

	CARACTERIZACIÓN	Código: GDR-CRT.01
	Caracterización de Proceso	Fecha: 13-09-2023
		Versión: 03

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO	
TIPOLOGIA	Misional
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Conciliación y Arbitraje
LIDER DEL PROCESO	Director del Centro de Conciliación y Arbitraje
OBJETIVO DEL PROCESO	Contribuir en la resolución de conflictos de carácter público y privado a través de los mecanismos alternativos de resolución de controversias, como también a la enseñanza y difusión de éstos, conforme a las disposiciones legales pertinentes y a lo preceptuado en el reglamento del centro, con el fin de presentar una alternativa de justicia más pronta y servir de apoyo al estado, específicamente en la rama jurisdiccional, para la descongestión de los despachos judiciales.
ALCANCE DEL PROCESO	Desde la formulación del Plan Anual de Trabajo hasta el registro de las contancias o actas en el SICAAC y evaluación de oportunidades de mejora.
REQUISITOS	ISO 9001:2015: 4.4, 5.2, 5.3, 6.7.1, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3 y 10

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES RELACIONADAS AL PROCESO						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	TIPO (PHVA)	SALIDAS	CLIENTES
Gestión de la Dirección Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma Estratégica Requisitos de los Clientes Requisitos legales y reglamentarios 	Establecer el Plan Anual de Trabajo del proceso	Director del Centro Asistente Administrativo	P	Plan Anual de Trabajo	Partes Interesadas
Partes Interesadas Gestión de Conciliación y Arbitraje	Información de Servicios de Conciliación y Arbitraje	Planear estrategias de promoción para los servicios ofertados por el Centro	Director del Centro Asistente Administrativo		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Servicios de Publicidad Piezas Publicitarias 	Gestión de las Comunicaciones y Publicaciones Partes Interesadas
Clientes y/o Usuarios	Solicitudes para celebración de Audiencias de Conciliación y/o Demandas Arbitrales	Recepcionar, analizar y prestar los servicios ofertados por el Centro de Conciliación & Arbitraje	Director del Centro Asistente Administrativo Conciliadores Árbitros	H	<ul style="list-style-type: none"> Designación de Conciliador (es) Elección del Árbitro(s) Entrega del expediente ó celebración de la audiencia Actas de Conciliación o Laudo Arbitral Liquidación de Servicios y Verificación de Pago Notificaciones y envío de comunicaciones a Conciliadores y/o Árbitros. Encuestas de Satisfacción a Conciliadores y/o Árbitros. 	Partes Interesadas Gestión de Conciliación y Arbitraje Gestión Contable y Financiera
Abogados	Inscripción en la lista del centro de conciliación	Conformar las Listas Oficiales de Arbitraje, Conciliación y Amigables Compondores y Auxiliares	Director del Centro Asistente Administrativo		Listas Oficiales de Arbitraje, Conciliación y Amigables Compondores y Auxiliares	Partes Interesadas Gestión de Conciliación y Arbitraje
Gestión de Conciliación y Arbitraje	Actas de Conciliación o Laudo Arbitral	Registrar los Trámites Pertinentes Ante el Ministerio de Justicia	Director del Centro Asistente Administrativo		Sello SICAAC	Partes Interesadas Gestión de Conciliación y Arbitraje
Gestión de Conciliación y Arbitraje	Plan Anual de Trabajo	Ejecutar el Plan Anual de Trabajo	Director del Centro Asistente Administrativo	Reporte PAT trimestral	Todos los Procesos	
Clientes y/o Usuarios	Encuestas de Satisfacción a Conciliadores y/o Árbitros.	Velar por el cumplimiento de todas las etapas de la Conciliación y/o Arbitraje así como el desempeño de los conciliadores y/o Árbitros en las diferentes etapas.	Director del Centro Asistente Administrativo	V	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y/o Reevaluación de Conciliadores - Árbitros Encuesta de satisfacción 	Partes Interesadas Gestión de Conciliación y Arbitraje
Gestión de la Dirección Junta Directiva	Solicitud de Información de Ingresos del Centro	Efectuar seguimiento a los servicios arbitrales y conciliatorios.	Director del Centro Asistente Administrativo		<ul style="list-style-type: none"> Listado de casos de Conciliación y/o Arbitraje Reporte de Ingresos del Centro 	Gestión de la Dirección Junta Directiva
Gestión de Conciliación y Arbitraje Gestión de la Dirección Gestión de Calidad Gestión del Control Interno Entidades de Vigilancia y Control	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Trabajo Auditorías Internas y/o Externas Solicitud de Informe Resultados del Proceso 	Evaluar el Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo y la ejecución del Proceso.	Director del Centro Asistente Administrativo Gestión de Calidad Gestión del Control Interno	A	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Gestión del proceso. Indicadores de Gestión Informe de Auditorías Internas Internas y/o Externas 	Gestión de la Dirección Gestión de Calidad Gestión de Control Interno Entidades de Vigilancia y Control
Gestión de Conciliación y Arbitraje	Cambios en el contexto interno y externo	Identificar y evaluar los riesgos para establecer los controles del proceso.	Director del Centro Asistente Administrativo Gestión de Calidad Gestión del Control Interno		Matriz de Riesgos y Oportunidades	Gestión de la Dirección Gestión de la Calidad Gestión del Control Interno Entidades de Vigilancia y Control
Entidades de Vigilancia y Control Gestión de la Dirección Gestión de Calidad Gestión de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> Informes Auditorías Internas y/o Externas Matrices de Riesgo Requerimientos de Entes de Vigilancia y Control Revisión por la Dirección Reportes de No Conformidades 	Adoptar las acciones correctivas, preventivas y de mejora aplicables al proceso que aseguren el mejoramiento continuo de la Entidad de conformidad con los requisitos organizacionales y legislación vigente.	Director del Centro Asistente Administrativo Gestión de Calidad Gestión del Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> Planes de Mejoramiento Reporte de No Conformidades, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Informes de Gestión a Entes de Control 	Entidades de Vigilancia y Control Gestión de la Dirección Gestión de Calidad Gestión de Control Interno	

