

1. INFORMACIÓN GENERAL

| | | | | |
|--|--|--|--|--------------------------------------|
| Organización evaluada | CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA | | | |
| Información y datos de contacto | Representante: | Juan Jose Moscarella | Cargo: Director del Centro | |
| | Correo electrónico: | moscarella@coruniamericana.edu.co | Página Web: | www.americana.edu.co |
| Esquema de Certificación | Tipo 6 | SUBESQUEMA DE CERTIFICACIÓN | Actividades jurídicas. (centros de conciliación y arbitraje) | División NACE: [CN-35-69.10] |
| Referencial Certificación | Sitio(s) | Ubicación | Número de certificado | Alcance Proceso/Servicio |
| NTC5906:2012 | Principal | Calle 71 No. 41-178, Barranquilla, Atlántico, Colombia | NA | Prestación de servicios conciliación |
| Criterios evaluación | de NTC5906:2012 | | | |
| Tipo de evaluación | <input checked="" type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Renovación (con restauración) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada) <input type="checkbox"/> Renovación (anticipada para unificar ciclos) <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Auditoria especial (reactivación/extraordinaria) <input type="checkbox"/> 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.

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. A continuación relacionamos los requisitos legales aplicables: Mediante Acuerdo 016 del 10/12/2014 se autoriza la creación del Centro de Conciliación, adscrito al Consultorio Jurídico de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Corporación Universitaria Americana sede Barranquilla, Resolución 0927 del 26/11/2015 del Ministerio de Justicia y del Derecho, por la cual se autoriza la creación del Centro Conciliación del Consultorio Jurídico de la Corporación Universitaria Americana de Barranquilla, Ley 640 de 2001 (Normas generales aplicables a la conciliación), Decreto 1829 de 2013 (Por el cual se reglamentan algunas disposiciones de las Leyes 23 de 1991, 446 de 1998, 640 de 2001 y 1563 de 2012), Decreto 30 de 2012 (Reglamento y registro de archivo de actas de conciliación), Resolución 745 de 2001 (Código de conciliadores y centros), Ley 2220 de 2022 Estatuto de Conciliación.

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. Exclusiones Justificadas: No aplica 3.2.2.h) porque en el Centro no se aplican tarifas, no aplica 3.2.7.1.2 d) porque en el Centro el servicio es gratuito, no aplica 3.2.8. porque en el centro no se presta los servicios de Arbitraje. Adicional, no aplica el numeral 6.4 Control de los dispositivos de seguimiento y medición Anexo 1 del Reglamento para la certificación ICONTEC, porque los centros de conciliación no realizan actividades que requieran dispositivos de seguimiento y medición para asegurar los resultados.

3.7. Se realizó seguimiento al siguiente caso de Conciliación en forma documental:

| | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Caso: 1113-2023 | Asunto familia: cuota alimentaria |
| Fecha de Solicitud: | 03/10/2023 |
| Fecha de Citación | 01/11/2023 |
| Estudiante Conciliador: | Dharma Viana |
| Fecha de audiencia: | 07/11/2023 |
| Fecha SICAAC | 10/11/2023 |
| Resultado | Acta de conciliación |

Se realizó simulacro al siguiente caso de Conciliación:

| | |
|-------------------------|---|
| Caso | Asunto civil: contrato de arrendamiento |
| Fecha de Solicitud: | 20/11/2023 |
| Estudiante Conciliador: | David Gómez |
| Fecha de audiencia: | 20/11/2023 |
| Resultado | Acta de conciliación |

