

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO - CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS



1. INFORMACION GENERAL

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

REFERENCIAL(ES)	TIPO DE EVALUACIÓN	SEDE	ALCANCE DEL SERVICIO O PROCESO
NTC5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE V. CERO NTC 5906:2012 ARBITRATION AND OR MEDIATION CENTER. V_CERO	<input type="checkbox"/> Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Ampliación de sede <input type="checkbox"/> Ampliación de alcance <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Re categorización	Carrera 47 No. 64 A 263, Vía Belén Kilómetro 2 Rionegro - Antioquia – Colombia	Prestación del servicio de Conciliación y Arbitraje Provision of conciliation and Arbitration service

CÓDIGO IAF/ CÓDIGO NACE
Código: 35-69.10

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO - CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS



Referencial(es) de certificación:	Código del Certificado	Fecha de emisión inicial	Fecha última renovación (Si aplica)	Fecha de vencimiento del certificado
NTC5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE V. CERO NTC 5906:2012 ARBITRATION AND OR MEDIATION CENTER. V. CERO	CS-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
 3.2.5.11 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	Prestación de servicios de: Afiliación, registro público, información comercial y formación empresarial	2022-12-11

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Nombre:	Maryori Ocampo Ocampo
Cargo:	Líder de Planeación Estratégica y Gestión Organizacional
Correo electrónico	pr.planeacion@coa.org.co

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO - CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS



	FECHA	DURACIÓN (días –
Revisión inicial/Planificación	2021-10-01	0,5
Evaluación	2021-10-14, 15 y 20	2
Evaluación complementaria (si aplica)	No aplica	No aplica
EQUIPO EVALUADOR		
Líder	Natalia Giraldo Palacio	Correo electrónico: mgiraldo@icontec.net
Evaluador	NA	Correo electrónico:
Experto técnico	NA	Correo electrónico:
Observadores		

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: 2021-10-01

Se realiza auditoria totalmente remota por solicitud de la Organización y validación por parte de ICONTEC de la capacidad para llevar a cabo el ejercicio de evaluación.

Se tenía planeado testificar audiencia de conciliación el día 15 de octubre, pero debido a reprogramación en servicios, se realiza un cambio en el plan de auditoria para testificar audiencia de conciliación el día 20 de octubre de 2021. Lo anterior implica un cambio en el plan de auditoria

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
- 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

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO - CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS



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

- 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

b. Reclamos

En lo corrido del año 2021 se han reportado:

3 comentarios, de los cuales son: 1 felicitación, 1 queja y 1 sugerencia

La queja reportada fue asociada al desempeño del conciliador y se evidencian las acciones tomadas por el Centro. Adicionalmente se evidencian acciones frente a la sugerencia

Satisfacción del cliente:

Al finalizar la audiencia y el servicio de arbitraje se entrega a convocantes y convocados la encuesta de satisfacción a través del enlace de acceso a un formulario en línea.

Resultados de satisfacción 2021: 96%

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

Actualmente el centro de conciliación en piezas publicitarias del centro de conciliación. En la página web

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

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



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

No aplica.

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.

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

La CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO, cuenta actualmente con la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 e ISO 27001. 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

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO - CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS



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

SI NO

d. Observaciones de la evaluación

No aplica

3.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO O SERVICIO

a. Criterios para el muestreo

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

Se verificó la capacidad de la Cámara de Comercio de Oriente para realizar las actividades contempladas en el alcance del Servicio de Conciliación, mediante la audiencia testificada en el siguiente servicio:

MATERIA	Civil Expediente 066 de 2021
CONVOCANTE	Abogado Apoderado: María Camila G. T Marina G. G.
CONVOCADO	Johana F. N Miguel A. P. M. Representante de Constructora. Luz Nohora Z. A.
CONCILIADOR	Maribel Ocazonez L.
FECHA DE AUDIENCIA	2021-10-20
RESULTADO	Acuerdo parcial

Se verificó la capacidad de la Cámara de Comercio de Oriente para realizar las actividades contempladas en el alcance del Servicio de Conciliación y arbitraje, mediante la evaluación de los siguientes expedientes:

Proceso arbitral

Expediente Arbitraje No 001-2021

Radicación demanda arbitral: 26-04-2021 DEMANDANTE: EMPRESA INTEGRAL.

