certificación en la publicidad de acuerdo a lo establecido en el reglamento del servicio R-PD-006 y al Manual de aplicación de la marca E-GM-002 USO DE MARCAS DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA INSPECCIÓN, PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS. Se evidencia que el logo de certificación se servicios se usa en publicidad (página web) pero no se encuentra actualizado con el nuevo logo símbolo de la marca ICONTEC

Se verifico que el Certificado **CS-CER507934**, entregado por ICONTEC bajo la norma NTC 5906:2012 se encuentra preservado dentro de las instalaciones del Centro de Conciliación Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, y se valida la vigencia del certificado con fecha 2022-12-21, la razón social de la Entidad Promotora CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO y CENTRO DE CONCILIACION, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION, dirección y ubicación del sitio permanente cubierto por la certificación y el alcance.

d. Cambios en la Organización

No se evidencian cambios para el año 2020 en la organización certificada y en la estructura organizativa del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición

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

No se registraron hallazgos de la Auditoria de Renovación realizada en 2019-11-18 y 19

f. Restauración de la certificación.

No aplica

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 NO

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

SI 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 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SERVICIOS Y PROCESOS frente a los resultados de la última auditoria de ISO 9001 o NTC 5555 reportados en el último informe del certificado de sistemas de gestión de calidad).

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



La CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO, cuenta actualmente con la Certificación de Calidad ISO 9001:2015. Se incluye dentro de Mapa de macro procesos y procesos (Alcance Sistema de Gestión Integrado SGI) como un proceso misional MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS para la prestación de servicios de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición. Lo anterior se concreta con la implementación de las normas técnicas de calidad ISO 9001:2015 y la NTC 5906, todo esto establecido en información documentada de apoyo que permite la trazabilidad del servicio, con indicadores, de gestión donde se realiza seguimiento a la evaluación y percepción del servicio de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición que presta el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño

Se evaluaron los elementos de gestión de acuerdo al Anexo 1 del ES-R-PD-006 REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS.

- Control de registros y control de documentos
- 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 NO

- ✓ Se auditaron y evaluaron las especificaciones de la norma NTC 5906:2012 Centro de Conciliación y/o arbitraje. Requisitos generales del servicio.
- ✓ Una vez evaluado el cumplimiento de los requisitos se estableció que el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño tiene la capacidad de cumplir los criterios definidos en la norma evaluada.
- ✓ Se realizó la evaluación de los componentes del Sistema de Gestión ISO 9001 y se evidencio conformidad frente a los requisitos especificados
- ✓ Dentro de los criterios de auditoría se tuvo en cuenta también la documentación elaborada por el
- ✓ Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño para dar respuesta a los requisitos.
- ✓ La evaluación también consideró la verificación mediante recorrido virtual en sitio de las instalaciones y áreas generales, así como los recursos y ambiente requerido en la Salas de Conciliación y Arbitraje

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

d. Observaciones de la evaluación

Los aspectos que evidencian fortalezas del sistema de gestión de la calidad y de la gestión realizada por la Organización para dar cumplimiento a los requisitos del referencial NTC 5906:2012

Se determinan con base a la evaluación de requisitos del anexo 1 del Reglamento de Certificación de procesos y Servicios ES-R-PD-006, con resultados satisfactorios, observándose el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 5906:2012 y con la evaluación de los componentes del Sistema de Gestión ISO 9001:

- La disponibilidad y positiva actitud del personal auditado del Centro de Conciliación Arbitraje y Amigable Composición incluidas las Áreas auditadas de la Entidad promotora CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO para apoyar la evaluación del referencial 5906:2012 evidencia un apropiado sentido de pertenencia, toma de conciencia por el SIG buscando su corrección, prevención y mejora.
- Se observa que las auditorías internas se llevan a cabo de forma sistemática y se cuenta con los soportes documentales que demuestran su planificación e implementación. Así como la motivación para el reporte de acciones de mejoramiento en los procesos, adopción y seguimiento a planes de acción en su ejecución y cierre, en el software ISOTools, para resolver las oportunidades de mejora identificadas por todos los colaboradores.
- La asignación anual de provisión de los recursos presupuestales necesarios con la articulación del Proceso de Gestión Contable y Financiera para el funcionamiento y atención de las actividades operacionales de prestación de servicios de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, porque garantizan la sostenibilidad del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición para dar cumplimiento a las funciones públicas delegadas facilitando el acceso a métodos alternativos de solución de conflictos
- El diseño e implementación de estrategias durante el año 2020 durante la emergencia sanitaria COVID-19, para divulgar el uso de los medios virtuales para acceder a la prestación de los servicios de Conciliación y celebración de audiencias, Arbitraje y Amigable Composición, mediante chat virtual, línea telefónica permanente de atención, porque aporta valor como experiencia exitosa y una garantía de continuidad en el servicio
- La acertada decisión organizacional de presentarse la entidad promotora CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO al premio Colombiano a la Excelencia e Innovación en Gestión PNEIG, porque demuestra la confianza institucional en la capacidad de gestión de sus sistemas integrados de gestión, el trabajo articulado de sus procesos y el reconocimiento organizacional dentro del contexto.
- El liderazgo, responsabilidad y el interés por la mejora continua de la Dirección del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, evidente en los resultados obtenidos de calificación del servicio por parte de los usuarios del 100%, y de la calificación por encima del 90% para los conciliadores y árbitros, que se mantiene desde el año 2019, confirman las buenas relaciones con los usuarios del servicio y compromiso del grupo de trabajo para cumplir los requisitos del referencial técnico NTC 5906.
- El compromiso evidente de la Dirección Jurídica, colaboradores y Dirección del Centro, en la planificación y el control de la información documentada para el desarrollo y seguimiento a las actividades de conciliación, arbitraje y amigable composición y la gestión documental de orden y trazabilidad en los registros de los expedientes de solicitudes de conciliación y tramite arbitral desde la apertura del caso hasta el cierre, garantizando el cumplimiento a los requisitos establecidos del referencial de la norma 5906 y la mejora en la calidad de la atención a los usuarios

- El desarrollo tecnológico en la inversión de las diferentes herramientas informáticas ISOTools y, WORKMANAGER porque han agregado valor en la oportunidad, accesibilidad y confiabilidad a la información documentada evitando al máximo el uso de documentos físicos
- Las actividades de divulgación y elementos publicitarios a través de la página web, www.ccoa.org.co, volantes promocionales, videos, redes sociales Facebook, Twitter, YouTube, linked-in boletines de prensa en el periódico Oriente Comercial, pendones, emisoras radiales en los municipios cercanos, como medios de comunicación institución de la CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO, le ha permitido al Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición proyectarse a los empresarios y la comunidad en general vinculándolos a las plataformas y lenguajes digitales.
- Los canales establecidos para la recepción y registro de comentarios y en el patrón operacional comentarios, de la entidad promotora CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO, para atender quejas reclamos, sugerencias felicitaciones, como los tiempos de respuesta y seguimiento a la eficacia de las soluciones en la herramienta ISOTools, el protocolo de servicio al cliente y la gestión de comentarios a través del aplicativo Workmanager, ha permitido mediante un paso a paso visualizar en tiempo real desde la radicación hasta la mejora continua que da por cumplida la actividad
- Destacar la planificación y avance de la Dirección del Centro de Conciliación, Arbitraje y amigable Composición de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, para la ampliación del portafolio de prestación de servicios de Conciliación con solicitud radicada ante el Ministerio de Justicia y el Derecho para la obtención del aval que le permitirá desarrollar servicio de INSOLVENCIA para personas naturales no comerciantes.
- Resaltar las acciones implementadas por el Consejo Directivo de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, con el propósito de ofrecer a empresarios y comerciantes el servicio de conciliación virtual con la aplicación de descuentos especiales sobre las tarifas vigentes del Centro de Conciliación ante la declaratoria de Emergencia Sanitaria COVID-19, garantiza la continuidad y logro de metas para la atención de la población objetivo

