

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

1. INFORMACIÓN GENERAL

Organización evaluada	Superintendencia de Sociedades Centro de Conciliación y Arbitraje				
Información y datos de contacto	Representante:		Sebastián Bernal	Cargo: Director	
	Correo electrónico:	sbernal@supersociedades.gov.co		Página Web:	www.supersociedades.gov.co
Esquema de Certificación	Tipo 6	SUBESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	NTC 5906/12		División NACE: 69.10
Referencial Certificación	Sitio(s)		Ubicación	Número de certificado	Alcance Proceso/Servicio
NTC 5906/12	AV Eldorado 51-80 Bogotá D.C. Colombia		Bogotá D.C. Colombia	CS CER279481	Servicios de conciliación y arbitraje
Criterios de evaluación	NTC 5906/12				
Tipo de evaluación	☐ Inicial o de Otorgamiento ☒ Seguimiento 1 ☐ Seguimiento 2 ☐ Renovación ☐ Renovación (con restauración) ☐ Renovación (anticipada) ☐ Renovación (anticipada para unificar ciclos) ☐ Ampliación ☐ Reducción ☐ Auditoria especial (reactivación/extraordinaria) ☐ Actualización				

2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

- 2.1** Determinar la conformidad del proceso / servicio frente a los criterios de evaluación.
- 2.2** Evaluar la capacidad de la organización para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables al esquema y referencial de certificación.
- 2.3** Determinar la eficaz implementación de requisitos para el control de la conformidad del proceso/servicio y de los requisitos establecidos en el referencial correspondiente.
- 2.4** Identificar oportunidades de mejora relacionadas con los criterios establecidos para el proceso o servicio.

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1 La evaluación se realizó por toma de muestra de la información documentada que la Organización presentó frente a los requisitos del(los) referencial(es) de certificación y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

3.2 El equipo evaluador aplicó criterios para el muestreo acorde con las definiciones según el sub-esquema y referencial técnico de certificación.

3.3 Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance de certificación para el proceso/servicio, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.4 El equipo evaluador manejó la información solicitada por Icontec, antes y durante el proceso de evaluación, suministrada por la Organización en forma confidencial. Al término de la evaluación esta fue retornada a la organización.

3.5 Al haberse ejecutado la evaluación de acuerdo con lo establecido en el plan de evaluación, se cumplieron los objetivos de esta.

3.6. Con el objetivo de evaluar la prestación del servicio, se revisaron documentalmente los siguientes casos:

TRAMITES CON CONSTANCIA DE INASISTENCIA

2

BPM	CONVOCANTE	CONVOCADO	FECHA SOLICITUD	MATERIA	RESULTADO
12267	LACTOPACK S.A.	PLATANILLOS CROCANES DE PLÁTANO S.A.S	04/08/2023	COMERCIAL	CONSTANCIA INASISTENCIA, 26 SEPTIEMBRE 2023
12341	INNOVATEQ S.A.S	REPELAEZ DE LA COSTA S.A.S	04/09/2023	COMERCIAL	CONSTANCIA INASISTENCIA, 9 OCTUBRE 2023

TRAMITES CON ACTA DE CONCILIACIÓN

2

BPM	CONVOCANTE	CONVOCADO	FECHA SOLICITUD	MATERIA	RESULTADO
12394	DISTRIALUMINIDIOS LTD	SENIOR SUITES S.A.S.	04/09/2023	COMERCIAL	ACTA DE CONCILIACIÓN,

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

					18 OCTUBRE 2023
12445	COMPLEJO BD BACATA	AUDITORES Y REVISORES S.A.S.	26/09/2023	COMERCIAL	ACTA DE CONCILIACIÓN, 25 OCTUBRE 2023

