	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PR-001
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: PARA EVALUAR CONCILIADORES, ÁRBITROS Y SECRETARIOS DE TRIBUNAL	Fecha	23/05/2025
		Clasificación de la información	Pública

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar la calidad del servicio prestado por los conciliadores, árbitros y secretarios que participan en los procesos del Centro, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción y la medición de resultados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los conciliadores asociados al Centro, así como a los árbitros y secretarios inscritos en la lista A y B del Centro, que hayan participado en los trámites y procesos adelantados bajo su coordinación.

El procedimiento inicia con la finalización del trámite de conciliación o proceso de arbitraje.


A partir de ese momento, se activa el proceso de evaluación mediante la aplicación de encuestas de satisfacción dirigidas a las partes; intervinientes y/o sus apoderados.

Posteriormente, se procede con la recolección, consolidación y análisis de la información, realizando el respectivo reporte de los indicadores de gestión del proceso de conciliación y arbitraje.

El procedimiento finaliza con la entrega de retroalimentación a los profesionales evaluados y la implementación de acciones de mejora, si así se requiere.

3. DEFINICIONES

- **CONCILIADOR:** Tercero neutral y calificado denominado conciliador, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.
- **ÁRBITRO:** Es una persona natural, imparcial e independiente, seleccionada por las partes, designada por un centro de arbitraje o un juez de la república con el fin de resolver una controversia mediante el arbitraje. El árbitro actúa como el encargado de estudiar, analizar y decidir sobre los asuntos en disputa, emitiendo un laudo arbitral, que tiene carácter vinculante para las partes.
- **SECRETARIO:** Es un profesional designado por los árbitros para asistir en las labores administrativas y procesales del arbitraje, asegurando que el procedimiento se lleve a cabo de acuerdo con las reglas establecidas. El secretario actúa como un auxiliar del tribunal, pero no tiene facultades para emitir laudos o decisiones sobre el fondo del conflicto.

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PR-001
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: PARA EVALUAR CONCILIADORES, ÁRBITROS Y SECRETARIOS DE TRIBUNAL	Fecha	23/05/2025
		Clasificación de la información	Pública

- **FORMATO EVALUACIÓN A CONCILIADORES:** Documento del Sistema Integrado de Gestión donde se registra la evaluación a los Conciliadores del Centro de Conciliación de la Superintendencia de Sociedades
- **FORMATO EVALUACIÓN A ÁRBITROS:** Documento del Sistema Integrado de Gestión donde se registra la evaluación a los Árbitros del Centro de Conciliación de la Superintendencia de Sociedades
- **FORMATO EVALUACIÓN A SECRETARIOS:** Documento del Sistema Integrado de Gestión donde se registra la evaluación a los secretarios del Centro de Conciliación de la Superintendencia de Sociedades

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

4.1 NORMATIVIDAD

Norma Técnica de Calidad 5906 de 2012. Numeral 3.2.5.10. Evaluación periódica del desempeño de los conciliadores, árbitros y secretarios de tribunal.

CAR-FM-003 Formato de evaluación a secretarios de tribunal Crearlo

CAR-FM-004 Formato evaluación satisfacción del usuario con el servicio de arbitraje


CAR-FM-005 Formato evaluación a conciliadores

5. CONDICIONES GENERALES

La evaluación del desempeño de los conciliadores, árbitros y secretarios se basará en el cumplimiento de sus deberes, procedimientos y protocolos establecidos, la satisfacción del usuario, la disponibilidad, el conocimiento y las habilidades en conciliación o arbitraje, así como en la calidad y puntualidad en la elaboración de actas y constancias.

Además, el Centro de Conciliación implementará controles para garantizar que los conciliadores cumplan con la legislación vigente.


El Centro también identificará las necesidades de formación continua para los profesionales involucrados, proporcionando la educación necesaria y manteniendo registros de la formación recibida, según los resultados de las evaluaciones de desempeño y los cambios en la legislación.

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PR-001
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: PARA EVALUAR CONCILIADORES, ÁRBITROS Y SECRETARIOS DE TRIBUNAL	Fecha	23/05/2025
		Clasificación de la información	Pública

6. PROCEDIMIENTO

6.1 EVALUACIÓN A LOS CONCILIADORES


No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
	INICIO			
1.	<p>Evaluar periódicamente, a los conciliadores asociados al centro de conciliación. Se tendrá en cuenta para realizar esta evaluación los siguientes aspectos:</p> <p>El cumplimiento de los deberes conforme a la Ley y el reglamento del centro; procedimientos y protocolos establecidos; la satisfacción del usuario; la disponibilidad de los servicios; el conocimiento y las habilidades en conciliación, así como en la calidad y puntualidad en la elaboración de actas y constancias.</p>	Director o subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje		
2.	Registrar la constancia de los resultados de la mencionada evaluación, en los que incluirá fortalezas, aspectos por mejorar y recomendaciones.	Director o subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje	X	CAR-FM-005 Formato evaluación a conciliadores
3.	Analizar los resultados de la evaluación realizada	Director o subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje		CAR-FM-005 Formato evaluación a conciliadores
4.	Presentar y sustentar los resultados obtenidos de la evaluación en reunión de Grupo Primario del Grupo de Conciliación y Arbitraje Societario	Funcionario responsable de haber efectuado la evaluación	X	Acta de Comité Primario