Oportunidades de Mejora

- Fortalecer la planificación por parte del Director del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición en establecer canales de comunicación interna con la programación y formalización de reuniones con el equipo de trabajo interdisciplinario, que permita dar a conocer los lineamientos directrices, características y retroalimentación del servicio prestado y un espacio para evaluar las oportunidades de mejora.
- Conviene como una acción estratégica de planificación, la actualización del estudio de factibilidad, soportado en información verificable con revisión de la población objeto, tipología del conflicto, datos estadísticos de demanda del servicio, atendiendo al surgimiento de cambios y normatividad legal existente
- Revisar y reevaluar las metas o parámetros de cálculo asignadas a aquellos indicadores actuales que han demostrado un cumplimiento y superación de manera sistemática con el fin de comprometer nuevos niveles de desempeño retadores para la gestión del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, o diseñar nuevos indicadores en procura de la mejora continua, cuando se han alcanzado los resultados planificados

- Integrar la planificación anual (plan de trabajo) y el desarrollo de las actividades de la prestación del servicio, por parte del Director del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición para que se complementen y adicione con las actividades definidas en el Reglamento Interno de funcionamiento entre ellas la actividad de renovación durante los dos primeros meses de cada año de las listas de conciliadores árbitros y secretarios de Tribunal arbitral, informes ante el Ministerio de Justicia y el Derecho, modificaciones al Reglamento Interno que permita la integralidad con el requisito 3.2.3 del referencial de la norma 5906:2012
- Revisar la descripción del rol de Secretario de Tribunal, atendiendo a los requisitos identificados de formación y experiencia que asegure el registro soporte apropiado y facilite la consulta en la hoja de vida que demuestre las competencias del recurso humano vinculados para la prestación de servicios del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición
- Es conveniente revisar la conveniencia de incluir dentro del Manual del Sistema de Gestión Integral de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, las exclusiones justificadas a los requisitos del referencial NTC5906:2012, no aplicables al alcance certificado

3.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO O SERVICIO

a. Criterios para el muestreo:

No aplica

b. Observaciones de la evaluación

- Describir las actividades desarrolladas para la verificación del proceso / servicio

La Auditoria de Seguimiento, se realizó virtualmente totalmente remota con la utilización de medios tecnológicos y la plataforma de acceso MEET, por decisión de la Entidad Promotora CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO y el CENTRO DE CONCILIACION ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION durante los días 22 y 23 de octubre de 2020

-Se realizó la reunión de apertura de conformidad con los ítem establecidos en la guía de apertura ICONTEC, con asistencia de la alta dirección de la entidad promotora CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO, el grupo de trabajo responsable de las actividades del CENTRO DE CONCILIACION ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION y personal de apoyo de las áreas involucradas para evaluación de los requisitos de la NTC5906:2012

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

-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

-La verificación de las exclusiones las cuales no afectan la capacidad del CENTRO DE CONCILIACION ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION DE LA CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO para la prestación del servicio de conciliación y arbitraje

-La metodología empleada en la auditoria (entrevistas, observaciones y consulta de documentos y registros) utilizando el Cuestionario de Evaluación NTC 5906, basado en la aplicación del ciclo de mejora continua PHVA

- La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades del alcance y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada, pero con la responsabilidad del CENTRO DE CONCILIACION ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION DE LA CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO de asegurar y mantener la conformidad de los requisitos en los asuntos no auditados

Se verifico la capacidad del CENTRO DE CONCILIACION ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION DE LA CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO para realizar las actividades contempladas en el alcance de la certificación, con la verificación del procedimiento para la prestación del servicio de conciliación desde la radicación de solicitudes hasta la celebración de la audiencia de conciliación y la prestación del servicio de Arbitraje desde la radicación de la demanda arbitral

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, la cual concluyó con la reunión de cierre en el 2020-10-23, en la cual se informó acerca del resultado de la auditoría de seguimiento

No se registraron hallazgos de no conformidades en la presente auditoría de seguimiento

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.

- Indicar que la evaluación se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la organización.

Para evaluar la conformidad en la prestación del servicio de conciliación

Se atestigua el siguiente servicio de conciliación:

Audiencia de conciliación programada para el 22-10-2020 hora 10:00 p.m. seleccionada para la observación en la presente auditoria de Seguimiento

Radicación: Solicitud conciliación

Fecha solicitud 7-10-2020
expediente 053-2020

Asunto: civil y comercial (contrato de arrendamiento comercial
Convocante Álvaro Arango/ Innovaciones Estratégicas S.A.S.

Apoderada: Ángela Patricia Ramírez

Convocado María Alejandra Ruiz
empresa FAST COLOMBIA S.A.S

Apoderada: Marcela Palacio

Conciliador: Cristian Andrés Sánchez Gil

Nombramiento correo electrónico 8-10-2020

Aceptación conciliador: 15-10-2020

Citaciones 23-10-2020

cuantía \$446 millones

Resultado: Acta de Conciliación

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



Se evaluó al conciliador el conocimiento y aplicabilidad del Protocolo de Conciliación MA-PR-PS-01, en el control de las actividades a desarrollar antes, durante y después, conllevando como resultado Acta de Conciliación

Se revisa dato estadístico: Numero de conciliaciones y arbitrajes para el año 2019 con meta y resultado esperado de 108 con cumplimiento al 100%. Resultado 125 (117 conciliaciones y 8 arbitrajes Cumplimiento al 100% en la meta esperada de ingresos por conciliación y arbitraje

Adicionalmente se seleccionan el siguiente caso para hacer una verificación documental de la conformidad y la trazabilidad del procedimiento de conciliación con los requisitos legales y normativos:

Radicación: Solicitud conciliación

Fecha solicitud 2-06-2020

expediente 033-2020

Asunto: Civil responsabilidad Civil Extracontractual Accidente de transito

Convocante Oscar Darío Arias Vásquez

Apoderado: David Antonio Betancourt Marnieri

Convocado Seguros Generales Suramericana S.A. y Gonzalo de Jesús Barreneche Restrepo

Conciliador: Diana Marcela Arboleda Marín

Aceptación 4-06-2020 Declaración de inhabilidad e incompatibilidad

Citaciones 14-07-2020

Audiencia de Conciliación 27-07-2020 hora 2 p.m.

Resultado: Acta de Conciliación fecha 27-07-2020

SICAAC No del caso 1416836

Resultado No 1337404

Seguimiento a acuerdo se cumplió

Para evaluar la conformidad en la prestación del servicio de Arbitraje

Adicionalmente se seleccionan el siguiente caso para hacer una verificación documental de la conformidad y la trazabilidad del procedimiento de Arbitraje con los requisitos legales y normativos

Expediente Arbitraje No 001-2020

Radicación demanda arbitral: 27-04-2020

DEMANDANTE: PRODIAMANTE AZUL S.A.S

DEMANDADO: LILIANA RINCON CASTELLANOS

Etapas: Audiencia primera de tramite 21-10-2020

Arbitro: Jorge Parra Benítez

Secretario: Carlos Manuel Ossa Isaza

Abogada Juliana García Carmona

Indicar los aspectos relacionados con el proceso o servicio que evidencian fortalezas

- Se resalta la gestión documental de los expedientes de conciliación en cuanto al orden y trazabilidad de los registros revisados desde la apertura del caso hasta el cierre.
- Destacar la experiencia del conciliador evaluado, la ilustración a la convocada sobre el objeto, alcance, beneficios y efectos de la conciliación en lenguaje sencillo, atento a la comunicación respetuosa con las partes y control de legalidad
- Indicar los aspectos por mejorar que requieren mayor atención por parte de la Dirección de la organización

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



- **Indicar observaciones adicionales**
-

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 Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos generales del servicio NTC5906:2012 Arbitration and/or mediation center. General requirements for service	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	
No conformidades detectadas en esta evaluación	Mayores		Cerrada	N.A.	
			Abierta	N.A.	
	Menores		Cerrada	N.A.	
			Abierta	N.A.	
Seguimiento a no conformidades de la evaluación anterior	Mayores	0	Cerrada		
			Abierta		
	Menores	0	Cerrada		
			Abierta		

Véase Anexo 1 N.A.

4. RECOMENDACIONES PARA LAS EVALUACIONES DE SEGUIMIENTO

Indicar, según corresponda, aquellos aspectos que por su estado o importancia requieren ser incluidos en la siguiente evaluación, entre otros:

- Revisar las consideraciones realizadas sobre los aspectos por mejorar que se detallan en el capítulo 5 del presente informe
- Verificar que el Centro de Conciliación cumpla 100% con las exigencias de la normatividad legal vigente

5. RESULTADOS EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA

¿Se realizó evaluación complementaria?