DEMANDADO: EPM. Etapa: Audiencia primera de tramite. Árbitros: Esther Claudia Londoño, María Andrea Calero Tafur, Martín Giovany Orrego, Secretario: Carlos Manuel Ossa Isaza. Instalación de la audiencia: 13 de Agosto de 2021

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



Procesos de conciliación evaluados a través de registros:

MATERIA	COMERCIAL No. 09-2021 DEL 12 de febrero de 2021
CONVOCANTE	Johan S. L
CONVOCADO	Giovanny A. A
CONCILIADOR	Jhon Fredy Osorio
FECHA DE AUDIENCIA	17 de febrero de 2021
RESULTADO	Acta de constancia No.

No.

MATERIA	COMERCIAL No. 014-2021
CONVOCANTE	Saturdino R. R.
CONVOCADO	Juan M. A. A
CONCILIADOR	Diana Marcela Arboleda
FECHA DE AUDIENCIA	9 de abril de 2021
RESULTADO	Constancia de no acuerdo No. 3695

MATERIA	CIVIL No. 019-2021 del 15 de abril de 2021
CONVOCANTE	Edison A. M. G
CONVOCADO	Héctor R. T. T
CONCILIADOR	José Jim Montes Ramírez
FECHA DE AUDIENCIA	27 de abril de 2021
RESULTADO	No acuerdo Registro 3697

MATERIA	COMERCIAL 022-2021 del 29 de abril de 2021
CONVOCANTE	Servicio de transporte especial XXXX
CONVOCADO	Transvalossa XXX
CONCILIADOR	Morelia Ramírez Giraldo
FECHA DE AUDIENCIA	19 de mayo de 221
RESULTADO	Acta de conciliación

Por efectos de confidencialidad de la información, se reporta la información de convocantes y convocado con las iniciales e información parcial, con el fin de salvaguardar la información evidenciada durante el ejercicio atestado o revisión de registros de conciliación

b. Observaciones de la evaluación

Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, la cual concluyó con la reunión de cierre parcial el día 15 de octubre de 2021 y cierre después de audiencia el día 20 de octubre de 2021, en la cual se informó acerca del resultado de la auditoría.

- No se reportaron no conformidades en la presente auditoría.
- El equipo auditor retorna a la organización toda la documentación solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- No se tenían acciones correctivas pendientes de evaluar de auditorías externas anteriores

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

- Se destacan las acciones implementadas entre la Entidad Promotora y el centro de conciliación y arbitraje para la formulación y puesta en marcha del plan de mercadeo de los servicios del Centro, fortaleciendo la identidad institucional desde la cultura interna y el desarrollo de estrategias tácticas para la promoción y difusión de los servicios hacia la población objetivo.
- El modelo de seguimiento de los comentarios por parte de los clientes desde la Entidad Promotora, realizando una evaluación mensual de los resultados y seguimiento a las acciones implementadas por parte de los servicios.
- El cambio de marca en los servicios de consultorio jurídico y centro de conciliación, alineada a la transformación del servicio bajo el enfoque de generación de confianza
- La trazabilidad impecable en los procesos de conciliación y arbitraje, bajo los expedientes virtuales, asegurando la privacidad en el manejo de los documentos y controles de seguridad para preservar la información.

Las mejoras implementadas en la prestación del servicio para asegurar la continuidad del negocio desde la declaración de la emergencia sanitaria:

- Consulta de expedientes en línea por parte de los árbitros y conciliadores en el sistema workmanager
- La implementación del chat virtual para fortalecer la comunicación con los usuarios
- El fortalecimiento de los protocolos internos para la prestación de los servicios de manera virtual, desde los protocolos de prestación del servicio y herramientas de apoyo para facilitar la ejecución del servicio de manera remota.
- El enfoque de las jornadas gratuitas atendiendo problemáticas vigentes en la sociedad derivadas de la emergencia sanitaria: caso problemas en arrendamiento comercial
- Las estrategias de comunicación implementadas con las emisoras locales y televisión comunitaria para poder dar cobertura a los municipios alejados del territorio que hacen parte de la población objetivo

Oportunidades de mejora

- Es importante avanzar hacia la implementación de indicadores en línea desde la herramienta ISO TOOLS, que dan respuesta al cumplimiento del plan de gestión institucional, de manera que permita vincular los avances de los resultados tácticos establecidos en el plan de cada unidad de servicio hacia el logro de la meta estratégica y adicionalmente, se facilite el análisis y toma de acciones oportunas según los resultados arrojados.
- Conviene fortalecer la implementación de controles en los flujos de trabajo de los procesos de arbitraje y conciliación, de manera que permita evidenciar el estado de avance de los expedientes activos por etapas del servicio. Lo anterior, permitirá contar con información en línea del estado

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO - CERTIFICACIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

de avance de los servicios y generar alertas tempranas cuando se generan retrasos o novedades durante la prestación del servicio. Es conveniente revisar si los controles mencionados anteriormente pueden ser implementados desde la herramienta work manager.

