

		<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>				<b>CODIGO: C-GSC-01</b> <b>FECHA: 04/06/2019</b> <b>VERSION: 01</b>	
Fecha de Actualización:	05/05/2022						
<b>PROCESO:</b>	GESTION SOLUCION DE CONFLICTOS						<b>Responsable:</b> AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
<b>OBJETIVO:</b>	Contribuir en la prevención y resolución de controversias de carácter público y privado a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) como también a la enseñanza y difusión de los mismos, todo ello conforme a las disposiciones legales pertinentes y a lo preceptuado en el reglamento del centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio.						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	P-H-V-A	SALIDAS	CLIENTES	RESPONSABLE	
Proceso de gestión estratégica	Plan estratégico Planes y programas institucionales	Diagnóstico del contexto interno y externo del proceso	P	Análisis DOFA	Proceso gestión estratégica	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Proceso de gestión de solución de conflictos Proceso de gestión estratégica	DOFA	Establecer e implementar controles de los riesgos identificados	H	Matriz de riesgos identificada y controlada	Proceso de gestión estratégica Proceso de Calidad	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Proceso de gestión financiera	Presupuesto de la vigencia	Establecer, objetivos, metas indicadores de gestión, acciones, asignar recursos y políticas de operación.	P	Políticas de operación Plan de trabajo	Proceso de gestión de solución de conflictos Proceso de gestión estratégica	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Proceso de gestión de comunicaciones	Necesidades de comunicación Directrices de la presidencia ejecutiva	Formular el Plan de comunicaciones	P	Plan de comunicaciones	Todos los procesos	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Ministerio de Justicia y del Derecho Proceso de gestión estratégicas	Solicitud de servicios de conciliación y arbitraje y amigable composición	Promocionar los servicios del CCA Orientar los servicios que ofrece el CCA, en cuanto a conciliación, arbitraje, amigable composición.	H	Pautas publicitarias, brochure, convenios, etc.	Todos los procesos Partes interesadas	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Abogados	Solicitud de inscripciones en las listas oficiales del CCA	Conformar las listas oficiales	H	Listas oficiales de conciliadores	Partes interesadas	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Cientes externos Entidades públicas y privadas	Necesidades de capacitación de las partes interesadas en temas de conciliación y arbitraje.	Ejecutar programas y proyectos de formación MASC	H	Programas de formación ofertados por la CCS	Partes interesadas	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Gestión de solución de conflictos	Políticas y normas de sistema de gestión documental	Custodiar y archivar los expedientes de los servicios de conciliación y arbitraje	H	Actas de conciliación Expedientes archivados y en custodia	Partes interesadas	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Gestión de solución de conflictos	Actas procesos conciliatorios Indicadores	Registrar los trámites ante el Ministerio de Justicia y del Derecho	H	Reporte ante el Ministerio	Ministerio de Justicia y del Derecho Proceso de gestión estratégica	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Proceso de gestión de solución de conflictos Proceso de gestión estratégica	Información y datos generados por el proceso y la prestación del servicio	Realizar seguimiento y medición al proceso	V	Reporte de indicadores	Proceso gestión estratégica Proceso calidad Proceso de gestión de solución de conflictos	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
				Evaluar la prestación del servicio en MASC y formación.		AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
				Informes de gestión		AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
				Seguimiento a los servicios conciliatorios y de arbitraje		AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
				Seguimiento a los controles derivados de los riesgos del proceso de gestión de solución de conflictos		AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
				Evaluar los integrantes de las listas oficiales de CCA		AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
Proceso de gestión de solución de conflictos Partes interesadas Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica Entes de control	Formular acciones correctivas, preventivas y de mejora Quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas Documentar lecciones aprendidas Informes de auditoria Revisión por la dirección Autoevaluación del proceso	Analizar datos y tomar las acciones correctivas o de mejora necesarias.	A	Identificar productos y/o servicios no conformes	Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
				Seguimiento a las acciones correctivas		AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	
				Planes de mejoramiento Lecciones aprendidas		AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE	