SI ___ NO ___ NA_X___

Si su respuesta es afirmativa por favor indique:

N.A.

Si su respuesta es negativa, justifíquela

N.A.

6. CONCEPTO DEL EQUIPO EVALUADOR

Concepto	Aplicable al referencial de certificación
___ Se recomienda otorgar el certificado	
<u>X</u> Se recomienda Mantener el certificado	NTC 5906:2012 Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos generales del servicio NTC5906:2012 Arbitration and/or mediation center. General requirements for service
___ Se recomienda Renovar el certificado	
___ Se recomienda Ampliar el alcance del certificado	
___ Se recomienda Reactivar el certificado	
___ Se recomienda No Otorgar el certificado	
___ Se recomienda Suspender el certificado	

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



___ 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	Fecha de emisión inicial del informe:	2020-11-10	Observaciones
Doris Mireya Clavijo Parra	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.

7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

N.A.	Anexo 1. No conformidades detectadas y acciones correctivas propuesta por la Organización.
X	Anexo 2. Certificados de Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9001 o NTC 5555 (<i>Si es aplicable</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>).
	Anexo 8. 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 9. 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

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



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN NTC 5906

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

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE:CAMARA COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO CENTRO DE CONCILIACION, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION

TIPO: Conciliación y Arbitraje

CIUDAD:

Rionegro Antioquia

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

CRITERIOS: NTC 5906:2012

ALCANCE DEL SERVICIO: Conciliacion y Arbitraje

AUDITOR(ES):DORIS MIREYA CLAVIJO PARRA

EXPERTO TÉCNICO (Cuando Aplique): No aplica

FECHA AUDITORIA: 2020-10-22/23

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC:No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
3	REQUISITOS PARA LA ENTIDAD PROMOTORA Y CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O		
anexo	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.	CONFORME	Decreto 1411 del 29 de julio de 1987Gobierno nacional mediante la cual se crea la Cámara de Comercio del oriente Antioqueño . entidad sin animo de lucro , personería jurídica Resolución 3977 30 dic 1992 del Ministerio de Justicia, por la cual autoriza el funcionamiento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición entidad promotora Resolución 94112 del 30 de noviembre de -2015, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio se aprueba la reforma integral de los Estatutos Sociales de la Camara 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.	FORTALEZA	RECONOCIMIENTO el Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en Gestión Desde la DIRECCION ADMINISTRATIVA se han integrado equipos de trabajo que se articulan en la elaboración y gestión presupuestal, gestión FINANCIERA CONTABLE se realizan informes de ejecución presupuestal y seguimiento a los principales indicadores de operación. La entidad promotora es quien tiene a su cargo realizar la planificación, organización, ejecución y control de las actividades Planeación del presupuesto: Estados financieros ,Y Centro de costos se hace seguimiento a la ejecución MAPA DE PROCESOS PROCESO MECANISMOS ATERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS 7CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE

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

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.	CONFORME	La Camara de Comercio certificada con la norma ISO 9001 y el Centro de Conciliación Arbitraje y amigable composición <u>se encuentra dentro del alcance certificado</u> .NO SOLO AFILIACION REGISTRO PUBLICO INFORMACION COMERCIAL Y FORMACION EMPRESARIAL Mediante los procesos de comunicación se realiza comunicación externa (mapa de procesos El tema de ambientación en página web DIRECCION ADMINISTRATIVA -FINANCIERA DIRECCION PLANEACION ESTRATEGICA GESTION HUMANA DIRECCION JURIDICA DIRECTOR DE COMPETITIVIDAD
c)	La entidad promotora debe identificar, planificar e implementar los procesos que la ley establezca	CONFORME	La documentación de los procesos.Normograma del Centro de Conciliación y Arbitraje articulación al Manual del Sistema de gestión Integral respecto a las exclusiones a los requisitos de la norma 5906:2012 Gestión de Comunicaciones. Página WEB. Plan de medios. Periódico Oriente Comercial. Radio. Volantes. Videos en redes sociales.
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.	CONFORME	Plan de Gestión ESTRATEGICA Institucional / PLAN DE GESTION ANUAL 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.	CONFORME	Director Centro de Conciliación y Arbitraje. Lista de Conciliadores y Árbitros secretarios y amigables componedores 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		
a)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer su población objetivo, con el fin de orientar y definir sus estrategias.	CONFORME	En el Reglamento aprobado Personas naturales, comerciantes población rural escasos recursos 23 municipios Jurídicas y entes territoriales del oriente antioqueño. Estratos1, 2, 3 sisben

**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.	CONFORME	En el Reglamento Interno, se establece la prestación de servicios para solucionar controversias de la actividad profesional y social de los particulares Dentro de la población objetivo se ha considerado, a toda la comunidad que tenga capacidad de pago
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.	CONFORME	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.	CONFORME	La tipología de conflicto se analiza que el tipo de controversias mas comunes es la civil -familia , comercial (incumplimiento contrato de arrendamiento/ propiedades horizontales/ union marital de hecho contrato civiles deslinde y amojonamiento PROHIBICIÓN administrativo y laboral Se cuenta con Directora jurídica y asistente jurídica especializados en mecanismos alternos en solucion de conflictos y Arbitraje Estan ubicados en una zona de facil acceso para los usuarios y comunidad en general se atienden personas naturales y juridicas, de acuerdo al reglamento interno y Ley 640 / 2001
b)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la especialidad.	CONFORME	la tipología de conflicto se analiza el tipo de controversias las mas comunes civil -familia comercial y arbitraje atendiendo al analisis de la clausula compromisoria
c)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta ubicación.	CONFORME	la ubicación en el estudio de factibilidad características socioeconomicas el area de influencia /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).	CONFORME	Se tiene en cuenta por ser privado pues no hay nivel de vulnerabilidad sino de costo del servicio
e)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta estrato (personas de escasos recursos y situación de vulnerabilidad, otros).	CONFORME	NO se tiene en cuenta situacion de vulnerabilidad solo AMPARO DE PROBREZA para jornadas gratuitas de acuerdo a la legislacion vigente ley 640 de 2001 y requisito de procedibilidad

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

f)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta tipo de persona (natural o jurídica).	CONFORME	Si por cuanto el servicio se presta a personas con capacidad economica (naturales juridicas y entes terriotirales PJ representante judicial otorga poder
g)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la legislación vigente aplicable.	CONFORME	legislacion vigente ley 640 de 2001 para requisito de procedibilidad
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.	CONFORME	las funciones de la Directora se encuentran en el reglamento interno y en la identificación del cargo definidas en el Manual de funciones y responsabilidades de la Cámara de Comercio Se evidencia planificación año 2020 con informe de gestión anual y seguimiento trimestral a indicadores
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.	OBSERVACION	la entidad promotora estandariza la documentación mediante procedimiento para el control de documentos y registros y las respectivas tablas de retención documental para la planificación de actividades establecidas en reglamento interno y funciones y responsabilidades Reglamento de operación. Patrón Operacional. PGI de la Cámara. Informes periódicos de gestión. procedimiento conciliatori y arbitral
b)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que el Centro cumple con la legislación vigente aplicable.	CONFORME	Reglamento interno de operación y funcionamiento, estructura, conformación, tarifas y finalidades del servicio del Centro, con sujeción a la normatividad vigente y los procesos y procedimientos
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.	CONFORME	Información documentada por cada servicio prestado. solicitud de conciliación Actas – Citaciones – Asesorías – SICAAC 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.	CONFORME	PRESTACION DE SERVICIO DE CONCILIACION VIRTUAL PROCEDIMIENTO ARBITRAL VIRTUAL