4. RELACIÓN HALLAZGOS Y RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

4.1 ASPECTOS RELACIONADOS CON FORTALEZAS

1. Se resalta la infraestructura física del centro, puesto que cuenta con unas instalaciones modernas y confortables, 3 salas de audiencia, donde una esta acondicionada para atender usuarios con discapacidad y otra cuenta con sala de observancia, se cuenta con una sala de practica con TV y un estrado, se cuenta con un espacio para control del archivo con humidificador, cuenta con un baño para caballero y un baño para dama.
2. Se destaca la infraestructura tecnológica del centro, puesto que cuenta con TV, computadores con sistema de grabación y audio, adquisición de un software para manejar los casos del consultorio jurídico y del centro de conciliación.
3. Se distingue la competencia de docentes conciliadores del centro, porque cuentan con una experticia en su especialidad, lo cual garantiza la calidad del servicio prestado.
4. Participación en el “Festival de Conciliación para el Cambio” con el Minjusticia del 16 al 24 de Noviembre de 2023.
5. Realización de 8 brigadas jurídicas: a) asesorías jurídicas en la Asociación Nacional de Mujeres Campesinas en el municipio de Barahona; b) asesorías jurídicas a la acción comunal del Barrio Galán; c) asesorías jurídicas a las mujeres privadas de la libertad de la cárcel del Bosque a través del proyecto “Puentes de Libertad”; d) asesorías jurídicas en el centro de menores infractores en el centro penitenciario EL OASIS; e) entre otras.
6. Se resalta la implementación de la herramienta GLPI que permite realizar la programación y reporte de ejecución de los mantenimientos preventivos, asimismo consignar la ficha técnica de cada equipo.
7. Se destaca la labor del SGSST, se cuenta con camilla, botiquín, gabinete de equipo contra incendios, extintores CO2, luces de emergencia. Se participo en el simulacro nacional el día 4 de octubre con la temática “Inundación”.

4.2 ASPECTOS POR MEJORAR

1. Es conveniente ubicar la sala de espera en un sitio mas amplio y visible para el público.
2. Es importante contar con un protocolo de audiencias de conciliación acorde a los lineamientos del numeral 3.2.7.3 de la norma 5906.
3. Es fundamental reforzar a los estudiantes conciliadores sobre las pretensiones, para evitar ambigüedades durante las audiencias.
4. Fortalecer el seguimiento del numero de conciliaciones que tienen que realizar los estudiantes conciliadores (2 conciliaciones mínimo).
5. Reforzar la efectividad de las citaciones de las partes, para evitar errores en direcciones, correo electrónico, entre otros.
6. Mejorar el “Plan de Negocios” donde se pueda evidencias las diferentes formulas de arreglo propuestas por el estudiante y asimismo se consigne la retroalimentación del docente asesor.

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 |
| | NA | NA | | |

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 |
| | NA | NA | | |

4.5 NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS EN LA PRESENTE EVALUACIÓN Y PLAN DE ACCIÓN ORGANIZACIÓN

“Durante esta evaluación no se presentaron no conformidades”

5. INFORMACIÓN ADICIONAL

5.1 RECLAMOS/ QUEJAS ASOCIADOS AL PROCESO O SERVICIO

Reclamos año 2023= 0

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 No

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC solo podrá ser usado 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, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

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?

Si 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 No No aplica

5.3 CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN

¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior evaluación?

Si No No aplica

6. RECOMENDACIÓN EQUIPO EVALUADOR

| Recomendación | Referencial Técnico | SI | NO |
|---|--|----|----|
| Se recomienda otorgar la Certificación para el proceso o servicio | NTC5906:2012 Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio | X | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Se recomienda mantener el alcance del certificado para el proceso o servicio | | | |
| Se recomienda renovar el certificado para el proceso o servicio | | | |
| Se recomienda renovar anticipadamente el certificado para el proceso o servicio | | | |
| Se recomienda ampliar el alcance del certificado para el proceso o servicio | | | |
| Se recomienda reducir el alcance del certificado para el proceso o servicio | | | |
| Se recomienda reactivar el certificado para el proceso o servicio | | | |
| Se recomienda actualizar el certificado para el proceso o servicio | | | |
| Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación del certificado para el proceso o servicio | | | |
| Se recomienda suspender el certificado para el proceso o servicio | | | |
| Se recomienda cancelar el certificado para el proceso o servicio | | | |