TRAMITES DE ARBITRAJE


RADICADO DEMANDA ARBITRAL	FECHA DE RADICACIÓN DEMANDA ARBITRAL	DEMANDANTE	DEMANDADO
2022-01- 244079	12/04/2022	INVERSIONES PIMAJUA S.A.S.	URBANIZACIÓN MARBELLA S.A.
2023-01- 831611	17/10/2023	GERMÁN GUILLERMO FLÓREZ VILLEGAS	CENTRO DE ABASTOS AGROPECUARIOS S.A.S. - CEBA

4. RELACIÓN HALLAZGOS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN
4.1 ASPECTOS RELACIONADOS CON FORTALEZAS

- ✓ El apoyo de la entidad promotora frente a la asignación de los recursos y el seguimiento a las actividades del Centro.
- ✓ Las competencias de conciliadores y árbitros ya que por su peramente formación aportan su conocimiento para el cumplimiento de los servicios en beneficio de los usuarios.
- ✓ El estado de las instalaciones en el orden, aseo y mantenimiento, generando ambientes propicios y agradables para los usuarios y visitantes, a pesar de que la virtualidad evita la visita a las instalaciones.
- ✓ EL conocimiento del personal de centro de conciliación sobre el plan de emergencias y la ubicación de los elementos disponibles para atender una emergencia brindando mejor seguridad y atención a propios y extraños si se llegare a presentar un evento real.
- ✓ La vinculación de un nuevo conciliador, con especialidad en derecho societario porque no solamente descongestiona la operación del Centro, sino que además aporta sus conocimientos específicos cuando se necesiten.
- ✓ El reconocimiento como uno de los 4 mejores centros de conciliación por parte de “leaders league”, corroborando la gestión que se realiza en este Centro.
- ✓ Los eventos como charlas magistrales en temas de derecho societario y temas afines y toda la pedagogía y la cobertura, logrando impactar una cantidad importante de personas de todos los niveles.

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

- ✓ La facilidad para los usuarios en radicar las solicitudes mediante la página web, mejorando la cobertura a personas que puedan usar este medio.
- ✓ - La calidad de los entregables como actas y constancias cuidadosamente elaboradas, asegurando su validez en cualquier instancia.

4.2 ASPECTOS POR MEJORAR

- Asegurar que las evaluaciones de desempeño realizadas por la entidad promotora (Superintendencia de Sociedades), sea coherente con el realizado en el centro de conciliación para evitar ambigüedad en las interpretaciones.
- El conocimiento de los canales de comunicación más eficaces para la promoción de los servicios con el fin de fortalecerlos con el ánimo de darlos a conocer a un número mayor de ciudadanos quienes podrían ser usuarios de estos servicios.
- Evaluar el aporte a la calidad de atención en los servicios prestados, midiendo las felicitaciones como confirmación del nivel de satisfacción.
- Revisar la matriz de servicios no conformes para alimentarla con posibles eventos como no disponibilidad de conciliador, posibles fallas en fluido eléctrico, caídas de internet, entre otros con el fin de registrar las acciones con las cuales se puedan superar estos servicios de tal manera que no se vea afectado el Centro de Conciliación, ni los usuarios del mismo.
- - Anexar a los documentos de cada caso, la evidencia de envío de las actas o constancias de la manera que se tenga toda la trazabilidad del cumplimiento legal en cada caso.

4.3 RESULTADO REVISIÓN NO CONFORMIDADES PENDIENTES EVALUACIÓN ANTERIOR

No.	Descripción de la No conformidad y requisito	Evidencia verificada	Eficacia de las acciones	
			SI	NO
	N.A.			

4.4 RESULTADOS EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA EN LOS CASOS DE NO CONFORMIDADES MAYORES O QUE NO SE HAYAN PODIDO CERRAR EN LA PRESENTE EVALUACIÓN

No.	Descripción de la No conformidad, requisito y evidencia que soporta el incumplimiento	Evidencia verificada	Eficacia de las acciones	
			SI	NO
	N.A.			