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

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.	CONFORME	Información documentada por cada servicio prestado 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.	CONFORME	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.	CONFORME	Plan de capacitación MASC
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.	CONFORME	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.	CONFORME	el reglamento Interno determina Las competencias y de acuerdo a los perfiles de los cargos. estructura organizacional - Director asistente /Abogado de Arbitraje(perfil competencia formacion funciones) - Un Abogado de Conciliación perfil competencia funciones) - Listas Oficiales de Conciliadores, arbitros y Secretarios de Tribunales de Arbitramento
b)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye las responsabilidades del personal.	CONFORME	
c)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye los recursos financieros y de infraestructura necesarios.	CONFORME	Se aseguran por parte de la entidad promotora
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.	CONFORME	La establecida en los procedimientos de conciliacion y arbitraje Reglamento de operación y Patrones Operacionales

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

e)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye los mecanismos de seguimiento del cumplimiento de lo establecido por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje para las actividades antes, durante y después de la prestación de los servicios.	CONFORME	Planificar presupuesto para capacitaciones de reporte de necesidades presupuesto 2020: promotora gestión comercial y practicante soporte a registro en SICAAC Garantías mobiliarias y insolvencia nuevas expectativas de negocios
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.	CONFORME	, 2020 PLAN DE GESTION ANIUAL informes de gestionLa realiza anualmente la Directora del Centro de Conciliacion donde incluye todas las actividades definidas en sus funciones y responsabilidades La inclusión en la planeación 2019 y 2020 de necesidades de recursos de capacitación de conciliadores colaboradores y árbitros para fortalecer competencias y habilidades 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.	CONFORME	El reglamento Interno hace referencia a estos principios y se refiere a los determinados por la ley (decreto 1829/13) Jornadas gratuitas conciliaciones gratuitas ministerio de justicia conciliaton nivel nacional se realizo socialiaion Las actividades de promoción y divulgación para ofrecer los servicios del Centro, tales como la participación en la "Conciliatón Nacional"
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		
	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.	CONFORME	El centro dispone de un área para su funcionamiento en el primer piso del edificio de la Cámara de Comercio del oriente antioqueño Plan mantenimiento preventivo y/o correctivo del ente promotor..
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.	CONFORME	Oficinas, servicios públicos, internet
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).	CONFORME	Computadores, impresoras, sistema de garbacion y desbrabación deaudiencias, scanner, fax, equipo para video chat, seguridad privada, cámaras de seguridad

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

c)	Se ha determinado y se mantiene el ambiente de trabajo necesario para la prestación del servicio (el término ambiente de trabajo está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación entre otras).	CONFORME	En salas puertas herméticas antiruido, aire acondicionado, Encuesta de satisfacción de usuarios. Sistema de salud y seguridad 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.	CONFORME	con area de Recepción y atención al usuario. atendida secretario se observa definida e identificada el area de manera independiente para conciliación y otra para arbitraje.
b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar al menos con un área de atención al usuario.	CONFORME	Una oficina para el Director, otra para el abogado de conciliación y otras para el abogado de arbitraje.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.	CONFORME	DOS (2) salas para audiencias de conciliación y dos (2) para arbitraje. Sala de audiencias. Baterías de baños. Cartelera. 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.	CONFORME	Sala de audiencias.capacidad para 10 personas
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.	CONFORME	es adecuada para la prestacion del servicio Una (1) Sala recepcion con sillas comodas para la atencion de usuarios

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

b)	La infraestructura determinada y proporcionada dispone de espacios para la ubicación de muebles y equipos de oficina necesarios para la prestación del servicio.	CONFORME	con area de Recepción y atención al usuario. atendida auxiliar CCA se observa definida e identificada el area 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.	CONFORME	Una oficina para el Director, otra para el abogado de conciliación y otras para el abogado asesor de tramites en arbitraje.
d)	La infraestructura determinada y proporcionada esta diferenciada e identificada.	CONFORME	sala para audiencias de conciliación y para arbitraje.
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.	CONFORME	Salas independientes y con puertas herméticas para los tramites de conciliacion y arbitraje que garantizan confidencialidad. Se deben mejorar los espacios abiertos para asesoria en conciliacion y arbitraje para garantizar privacidad por las areas de espera
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.	CONFORME	se evidencia comodidad y ambiente para el desarrollo de tramites de conciliacion y arbitraje
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.	CONFORME	Se tiene area de baños accesibles a publico en general pero No dispone de servicios sanitarios accesibles y adecuados para personas en estado de discapacidad

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

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.	CONFORME	Un área se mantiene para archivo de Conciliación y arbitraje identificados los anaqueles, con acceso al personal pero como responsable del ingreso y seguridad al auxiliar administrativo CCA. Con llave para el control de seguridad
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.	CONFORME	Se ha mejorado en iluminación, sensores de movimiento cámaras de seguridad sensores de humo fumigación periodica . Transferencia asistida 2019-2020
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.	CONFORME	Condiciones ambientales controladas por unidad de gestión ambiental. Sistema integrado de conservación monitoreo y control 45 y 60 humedad 15 y 20 temperatura Termohigrómetro Digital. Calibración Laboratorio Metrológico de Antioquia Certificado No. LTH492 de 2019-09-05.
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.	CONFORME	la entidad promotora mantenimiento ENSEK fumigación 2 veces al año silleteria 1 año fachada tanques de agua jardineria poda
	Se conservan registros de los mantenimientos realizados	CONFORME	Registros de aire acondicionado Proveedor 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.	CONFORME	Existe un plan de prevención y preparación de emergencias promotora Sistema de Seguridad y salud en el trabajo en actualización capacitación 40m horas por la normatividad ; . se revisa simulacro programado para diciembre de 2020 virtual remoto a puestos de trabajo Plan de evacuación meta 4 simulacros Casco chaleco y pito Alarma sirena sonora Recarga de extintores Inspección periodica de botiquín por área de Seguridad y salud en el trabajo de la Camara de Comercio Se evidencia visita de inspeccion necesidades: alarma contra incendio botas de seguridad se cuenta con paleta brazalete chaleco botiquin

**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.	CONFORME	Un (1) extintor solkaflan Un (1) extintor de agua números 4569 y 0823 Detectores de humo Se registra capacitaciones de: autocuidado de pausas activas (15-04-2019) capacitación vial virtual (02-10-2018) Riesgo Biológico y lavado de manos (13-05-2019).
c)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con señalización de seguridad.	CONFORME	Señalización extintor, salida de evacuación
d)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con ruta de evacuación o salida de emergencia.	CONFORME	se encuentra debidamente señalizada
3.2.4.9	Equipos tecnológicos y de comunicación		
	Se cuenta con equipos tecnologicos y de comunicación necesarios para garantizar la prestación del servicio, como: computador, fotocopiadora, teléfono, fax, impresora, conexión a internet y escáner		Infraestructura y equipos tecnológicos requeridos por el servicio.arbitraje: 2 MICRFONOS) SOFTWARE TEAMES –OUTLOKK AUDIO EN LAS AUDIENCIAS CAPACIDAD psra 22 personas IMPRESORAS (USO DE TODOS) TELEVISOR PROYECTOR A CONECTARSE DE MANERA VIRTUAL ESCANER DOCUWER Plan de compras 2019 y 2020 cambio de equipos Reportenciaizacion del disco duro portátiles Adquisicion de Scanner Teléfonos extensiones a cca call center Conexión a internet cable y usuarios Sistema de Claryicone táctil es un sistema de video capacidad grande Skipe empresarial y multipartes resolución de video y audio Red seguridad en wife es mas confiable por red mesa de ayuda para correctivos
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.	NA	
3.2.4.11	Conciliación y/o arbitraje virtual (SI SE OFRECE ESTE SERVICIO)		

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

a)	La sala virtual de conciliación y/o arbitraje cuenta con capacidad tecnológica de voz y datos.	NA	
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.	NA	
c)	La sala virtual de conciliación y/o arbitraje cuenta con un sistema para garantizar la confidencialidad de la comunicación.	NA	
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.	CONFORME	DIRECTORA JURIDICA : Abogado, con diplomado en métodos alternos en solución de conflictos/ Especialista en derecho comercial, societario o administrativo identificación del cargo. /manual de perfiles funciones y responsabilidades DIRECTOR CENTRO Profesional con aptitudes administrativas y gerenciales, experiencia en el ejercicio profesional o académico no inferior a tres (3) años, experiencia en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC),no deberá tener sanciones penales, disciplinarias y fiscales.ASISTENTE JURIDICA
	Al establecer las funciones del personal, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje se garantiza la transparencia e imparcialidad del servicio	CONFORME	Identificación del cargo/ Manual de funciones y responsabilidades.