7. EQUIPO EVALUADOR

| | |
|------------------|---------------|
| Evaluador | Mahara Correa |
|------------------|---------------|

8. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

| | |
|----------------|---|
| Anexo 1 | Información específica del referencial técnico (cuando aplique) |
| Anexo 2 | Cuestionario de evaluación |

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: CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA | | |
| TIPO: Conciliación | CIUDAD: | Barranquilla |
| DIRECCIÓN: Calle 71 No. 41-178 | | |
| CRITERIOS: Norma 5906:2012 | | |
| ALCANCE DEL SERVICIO: Prestacion de servicio centro de conciliación | | |
| AUDITOR(ES): Mahara Correa | | |
| EXPERTO TÉCNICO (Cuando Aplique): NA | | |
| FECHA AUDITORIA: 2023/11/20-21 | | |

| | REQUISITOS NTC -5906:2012 | C: Conforme NC:No conforme | OBSERVACIONES |
|---------|--|-------------------------------|--|
| 3 | REQUISITOS PARA LA ENTIDAD PROMOTORA Y CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE | | |
| | 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 | El Centro se creo con la Resolución 0927 del 26/11/2015 del Ministerio de Justicia y del Derecho |
| 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 | Mapa de procesos Caracterizacion del proceso |
| 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 | Pagina WEB, brigadas del consultorio juridico, redes sociales |
| c) | La entidad promotora debe identificar, planificar e implementar los procesos que la ley establezca | C | Mapa de procesos Caracterizacion del proceso |
| 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 | Mapa de procesos Caracterizacion del proceso |
| 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 | Mapa de procesos Caracterizacion del proceso |
| 3.2 | Proceso para conformar las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral | | |
| 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 | Estrato 1, 2 y 3 |
| b) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer su población objetivo, con el fin de optimizar sus recursos. | C | Se cuenta con un centro en la sede principal |
| 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 | Estratos 1, 2 y 3. Requisitos que se le exige recibo de servicios publicos o SISBEN |

| | | | |
|----------------|---|----|---|
| 3.2.1.2 | Elementos Población Objetivo | | |
| a) | Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la tipología del conflicto. | C | Tipología del conflicto: familia, civil, comercial |
| b) | Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la especialidad. | C | Docentes asesores en: derecho de familia, civil, comercial |
| c) | Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta ubicación. | C | Se cuenta con un centro en la sede principal |
| d) | Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la naturaleza del centro de conciliación y/o arbitraje (público, privado, universidad, otro). | C | Universidad (gratuito) |
| e) | Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta estrato (personas de escasos recursos y situación de vulnerabilidad, otros). | C | Estrato 1, 2 y 3 |
| f) | Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta tipo de persona (natural o jurídica). | C | Personas naturales (convocante) |
| g) | Al establecer la población objetivo se tuvo en cuenta la legislación vigente aplicable. | C | |
| 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 | Las responsabilidades del Director esta en el Reglamento del centro de conciliación 25-04-2014 |
| 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 | Las responsabilidades del Director esta en el Reglamento del centro de conciliación |
| b) | El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que el Centro cumple con la legislación vigente aplicable. | C | Las responsabilidades del Director esta consignadas en el Reglamento del centro de conciliación |
| 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 | Se cuenta con un Reglamento del centro de conciliación Se cuenta con un procedimiento de conciliación |
| 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 | Las responsabilidades del Director es velar el cumplimiento del reglamento y el procedimiento de conciliación |
| 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 | Las responsabilidades del Director es velar el cumplimiento del reglamento y el procedimiento de conciliación |
| 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 | El Director realiza seguimiento de las actividades estipulada en la planificación del centro |
| 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 | El Director realiza seguimiento de las actividades estipulada en la planificación del centro |
| h) | El Director del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se asegura y demuestra que se aplican las tarifas de servicio establecidas por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, cuando sea aplicable. | NA | |
| 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 del centro se incluye las competencias del personal |
| b) | La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye las responsabilidades del personal. | C | En el Reglamento del centro se incluye las responsabilidades del personal |
| c) | La planificación de la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje incluye los recursos financieros y de infraestructura necesarios. | C | El centro de conciliación cuenta con un presupuesto |
| 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. | C | Reglamento, procedimiento y registros del centro de conciliación |
| 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. | C | Plan de acción 2023 Se realiza seguimiento semestral. |
| 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 población objetivo; las necesidades de la entidad promotora; el cumplimiento de la legislación vigente aplicable. | C | Plan de acción 2023 Se realiza seguimiento semestral. |
| | 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. | C | Reglamento interno y código de ética del centro de conciliación. |

