

<p><b>Proceso:</b> Conciliación / Arbitraje</p>	<p><b>Responsable:</b> Director del Centro</p>
<p><b>Objetivo del Proceso:</b></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><b>Participantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abogado líder de cada proceso.</li> <li>• Operador (Conciliador, Arbitro, Secretarios).</li> <li>• Auxiliar del Centro.</li> </ul>
<p><b>Alcance:</b></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><b>Indicadores de desempeño:</b></p> <p><b>Arbitraje:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% Cumplimiento tiempo entre la radicación de la demanda y la designación de árbitros (5 días).</li> </ul> <p><b>Conciliación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de respuesta proceso de conciliación (15 días): 95%</li> </ul>

Entradas	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	Salidas
<p>PARA CONCILIACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de audiencia de conciliación.</li> <li>Solicitud de consulta de usuario.</li> </ul>	<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"> <li>Laudo Arbitral.</li> <li>Acta de Conciliación dentro del trámite arbitral.</li> <li>Acta de Conciliación</li> <li>Constancia de no acuerdo.</li> <li>Constancia de Inasistencia.</li> <li>Constancia de asunto no conciliable.</li> <li>Informes a los órganos de control y vigilancia.</li> <li>Informes Ministerio de Justicia y del Derecho.</li> <li>Consultas.</li> </ul>
<p>PARA ARBITRAJE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de integración del Tribunal Arbitral</li> <li>Demanda Arbitral</li> </ul>	<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	
<b>Proveedores de las entradas</b>		Gestionar los Riesgos y Oportunidades del proceso		Preparar y presentar informe de rendición de cuentas.	<b>Clientes de las salidas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliadores</li> <li>• Árbitros</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas naturales y jurídicas.</li> <li>• Ministerio de Justicia y del Derecho.</li> </ul>

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

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"> <li>• Sentencia C-1038 de 2012.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Ver Normograma de la CCC.</p>			<p>soluciones efectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Físico: Reserva y confidencialidad de la información. Salas insonorizadas.</li> <li>• Temperatura y adecuación de archivos.</li> </ul>	

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