**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.	OM	registro Vinculación, evaluación y desvinculación de conciliadores, árbitros, secretarios de tribunal y amigables componedores/ Código de conducta y carta de compromiso de conciliadores y arbitros reglamento interno del Centro de Conciliación y arbitraje Descripción del Rol de Arbitro conciliador secretario ARBITRO LUZ HELENA ALVAREZ GUTIERREZ experiencia de al menos 8 años en el ,ejercicio de la profesión abogado CONCILIADOR Gloria Eugenia López Quintero Carta de Compromiso MA-FF-PS-05 VERSION 1 SECRETARIO Carlos Esteban Gomez Duque LISTAS tendrán una vigencia de dos (2) años;
a)	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 experiencia profesional.	CONFORME	para personal del centro abogado conciliador y secretario abogado en arbitraje experiencia en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
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.	CONFORME	cuantía ley 640 en conciliación MARCO TARIFARIO. Se aplicarán las normas legales vigentes en la materia. No obstante lo anterior, podrán establecerse unas tarifas inferiores al máximo fijado por ley, previa aprobación de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio El acta de la Junta hará parte integral del presente reglamento.
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.	CONFORME	conciliadores Acreditar la aprobación del diplomado de formación de conciliadores en derecho.arbitros título de postgrado/ capacitación en Arbitraje avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, y/o haber recibido especialización en arbitraje y/o haber participado como Árbitro o Apoderado en mínimo cinco (5) tribunales de arbitramento. para peritos especialidad en áreas
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.	CONFORME	La naturaleza del Centro de conciliación y arbitraje es privado
e)	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 experiencia en conciliación o arbitraje	CONFORME	conciliadores Acreditar la aprobación del diplomado de formación de conciliadores en derecho.arbitros título de postgrado/ capacitación en Arbitraje avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho,
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.	CONFORME	el centro de conciliación y arbitraje se tiene aprobación por el Ministerio de Justicia y el derecho para su funcionamiento

**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.	CONFORME	Haber obtenido calificación aprobatoria en examen de conocimiento y en general los aplicados por el Centro. conocimientos especializados y actitudes para actuar como Conciliador;
	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	CONFORME	calidades y cualidades son evaluadas por el Comité Asesor y Disciplinario del Centro. Protocolo de atención. Competencias. Encuesta servicio al cliente CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS FUNCIONES DE CONCILIADORES EVALUACION A CONCILIADORES Y SE LES ENVIA CARTA
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	OM	Si existen los registros. En las hojas de vida Lista de árbitros se evidencia carta de aceptación del arbitro revisar <u>No se evidencia trazabilidad en la información para efectos de determinar su designación con la aceptación de acuerdo de árbitros</u>
	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.	CONFORME	Hoja de vida Control asistencia capacitación en las hojas de vida de conciliadores, arbitros secretarios de tribunal peritos y amigables componedores se mantienen los registros que soportan la formacion Son abogados altamente calificados con gran experiencia en la solución de conflictos.
3.2.5.4	Determinación y documentación relacionada con el recurso humano		
a) anexo	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.	CONFORME	Reglamento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición, Código de Etica y Conducta. Procedimiento conciliatorio . Procedimiento de arbitraje y amigable composicion 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	CONFORME	se encuentra documentado en el reglamento interno El código de conducta Régimen Sancionatorio. 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.	CONFORME	protocolo de conciliacion
3.2.5.5	Conocimiento y aceptación de la documentación establecida.		
	Se ha establecido algun 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	CONFORME	Carta de compromiso para conciliadores y para árbitros. El protocolo de conciliacion se socializará al ingreso de cada conciliador al Centro y se dejará evidencia en el la carta de compromiso para conciliadores Se reforzará anualmente en las reuniones de conciliadores dejando evidencia en las actas de reunión de conciliadores.
3.2.5.6	Proceso para conformar las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral		
	Se ha establecido, implementado y mantenido un proceso para conformar las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral, incluyendo los conciliadores a prevención	CONFORME	Dentro del Reglamento Interno se define el proceso para su conformacion e inscripcion y por el Centro se determina haber obtenido calificación aprobatoria en examen de conocimiento
a)	El proceso implementado contiene como mínimo verificación de la información suministrada en la hoja de vida.	CONFORME	Se registra evaluacion y validacion de la hoja de vida
b)	El proceso implementado contiene como mínimo evaluación de la hoja de vida con respecto al perfil y competencias, determinado por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje para los conciliadores y/o árbitros.	CONFORME	se evalua los requisitos exigidos en el reglamento interno y en el Manual de perfiles y cargos
c)	El proceso implementado contiene como mínimo especialidad.	CONFORME	para arbitros categoria A y B especialidad en familia civil comercial . De acuerdo al asunto y secretarios no requieren especialidad
d)	El proceso implementado contiene como mínimo otros criterios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considere necesarios.	CONFORME	la aceptacion por el Comité asesor del Centro de la entidad promotora y haber obtenido calificación aprobatoria en examen de conocimiento

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

3.2.5.7	Complemento de las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral		
	La lista debe ser complementada, con información del conciliador o árbitro y secretario de tribunal arbitral, con el fin de proporcionar al usuario elementos de selección. Esta información podría incluir una breve descripción de la especialidad y la experiencia de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral Este requisito no aplica para Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico.	CONFORME	Lista oficial de árbitros y amigables componedores Lista oficial de conciliadores se revisa VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD pagina web de la entidad
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 está disponible para consulta por los medios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considera.	CONFORME	Conciliadores arbitros secretarios
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.	CONFORME	Lista oficial de árbitros y amigables componedores actualizada 13 de marzo de 2019 y secretarios a marzo 20 de 2019 Lista oficial de conciliadores al 29 de julio de 2019 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.	CONFORME	Las listas de Árbitros, Secretarios, Conciliadores y Amigables Componedores son independientes y, por tanto, la designación de un Árbitro para un tribunal no impedirá su desempeño en alguna de aquellas otras calidades, siempre que se reúnan los requisitos respectivos. Se revisa que las listas se encuentran actualizadas
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.	CONFORME	por solicitud de retiro o sancion disciplinaria

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

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.	CONFORME	evaluación de desempeño conciliadores 2020 87% y 2019 87% y árbitros calidad en la prestación del servicio centro 2019 100% 2020 100% y del conciliador 2019 92% 2020 91%
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.	CONFORME	Se evidencia evaluación de conciliadores aspectos evaluados realización de citaciones actas, participación en reuniones de conciliadores puntualidad y asistencia a las audiencias disponibilidad para atender solicitudes manejo y utilización de la sala y del equipo de trabajo se revisa a CONCILIADOR calificación
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.	CONFORME	Arbitraje Evaluación del servicio de arbitraje audiencia de instalación Parámetros evaluación Actitud funcionario altamente satisfecho Acceso información estado proceso Asesoría de atención Notificación oportuna Agilidad en el trámite Instalaciones Evaluación del servicio de arbitraje audiencia de alegatos
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.	CONFORME	La disponibilidad y compromiso
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.	CONFORME	Evaluación del servicio de arbitraje audiencia de instalación
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.	CONFORME	Grado de satisfacción del servicio de conciliación y elaboración de actas y constancias