- Conviene replantear la meta de indicadores de satisfacción del servicio, teniendo en cuenta la estabilidad de los resultados de evaluación en años consecutivos.
- Mejorar el plan de mercadeo y comunicaciones alineado a cada público objetivo del centro de conciliación, de manera que permita establecer y medir la eficacia de las estrategias implementadas hacia cada segmento, y el impacto de las acciones en los resultados del centro.
- Conviene replantear la metodología de evaluación de los servicios de arbitraje, dónde en etapas específicas del proceso se pueda validar la percepción del cliente frente al desempeño del árbitro y el servicio por parte del Centro sin esperar a que termine todo el proceso, teniendo en cuenta la duración de los servicios.
- Conviene revisar con el aplicativo de ISO TOOLS la pertinencia en el acceso a los profesionales externos (conciliadores, árbitros y secretarios de tribunal), para asegurar que puedan consultar en línea información requerida para la prestación de los servicios (protocolos de servicios, formatos, políticas, etc.), lo anterior, permitirá contar con información en línea con los profesionales y fortalecer la autogestión por parte del prestador del servicio.
- Teniendo en cuenta la poca disponibilidad de conciliadores y árbitros para asistir a jornadas de capacitación, conviene desarrollar módulos de capacitación virtual para desarrollar encuentros asincrónicos con los profesionales que permitan evaluar la eficacia de la formación en los espacios disponibles de cada profesional, y de esta forma, mejorar la cobertura de las capacitaciones y unificación de criterios con los profesionales externos.

Infraestructura

- Es conveniente señalar el aforo máximo de la sala de audiencias y retirar sillas para evitar que se incremente el número permitido.
- Fortalecer los controles y evidencias de aplicación de los protocolos de bioseguridad implementados en la Cámara de Comercio con los conciliadores, árbitros y secretarios para asegurar el entendimiento y aplicación de las disposiciones establecidas

En la prestación de los servicios de conciliación y arbitraje, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Asegurar que las partes presenten su documento de identidad a la cámara, para constatar que efectivamente son las personas convocadas
- Incluir documento aclaratorio para el expediente 009-2021 de conciliación, aclarando el error en el número del expediente.
- Revisar disposiciones para eliminar el acceso a los expedientes por parte de los conciliadores una vez se cierra el caso.
- Asegurar que se incluya como parte integral del resultado de conciliación, el registro ante el SICAAC de las actas o constancias generadas en el expediente.
- Seguir fortaleciendo las estrategias de inclusión en la oferta y prestación de los servicios del centro para personas con discapacidad

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

Referencial	Proceso o Servicio	Conformidad	Justificación en caso de respuesta negativa
NTC5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O	Servicio de conciliación y arbitraje	Conforme	No aplica

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



ARBITRAJE V. CERO NTC 5906:2012 ARBITRATION AND OR MEDIATION CENTER. V_CERO			
-----------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

3.3.1 Resultados de ensayos

No aplica

3.3.2 Informes de ensayos

No aplica

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	0	Cerrada	0	
			Abierta	0	
	Menores	0	Cerrada	0	
			Abierta	0	
Seguimiento a no conformidades de la evaluación anterior	Mayores	0	Cerrada	0	
			Abierta	0	
	Menores	0	Cerrada	0	
			Abierta	0	

4. RECOMENDACIONES PARA LAS EVALUACIONES DE SEGUIMIENTO

Revisar las consideraciones realizadas sobre los aspectos por mejorar

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



5. RESULTADOS EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA

¿Se realizó evaluación complementaria?