4.5 NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS EN LA PRESENTE EVALUACIÓN Y PLAN DE ACCIÓN ORGANIZACIÓN No se declararon no conformidades

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 1 de XX
---------------------------------------	-----------------------

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS
☐ No - Conformidad Mayor

☐ No - Conformidad Menor

Norma(s):
NTC o ISO XXXX: XXXX

Requisito(s):

Descripción de la no conformidad:

N-A-

Evidencia:
Corrección
**Evidencia de
Implementación**
Fecha
Descripción de la (s) causas (s)

(Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).

Acción correctiva
**Evidencia de
Implementación**
Fecha

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

Fecha recepción de la propuesta plan de acción para la solución de no conformidades	N.A.
Fecha de aprobación del plan de acción	N.A.

5. INFORMACIÓN ADICIONAL

5.1 RECLAMOS/ QUEJAS ASOCIADOS AL PROCESO O SERVICIO	
Se presentó un caso manera de tutela, a Través del Ministerio de Justicia, contestada dentro de los términos asignados; el tema ha pasado tres instancias en donde el conciliador ha tenido la razón.	
5.2 USO DEL CERTIFICADO Y DE LA MARCA DE CONFORMIDAD	
5.2.1 ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de ICONTEC para el proceso o servicio se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)? Si x No ☐ Se usa en la página web 5.2.2 ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el R-PS-013 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS y el Manual de Aplicación de la Marca: E-GM-002 USO DE MARCAS DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS o E-GM-003 USO DE MARCAS DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA EL SERVICIO DE CALIDAD TURÍSTICA o el Manual específico según corresponda de acuerdo al esquema? Si X No ☐ NA ☐. 5.2.3 ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, no uso del logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?) Si X No ☐.	
5.3 CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN	
¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior evaluación? Si x No ☐	

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

Durante el presente año, se contrató un nuevo conciliador con el fin de asegurar la oportuna prestación de los servicios, dada la demanda de los mismos

6. RECOMENDACIÓN EQUIPO EVALUADOR

Recomendación	Referencial Técnico	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación para el proceso o servicio	N.A.		
Se recomienda mantener el alcance del certificado para el proceso o servicio	NTC 5906/12	X	
Se recomienda renovar el certificado para el proceso o servicio	N.A.		
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado para el proceso o servicio	N.A.		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado para el proceso o servicio	N.A.		
Se recomienda reducir el alcance del certificado para el proceso o servicio	N.A.		
Se recomienda reactivar el certificado para el proceso o servicio	N.A.		
Se recomienda actualizar el certificado para el proceso o servicio	N.A.		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación del certificado para el proceso o servicio	N.A.		
Se recomienda suspender el certificado para el proceso o servicio	N.A.		
Se recomienda cancelar el certificado para el proceso o servicio	N.A.		

7. EQUIPO EVALUADOR

Evaluador	Carlos Alberto Ramos Méndez
------------------	-----------------------------

8. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	N.A.
Anexo 2	Cuestionario de evaluación

ANEXO 1

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS
INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL REFERENCIAL TÉCNICO
(CUANDO APLIQUE)

N.A.

ANEXO 2
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN NTC 5906

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

NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE:
SUPERSOCIEDADES

TIPO: Conciliación y Arbitraje

Bogotá

CIUDAD:

DIRECCIÓN: Avenida Eldorado No. 51- 80
Bogotá D.C. Colombia

CRITERIOS: NTC 5906/12

ALCANCE DEL SERVICIO: Conciliación y Arbitraje

AUDITOR(ES): Carlos Alberto Ramos Méndez

EXPERTO TÉCNICO (Cuando Aplique): N.A.