**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.	CONFORME	Plan de capacitación 2019. MASC e Lista de asistencia. Certificados que se adjuntan a la hoja de vida.
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.	CONFORME	Formación conciliadores impacto de la gestión del conciliador en la mnorma NTC 5906 Formación arbitraje Listas de asistencia. Seguimiento al PGI Plan de capacitación 2020 dos jornadas de capacitación.
3.2.5.12.2	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje mantiene registros de la educación continuada proporcionada.	CONFORME	jornadas gratuitas de conciliación
3.2.6	Comunicación		
	Se ha identificado la información requerida y generada por las actividades del centro	CONFORME	Página web. VIDEO INSTITUCIONAL DE ARBITRAJE, video en youtube de arbitraje y se encuentra el logo de ISO 9001 Y 5906 Pagina web reporta nueva información Equipo de mercadeo –imagen en video pautas en redes YouTube Facebook y linkedin en conciliación y arbitraje pautas reunión de integración insolvencia 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.	CONFORME	Página WEB. Volantes promocionales. Redes sociales. Periódico OrienteComercial. Mediante los procesos de comunicación y mercadeo se realiza comunicación externa jornadas comunitarias a nivel de conciliación . periodismo a medios de formación continuada El tema de ambientación en página web
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.	CONFORME	Presencial. 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.	CONFORME	Encuesta de satisfacción. Procedimiento de PQRS de la entidad promotora Cámara de Comercio Encuesta conciliación. Carta de compromiso para conciliadores
	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.)	CONFORME	Página web, facebook, sistema de peticiones quejas y reclamos y sugerencias aplicamos encuesta a conciliación y remitimos a mercadeo para consolidar información para identificar las mejoras
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.	CONFORME	<p>Radicación: Solicitud conciliación Fecha solicitud 2-06-2020 expediente 033-2020 Asunto: Civil responsabilidad Civil Extracontractual Accidente de transito Convocante Oscar Darío Arias Vásquez Apoderado: David Antonio Betancourt Marnieri Convocado Seguros Generales Suramericana S.A. y Gonzalo de Jesús Barreneche Restrepo Conciliador: Diana Marcela Arboleda Marín Aceptación 4-06-2020 Declaración de inhabilidad e incompatibilidad Citaciones 14-07-2020 Audiencia de Conciliación 27-07-2020 hora 2 p.m. Resultado: Acta de Conciliación fecha 27-07-2020 SICAAC No del caso 1416836 Resultado No 1337404 Seguimiento a acuerdo se cumplió</p>
3.2.7.1.1	Quando 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.	CONFORME	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.	CONFORME	Asistente Centro de Conciliación y Arbitraje. Página WEB Volantes
b)	El Centro de Conciliación debe informar al usuario sobre el desarrollo de la conciliación.	CONFORME	programacion de audiencias Fecha de la audiencia:
c)	El Centro de Conciliación debe informar al usuario sobre los métodos de selección de los conciliadores incluyendo la presentación de la(s) lista(s), cuando sea aplicable. (no aplica cuando se trate de Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico)	CONFORME	listado de conciliadores en pagina web de la camara de comercio y a eleccion del convocante

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

d)	El Centro de Conciliación debe informar al usuario sobre el costo discriminado del servicio incluyendo: forma y medios de pago, los criterios con los que se determinaron y las posibles variaciones de los mismos, cuando así aplique. (no aplica cuando se trate de Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico)	CONFORME	tarifas en pagina web de la camara de comercio de Bucaramanga
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.	CONFORME	se radica la solicitud y Auxiliar CCA registra en el SICAAC inmediatamente 12 horas siguientes
b)	Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación designa al conciliador cuando así aplique	CONFORME	mediante reparto ROTATIVO hasta agotar la respectiva lista entre las personas que la integran teniendo en cuenta su especialidad o experiencia, EL CONCILIADOR comunica la aceptacion de recibido
3.2.7.2	Programación		
a)	El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad de salas.	CONFORME	según protocolo de audiencia se fija la fecha de la audiencia según la agenda del Centro y verificación del pago del servicio Sala de audiencia
b)	El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad del conciliador.	CONFORME	se tiene en cuenta la disponibilidad de 1 sala para conciliacion y arbitraje
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	CONFORME	Se programan turnos de 3 horas.Se programa con tiempo estimado y dentro de los tres (3) meses siguientes a la presentación de la solicitud.

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

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.	CONFORME	se elaboran las citaciones y el control hay un aplicativo a utilizar Fecha de citación:
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.	CONFORME	Empresa de mensajería Servientrega y con la consulta al proveedor de coreos en la pagina y entrega del certificado de acuso de recibo
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.	CONFORME	se realiza verificación por el auxiliar CCA de las citaciones y el conciliador para el cumplimiento y realización de la fecha de audiencia señalada (mínimo al sexto día hábil siguiente al envío de la correspondencia, sin pasar de 15 días hábiles.
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.	CONFORME	Realiza Informe de suspensión y Informe de inasistencia El conciliador citará a las partes mediante comunicación a la dirección registrada en la petición,
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.	CONFORME	Lista de conciliadores y política de rotación.el mecanismo es el reparto rotativo en el reparto ROTATIVO se tiene en cuenta la especialidad o experiencia, del conciliador
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 queafecte la transparencia o imparcialidad durante el proceso.	CONFORME	Patrón Operacional. Formato MA-FF-PF-01. 5 días hábiles.a su designacion
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.	CONFORME	Radicación: Solicitud conciliación Fecha solicitud 7-10-2020 expediente 053-2020 Asunto: civil y comercial (contrato de arrendamiento comercial Convocante Álvaro Arango/ Innovaciones Estratégicas S.A.S. Apoderada: Ángela Patricia Ramírez Convocado María Alejandra Ruiz empresa FAST COLOMBIA S.A.S Apoderada: Marcela Palacio Conciliador: Cristian Andrés Sánchez Gil Nombramiento correo electrónico 8-10-2020 Aceptación conciliador: 15-10-2020 Citaciones 23-10-2020 cuantía \$446 millones Resultado: Acta de Conciliación

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

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.	CONFORME	PROTOCOLO DE CONCILIACION
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.	CONFORME	Este protocolo de CONCILIACION proporciona orientaciones que el Conciliador debe observar en el momento de aceptación del trámite, antes, durante y después de la audiencia de conciliación.
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.	CONFORME	Protocolo de abordaje de audiencia de conciliación. Reglamento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.
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.	CONFORME	Protocolo audiencia de conciliación. Reglamento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.
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.	CONFORME	Protocolo audiencia de conciliación. Reglamento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.
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.	CONFORME	Protocolo audiencia de conciliación. Reglamento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.
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	CONFORME	Protocolo audiencia de conciliación. Reglamento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.
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.	CONFORME	Protocolo audiencia de conciliación. Reglamento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición.

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

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.	CONFORME	Registro de actas de conciliación. Logrado el acuerdo conciliatorio, total o parcial, los conciliadores de los centros de conciliación, dentro de los dos (2) días siguientes al de la audiencia, deberán registrar el acta ante el centro en el cual se encuentren inscritos.
3.2.7.4.1	El Centro de Conciliación debe establecer un procedimiento documentado para la entrega de los resultados del proceso.	CONFORME	Procedimiento de Conciliación donde se establece el deber del conciliador de entregar los antecedentes del trámite conciliatorio, un original del acta para que repose en el centro y cuantas copias como partes hay, para su registro en el SICAAC Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC):
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.	CONFORME	La documentación se encuentra disponible en CAD control con clave para acceso a los procedimientos, formatos indicadores mapa de procesos documentados
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.	CONFORME	son controlados de acuerdo al procedimiento control de información documentada Procedimiento CAD archivo y control de documentos. Ente promotor.
3.2.7.5.2	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe controlar dicha información (documentación).	CONFORME	se define en el procedimiento CAD
a)	Se asegura que los documentos sean fácilmente identificables y trazables.	CONFORME	se define en el procedimiento CAD
b)	Se asegura que los documentos permanezcan legibles con el deterioro normal.	CONFORME	se define en el procedimiento con lo cual se garantiza que las versiones de los documentos se encuentran disponibles en los puestos de trabajo

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

c)	Se asegura que los documentos sean consultables únicamente por el personal autorizado.	CONFORME	se define en el procedimiento se revisa procedimiento conciliatorio version 3 y arbitraje version 2 amigable composicion 2
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.	CONFORME	se define en el procedimiento codificación de documentos
a)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con integridad: mantener la información libre de modificaciones no autorizadas.	CONFORME	se define en el procedimiento CAD
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.	CONFORME	sistemas servidor FILE-CCOA DRIVE DISTRIBUCION CORREO ELECTRONICO ISO TOOLS WORKMAGER
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.	CONFORME	Para su ingreso se cuenta con clave de acceso y no es posible ajustar o cambiar los documentos y registros del SGC
d)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información se conserve de conformidad con la ley	CONFORME	tablas de retencion documental
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)	CONFORME	responsable del archivo ASISTENTE CCA
3.2.8	Prestación del servicio de arbitraje		

