

<p>Proceso: Conciliación / Arbitraje</p>	<p>Responsable: Director del Centro</p>
<p>Objetivo del Proceso:</p> <p>Ofrecer un mecanismo a los empresarios y la comunidad en general como la mejor alternativa para la solución de sus conflictos que contribuya al crecimiento de las empresas y la convivencia armónica.</p>	<p>Participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abogado líder de cada proceso. • Operador (Conciliador, Arbitro, Secretarios). • Auxiliar del Centro.
<p>Alcance:</p> <p>Ofrecer a los empresarios y a la comunidad en general la posibilidad de solucionar sus conflictos en asuntos civiles y comerciales, para el caso de la conciliación; y en el caso del arbitraje, todos los asuntos susceptibles de transacción y desistimiento, exceptuando procesos de ejecución; y, en general, asuntos relacionados con temas que no estén delegados por ley en otras entidades.</p> <p>En materia de conciliación, este alcance se enmarca en asuntos de naturaleza privada; mientras que en el arbitraje, esta restricción se amplía permitiendo conocer asuntos de naturales pública; para poder así, generar espacios de acercamiento entre personas naturales y/o jurídicas, con el fin de contribuir a la solución pacífica de sus conflictos.</p> <p>Orientar al usuario en asuntos relacionados con los servicios ofrecidos por el centro de conciliación, arbitraje y amigable composición dentro del marco de nuestra promesa de servicio.</p>	<p>Indicadores de desempeño:</p> <p>Arbitraje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 95% Cumplimiento tiempo entre la radicación de la demanda y la designación de árbitros (5 días). <p>Conciliación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta proceso de conciliación (15 días): 95%

COPIA NO CONTROLADA

Entradas	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	Salidas
<p>PARA CONCILIACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de audiencia de conciliación. Solicitud de consulta de usuario. 	<p>Proyectar presupuesto de ingresos y gastos.</p> <p>Planificar tratamiento riesgos bajo la responsabilidad del proceso</p>	<p>Recibir y estudiar solicitud del proceso respectivo.</p>	<p>Revisar el cumplimiento de tiempos y actividades correspondientes al proceso respectivo.</p>	<p>Llamar la atención del operador, en los casos en que aplique, para que proceda de conformidad con los tiempos y actividades establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Laudo Arbitral. Acta de Conciliación dentro del trámite arbitral. Acta de Conciliación Constancia de no acuerdo. Constancia de Inasistencia. Constancia de asunto no conciliable. Informes a los órganos de control y vigilancia. Informes Ministerio de Justicia y del Derecho. Consultas.
<p>PARA ARBITRAJE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de integración del Tribunal Arbitral Demanda Arbitral 	<p>Planear actividades de difusión del servicio.</p>	<p>Fijar fecha y realizar audiencias.</p>	<p>Controlar la realización de las audiencias.</p>	<p>Atender quejas y reclamos.</p>	
	<p>Programar capacitaciones de mejoramiento continuo a los operadores del centro.</p>	<p>Realizar comunicaciones, designaciones, nombramientos y traslados, según sea el caso.</p>	<p>Hacer seguimiento a las solicitudes en curso y su cierre.</p>	<p>PARA CONCILIACION: Reprogramar audiencia o reemplazar el conciliador en caso de ser necesario.</p> <p>PARA ARBITRAJE: Reprogramar audiencias, por solicitud y/o excusa de las partes.</p>	
	<p>Revisar y renovar cada dos años las listas de operadores del centro.</p>	<p>Realizar audiencias en la etapa correspondiente a cada trámite.</p>	<p>Analizar el desempeño de los operadores, del proceso, de sus recursos e infraestructura</p>	<p>Retroalimentar y realización del plan de mejora con operadores</p>	
	<p>Revisar la normatividad vigente y aplicable a los procesos y servicios.</p>	<p>Prestar labores de apoyo administrativo a los operadores para la programación y planeación de las Audiencias.</p>	<p>Realizar seguimiento y medición.</p>	<p>Atender PQR</p>	

	Revisar indicadores aplicados al servicio.	Recibir por parte del operador el documento que resulte y en los casos que aplique realizar el correspondiente registro.	Analizar y evaluar la gestión y el desempeño del proceso.	Identificar oportunidades de mejora y corregirlas	
		Recibir el expediente y remitir a archivo.		Implementar acciones correctivas y de mejora	
Proveedores de las entradas		Gestionar los Riesgos y Oportunidades del proceso		Preparar y presentar informe de rendición de cuentas.	Clientes de las salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Conciliadores • Árbitros 					<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales y jurídicas. • Ministerio de Justicia y del Derecho.

Requisitos LICO (Legales, ISO, Cliente, Organización)	Recursos Físicos	Información documentada del proceso	Ambiente de Trabajo	Controles Principales
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 446 de 1998. • Ley 640 de 2001 • Decreto 4089 de 2007. • Ley 1563 de 2012. • Ley 1564 de 2012. • Decreto 1829 de 2013 • Decreto 1069 de 2015. • Decreto 1818 de 1998. • Línea Institucional del Ministerio de Justicia y del Derecho. • Circulares y conceptos del Ministerio de Justicia y del Derecho. • Reglamento interno del 	<ul style="list-style-type: none"> • Salas • Ayudas audiovisuales. • Cámaras de video. • Aplicativo para Video-conferencia, grabadoras. • Servicio de transcripción de grabaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos del Sistema de Gestión Empresarial (Binaps) • Tablas de Retención Documental • Listado de aplicativos de la CCC 	<ul style="list-style-type: none"> • Social: Tranquilidad y credibilidad. • Psicológico: Que ofrezca al usuario un contexto de imparcialidad y confianza, posibilidad de escucha y manifestación de comprensión frente a las situaciones de los clientes, ofrecimiento de fórmulas de acuerdo y planteamiento de 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia oportuna de las partes y de las autoridades competentes que deban intervenir en los procesos. • Cumplimiento de tiempos. • Cumplimiento de requerimientos legales.

Requisitos LICO (Legales, ISO, Cliente, Organización)	Recursos Físicos	Información documentada del proceso	Ambiente de Trabajo	Controles Principales
<p>centro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentencia C-1038 de 2012. • Capítulos: 8 Operación; 9.1.2 Medición de la satisfacción del cliente 4.4 Sistema de Gestión y sus procesos (literal a al h); 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades; 9 Evaluación del Desempeño; 9.1.2 Medición de la satisfacción del cliente; 10 Mejora. <p>Ver Normograma de la CCC.</p>			<p>soluciones efectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Físico: Reserva y confidencialidad de la información. Salas insonorizadas. • Temperatura y adecuación de archivos. 	

Nota: Este documento cambió de manera integral.

	Revisó	Aprobó
Nombre	Milena Patricia Garcia/ Felipe Eduardo García Guevara	Juliana Giraldo
Cargo	Abogada/ Abogado	Directora Centro de Conciliación y Arbitraje
Fecha	Marzo 20 de 2018	Marzo 20 de 2018