FECHA AUDITORIA: 2023-10-26/27

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		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	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.	C	Resolución 3374 de 2009 por la cual se autoriza la creación del Centro de conciliación y arbitraje con base en la ley 222 de 1995 artículos 229 y 230 autorización de funcionamiento del Ministerio
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.	C	Se evidencia la asignación de los recursos tanto de infraestructura y equipos tecnológicos, mediante partidas presupuestales anuales. La resolución 1793 asigna partidas a la Superintendencia de Sociedades. Anualmente se presenta un presupuesto, plan anual de adquisiciones, y una vez aprobado, se asignan los recursos.
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.	C	La difusión se realiza a través de redes sociales, cada tres días se tiene la parrilla de los servicios. Además la página web
c)	La entidad promotora debe identificar, planificar e implementar los procesos que la ley establezca	C	Los procesos se ajustan a la legislación aplicable.
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.	C	Se realizan reuniones de grupos primarios para revisar novedades, posibles cambios en el reglamento, temas legales, el plan anual de adquisiciones, planes de mantenimiento
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.	C	El centro de conciliación tiene la independencia e imparcialidad para cumplir con los servicios ofrecidos.
3.2	REQUISITOS PARA EL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE		
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.	C	Se actualiza la población objetivo ante el Ministerio de Justicia, a los empresarios, sociedades y comerciantes, personas naturales.

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer su población objetivo, con el fin de optimizar sus recursos.	C	
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.	C	Inicialmente eran temas societarios, pero ahora abarca conflictos comerciales.
3.2.1.2	Elementos Población Objetivo		
a)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la tipología del conflicto.	C	Está dirigida a todo tipo de sociedades existentes. El estrato no es tenido en cuenta,
b)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la especialidad.		
c)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta ubicación.		
d)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la naturaleza del centro de conciliación y/o arbitraje (público, privado, universidad, otro).		
e)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta estrato (personas de escasos recursos y situación de vulnerabilidad, otros).		
f)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta tipo de persona (natural o jurídica).		
g)	Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la legislación vigente aplicable.		
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.	C	El Director tiene la responsabilidad como asesor de Despacho del Superintendente con delegación como director, mediante resolución 2020-01-074085-
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.	C	El reglamento establece los parámetros para la planificación, como responsabilidades del director.
b)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se	C	EL Director asegura el cumplimiento de la legislación vigente.

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	asegura y demuestra que el Centro cumple con la legislación vigente aplicable.		
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 y/o Arbitraje.	C	El Reglamento incluye las funciones del Director.
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.	C	EL Director revisa frecuentemente el cumplimiento de lo planificado.
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.	C	
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.	C	Se hace seguimiento permanente
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.	C	Se tiene formación para conciliadores y árbitros, en temas societarios para mejorar sus competencias.
h)	El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que se aplican las tarifas de servicio	C	Se tiene conciliación gratuita. Los arbitrajes están sujetos a las tarifas vigentes

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	establecidas por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, cuando sea aplicable.		
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.	C	En el reglamento se tiene los requisitos para ser arbitro o conciliador, Artículo 31. para funcionarios de la SuperSociedades o para convenios vigentes. Actualmente se tiene un convenio con la Superfinanciera, para la prestación del servicio de conciliación en temas financieros En el 2023 se vinculó un nuevo conciliador (Sergio García Bonilla) para satisfacer las demandas de servicios. Se evidencia que se actualizó la lista de conciliadores tanto en el SICAAC, como en la página web de la entidad.
b)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye las responsabilidades del personal.	C	Dentro del reglamento interno se puede observar, que se han incluido estos temas. Se identifican necesidades de capacitación mediante encuestas en Google Forms, especialmente especialización en derecho societario, insolvencia, Excel avanzado, capacitación comportamental, manejo del tiempo. Tema para desarrollar en 2023.
c)	La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye los recursos financieros y de infraestructura necesarios.		
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.		
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.		
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		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	población objetivo; las necesidades de la entidad promotora; el cumplimiento de la legislación vigente aplicable.		
	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.		
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.		
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.	C	El área administrativa maneja los contratos para la asignación y mantenimiento de espacios físicos. Igualmente los equipos tecnológicos. Dentro del plan anual de adquisiciones se identifican necesidades, Se reponen equipos con frecuencia.
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).		
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		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	otro tipo tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación entre otras).		
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.	C	El Centro cuenta con un espacio físico con tres salas de espera para tres audiencias. Cada sala alberga 7 personas. Existe una oficina de atención al ciudadano, para atender a los usuarios. El ambiente es adecuado en iluminación. Existen dos salas de conciliación y una para arbitraje dotadas debidamente, insonorizadas, con mobiliario cómodo. Se está trabajando en insonorización por módulos de trabajo para el conciliador y que no utilice una sala por el solo.
b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar al menos con un área de atención al usuario.		
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.		
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.		
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.	C	Se cumple con legislación colombiana, como SST, emergencias, confidencialidad
b)	La infraestructura determinada y proporcionada dispone de espacios para la ubicación de muebles y equipos de oficina necesarios para la prestación del servicio.		
c)	La infraestructura determinada y proporcionada tiene iluminación que garantiza la prestación del servicio en todas las áreas.		
d)	La infraestructura determinada y proporcionada esta diferenciada e identificada.		
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	C	Se cuenta con el ambiente de privacidad, en las salas.