| | | | |
|----------------|---|----------|---|
| 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. | C | Se cuenta con un plan de mantenimiento para infraestructura y los registros soportes Se cuenta con un plan de mantenimiento para equipos tecnológicos y los registros soportes |
| 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 | Se cuenta con un plan de mantenimiento para infraestructura y los registros soportes Se cuenta con un plan de mantenimiento para equipos tecnológicos y los registros soportes |
| 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 cuenta con un plan de mantenimiento para infraestructura y los registros soportes Se cuenta con un plan de mantenimiento para equipos tecnológicos y los registros soportes |
| 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 otro tipo tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación entre otras). | C | Se realizan inspecciones a la infraestructura para mantener un ambiente de trabajo necesario para la prestación del servicio |
| 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 | un area de espera |
| b) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar al menos con un área de atención al usuario. | C | un area de atención al cliente |
| 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. | C | un area para los estudiantes conciliadores |
| 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. | C | 3 areas de audiencia de conciliación |
| 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 cuenta con rampa de acceso para personas con discapacidad. El centro se ubica en un primer piso |
| 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 cuenta con mobiliario |
| c) | La infraestructura determinada y proporcionada tiene iluminación que garantiza la prestación del servicio en todas las áreas. | C | Se cuenta con buena iluminación |
| d) | La infraestructura determinada y proporcionada esta diferenciada e identificada. | C | Se cuenta con areas identificadas |
| 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 confidencialidad durante el desarrollo de los trámites. | C | Cada sala cuenta con privacidad |
| 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. | C | Cada sala cuenta con mesa y sillas. |
| 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 | baños para mujeres, baños para hombres |
| 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 | Archivador bajo llave y en custodia del Director |
| 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. | C | Director unico autorizado para entregar expediente |
| 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. | C | Cumple con las condiciones ambientales requeridas |