SI ___ NO ___ NA ___ X ___

Si su respuesta es afirmativa por favor indique:

NO APLICA

Si su respuesta es negativa, justifíquela

NO APLICA

6. CONCEPTO DEL EQUIPO EVALUADOR

Concepto	Aplicable al referencial de certificación
___ Se recomienda otorgar el certificado	
__X__ Se recomienda Mantener el certificado	NTC5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE V. CERO NTC 5906:2012 ARBITRATION AND OR MEDIATION CENTER. V_CERO
___ 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	
___ 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:

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



Evaluador	Fecha de emisión inicial del informe:	2021-10-20	Observaciones
María Natalia Giraldo Palacio	Fecha de primera modificación del informe de E2 (Cuando sea aplicable):		
	Fecha de segunda modificación del informe E2 (Cuando sea aplicable):		

7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

NA	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>).
NA	Anexo 3. Perfil del sistema de categorización para Alojamientos bajo la NTS H 006:2009 (<i>Aplica únicamente para los servicios de categorización de hoteles Calidad Turística Colombia</i>).
NA	Anexo 4. Perfil del sistema de categorización para Restaurantes bajo la NTS USNA 008:2018 (<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>).
NA	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>).
NA	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>).
NA	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).
NA	Anexo 9. Cuestionario(s) de evaluación del (los) laboratorio(s) (<i>Aplica únicamente para la evaluación del proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).

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



**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					

ANEXO 2

CERTIFICADOS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO ISO 9001 O NTC 5555



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

**CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE
ANTIOQUEÑO**

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

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

ISO 9001:2015

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

Prestación de servicios de: Afiliación, Registro
Público, Información Comercial y Formación
Empresarial, en la sede de Rionegro.

No aplica: 8.3

Services provision of: Affiliation, public
records, commercial information and
business formation, in the Rionegro city

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SC5057-1
Certificate

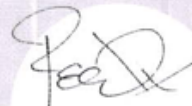
Fecha de Aprobación: 2007 12 12

Fecha Última Modificación: 2021 06 30

Fecha de Renovación: 2019 12 12

Fecha de Restauración:

Fecha de Vencimiento: 2022 12 11



Roberto Enrique Montoya-Villa
Director Ejecutivo



F-PS-553 Version 00

Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado
ICONTEC Carrera 37 no. 52 - 95, Bogotá D.C., Colombia

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: CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO

DIRECCIÓN: Carrera 47 No. 64 A 263, Vía Belén Kilómetro 2 Rionegro - Antioquia – Colombia	CIUDAD: Rionegro
CRITERIOS: NTC-5906	
ALCANCE DEL SERVICIO: CENTRO DE CONCILIACIÓN	
AUDITOR(ES): NATALIA GIRALDO	
EXPERTO TÉCNICO (Cuando Aplique): N.A.	
FECHA AUDITORIA: 2021-10-14 y 15	

	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	El Centro de conciliación aplica los requisitos definidos desde la entidad Prmotorora en el control documental
	a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,	C	
	b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,	C	
	c. Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,	C	
	d. Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, esto incluye el(los) referencial(es) correspondiente(s) al producto y las normas complementarias.	C	
	e. Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,	C	
	f. Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y	C	
	g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	C	

	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O PROCESO	C: Conforme NC: No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
3.2	CONTROL DE LOS REGISTROS	C	El Centro de conciliación aplica el procedimiento de gestión documental definido desde el proceso de planeación
4	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
4.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	C	Definido en los manuales de funciones y perfiles
4.2	REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	NA	
5	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	C	
5.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	C	Definido desde el presupuesto general de la Entidad Promotora
5.2	RECURSOS HUMANOS	C	
6.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO	C	
6.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO	C	
6.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO	C	Trazabilidad desde la solicitud de conciliación hasta el acta o constancia, la cual se lleva en excel
6.3	GESTIÓN DE PROVEEDORES	C	Se realiza seguimiento a través de la ejecución de auditorías internas planeadas desde la Entidad Promotora. Se realizó auditoría interna el 18 de junio de 2021 por parte de dos auditores internos de la Entidad Promotora.
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.	C	Las compras del centro de conciliación son en función de papelería, actividades de comunicaciones y mantenimiento las cuales se realizan centralizadas desde la Entidad Promotora
6.3.2	Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas, (ver numeral 3.2).	NA	
6.4	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	N.A.	No Aplica
7	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	C	
7.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO O PROCESO	C	
	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	NC	El centro de conciliación realiza seguimiento y medición a través de indicadores de gestión estratégicos y operativos. En el mes de febrero de 2021 se realizó auditoría interna bajo la norma NTC-5906 y desde 9001 se audita el proceso desde los requisitos de mejora continua
	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	Equivalente al Requisito 4.1