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PR-001
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: PARA EVALUAR CONCILIADORES, ÁRBITROS Y SECRETARIOS DE TRIBUNAL	Fecha	23/05/2025
		Clasificación de la información	Pública

5.	Concluir y tomar las acciones a que haya lugar.	Director de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje		
	FIN			

6.2 EVALUACIÓN DE ÁRBITROS:


No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
	INICIO			
1.	<p>Evaluar periódicamente, a los árbitros asociados al centro de arbitraje. Se tendrá en cuenta para realizar esta evaluación los siguientes aspectos:</p> <p>El cumplimiento de los deberes conforme a la Ley y el reglamento del centro; procedimientos y protocolos establecidos; la satisfacción del usuario; la disponibilidad de los servicios; el conocimiento y las habilidades en arbitraje, así como en la calidad y puntualidad en la elaboración de actas, constancias y presentación del laudo arbitral.</p>	- Director o subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje		
2.	Registrar la constancia de los resultados de la mencionada evaluación, en los que incluirá fortalezas, aspectos por mejorar y recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Director o subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje - Funcionario que actúe como secretario Ad-Hoc 	X	CAR-FM-004 Formato evaluación satisfacción del usuario con el servicio de arbitraje
3.	Analizar los resultados de la evaluación realizada	- Director o subdirector de		

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PR-001
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: PARA EVALUAR CONCILIADORES, ÁRBITROS Y SECRETARIOS DE TRIBUNAL	Fecha	23/05/2025
		Clasificación de la información	Pública

		Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje - Funcionario que actúe como secretario Ad-Hoc		CAR-FM-004 Formato evaluación satisfacción del usuario con el servicio de arbitraje
4.	Presentar y sustentar los resultados obtenidos de la evaluación en reunión de Grupo Primario del Grupo de Conciliación y Arbitraje Societario	- Director o subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje - Funcionario que actúe como secretario Ad-Hoc	X	Acta de Comité Primario
5.	Concluir y tomar las acciones a que haya lugar.	- Director de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje		
	FIN			

6.3. EVALUACIÓN SECRETARIOS DE TRIBUNAL


No.	Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro
	INICIO			
1.	Evaluar periódicamente, a los secretarios asociados al centro de arbitraje. Se tendrá en cuenta para realizar esta evaluación los siguientes aspectos: El cumplimiento de los deberes conforme a la Ley y el reglamento del centro; procedimientos y protocolos establecidos; la satisfacción del usuario; la	Subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje		

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PR-001
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: PARA EVALUAR CONCILIADORES, ÁRBITROS Y SECRETARIOS DE TRIBUNAL	Fecha	23/05/2025
		Clasificación de la información	Pública

	disponibilidad de los servicios; el conocimiento y las habilidades en arbitraje, así como en la calidad y puntualidad en la elaboración de actas, constancias y notificación del laudo arbitral.			
2.	Registrar la constancia de los resultados de la mencionada evaluación, en los que incluirá fortalezas, aspectos por mejorar y recomendaciones.	Subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje	X	CAR-FM-003 Formato de evaluación a secretarios de tribunal
3.	Analizar los resultados de la evaluación realizada	Subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje		CAR-FM-003 Formato de evaluación a secretarios de tribunal
4.	Presentar y sustentar los resultados obtenidos de la evaluación en reunión de Grupo Primario del Grupo de Conciliación y Arbitraje Societario	Subdirector de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje	X	Acta de Comité Primario
5.	Concluir y tomar las acciones a que haya lugar.	Director de Conciliación del Centro de Conciliación y Arbitraje		
	FIN			

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	31-01-2018	Se crea el documento
002	13-03-2018	Se ajusta las actividades No 1 para la evaluación de árbitros y secretarios de tribunal
003	03-08-2020	Se ajusta las actividades No 1 para la evaluación de árbitros y secretarios de tribunal
004	23-05-2025	Se actualizó el procedimiento de evaluación de conciliadores, árbitros y secretarios, atendiendo la norma técnica y el cuerpo normativo aplicable a los trámites y procesos.

	PROCESO: CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Código	CAR-PR-001
		Versión	004
	PROCEDIMIENTO: PARA EVALUAR CONCILIADORES, ÁRBITROS Y SECRETARIOS DE TRIBUNAL	Fecha	23/05/2025
		Clasificación de la información	Pública

		Se crearon definiciones y se ajustó el procedimiento de evaluación de los diferentes actores en los procedimientos del centro.
--	--	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Mauricio David Orjuela Arenas Cargo: director Centro de Conciliación Fecha: 23-05-2025	Nombre: Mauricio David Orjuela Arenas Cargo: director Centro de Conciliación Fecha: 23-05-2025	Nombre: Jorge Eduardo Cabrera Jaramillo Cargo: delegado para Procedimientos Mercantiles Fecha: 23-05-2025