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	confidencialidad durante el desarrollo de los trámites.		Las partes deben asegurar la privacidad en los sitios en donde se conecten
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.		
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.	C	El Centro tiene dos baterías sanitarias, una para hombres y una para damas. También se cuenta con rampas de acceso y ascensor para garantizar el acceso a personas con movilidad reducida, según norma técnica.
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.	C	El almacenamiento se tiene en un archivo general en cumplimiento de la ley. La virtualidad genera un repositorio virtual de documentos con un software BPM
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.		
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.		
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.	C	El área administrativa se encarga del mantenimiento.
	Se conservan registros de los mantenimientos realizados		
3.2.4.8	Condiciones mínimas de Seguridad y salud ocupacional		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

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.	C	En la actualidad se está actualizando el pan de emergencias para 2023, el documento vigente corresponde al GTH-PL-003 ver 002 del 24 de agosto de 2022. En el evento real de agosto de 2023, se emitió un informe en el cual se registra el resultado de la atención, en donde se concluyó que todo se cumplió según el plan establecido. el 04 de octubre se adhirió al simulacro nacional.
b)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con mecanismos de extinción contra incendios.		
c)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con señalización de seguridad.		
d)	El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con ruta de evacuación o salida de emergencia.		
3.2.4.9	Equipos tecnológicos y de comunicación		
	Se cuenta con equipos tecnológicos y de comunicación necesarios para garantizar la prestación del servicio, como: computador, fotocopidora, teléfono, fax, impresora, conexión a internet y escáner	C	Todos los equipos están disponibles. Cada funcionario tiene un portátil y un equipo de mesa; se tienen 10 computadores; además se tiene un KIT de virtualidad, como cámara, micrófono, audífonos etc.
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.	C	
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.	C	Se tiene disponibilidad de tecnología para cumplir con los servicios virtuales. La confidencialidad se asegura en las instalaciones para el conciliador. Para las partes, se recuerda en la instalación de la audiencia, pero es asunto de buena fe.
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.		
c)	La sala virtual de conciliación y/o arbitraje cuenta con un sistema		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	para garantizar la confidencialidad de la comunicación.		
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.	C	En el reglamento interno se establecen los perfiles.
	Al establecer las funciones del personal, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje se garantiza la transparencia e imparcialidad del servicio		
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.	C	El reglamento expresa los requisitos de los conciliadores y árbitros: ser funcionario o tener un convenio, profesional en derecho, MASC, registro de capacitación en conciliación arbitraje y amigable composición. No establece una experiencia mínima requerida.
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.		
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.		
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.		
d)	Para la definición del perfil de conciliadores o árbitros, así como de los secretarios (para el ejercicio del arbitraje) se tiene en cuenta		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	como mínimo la naturaleza del Centro.		
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		
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.		
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.		
	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		
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	C	Los registros están en el archivo de hojas de vida de los conciliadores. Se observan las carpetas con la documentación de la Dra. Angie Xiomara Calderón Velásquez y como nuevo vinculado el Dr. Sergio Iván García Bonilla. A nivel de árbitros se revisan las competencias del Dr. María Teresa Palacio Jaramillo.
	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.		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