| | | | |
|-----------------|---|---|---|
| 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 | Se cuenta con un plan de mantenimiento para infraestructura y los registros soportes Se cuenta con un plan de mantenimiento para equipos tecnológicos y los registros soportes |
| | Se conservan registros de los mantenimientos realizados | | Se cuenta con un plan de mantenimiento para infraestructura y los registros soportes Se cuenta con un plan de mantenimiento para equipos tecnológicos y los registros soportes |
| 3.2.4.8 | Condiciones mínimas de Seguridad y salud ocupacional | | |
| 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 | Se cuenta con el plan de emergencia institucional. Se ha capacitado al personal en brigada de emergencia |
| b) | El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con mecanismos de extinción contra incendios. | C | Cuenta con camilla, botiquín, collar cervical, gabinete de equipo contra incendio, extintores CO2, luces de emergencia |
| c) | El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con señalización de seguridad. | C | Se cuenta con señalización de seguridad |
| d) | El centro de conciliación y/o arbitraje cuenta con ruta de evacuación o salida de emergencia. | C | Se cuenta con ruta de evacuación |
| 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, fotocopiadora, teléfono, fax, impresora, conexión a internet y escáner | C | Se cuenta con equipos tecnológicos y de comunicación: computadores, telefono, internet, impresora, video beam, escaner, fotocopias |
| 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 | El Decreto 491 de 2020 faculta a los centro prestar conciliaciones virtuales |
| 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 | El Decreto 491 de 2020 faculta a los centro prestar conciliaciones virtuales |
| 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 | El Decreto 491 de 2020 faculta a los centro prestar conciliaciones virtuales |
| c) | La sala virtual de conciliación y/o arbitraje cuenta con un sistema para garantizar la confidencialidad de la comunicación. | C | El Decreto 491 de 2020 faculta a los centro prestar conciliaciones virtuales |
| 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 | Los perfiles de cargos estan definidos en el reglamento del centro |
| | Al establecer las funciones del personal, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje se garantiza la transparencia e imparcialidad del servicio | C | Las funciones del personal estan definidos en el reglamento del centro |
| 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 perfil de cargo del asesor docente esta definido en el reglamento del centro El Estudiante Conciliador: debe cursar el consultorio IV, cursado la formacion en conciliacioin en derecho |
| 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. | C | El perfil de cargo del asesor docente esta definido en el reglamento del centro El Estudiante Conciliador: debe cursar el consultorio IV, cursado la formacion en conciliacioin en derecho |
| 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 | El perfil de cargo del asesor docente esta definido en el reglamento del centro El Estudiante Conciliador: debe cursar el consultorio IV, cursado la formacion en conciliacioin en derecho |
| 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. | C | El perfil de cargo del asesor docente esta definido en el reglamento del centro El Estudiante Conciliador: debe cursar el consultorio IV, cursado la formacion en conciliacioin en derecho |
| d) | 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 naturaleza del Centro. | C | El perfil de cargo del asesor docente esta definido en el reglamento del centro El Estudiante Conciliador: debe cursar el consultorio IV, cursado la formacion en conciliacioin en derecho |
| 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 | C | El perfil de cargo del asesor docente esta definido en el reglamento del centro El Estudiante Conciliador: debe cursar el consultorio IV, cursado la formacion en conciliacioin en derecho |
| 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. | C | El perfil de cargo del asesor docente esta definido en el reglamento del centro El Estudiante Conciliador: debe cursar el consultorio IV, cursado la formacion en conciliacioin en derecho |
| 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. | C | El perfil de cargo del asesor docente esta definido en el reglamento del centro El Estudiante Conciliador: debe cursar el consultorio IV, cursado la formacion en conciliacioin en derecho |
| | 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 | C | El perfil de cargo del asesor docente esta definido en el reglamento del centro El Estudiante Conciliador: debe cursar el consultorio IV, cursado la formacion en conciliacioin en derecho |

| | | | |
|----------------|---|-----------|--|
| 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 | En la hoja de vida de los docentes conciliadores se cuenta con registro de la formación académica, habilidades y experiencia |
| | 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. | C | Se cuenta con la formación académica de los estudiantes conciliadores |
| 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 | Dentro del Reglamento se incluye el código de ética del centro de conciliación |
| 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 | Dentro del Reglamento se incluye los procedimientos y sanciones ante incumplimiento del código de ética del centro de conciliación |
| 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. | C | Dentro del Reglamento se incluye el código de ética del centro de conciliación |
| 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 | Registro que evidencia socialización de la documentación del servicio de conciliación |
| 3.2.5.6 | Proceso para conformar las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral | | |
| | 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 | Lista de estudiantes conciliadores |
| a) | El proceso implementado contiene como mínimo verificación de la información suministrada en la hoja de vida. | C | Expendiente por estudiante conciliador (gestión documental) |
| 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 | Expendiente por estudiante conciliador (gestión documental) |
| c) | El proceso implementado contiene como mínimo especialidad. | C | Aplica a los docentes conciliadores |
| d) | El proceso implementado contiene como mínimo otros criterios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considere necesarios. | C | Se tiene para los docentes conciliadores que cumplan con las habilidades exigidas |
| 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. | NA | |
| 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 | Lista de estudiantes conciliadores se actualiza semestralmente |

