

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                           |                |                                                                                                       |                                                                                                |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|  | <b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                           |                |                                                                                                       |                                                                                                | <b>CODIGO: C-GSC-01</b>                     |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                           |                |                                                                                                       |                                                                                                | <b>FECHA: 04/06/2019</b>                    |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                           |                |                                                                                                       |                                                                                                | <b>VERSION: 01</b>                          |
| Fecha de Actualización:                                                           | 30/5/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                           |                |                                                                                                       |                                                                                                |                                             |
| <b>PROCESO:</b>                                                                   | GESTIÓN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS <b>Responsable:</b> AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACIÓN 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. |                                                                                                           |                |                                                                                                       |                                                                                                |                                             |
| <b>PROVEEDORES</b>                                                                | <b>ENTRADAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>ACTIVIDADES DEL PROCESO</b>                                                                            | <b>P-H-V-A</b> | <b>SALIDAS</b>                                                                                        | <b>CLIENTES</b>                                                                                | <b>RESPONSABLE</b>                          |
| Proceso de gestión estratégica                                                    | Plan estratégico<br>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<br>Proceso de gestión estratégica    | DOFA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Establecer e implementar controles de los riesgos identificados                                           | H              | Matriz de riesgos identificada y controlada                                                           | Proceso de gestión estratégica<br>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<br>Plan de trabajo                                                             | Proceso de gestión de solución de conflictos<br>Proceso de gestión estratégica                 | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE |
| Proceso de gestión de comunicaciones                                              | Necesidades de comunicación<br>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                                              | Solicitud de servicios de conciliación y arbitraje y amigable composición                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Promocionar los servicios del CCA                                                                         | H              | Pautas publicitarias, brochure, convenios, etc.                                                       | Todos los procesos<br>Partes interesadas                                                       | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE |
| Proceso de gestión estratégicas                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Orientar los servicios que ofrece el CCA, en cuanto a conciliación, arbitraje, amigable composición.      | H              | Asesorías brindadas                                                                                   | Todos los procesos<br>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 |
| Clientes externos<br>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<br>Expedientes archivados y en custodia                                         | Partes interesadas                                                                             | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE |
| Gestión de solución de conflictos                                                 | Actas procesos conciliatorios<br>Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Registrar los trámites ante el Ministerio de Justicia y del Derecho                                       | H              | Reporte ante el Ministerio                                                                            | Ministerio de Justicia y del Derecho<br>Proceso de gestión estratégico                         | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE |
| Proceso de gestión de solución de conflictos<br>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<br>Proceso calidad<br>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 |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                           |                | Verificar cumplimiento de metas                                                                       |                                                                                                | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                           |                | Identificar productos y/o servicios no conformes                                                      |                                                                                                | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE |
| Proceso de gestión de solución de conflictos                                      | Formular acciones correctivas, preventivas y de mejora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                           |                |                                                                                                       |                                                                                                | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE |

|                                                                          |                                                                                           |                                                                         |   |                                                                                          |                                                      |                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Partes interesadas                                                       | Quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas<br>Documentar lecciones aprendidas | Analizar datos y tomar las acciones correctivas o de mejora necesarias. | A | Seguimiento a las acciones correctivas<br>Planes de mejoramiento<br>Lecciones aprendidas | Proceso de calidad<br>Proceso de gestión estratégica | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE<br>AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE |
| Proceso de calidad<br>Proceso de gestión estratégica<br>Entes de control | Informes de auditoria<br>Revisión por la dirección<br>Autoevaluación del proceso          |                                                                         |   |                                                                                          |                                                      | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE                                                |