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.	C		Los principios están en el artículo 3 del Reglamento interno. EL código de ética y sanciones se encuentran en el titulo VIII.
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			
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.			
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	C		Los conciliadores y árbitros conocen y aceptan la información, mediante una carta convenio. Se verifica la de la abogada Angie Xiomara Calderón Velásquez
3.2.5.6				Proceso para conformar las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral	

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	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	C	La lista de conciliadores está atado al funcionamiento de SuperSociedades. El comité de elección de conciliadores y árbitros, allí se revisan las hojas de vida y se decide sobre el ingreso. Existen 4 conciliadores y 104 árbitros en lista b y 144 en lista a, de acuerdo a las cuantías.
a)	El proceso implementado contiene como mínimo verificación de la información suministrada en la hoja de vida.		
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.		
c)	El proceso implementado contiene como mínimo especialidad.		
d)	El proceso implementado contiene como mínimo otros criterios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considere necesarios.		
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.	C	En la página web de la SuperSociedades está publicada la lista de conciliadores y árbitros. Allí se consigna los nombres y especialidad de árbitros y el perfil de los conciliadores.
3.2.5.8	Disponibilidad para consulta por los medios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, de la lista y la información complementaria		
	La lista y la información complementaria está disponible para consulta por los medios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considera.	C	En la página web de la SuperSociedades está publicada la lista de conciliadores y árbitros. Allí se consigna los nombres y especialidad de árbitros y el perfil de los conciliadores. En el SICAAC están los conciliadores. Los árbitros en la página web en las especialidades de comercial, societario y público.

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS			
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.	C	Según el reglamento se actualiza según demanda, mediante la reunión del comité de selección de conciliadores y árbitros.
b)	La(s) lista(s) de conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral se actualizan cuando ingresa o se retira un integrante.		
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.		
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.	C	Existen evaluaciones anuales de conciliadores y árbitros que hayan actuado. Existe una evaluación desde la Superintendencia. La evaluación contempla deberes y funciones establecidos. Resultaos de la encuesta de satisfacción y la apreciación del evaluador. Conocimientos y habilidades Para los árbitros la evaluación se cumple similarmente al de conciliadores.
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.		
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.		
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.		
e)	Se evalúa periódicamente el desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral teniendo en cuenta como mínimo los criterios de		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	conocimiento y habilidades de conciliación o arbitraje.		
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.		
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.	N.A.	Ya no existe esta figura.
3.2.5.12	Necesidades de formación de los conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral		
	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.	C	Están dentro de la solicitud de educación continua, mencionada anteriormente es este cuestionario. Para los conciliadores se tienen temas como diplomado en resolución de conflictos, conferencias magistrales cobertura del pacto arbitral estatutario. impacto de la implementación del impacto arbitral, arbitraje societario internacional, pacto arbitral societario, congreso nacional e internacional de resolución de conflictos.
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.		
3.2.5.12.2	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje mantiene registros de la educación continuada proporcionada.		
3.2.6	Comunicación		
	Se ha identificado la información requerida y generada por las actividades del centro	C	Se tienen piezas comunicativas brindando la información de los servicios, sus ventajas y medios de acceso.