DOCUMENTOS ASOCIADOS				
DOCUMENTO	CODIGO	REGISTROS GENERADOS	CODIGO	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Procedimiento centro de conciliación	GSC PR 01			<b>ISO 9001:2015</b> 4.4 , 6, 7, 7.5.2 , 7.5.3 , 8.2, 9.1.1 , 9.1.3 , 10.1 , 10.3 , 10.2 , 6.1 , 8.1 , 8.2, 8.2.2 , 8.2.3, 8.2.1
Procedimiento para evaluar conciliadores y arbitros	GSC PR 04			
Procedimiento de selección y nombramiento de conciliadores	GSC PR 03			
Procedimiento de arbitraje	GSC PR 02			
				<b>REQUISITOS DE LA ENTIDAD</b>
Reolamento interno centro de conciliación				<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política de Colombia</li> <li>Ley 44 de 1993</li> <li>Ley 640 de 2001</li> <li>Ley 1493 de 2011</li> <li>Reglamento del Centro de Conciliación Resolución</li> <li>Guía para el funcionamiento de los centros de conciliación.</li> <li>Min. Justicia</li> </ul>
Resolución de Tarifas				
Formato de solicitud de servicio	GSC FT 01			
Control llamadas telefónicas a conciliadores	GSC FT 02			
Formato de recepción de solicitudes de audiencias gratuitas	GSC FT 10			
Constancia de sorteo de conciliadores	GSC FT 03			
Protocolo audiencia de conciliación	GSC DA 01			
Formato de constancia de no conciliación	GSC FT 05			
Formato de control inasistencia de una parte a audiencia	GSC FT 07			
Formato encuesta de satisfacción	GSC FT 08			
Formato de constancia de resultados evaluación conciliadores	GSC FT 09			
Carta de compromiso de los conciliadores	GSC DA 02			
Convocatoria vacante plaza conciliadores	GSC DA 03			
Elección voluntaria de conciliadores	GSC DA 04			

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>		<b>CODIGO: C-GSC-01</b>
			<b>FECHA: 04/06/2019</b>
			<b>VERSION: 01</b>

Fecha de Actualización: 05/05/2022

<b>PROCESO:</b>	GESTION SOLUCION DE CONFLICTOS	<b>Responsable:</b>	AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
<b>7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION</b>			
<b>RECURSOS</b>		<b>QUIEN LOS SUMINISTRA</b>	
<b>HUMANOS:</b> Presidente ejecutivo, directores de area, demás		Gestión de talento Humano	
<b>FISICOS:</b> Infraestructura física adecuada		Gestión administrativa	
<b>TECNICOS Y TECNOLOGICOS:</b> Ofimáticos, hardware, software,		Gestión TIC	
<b>FINANCIEROS:</b> Recursos de financiamiento e inversión.		Gestión financiera	
<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>			
Ver matriz de riesgos del proceso			

<b>INDICADORES DE GESTION</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>FORMULA</b>	<b>FRECUENCIA DE MEDICION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
Grado de satisfacción del servicio en el CCA	ponderación			
Comportamiento del numero de audiencias con o sin uso de medios electrónicos	ponderación			
Comportamiento de ingresos por conciliaciones y arbitramentos	ponderación			
Variación de casos de conciliación	(Total de casos recibidos en el año - total de casos recibidos año anterior)/ total de casos recibidos año anterior *100	<b>Anual</b>		

**7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES**

<b>QUE COMUNICA?</b>	<b>A QUIEN COMUNICA?</b>	<b>COMO COMUNICA?</b>	<b>DE QUE MANERA COMUNICA?</b>	<b>CUANDO COMUNICA?</b>
Servicios del CCA	Partes interesadas	Verbal, escrita	Medios de comunicación	Permanentemente
Informe de gestión	Presidente Ejecutivo	Presentación power point	Virtualmente, correo electrónico	Mensualmente
Indicadores del CCA	Ministerio de Justicia y del derecho	Plataforma	Virtualmente	Mensualmente
Tarifas	Partes interesadas	Verbal, escrita	Medios de comunicación	Anualmente

**8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES**

<b>IDENTIFICACION DEL SERVICIO O PRODUCTO GENERADO</b>	<b>TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO</b>	
Desarrollo de audiencias de conciliación sin las garantías para las partes	Rechazo	* Corrección, separación contención, información al cliente
Publicación de documentos en SICAC erróneos o no correspondientes al usuario	Corrección	

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>NUMERAL</b>	<b>DESCRIPCION DE LA MODIFICACION</b>
4/6/2019	Creación del proceso		