	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O PROCESO	C: Conforme NC:No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
7.2	CONTROL DEL SERVICIO O PROCESO NO CONFORME	C	Se aplica el procedimiento desde mejora continua. Dónde en ISO TOOLS reportan el registro de las salidas no conformes para el tratamiento y seguimiento
		C	
7.3	ACCIONES CORRECTIVAS	C	Se reportan las acciones en ISO TOOLS y desde planeación se realiza seguimiento al cierre
8.	TRATAMIENTO DE RECLAMOS	C	Patron operacional de comentarios versión 07. Este patrón aplica para el centro de conciliación. Los comentarios quedan documentados en el workmanager
9.	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	C	Actualización de normatividad aplicable a través de los asesores docentes. Charlas y revisión en actualización legal Se cuenta con un normograma organizacional especificado por proceso dónde se incluyen los planes de trabajo para la aplicación del requisito de ley
Observaciones Adicionales:			

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN NTC 5906



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

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN: CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE
ANTIOQUEÑO

TIPO: Conciliación y arbitraje	RIONEGRO
DIRECCION: Carrera 47 No. 64 A 263, Vía Belén Kilómetro 2 Rionegro - Antioquia – Colombia	CIUDAD:
CRITERIOS: NTC-5906	
ALCANCE DEL SERVICIO: CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	
AUDITOR(ES): MARIA NATALIA GIRALDO PALACIO	
EXPERTO TÉCNICO (Cuando Aplique): NO APLICA	
FECHA AUDITORIA: 2021-10-14 Y 15	

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 ARBITRAJE		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe formar parte de una entidad promotora, legalmente constituida, que cumpla los requisitos establecidos en la legislación vigente.	Cumple	Decreto 1411 del 29 de julio de 1987 Gobierno 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.	Cumple	PGI: Plan de gestión Institucional del centro alineado al plan estratégico de la Cámara de Comercio. El plan de gestión está vinculado con el presupuesto de ingresos y gastos del centro de conciliación Desde el aplicativo ISOTOOLS se realiza seguimiento al logro de las actividades Estrategia 2017-2021 de la Entidad promotora
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.	Cumple	
c)	La entidad promotora debe identificar, planificar e implementar los procesos que la ley establezca	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
3.2	REQUISITOS PARA EL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE		

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC:No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
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.	Cumple	El centro de conciliación cuenta con un plan de mercadeo donde se identifica la población objetivo y las estrategias a desarrollar
b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer su población objetivo, con el fin de optimizar sus recursos.	Cumple	
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.	Cumple	
3.2.1.2	Elementos Población Objetivo		
a)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la tipología del conflicto.	Cumple	Estudio de factibilidad. Estratos 2, 3 y 4 a todos los municipios del Oriente Antioqueño: 23 municipios del Oriente
b)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la especialidad.	Cumple	
c)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta ubicación.	Cumple	
d)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la naturaleza del centro de conciliación y/o arbitraje (público, privado, universidad, otro).	Cumple	
e)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta estrato (personas de escasos recursos y situación de vulnerabilidad, otros).	Cumple	
f)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta tipo de persona (natural o jurídica).	Cumple	
g)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la legislación vigente aplicable.	Cumple	
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.	Cumple	Definidas en el reglamento del centro de conciliación y en el perfil del cargo
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.	Cumple	
b)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que el Centro cumple con la legislación vigente aplicable.	Cumple	
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	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC:No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	no aplica	
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.	Cumple	
b)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye las responsabilidades del personal.	Cumple	
c)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye los recursos financieros y de infraestructura necesarios.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
	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.	Cumple	
3.2.4	Requisitos de infraestructura que proporciona la entidad promotora para el funcionamiento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje		
3.2.4.1	Determinación y mantenimiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, de acuerdo con la demanda de su población objetivo.		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe determinar y mantener la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, de acuerdo con la demanda de su población objetivo.	Cumple	El servicio se está prestando en su mayoría de manera virtual debido a la emergencia sanitaria, sin embargo se han reactivado algunos servicios de manera presencial.
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.	Cumple	Plan de mantenimiento de la cámara de comercio