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

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.		Se usan las redes sociales como Instagram, Facebook, correo electrónico y en la página web existe un video promocional Las listas de conciliadores y árbitros se encuentran en la página web. Es posible manifestar sus inquietudes quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias. como parte de la comunicación, se aplican encuestas de satisfacción. Se han realizado unas campañas pedagógica a la ciudadanía par que conozcan más sobre la superintendencia.
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.		
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.		
	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, encuestas, forma verbal, entre otras.)		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

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.	C	Para evaluar estos requisitos, se evalúan los casos registrados en el informe.
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.		
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.	C	Para evaluar estos requisitos, se evalúan los casos registrados en el informe.
b)	El Centro de Conciliación debe informar al usuario sobre el desarrollo de la 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)		
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		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	variaciones de los mismos, cuando así aplique. (no aplica cuando se trate de Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico)		
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.	C	Para evaluar estos requisitos, se evalúan los casos registrados en el informe.
b)	Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación designa al conciliador cuando así aplique		
3.2.7.2	Programación		
a)	El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad de salas.	C	Para evaluar estos requisitos, se evalúan los casos registrados en el informe.
b)	El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad del conciliador.		
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		
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.		
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.		
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		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	verifique que la(s) parte(s) convocada(s) haya(n) recibido dicha citación.		
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.		
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.		
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.		
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.	C	Se programó la asistencia a la audiencia registrada en el informe, pero no se llevó a cabo por inasistencia. Se revisa el protocolo de audiencia y las grabaciones de algunos casos.
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.		
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		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	sobre el objeto, alcance, beneficios consecuencias jurídicas y límites de la conciliación.		
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.		
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.		
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.		
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.		
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		
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.		
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.	C	Para evaluar estos requisitos, se evalúan los casos registrados en el informe.

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

3.2.7.4.1	El Centro de Conciliación debe establecer un procedimiento documentado para la entrega de los resultados del proceso.		
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.		
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.		
3.2.7.5.2	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe controlar dicha información (documentación).		
a)	Se asegura que los documentos sean fácilmente identificables y trazables.		
b)	Se asegura que los documentos permanezcan legibles con el deterioro normal.		
c)	Se asegura que los documentos sean consultables únicamente por el personal autorizado.		
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.		
a)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con integridad: mantener la información libre de modificaciones no autorizadas.		
b)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con disponibilidad: característica,		
		C	Para evaluar estos requisitos, se evalúan los casos registrados en el informe.

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición del personal autorizado.		
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.		
d)	Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información se conserve de conformidad con la ley		
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)		
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.	C	Reglamento arbitral TITULO IV del reglamento interno, contiene estos temas de manera clara.
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.		
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.		
d)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene designación de secretarios de tribunal arbitral.		
e)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS			
	legislación vigente, y el mismo contiene costos de los servicios.		
f)	Se ha establecido un reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, y el mismo contiene impedimentos, objeciones o conflictos de intereses.		
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.	C	Para presentar la solicitud, el Centro cuenta con una herramienta digital de radicación y el correo electrónico; de manera presencial en atención al ciudadano. Para evaluar la conformidad del servicio de Arbitraje, se revisaron los casos registrados en el presente informe
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.		
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.	C	A través de la página web se informan estos temas de manera completa.
b)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario sobre el desarrollo del arbitraje institucional.		
c)	El Centro de Arbitraje debe informar al usuario sobre los métodos de designación de los árbitros.		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