| | | | |
|-------------------|---|---|---|
| 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 | Lista de estudiantes conciliadores se actualiza semestralmente |
| b) | La(s) lista(s) de conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral se actualizan cuando ingresa o se retira un integrante. | C | SICAAC se actualiza los activos e inactivos |
| 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. | C | |
| 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 | evaluación y calificación de los estudiantes practicantes adscritos al CC |
| 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 | Formato evaluación del estudiante conciliador |
| 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. | C | Encuesta de satisfacción de los usuarios |
| 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. | C | Formato evaluación del estudiante conciliador |
| e) | Se evalúa periódicamente el desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral teniendo en cuenta como mínimo los criterios de conocimiento y habilidades de conciliación o arbitraje. | C | Formato evaluación del estudiante conciliador |
| 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. | C | Formato evaluación del estudiante conciliador |
| 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. | C | cumplir el reglamento de conciliación |
| 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 | Plan de capacitación tiene en cuenta las evaluaciones a los estudiantes |
| 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. | C | Plan de capacitación tiene en cuenta las evaluaciones a los estudiantes |
| 3.2.5.12.2 | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje mantiene registros de la educación continuada proporcionada. | C | Registro de las capacitaciones de educación continua |
| 3.2.6 | Comunicación | | |
| | Se ha identificado la información requerida y generada por las actividades del centro | C | Página WEB, SICAAC |
| 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. | C | Página WEB, los servicios de conciliación a través del consultorio jurídico |
| 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 | Procedimiento de conciliación |
| 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. | C | Procedimiento de quejas |
| | 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, carteleras (información de qué hacer), guías, entrevistas, encuestas, forma verbal, entre otras.) | C | TV, Radial, página WEB, prensa, consultorio jurídico |

| | | | |
|------------------|---|-----------|---|
| 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 | La solicitud en forma presencial se presenta por medio del consultorio jurídico. La solicitud en forma virtual se recibe por medio de un correo asignado |
| 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. | C | La solicitud en forma presencial se presenta por medio del consultorio jurídico. La solicitud en forma virtual se recibe por medio de un correo asignado |
| 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 | Por el consultorio jurídico se diligencia la solicitud de conciliación |
| b) | El Centro de Conciliación debe informar al usuario sobre el desarrollo de la conciliación. | C | Se entrega información al usuario sobre el servicio de 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) | NA | |
| 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 variaciones de los mismos, cuando así aplique. (no aplica cuando se trate de Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico) | NA | |
| 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 | Consultorio jurídico revisa la documentación que entrega el convocante |
| b) | Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación designa al conciliador cuando así aplique | C | Lista de estudiante conciliador |
| 3.2.7.2 | Programación | | |
| a) | El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad de salas. | C | El centro cuenta con AGENDA donde se programan las audiencias |
| b) | El Centro de Conciliación programa las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo disponibilidad del conciliador. | C | El centro cuenta con AGENDA donde se programan las audiencias y el estudiante 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 | C | 2 hora mínimo |
| 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. | C | Presencial: realiza seguimiento del correo certificado y llamada telefónica Virtual: correo electrónico y llamada telefónica |
| 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. | C | Presencial: realiza seguimiento del correo certificado y llamada telefónica Virtual: correo electrónico y llamada telefónica |
| 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 verifique que la(s) parte(s) convocada(s) haya(n) recibido dicha citación. | C | Presencial: realiza seguimiento del correo certificado y llamada telefónica Virtual: correo electrónico y llamada telefónica |
| 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. | C | Presencial: realiza seguimiento del correo certificado y llamada telefónica Virtual: correo electrónico y llamada telefónica |

