

Proceso: Conciliación / Arbitraje	Responsable: director del Centro
<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, Árbitro, 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 públicas; 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"> • Tiempo entre la radicación de la demanda y fijación de la audiencia designación de árbitros. • Grado de satisfacción de las partes. <p>Conciliación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo entre la radicación de la solicitud y la fijación de la audiencia. • Grado de satisfacción de las partes. • Tiempo entre la radicación y el cierre del expediente.

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

	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 /secretarios 					<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 1563 de 2012. • Ley 1564 de 2012. • Decreto 1829 de 2013. • Decreto 1069 de 2015. • Decreto 1885 de 2021. • Ley 2213 de 2022. • Ley 2220 de 2022. • Línea Institucional del Ministerio de Justicia y del Derecho. • Circulares y conceptos del Ministerio de Justicia y del Derecho. • Reglamento interno del centro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salas • Ayudas audiovisuales. • Cámaras de video. • Aplicativo para Videoconferencia, 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
<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. 	

	Revisó	Aprobó
Nombre	Laura Isabel Manrique Amelines / Felipe Eduardo García Guevara	Ana Lucía Fernández de Soto
Cargo	Abogada / Abogado	Directora Centro de Conciliación y Arbitraje
Fecha	8 de febrero de 2024	11 de abril de 2024