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

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.	CONFORME	Reglamento del Centro. Capítulo V. Sección III. Artículo 53 y siguientes. MA-PO-PS-01 Versión 02 PROCEDIMIENTO ARBITRAL
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.	CONFORME	<p>Expediente Arbitraje No 001-2020 Radicación demanda arbitral: 27-04-2020 DEMANDANTE: PRODIAMANTE AZUL S.A.S DEMANDADO: LILIANA RINCON CASTELLANOS Etapa: Audiencia primera de tramite 21-10-2020 Arbitro: Jorge Parra Benítez Secretario: Carlos Manuel Ossa Isaza Abogada Juliana García Carmona</p> <p>Procedimiento del Centro, artículos 21 y 24. Procedimiento de Arbitraje institucional. del servicio de arbitraje, artículo 53.se evidencia Integración de arbitros categoria a y b arbitros lista</p>
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.	CONFORME	Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje, artículos 35 y 55.en el reglamento interno se establece la designación judicante colaboración y apoyo en asesoría arbitral.
d)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene designación de secretarios de tribunal arbitral.	CONFORME	Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje, artículo 36 en el reglamento interno se establece su designación control en la documentación por correo electrónico se cita árbitros de manera telefónica para agendar y a las partes notificación audiencia de instalación Auto de tramite arbitral de audiencia privada sesiono el tribunal de arbitramento declarando concluidas de las funciones del tribunal declarar la clausula extinguida ordenar el desglose de documentos anexos demanda fecha demanda solicitud informe de cierre lo hace el secretario

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

e)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene costos de los servicios.	CONFORME	las tarifas que se encuentran en pagina web y reglamento interno. 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.	CONFORME	Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje, artículo 29 Capítulo IV.El Tribunal de Arbitramento que funcionará en el Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga se sujetará en todo a lo dispuesto en el Reglamento de dicho Centro y en lo no regulado por él, a la Ley 1563 de 2012 y todas las disposiciones legales que le sean aplicables, la reglamente, adicionen o modifiquen y de acuerdo con las siguientes reglas:
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.	CONFORME	Presencial y en la sede principal. Página web, plegablestravés de medios virtuales y atención personalizada en las instalaciones del Centro.xpandir arbitraje internacional como proyección para el protafolio de servicios
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	

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

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.	CONFORME	pagina web y personalizado Volantes promocionales/verificacion y validacion de los datos personales definidos en la demanda arbitral El escrito de demanda se presentará personalmente o a través de apoderado ante el Centro; de ella se allegarán tantas copias cuantos sean los demandados, al igual que una copia sin anexos para cada uno de los Árbitros que deban integrar el Tribunal y otra para el archivo del Centro.
b)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario sobre el desarrollo del arbitraje institucional.	CONFORME	asesoria directa en el Centro de Conciliacion y Arbitraje
c)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario sobre los métodos de designación de los árbitros.	CONFORME	inicialmente el recibo de pago por concepto de los gastos iniciales a favor del Centro.la designación de los árbitros mediante sorteo de la lista de árbitros que lleve el mismo centro dentro de la especialidad del tema, y bajo el procedimiento señalado en su reglamento.
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.	CONFORME	En el reglamento interno se consignan los requisitos y pagos de acuerdo a las cuantías determinadas
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.	CONFORME	En el reglamento interno se consignan los requisitos y pagos de acuerdo a las cuantías determinadas

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

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.	CONFORME	Se debe revisar para efectos de la contitud en el tramite
b)	Al recibir la solicitud o la demanda arbitral, el Centro de Arbitraje debe verificar mínimo la forma en que serán designados los árbitros.	CONFORME	El número de árbitros será siempre impar. Se tendrá por no escrito el acuerdo de las partes en sentido contrario
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.	CONFORME	sala de audiencia y recursos de la entidad promotora
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	CONFORME	Si Reglamento del Centro de Conciliación arbitraje y Amigable Composición, 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.	CONFORME	citacion correo electronico y empresa de mensajeria
	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.	CONFORME	Lo nombran las partes o el director, dependiendo de la espacialidad. Reglamento del Centro, artículo 35.la presencia de un miembro del comité asesor disciplinario del Centro

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

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	CONFORME	El secretario del tribunal será responsable de la gestión documental del trámite arbitral, para lo cual deberá coordinar con el Centro que el expediente esté actualizado y guardado en el espacio dispuesto por el Centro para ello. El incumplimiento de este deber se entenderá como una falta a las obligaciones del secretario.
3.2.8.5	Archivo		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje, ha implementado disposiciones de archivo (númeral 3.2.7.5) cuando ofrece el servicio de custodia de los laudos arbitrales.	CONFORME	CAD. Tablas de retención documental el Centro tendrá la guarda y custodia del expediente, en medio digital en los términos establecidos en el Reglamento y en la ley, garantizando la integridad del expediente. Los documentos originales, si los hubiere, serán entregados por el Centro, previo desglose de los mismos, a costa de la parte solicitante, mediante su envío por correo certificado a la última dirección reportada para notificaciones. Acta de instalación del tribunal.
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	CONFORME	Plan General Institucional. Presupuesto en tiempo real Se revisa el informe de auditoría interna, de fecha 2019 que describe fortaleza, oportunidades para la mejora Demanda de los servicios. Crecimos conciliaciones meta Arbitraje casos Arbitraje y conciliación meta ingresos i

**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.	CONFORME	La Cámara de Comercio tiene implementado institucionalmente un <u>Procedimiento de Comentarios versión 06</u> que equivale al procedimiento para la gestión de las PQRS del ente promotor El reporte de análisis del servicio prestado al usuario a través del buzón de sugerencias GENERAL DEL SERVICIO y SATISFACCION DEL USUARIO <u>La gestión de comentarios se realiza a través del aplicativo Workmanager</u>
a)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el medio de recepción.	CONFORME	Para formular PQRSF la Cámara de Comercio , tiene implementado PROCEDIMIENTO OPERACIONAL COMENTARIOS Buzón de comentarios – Página WEB u La Cámara de Comercio cuenta con un call center para manifestaciones telefónicas de PQRS y en la 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).	CONFORME	PROCEDIMIENTO OPERACIONAL COMENTARIOS Satisfacción del cliente quejas: conciliacion y arbitraje
c)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el tratamiento de la queja.	CONFORME	En el procedimiento de pqrs seguimiento a PQRS (consultas sobre servicios, consulta sobre tramites y de información general. No se registran PQRS del servicio de Conciliación, arbitraje y amigable composición. SOTools, registrar el tratamiento interno Acción de mejora. ISOTools)
d)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo información al usuario, cuando sea aplicable.	CONFORME	PROCEDIMIENTO OPERACIONAL COMENTARIOS de la entidad promotora NO hay quejas en dos periodos . Formulario de estandarizacion para seguimiento workmanager 3 dias promesa interna respuesta promedio 4 días

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

e)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el personal responsable.	CONFORME	PROCEDIMIENTO OPERACIONAL COMENTARIOS asistente de planeacion estrategicas y gestion organizacional Responsable en la respuesta mercadeo
4.3	Se evalua 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.	CONFORME	Dentro del trámite conciliatorio, se suministra al usuario, una encuesta a través de la cual se evalúa la calidad del servicio prestado y para arbitraje se evalúa el servicio en audiencia de instalación . con parámetros de evaluación actitud funcionario, acceso información estado proceso, asesoría de atención. notificación oportuna, agilidad en el trámite e Instalaciones El nivel total de satisfacción anual para el año 2019 es de 4.86. <u>incluir el análisis de causas y dar soluciones mediante acciones preventivas</u>
4.4	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe		
a)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe 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.	CONFORME	Revisión por la Dirección Se implementa revisión previa por parte del Director del Centro de Conciliación, a las actas, antes de enviarlas al SICCAC