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC:No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
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).	Cumple	
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).	Cumple	Estrategias de seguridad y salud en el trabajo del proceso
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.	Cumple	Desde la recepción de la cámara de comercio
b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar al menos con un área de atención al usuario.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	cumple	Acceso desde el exterior accesible
b)	La infraestructura determinada y proporcionada dispone de espacios para la ubicación de muebles y equipos de oficina necesarios para la prestación del servicio.	Cumple	
c)	La infraestructura determinada y proporcionada tiene iluminación que garantiza la prestación del servicio en todas las áreas.	Cumple	
d)	La infraestructura determinada y proporcionada esta diferenciada e identificada.	Cumple	
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.	Cumple	Una sala de audiencia cumpliendo requisitos
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.	Cumple	Se garantiza con el aforo definido por protocolos de bioseguridad

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC:No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
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.	Cumple	Se dispone de servicios sanitarios accesibles y demarcación de protocolos de bioseguridad
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.	Cumple	El almacenamiento digital de los expedientes se maneja en la aplicación work manager
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	Plan de mantenimiento de la camara de comercio
	Se conservan registros de los mantenimientos realizados	Cumple	
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.	Cumple	El 25 de noviembre de 2020 se llevó a cabo el simulacro de incendio en fase inicial, de manera presencial en la sede.
b)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con mecanismos de extinción contra incendios.	Cumple	
c)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con señalización de seguridad.	Cumple	Se evidencia el plan de emergencias del año 2017 el cuál se encuentra actualmente en proceso de actualización con la ARL el cuál se espera sea aprobado en noviembre de 2021.
d)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con ruta de evacuación o salida de emergencia.	Cumple	Se evidencia la señalización en rutas de evacuación desde la recepción de la Cámara de Comercio y el centro de conciliación.
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	Cumple	Se cuenta con impresora, teléfono y equipo de cómputo en la sala de audiencia,. Los demás equipos en la recepción,

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC: No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
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.	no aplica	El servicio se está prestando en su mayoría de manera virtual debido a la emergencia sanitaria. La grabación y las audiencias se desarrollan a través de CISCO WEBEX
3.2.4.11	Conciliación y/o arbitraje virtual (SI SE OFRECE ESTE SERVICIO)		
a)	La sala virtual de conciliación y/o arbitraje cuenta con capacidad tecnológica de voz y datos.	no aplica	El servicio se está prestando en su mayoría de manera virtual debido a la emergencia sanitaria. La grabación y las audiencias se desarrollan a través de CISCO WEBEX
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.	no aplica	
c)	La sala virtual de conciliación y/o arbitraje cuenta con un sistema para garantizar la confidencialidad de la comunicación.	no aplica	
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.	Cumple	Se evidencian los perfiles de cargo del Director del Centro y la asistente del Centro
	Al establecer las funciones del personal, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje se garantiza la transparencia e imparcialidad del servicio	Cumple	
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.	Cumple	Se evidencian los perfiles de cargo del Director del Centro y la asistente del Centro
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.	Cumple	Se evidencia el perfil de árbitro, conciliador y secretario de tribunal. Las competencias se definen también en el reglamento del centro de conciliación
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
	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	Cumple	
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	Cumple	Se evidencian registros de competencias de los siguientes profesionales: Conciliadores: Jhon Fredy Osorio Diana Marcela Arboleda José Jim Montes Ramírez Morelia Ramírez Giraldo Árbitros: Esther Claudia Londoño, María Andrea Calero Tafur, Martín Giovany Orrego, Secretario: Carlos Manuel Ossa Isaza
	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.	Cumple	

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC: No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
3.2.5.4	Determinación y documentación relacionada con el recurso humano		
a)	Se han documentado los deberes de los conciliadores y/o árbitros y secretarios del tribunal arbitral para con el Centro de Conciliación y/o Arbitraje como por ejemplo, la puntualidad, el lenguaje que se va a utilizar, los tiempos de entrega de las actas, constancias o laudos, el compromiso de proporcionar fórmulas para la resolución de conflictos, la comunicación de cualquier inhabilidad frente a cada caso, el tiempo establecido para aceptar o no una designación, la confidencialidad de la información, la imparcialidad, la actualización en MASC, entre otros. Los deberes y derechos establecidos deben garantizar el actuar, la ética, la transparencia, la confidencialidad y la imparcialidad de conciliadores y árbitros.	Cumple	perfil del cargo documentado
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	Cumple	perfil del cargo documentado
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.	Cumple	Inducción al reglamento y código
3.2.5.5	Conocimiento y aceptación de la documentación establecida.		
	Se ha establecido algún mecanismo que garantice que los conciliadores, árbitros y secretarios del tribunal arbitral inscritos en el Centro, conocen y aceptan la información establecida en el numeral 3.2.5.4	Cumple	Lista de asistencia de la capacitación virtual
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	Cumple	
a)	El proceso implementado contiene como mínimo verificación de la información suministrada en la hoja de vida.	Cumple	Verificación requisitos del estudiante. Perfil documentado en el reglamento del CC
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.	Cumple	
c)	El proceso implementado contiene como mínimo especialidad.	Cumple	
d)	El proceso implementado contiene como mínimo otros criterios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considere necesarios.	Cumple	
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.	Cumple	Lista de conciliadores y árbitros publicada
3.2.5.8	Disponibilidad para consulta por los medios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, de la lista y la información		
	La lista y la información complementaria está disponible para consulta por los medios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considera.	Cumple	
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.	Cumple	
b)	La(s) lista(s) de conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral se actualizan cuando ingresa o se retira un integrante.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	no aplica	El centro no autoriza la prestación de servicios fuera de su domicilio.
3.2.5.12	Necesidades de formación de los conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral		