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.		
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.		
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.	C	En los casos revisados, se comprobó esto.
b)	Al recibir la solicitud o la demanda arbitral, el Centro de Arbitraje debe verificar mínimo la forma en que serán designados los árbitros.		
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.	C	La instalación del tribunal se concerta con los árbitros con una fecha propuesta por el Centro. Se tiene en cuenta la disponibilidad de las partes. De las salas y demás recursos para su cumplimiento.
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		
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		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	apropiados para invitar o citar a las partes y árbitros cuando se requiera.		
	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.		
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	c	En el Reglamento Interno está consignado este procedimiento. Se tienen las evidencias de su entrega.
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.	c	Los expedientes son digitales. Se encuentran en ONE DRIVE.
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	c	El delegado de procedimientos mercantiles, en reuniones semanales, se presentan las cifras del Centro.
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.	C	Existe el procedimiento de PQRS para el trámite de peticiones, quejas reclamos y felicitaciones. Mediante la oficina de Gestión Documental, oficina de atención al cliente, se reciben las comunicaciones físicas. De manera virtual, mediante un LINK o por correo electrónico. Se consulta diariamente la Planilla Postal para asumir las comunicaciones recibidas. Se aplican encuestas (84) de satisfacción a las partes en donde se ha logrado acta de acuerdo. El resultado muestra cifras superiores al 98% Se presentó un caso manera de tutela, a Través del Ministerio de Justicia. Contestada dentro de los términos asignados; el tema ha pasado tres instancias en donde el conciliador a ganado.
a)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el medio de recepción.		
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).		
c)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe		

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS			
	incluir como mínimo el tratamiento de la queja.		
d)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo información al usuario, cuando sea aplicable.		
e)	El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el personal responsable.		
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.		
4.4	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe		
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.	C	Hasta la fecha no se han presentado no conformidades por ninguna de las fuentes disponibles, por lo tanto no se han implementado acciones correctivas.
b)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar la causa de las no conformidades actuales y potenciales.		
c)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias para eliminar las causa de las no conformidades actuales y potenciales.		
d)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar el resultado de las acciones tomadas.		
e)	El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe comunicar las acciones tomadas así como su resultado		
Observaciones Adicionales:			
	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL	C: Conforme NC:No conforme O: Observación	OBSERVACIONES

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O PROCESO		
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 control documental se realiza a través del sistema de calidad, mediante los procedimientos internos. Se evalúa el ajuste al reglamento interno CA- RI-001 en su actualización según la nueva normatividad
	a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,		
	b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,		
	c. Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,		
	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.		
	e. Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,		
	f. Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y		
	g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.		
3.2	CONTROL DE LOS REGISTROS		Equivalente a los Requisitos 3.2.7.5 - 3.2.8.5
4	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
4.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		Equivalente a los Requisitos 3.2.2 - 3.2.5.4 y 3.2.5.6

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

4.2	REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		Equivalente al Requisito 3.2.2
5	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
5.1	PROVISIÓN DE RECURSOS		Equivalente al Requisito 3.1.1
5.2	RECURSOS HUMANOS		Equivalente al Requisito 3.2.5
6.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO		
6.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO		Equivalente a los Requisitos 3.2.7.3 - 3.2.7.4 - 3.2.7.5 3.2.8.3 - 3.2.8.4 - 3.2.8.5
6.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO		Equivalente a los Requisitos 3.2.7.3 - 3.2.7.4 - 3.2.7.5.2 - 3.2.7.5.3 - 3.2.8.4 - 3.2.8.5
6.3	GESTIÓN DE PROVEEDORES		
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	Los proveedores son gestionados por la entidad promotora, mediante las respectivas áreas. Como proveedores críticos para el centro, se encontraron: 4/72 Mensajería certificada. Internet. Con los cuales no se han tenido inconvenientes.
6.3.2	Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. 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).		
6.4	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
7	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
7.1	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO O PROCESO		
	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	NA	

INFORME ÚNICO DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN PROCESOS Y SERVICIOS

	organización debe aplicar procedimientos documentados		
	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.		Equivalente al Requisito 4.1
7.2	CONTROL DEL SERVICIO O PROCESO NO CONFORME		
		C	Se tiene una matriz de posibles servicios no conformes: Términos vencidos Error en datos de citación Error en información de los documentos generados.
7.3	ACCIONES CORRECTIVAS		Equivalente al Requisito 4.4
8.	TRATAMIENTO DE RECLAMOS		Equivalente a los Requisitos 4.2 - 4.3
9.	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES		Equivalente al Requisito 3
Observaciones Adicionales:			