**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.	CONFORME	Análisis de datos AUDITORIA INTERNA: reporte y solución de no conformidades auditorias para solucionar oportunidades de mejora Control en registro de evidencias de salidas no conformes con Evidencia de actas y constancias con información errada
c)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias para eliminar las causa de las no conformidades actuales y potenciales.	CONFORME	mejoras de agilización en el registro de actas y constancias realizando indicación a los conciliadores de enviar al correo a la terminación la audiencia de conciliación /constancia; imposibilidad o inasistencia e i fortalecer la ampliación del portafolio de conciliación se oferte el servicio de amigable composición como fuente de ingresos a travez de medios pagina web
d)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar el resultado de las acciones tomadas.	CONFORME	Identificar otros instrumentos para conocer el grado de satisfacción por parte del usuario, diferente a la aplicación de la encuesta.
e)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debecomunicar las acciones tomadas así como su resultado	CONFORME	reunión de grupo Ciclo de auditoría interna
Observaciones Adicionales:			

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



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: CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO CENTRO DE CONCILIACION, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION

DIRECCIÓN: Carrera 47 No. 64 A –263 kilómetro 2 Vía Belén. Rionegro - Antioquia – Colombia **CIUDAD:** Rionegro Antioquia

CRITERIOS: NTC 5906 :2012

ALCANCE DEL SERVICIO : CONCILIACION Y ARBITRAJE

AUDITOR(ES): DORIS MI9REYA CLAVIJO PARRA

EXPERTO TÉCNICO (Cuando Aplique): No aplica

FECHA AUDITORIA: 2020-10-22/23

	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: Conforme	CCIO PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL La documentacion se encuentra disponible en control con clave para acceso a los procedimientos , formatos indicadores mapa de procesos documentados
	a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,	C: Conforme	son controlados de acuerdo al procedimiento DE ARCHIVOS Y CONTROL DE DOCUMENTOS
	b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,	C: Conforme	se define en el PROTOCOLO INTERNO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL SOFTWARE DE GESTION DOCUMENTAL ISOTOOLS y liderado CAD centro de administracion documental (auxiliar)
	c. Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,	C: Conforme	se define en el procedimiento

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

	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: Conforme	se define en el procedimiento con lo cual se garantiza que las versiones de los documentos se encuentran disponibles en los puestos de trabajo
	e. Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,	C: Conforme	se define en el procedimiento se revisa procedimiento CONCILIATORIO version 3 y ARBITRAL Version 2 AMIGABLE COMPOSICION VERSION 2
	f. Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y	C: Conforme	se define en el procedimiento DE ARCHIVOS Y CONTROL DE DOCUMENTOS. Los Medios de distribución de documentos: Correo certificado, Correo normal con prueba de entrega (distribuido por personal de mensajería interna) correo electrónico.
	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: Conforme	NORMOGRAMA a la Ley 594 del 2000, (ley de archivos) la Ley 1712 de 2014 Trnsparencia y acceso comunicación , la Resolución 8934-2014 de la Superintendencia de Industria y Comercio (directrices gestion documental y oganizacion de archivos.
3.2	CONTROL DE LOS REGISTROS	C: Conforme	se revisa EXPEDIENTE 051 -2020 FECHA 10-09-2020 JAIME ALBERTO BENITEZ Y OTRO VS CARLOS MARIO GONZALEZ CONTRATO DE ARRENDAMIENTO Equivalente a los Requisitos 3.2.7.5 - 3.2.8.5 los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y requisitos de la norma. procedimiento de control de informacion documentada modo de archivarlos y de protegerlos,el tiempo de retención y la disposición de los registros su tratamiento queda definido en las tablas de retencion documental LISTADO REGISTROS solicitud de conciliacion versión 3 acta de conciliacion version 1 Control de Entrega de Expedientes Arbitrales version 1

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

4	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
4.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	C: Conforme	Equivalente a los Requisitos 3.2.2 - 3.2.5.4 y 3.2.5.6 El director ejecuta la planificación de acuerdo a sus funciones y responsabilidades. 2020 PLAN DE GESTION ANIUAL informes de gestion / documentar los deberes de los conciliadores arbitros y secretarios y sanciones (retiro de la lista)
4.2	REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	C: Conforme	Equivalente al Requisito 3.2.2 Reglamento interno conformacion actualizacion de listas conciliadores arbitros y secretarios divulgacion del uso y aplicación -de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos,
5	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
5.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	O:observacion	Equivalente al Requisito 3.1.1 la entidad pmotora han integrado equipos de trabajo que se articulan en la elaboración y gestión presupuestal e inversiones. se realizan informes de ejecución presupuestal y seguimiento a los principales indicadores de operación y estado ficha programa PGI (presupuesto de gastos y ingresos conciliacion y arbitraje con fecha de inicio de 2021 (trazabilidad de la informacion) Plan de gestion estrategico 2017-2020 <u>objetivos estrategicos</u> orientado al cumplimiento de funciones publicas delegadas " facilitar el acceso a metodos alternativos de solucion de conflictos <u>SE PLANIFICAN LOS RECURSOS Y PRIORIZAN PROYECTOS</u> En la CCOA en el documento <u>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL</u> <u>incluir dentro del Manual del Sistema de Gestión Integral de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, las exclusiones justificadas a los requisitos del referencial NTC5906:2012, no aplicables al alcance certificado</u>

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

5.2	RECURSOS HUMANOS	C: Conforme	Equivalente al Requisito 3.2.5 se evidencia documentados los perfiles requeridos en el manual de funciones y responsabilidades y reglamento interno
6.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO		
6.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO	C: Conforme	Equivalente a los Requisitos 3.2.7.3 - 3.2.7.4 - 3.2.7.5 - 3.2.8.3 - 3.2.8.4 - 3.2.8.5 se asegura la prestación del servicio mediante el procedimiento conciliatorio documentado y de arbitraje y amigable composición donde se establecen los controles, verificación seguimiento revisión y aprobación de las actividades y los responsables de su ejecución
6.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO	C: Conforme	Equivalente a los Requisitos 3.2.7.3 - 3.2.7.4 - 3.2.7.5.2 - 3.2.7.5.3 - 3.2.8.4 - 3.2.8.5 se da a través de la documentación de cada uno de los casos atendidos
6.3	GESTIÓN DE PROVEEDORES		
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.	N/A	La entidad promotora CCOA desde el proceso de Gestión de Compras y Proveedores se evalúa la capacidad de los proveedores de la organización para suministrar productos o servicios
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).	N/A	La entidad promotora CCOA hace una adecuada selección de proveedores para cumplir con los requerimientos de la entidad. La evaluación sobre el desempeño de los proveedores incluye componentes adicionales que permiten evaluar aspectos en materia de SST y Seguridad de la Información. El JSP7 permite evaluar los proveedores por cada compra

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

6.4	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	N/A	
7	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
7.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO O PROCESO		
	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: Conforme	Equivalente al Requisito 4.1 determina el seguimiento del control de solicitudes programación de audiencias, tramites de demandas arbitrales designacion de conciliadores,arbitros y amigalbes compondores auditorías internas y externas programas de mantenimiento preventivo
	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.	C: Conforme	Equivalente al Requisito 4.1 se recopilan y analizan datos para identificar oportunidades de mejora a traves de los indicadores de gestion y los indicadores de cumplimiento de los objetivos de calidad proporcionando grado de satisfaccion cliente y la conformidad del servicio con los registros generados
7.2	CONTROL DEL SERVICIO O PROCESO NO CONFORME	C: Conforme	se tiene procedimiento control de salidas no conformes para evitar los efectos negativos sobre la calidad del servicio.
7.3	ACCIONES CORRECTIVAS	C: Conforme	Equivalente al Requisito 4.4 No conformidad y accion correctiva define mecanismos para la eficacia de las mejoras que se tomen

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

8.	TRATAMIENTO DE RECLAMOS	C: Conforme	Equivalente a los Requisitos 4.2 - 4.3 Presentación mensual de informe de comentarios en el comité de gestión, Patron operativo comentarios. Ingreso herramienta Workmanager Dar respuesta al usuario en el tiempo establecido internamente y evaluar la satisfacción del usuario.
9.	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	C: Conforme	Equivalente al Requisito 3 el CENTRO DE CONCILIACION ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION hace parte de una entidad promotora legalmente constituida CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio, la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación, entidad gremial de carácter privado, estatutos y personería jurídica. Plan de mejoramiento mediante acuerdo 002 /2020 fecha 28 de agosto la Gobernación de Antioquia aprobó las tablas de retención y valoración documental
Observaciones Adicionales:			

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



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