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC: No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
	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.	Cumple	Se evidencia el programa de educación continuada y listas de asistencia
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.	Cumple	
3.2.5.12.2	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje mantiene registros de la educación continuada proporcionada.	Cumple	
3.2.6	Comunicación		
	Se ha identificado la información requerida y generada por las actividades del centro	Cumple	
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.	Cumple	Reglamento, patrón operacional de conciliación y procedimiento de prestación del servicio de conciliación virtual
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.	Cumple	Reglamento, patrón operacional de conciliación y procedimiento de prestación del servicio de conciliación virtual
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.	Cumple	Procedimiento de quejas y reclamos, indicadores de gestión
	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, presentaciones, foros, webinars, entre otros.	Cumple	
3.2.7	Prestación Servicio de Conciliación		
3.2.7.1	Solicitud		
	El Centro de Conciliación debe establecer los mecanismos a través de los cuales los usuarios pueden presentar la solicitud de servicio. Dichos mecanismos deben estar acordes con la población objetivo y deben ser dados a conocer a éstos.	Cumple	Procedimiento de conciliación
3.2.7.1.1	Cuando los medios establecidos por el Centro para la recepción de la solicitud del servicio, sean no presenciales, el Centro de Conciliación debe asegurar que su información de contacto esté disponible y sea correcta (por ejemplo, dirección de correo, número de fax) y que se ha asignado la responsabilidad de recibo de solicitudes por estos medios.	Cumple	Se garantiza a través de la citación a las partes y canales de comunicación con el centro
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.	Cumple	Procedimiento de conciliación
b)	El Centro de Conciliación debe informar al usuario sobre el desarrollo de la conciliación.	Cumple	Procedimiento de conciliación
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)	no aplica	no aplica
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)	no aplica	no aplica
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.	Cumple	Procedimiento de conciliación
b)	Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación designa al conciliador cuando así aplique	Cumple	Procedimiento de conciliación
3.2.7.2	Programación		
a)	El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad de salas.	Cumple	Procedimiento de conciliación
b)	El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad del conciliador.	Cumple	Procedimiento de conciliación
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	Cumple	Agenda de conciliaciones (evidencia física), documento digital: seguimiento audiencias
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.	Cumple	Procedimiento de conciliación
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.	Cumple	Procedimiento de conciliación
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.	Cumple	Procedimiento de conciliación

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC: No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
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.	Cumple	Procedimiento de conciliación
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.	Cumple	Procedimiento de conciliación
3.2.7.2.6	Cuando sea aplicable, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer el tiempo de respuesta para que un conciliador acepte o no la designación. Adicionalmente, debe implementar un mecanismo para asegurarse de que se identifique cualquier inhabilidad que afecte la transparencia o imparcialidad durante el proceso.	Cumple	Procedimiento de conciliación
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.	Cumple	Procedimiento conciliatorio programa de formación continua Se evidencia en audiencia simulada y registros de audiencias de conciliación
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	Se evidencian las actas y constancias de los casos evaluados
3.2.7.4.1	El Centro de Conciliación debe establecer un procedimiento documentado para la entrega de los resultados del proceso.	Cumple	
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.	Cumple	Los documentos digitales de los expedientes de las audiencias se administran desde el sistema work manager. Se realizan pruebas de integridad de los backup de la información respaldada. Se cuenta con la política de control de accesos de los expedientes.
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.	Cumple	
3.2.7.5.2	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe controlar dicha información (documentación).	Cumple	
a)	Se asegura que los documentos sean fácilmente identificables y trazables.	Cumple	
b)	Se asegura que los documentos permanezcan legibles con el deterioro normal.	Cumple	
c)	Se asegura que los documentos sean consultables únicamente por el personal autorizado.	Cumple	
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.	Cumple	
a)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con integridad: mantener la información libre de modificaciones no autorizadas.	Cumple	
b)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con disponibilidad: característica, calidad o condición de la información de encontrarse a disposición del personal autorizado.	Cumple	
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.	Cumple	
d)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información se conserve de conformidad con la ley	Cumple	