RECURSOS			DOCUMENTOS ASOCIADOS			REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	PARAMETROS DE CONTROL
HUMANO	TECNOLOGICO E INFRAESTRUCTURA	ECONÓMICO	AMBIENTE DE TRABAJO	INTERNOS	EXTERNOS		
Director del Centro Asistente Administrativo	Instalaciones Locativas Equipos de cómputo Red interna Software básico (Microsoft Office) para la operación del proceso. Plataformas digitales (SICAAC) Archivadores, cajoneras y gabinetes. Escritorio Impresora Insumos de oficina Salas de espera y de Audiencia	Presupuesto Aprobado	Buena iluminación, buen ambiente laboral, área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades. Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal.	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Procedimientos de Conciliación y Arbitraje Instructivo Verificación de Pagos de Conciliación. Protocolo Audiencias de Conciliación Protocolo Instalación de Tribunal Documentos del Proceso (Guías y Formatos) 	N.A	Los requisitos legales y/o reglamentarios se encuentran establecidos en todas las normas que se encuentran vigentes para los Centro de Conciliación y Arbitraje. Véase Normograma "GJL-NOR.01"	Diligenciamiento de encuestas por parte de los usuarios Diligenciamiento de formatos de evaluación y reevaluación de Conciliadores y/o Árbitros. Cumplimiento en los tiempos del proceso

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	NOMBRE	INDICADORES DE GESTION	
		PERIODICIDAD	FORMULA DE CALCULO
Duración desde la recepción de la solicitud hasta la finalización del trámite Evidencia la satisfacción del cliente en las encuestas realizadas a los usuarios Auditorías Internas, Indicadores de gestión, Revisión por la Dirección, Documentación Organizacional, Reportes a Entes de Control y Planes de Mejoramiento	Obtención de Ingresos	Mensual	(Ingresos recibidos en el periodo actual/ Ingresos del periodo de la vigencia anterior)*100
	Variación de Ingresos del Centro de Conciliación y Arbitraje	Mensual	(Ingresos acumulados vigencia actual - Ingresos acumulados vigencia anterior)/Ingresos acumulados vigencia anterior
	Solicitudes de Conciliación recibidas en el centro	Mensual	(Nº de tramites recibidos en la vigencia actual - Nº de tramites recibidos en la vigencia anterior) / Nº de tramites recibidos en la vigencia anterior
	Solicitudes de Arbitraje recibidas en el centro	Mensual	(Nº de tramites recibidos en la vigencia actual / Nº de tramites recibidos en la vigencia anterior)*100
	Satisfacción del Cliente	Mensual	(Nº de encuestas con respuesta satisfactoria/ Nº de personas encuestadas)*100 %
Cumplimiento del Tiempo de Servicio	Trimestral (Al cerrarse el proceso de conciliación)		(Número de Conciliaciones cerradas en el tiempo/ Número de Conciliaciones recibidas en el periodo) *100

COMUNICACIONES		LISTADO DE DOCUMENTOS	
Ver Matriz de Comunicaciones (GDR-MTR.01)		Ver Listado Maestro de Documentos (GC-F.01-PRO.01)	
Elaboró		Revisó	
Aprobó		Aprobó	
Melisa Pinedo Fuentes Coordinadora de Calidad	Kelya Bedoya Directora del Centro de Conciliación y Arbitraje	Sandra Sierra Buelvas Presidente Ejecutivo Suplente	

CONTROL DE CAMBIOS		
DESCRIPCIÓN	FECHA	VERSION
Creación del Documento	1/09/2017	01
Se hacen ajustes al diseño del formato	11/07/2018	02
Se cambia el diseño del formato y se agregan otros campos	13/09/2023	03