| DOCUMENTOS ASOCIADOS                                         |           |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOCUMENTO                                                    | CODIGO    | REGISTROS GENERADOS | CODIGO | REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Procedimiento centro de conciliación                         | GSC PR 01 |                     |        | ISO 9001:2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Procedimiento para evaluar conciliadores y arbitros          | GSC PR 04 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Procedimiento de selección y nombramiento de conciliadores   | GSC PR 03 |                     |        | 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 de arbitraje                                   | GSC PR 02 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Procedimiento pago de honorarios a conciliadores             | GSC PR 05 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Procedimiento evaluación de desempeño conciliadores          | GSC PR 06 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                              |           |                     |        | REQUISITOS DE LA ENTIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Reglamento 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(parcial)</li> <li>Ley 1493 de 2011</li> <li>ley 2220 de 2022</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 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Constancia de sorteo de                                      | GSC FT 03 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Formato solicitud conciliación Jornada Gratuita              | GSC FT 04 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Formato de constancia                                        | GSC FT 05 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Formato de control                                           | GSC FT 07 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Formato encuesta de                                          | GSC FT 08 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Formato de constancia de resultados evaluación conciliadores | GSC FT 09 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Formato de recepción de solicitudes de audiencias gratuitas  | GSC FT 10 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Formato términos y condiciones                               | GSC FT 11 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Constancia de no acuerdo audiencia virtual                   | GSC FT 12 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Constancia de inasistencia audiencia virtual                 | GSC FT 13 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Citación virtual                                             | GSC FT 14 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Citación presencial                                          | GSC FT 15 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Acta de conciliación audiencia virtual                       | GSC FT 16 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Acta de conciliación                                         | GSC FT 17 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Protocolo audiencia de conciliación                          | GSC DA 01 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Carta de compromiso de los conciliadores                     | GSC DA 02 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Convocatoria vacante plaza conciliadores                     | GSC DA 03 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Elección voluntaria de conciliadores                         | GSC DA 04 |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                              |           |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| 7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION          |                           |
|----------------------------------------------------------|---------------------------|
| RECURSOS                                                 | QUIEN LOS SUMINISTRA      |
| HUMANOS: Presidente ejecutivo, directores de area, demás | Gestión de talento Humano |
| FISICOS: Infraestructura física adecuada                 | Gestión administrativa    |
| TECNICOS Y TECNOLÓGICOS: Ofimáticos, hardware, software, | Gestión TIC               |
| FINANCIEROS: Recursos de financiamiento e inversión.     | Gestión financiera        |

| RIESGOS ASOCIADOS                 |
|-----------------------------------|
| Ver matriz de riesgos del proceso |

| INDICADORES DE GESTION   |                                                                  |                        |                                             |          |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|----------|
| NOMBRE                   | FORMULA                                                          | FRECUENCIA DE MEDICION | RESPONSABLE                                 | REGISTRO |
| ACUERDOS CONCILIATORIOS  | (acuerdos conciliatorios/ total solicitudes de conciliacion)*100 | mensual                | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE |          |
| SATISFACCION DEL USUARIO | (total calificaciones excelentes/ total personas atendidas)*100  | mensual                | AUXILIAR CENTRO DE CONCILIACION Y           |          |
|                          |                                                                  |                        |                                             |          |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#### 7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES

| QUE COMUNICA?       | A QUIEN COMUNICA?                    | COMO COMUNICA?           | DE QUE MANERA COMUNICA?                          | CUANDO COMUNICA?      |
|---------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|
| 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                                     | cuando sea solicitado |
| Tarifas             | Partes interesadas                   | Verbal, escrita          | Medios de comunicación, pagina web de la entidad | Anualmente            |
|                     |                                      |                          |                                                  |                       |
|                     |                                      |                          |                                                  |                       |

#### 8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

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

| CONTROL DE CAMBIOS |                      |         |                                |
|--------------------|----------------------|---------|--------------------------------|
| FECHA              | MOTIVO               | NUMERAL | DESCRIPCION DE LA MODIFICACION |
| 4/6/2019           | Creación del proceso |         |                                |
|                    |                      |         |                                |
|                    |                      |         |                                |
|                    |                      |         |                                |