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC: No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
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)	Cumple	Todos los expedientes físicos están administrados por el CAD
3.2.8	Prestación del servicio de arbitraje		
3.2.8.1	Reglamento Arbitral		
a)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene procedimiento del arbitraje institucional.	Cumple	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.	Cumple	Expediente Arbitraje No 001-2021 Radicación demanda arbitral: 26-04-2021 DEMANDANTE: EMPRESA INTEGRAL. DEMANDADO: EPM. Etapa: Audiencia primera de trámite. Árbitros: Esther Claudia Londoño, María Andrea Calero Tafur, Martín Giovany Orrego, Secretario: Carlos Manuel Ossa Isaza. Instalación de la audiencia: 13 de Agosto de 2021
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.	Cumple	
d)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene designación de secretarios de tribunal arbitral.	Cumple	Procedimiento del Centro y Protocolo operacional del servicio de arbitraje, artículos 35 y 55 en el reglamento interno se establece la designación de juez colaborador y apoyo en asesoría arbitral
e)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene costos de los servicios.	Cumple	
f)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene impedimentos, objeciones o conflictos de intereses.	Cumple	
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.	Cumple	Presencial y en la sede principal. Página web, plegable a través de medios virtuales y atención personalizada en las instalaciones del Centro. xpandirarbitrajeinternacional como proyección para el portafolio 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.	Cumple	
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.	Cumple	paginawebypersonalizadoVolantespromocionales/verificación y validación 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.	Cumple	
c)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario sobre los métodos de designación de los árbitros.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	
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.	Cumple	El número de árbitros será siempre impar. Se tendrá por no escrito el acuerdo de las partes en sentido contrario
b)	Al recibir la solicitud o la demanda arbitral, el Centro de Arbitraje debe verificar mínimo la forma en que serán designados los árbitros.	Cumple	
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.	Cumple	sala de audiencia y recursos de la entidad promotor
b)	Para la realización de la audiencia de designación de árbitros y la audiencia de Instalación del Tribunal, el Centro de Arbitraje debe tener en cuenta como mínimo la duración estimada de las reuniones	Cumple	
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.	Cumple	
	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.	Cumple	
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	Cumple	Protocolo de arbitraje y procedimiento de prestación del servicio virtual
3.2.8.5	Archivo		
	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje, ha implementado disposiciones de archivo (numeral 3.2.7.5) cuando ofrece el servicio de custodia de los laudos arbitrales.	Cumple	

REQUISITO NTC 5906:2012	REQUISITOS NTC -5906:2012	C: Conforme NC:No conforme O: Observación	OBSERVACIONES
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	Cumple	Auditorías internas programadas desde la entidad promotora.
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.	Cumple	Procedimiento de tratamiento de comentarios desde la Entidad promotora.
a)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el medio de recepción.	Cumple	
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).	Cumple	
c)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el tratamiento de la queja.	Cumple	
d)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo información al usuario, cuando sea aplicable.	Cumple	
e)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el personal responsable.	Cumple	
4.3	Se evalúa la satisfacción del usuario, los conciliadores y los árbitros, en relación con el servicio prestado y frente al desempeño de los conciliadores y/o árbitros.	Cumple	
4.4	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe	Cumple	
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.	Cumple	La Entidad promotora realiza auditoría interna bajo la norma NTC5906
b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar la causa de las no conformidades actuales y potenciales.	Cumple	Se evidencia documentación de acciones correctivas derivadas de la auditoría interna y de los resultados de auditorías externa
c)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades actuales y potenciales.	Cumple	
d)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar el resultado de las acciones tomadas.	Cumple	
e)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe comunicar las acciones tomadas así como su resultado	Cumple	
f)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe mantener los registros de las actividades establecidas en los literales a) al e) del presente numeral.	Cumple	
Observaciones Adicionales:			