| | | | |
|----------------|--|---|--|
| 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. | C | Lista de estudiantes |
| 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. | C | En 3 días hábiles el estudiante conciliador debe informar la aceptación o impedimento |
| 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 | Procedimiento de conciliación APM: Documentar el protocolo para el estudiante conciliador |
| 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 | Procedimiento de conciliación APM: Documentar el protocolo para el estudiante conciliador |
| 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 sobre el objeto, alcance, beneficios consecuencias jurídicas y límites de la conciliación. | C | Procedimiento de conciliación APM: Documentar el protocolo para el estudiante conciliador |
| 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. | C | Procedimiento de conciliación |
| 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. | C | Procedimiento de conciliación |
| 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. | C | Procedimiento de conciliación |
| 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. | C | Procedimiento de conciliación |
| 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 | C | Procedimiento de conciliación |
| 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. | C | Procedimiento de conciliación |
| 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 | |
| 3.2.7.4.1 | El Centro de Conciliación debe establecer un procedimiento documentado para la entrega de los resultados del proceso. | C | Procedimiento de conciliación |
| 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. | C | Gestión Documental Tabla de retención |
| 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. | C | La mayoría de los documentos se mantiene en archivo digital |
| 3.2.7.5.2 | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe controlar dicha información (documentación). | C | Backup al archivo digital, SICAAC |
| a) | Se asegura que los documentos sean fácilmente identificables y trazables. | C | Los archivos se identifican con la radicación de los casos |
| b) | Se asegura que los documentos permanezcan legibles con el deterioro normal. | C | Los documentos se archivan en medio digital y se realizan back up para evitar su pérdida |
| c) | Se asegura que los documentos sean consultables únicamente por el personal autorizado. | C | Los archivos en forma digital tienen clave de acceso para: director, secretario y asistente |

| | | | |
|-----------------------------------|---|---|--|
| 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. | C | Procedimiento control de documentos y registros Tablas retencion documental |
| a) | Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con integridad: mantener la información libre de modificaciones no autorizadas. | C | Los archivos en forma digital tiene clave de acceso, Plataforma SICAAC |
| b) | Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con disponibilidad: característica, calidad o condición de la información de encontrarse a disposición del personal autorizado. | C | Los archivos en forma digital tiene clave de acceso, Plataforma SICAAC |
| 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. | C | Los archivos en forma digital tiene clave de acceso, Plataforma SICAAC |
| d) | Los controles deben tener como propósito, asegurar que la información se conserve de conformidad con la ley | C | Los archivos en forma digital tiene clave de acceso, Plataforma SICAAC |
| 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) | C | Los archivos en forma digital tiene clave de acceso para: director, secretario y asistente |
| 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 | Seguimiento al plan de accion semestralmente |
| 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 | Procedimiento de atencion de quejas, reclamos y sugerencias. |
| a) | El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el medio de recepción. | C | Personalmente en buzón PQRS, página WEB |
| 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 | Procedimiento de atencion de quejas, reclamos y sugerencias |
| c) | El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el tratamiento de la queja. | C | Procedimiento de atencion de quejas, reclamos y sugerencias |
| d) | El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo información al usuario, cuando sea aplicable. | C | Procedimiento de atencion de quejas, reclamos y sugerencias |
| e) | El procedimiento documentado para el tratamiento de quejas debe incluir como mínimo el personal responsable. | C | Procedimiento de atencion de quejas, reclamos y sugerencias |
| 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. | C | Formato de satisfaccion del servicio |
| 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 | Procedimiento de acciones correctivas y preventivas |
| b) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar la causa de las no conformidades actuales y potenciales. | C | Procedimiento de acciones correctivas y preventivas |
| c) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades actuales y potenciales. | C | Procedimiento de acciones correctivas y preventivas |
| d) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar el resultado de las acciones tomadas. | C | Procedimiento de acciones correctivas y preventivas |
| e) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe comunicar las acciones tomadas así como su resultado | C | Procedimiento de acciones correctivas y preventivas |
| f) | El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe mantener los registros de las actividades establecidas en los literales a) al e) del presente numeral. | C | Registro de acciones correctivas y preventivas |
| Observaciones Adicionales: | | | |

| | |
|---|---|
| CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN NTC 5906 |  |
| REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O PROCESO | |
| NOMBRE DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN : CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA | |
| DIRECCIÓN: Calle 71 No. 41-178 | CIUDAD: Barranquilla |
| CRITERIOS: Norma 5906 | |
| ALCANCE DEL SERVICIO: Prestacion de servicio de Conciliación | |
| AUDITOR(ES): Mahara Correa | |
| EXPERTO TÉCNICO (Cuando Aplique): NA | |
| FECHA AUDITORIA: 2023/11/20-21 | |

| | REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O PROCESO | C: Conforme NC: No conforme O: Observación | OBSERVACIONES |
|--------------|---|--|---|
| 3. | REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | | |
| 3.1 | CONTROL DE DOCUMENTOS | C | |
| | 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 centro cuenta con el procedimiento elaboracion, actualizacion, anulacion y control de la informacion documental PDE-004 |
| | a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, | C | |
| | b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, | C | |
| | c. Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, | C | |
| | 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. | C | |
| | e. Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, | C | |
| | f. Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y | C | |
| | g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. | C | |
| 3.2 | CONTROL DE LOS REGISTROS | C | |
| 4 | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | C | Minimo una vez al ano, el equipo de planeacion y rectoria revisan el informe RXD y los resultados se aprueban en el informe. |
| 4.1 | RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | C | En el reglamento interno del centro de conciliacion se consigna el manual de funciones, responsabilidad y autoridad del personal adscrito al centro |
| 4.2 | REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN | C | El Director del centro es el Representante |
| 5 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | C | El centro cuenta con un presupuesto |
| 5.1 | PROVISIÓN DE RECURSOS | C | El centro cuenta con un presupuesto |
| 5.2 | RECURSOS HUMANOS | C | Se cuenta con un proceso de seleccion de personal, para el caso de docentes es liderada por la oficina de gestion y desarrollo academico en apoyo con la oficina de gestion humana Se cuenta con un proceso de gestion del desarrollo del personal. Las capacitaciones transversales son programadas por la oficina de gestion humana. Las capacitaciones para los conciliadores se realizan internamente. |
| 6. | PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO | C | Se reviso el servicio de conciliacion |
| 6.1 | CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O REALIZACIÓN DEL PROCESO | C | El servicio de conciliacion, se realiza en forma controlada |
| 6.2 | IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO | C | Se realiza trazabilidad a los casos |
| 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 | Se cuenta con un procedimiento de compras y evaluacion de proveedores PAF-001 V10 |
| 6.3.2 | Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. 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). | C | Se cuenta con un procedimiento de compras y evaluacion de proveedores PAF-001 V10, esta incluido los criterios para seleccion, evaluacion y reevaluacion de proveedores |
| 6.4 | CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | | No Aplica |

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|
| 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 organización debe aplicar procedimientos documentados | C | Implementación del software APLANER que incluye planeación, seguimiento y control |
| | 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. | C | Se cuenta con un procedimiento de conciliación, se evidencia las personas que autorizan la prestación del servicio |
| 7.2 | CONTROL DEL SERVICIO O PROCESO NO CONFORME | | |
| | La organización debe asegurar que el servicio o proceso que no sea conforme con los requisitos, se identifica. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. Cuando se detecta un servicio o proceso no conforme después de la entrega, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad | C | El centro cuenta con el procedimiento control de las salidas no conformes PDE-007 |
| 7.3 | ACCIONES CORRECTIVAS | C | Se cuenta con el procedimiento de acciones correctivas PDE-006 |
| 8. | TRATAMIENTO DE RECLAMOS | C | Se cuenta con el procedimiento quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PDE-009 |
| 9. | CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES | C | Se cuenta con una matriz de requisitos legales |
| Observaciones Adicionales: | | | |