

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

ARBITRAJE

DP-REG-08-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Proporcionar los medios indispensables para la realización del trámite arbitral, garantizando el cumplimiento de los ingresos, el equilibrio económico de la actividad y la satisfacción de los usuarios.

ALCANCE DEL PROCESO Cubre las actividades desde la radicación de la demanda hasta el laudo arbitral.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSION
Vicepresidente Registro y Redes Empresariales	Director CCA	Director CCA – Secretario/Abogado CCA - Practicante Judicatura – Auxiliar CCA	05-12-2023	02

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Público en general	Demanda Arbitral	1. ASESORÍA JURÍDICA 2. RECEPCIÓN DE LA DEMANDA 3. REVISION DE COMPETENCIA DEL CENTRO 4. PAGO GASTOS INICIALES 5. RADICACIÓN DE LA DEMANDA 6. NOMBRAMIENTO DE ARBITROS 7. AUDIENCIA DE INSTALACIÓN 8. AUDIENCIA DE CONCILIACION. 9. FIJACION DE GASTOS Y HONORARIOS 10. PRIMERA AUDIENCIA DE TRAMITE 11. AUDIENCIA DE PRUEBAS 12. AUDIENCIA DE ALEGATOS DE CONCLUSIÓN 13. AUDIENCIA DE LECTURA DE LAUDO ARBITRAL 14. AUDIENCIA DE ACLARACIÓN, CORRECCIÓN O COMPLEMENTACIÓN DE LAUDO ARBITRAL. 15. ARCHIVO DEL PROCESO 16. ANÁLISIS Y EVALUACION DE DATOS E INFORMACIÓN DEL PROCESO 17. MEJORAS DEL PROCESO	Laudo Arbitral	Usuarios del servicio

RECURSOS	CONTROLES DEL PROCESO	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Sala de Arbitraje Equipos de cómputo y tecnología Personal del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga Papelería en general Software SICAAC	• Evaluación de la atención suministrada por el personal del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga • Control de agilidad en la prestación del servicio • Evaluación de los árbitros y secretarios	Ver matriz de Riesgos f-adm-03-27

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

ARBITRAJE

DP-REG-08-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Proporcionar los medios indispensables para la realización del trámite arbitral, garantizando el cumplimiento de los ingresos, el equilibrio económico de la actividad y la satisfacción de los usuarios.

ALCANCE DEL PROCESO Cubre las actividades desde la radicación de la demanda hasta el laudo arbitral.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLE	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSION
Vicepresidente Registro y Redes Empresariales	Director CCA	Director CCA – Secretario/Abogado CCA - Practicante Judicatura – Auxiliar CCA	05-12-2023	02

DOCUMENTACIÓN	REQUISITOS		
	CLIENTES	NORMA ISO 9001:2015 NTC 5906:2012	LEGALES
Ver listado de documentos generado por la SUITE Empresarial	- Cumplimiento del Reglamento del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga - Cumplimiento de la normatividad aplicada. - Competencia de los árbitros y secretarios	Planear: 4.2 - 4.4 – 5.1.2 – 6.1 – 6.3 (ISO 9001) 3.1,3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4 3.2.6, 4.2, 4.3 (NTC 5906) Hacer: 7.1.3 – 7.1.4 – 7.1.6 – 7.3 - 7.4 - 7.5 – 8.1 – 8. 2 – 8.4 - 8.5 – 8.6 – 8.7 (ISO 9001) 3.2.8 (NTC 5906) Verificar: 9.1.1 - 9.1.3 (ISO 9001) Actuar: 10 (ISO 9001) 4.1, 4.4 (NTC 5906)	Ver d-adm-06-05 Normograma

CUADRO DE INDICADORES								
PERSPECTIVA	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
FINANCIERA	Ingresos Arbitraje	Medir el cumplimiento presupuestal de la Unidad conforme a los ingresos del servicio de Arbitraje	Sumatoria de los ingresos del servicio de Arbitraje	Presupuesto y aplicativo de Contabilidad (STONE)	Trimestral	Millones de Pesos	Ascendente	Director del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Bucaramanga
CALIDAD	SGC Satisfacción del cliente CCA (Instalación)	Medir el grado de satisfacción de los clientes con el servicio de Arbitraje (instalación)	Promedio de calificación del servicio de Arbitraje. Tamaño de la muestra: Se aplica al 100% de personas convocantes y convocadas.	f-reg-08-43 Evaluación del servicio de Arbitraje Audiencia Instalación	Semestral	Núm.	Ascendente	Secretario – abogado de arbitraje

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

ARBITRAJE

DP-REG-08-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Proporcionar los medios indispensables para la realización del trámite arbitral, garantizando el cumplimiento de los ingresos, el equilibrio económico de la actividad y la satisfacción de los usuarios.

ALCANCE DEL PROCESO Cubre las actividades desde la radicación de la demanda hasta el laudo arbitral.

DUEÑO DEL PROCESO
Vicepresidente Registro y Redes
Empresariales

RESPONSABLE
Director CCA

EJECUTORES
Director CCA – Secretario/Abogado CCA - Practicante Judicatura –
Auxiliar CCA

FECHA DE VERSION 05-12-2023
VERSION 02

CUADRO DE INDICADORES

PERSPECTIVA	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
CALIDAD	SGC Satisfacción del cliente Árbitros (Alegatos)	Medir el grado de satisfacción de los clientes con el servicio de Arbitraje (alegatos)	Promedio de calificación del servicio de Arbitraje. Tamaño de la muestra: Se aplica al 100% de personas convocantes y convocadas.	f-reg-08-44 Evaluación del servicio de Arbitraje Audencia Alegatos	Semestral	Núm.	Ascendente	Secretario – abogado de arbitraje
GESTIÓN	Tiempo etapa prearbitral - trámite administrativo	Medir la celeridad y eficiencia del Centro de Arbitraje desde la radicación de la demanda arbitral hasta la primera fecha de la reunión de nombramiento de árbitros	Promedio de días hábiles desde la fecha de radicación de la demanda arbitral hasta la primera fecha de reunión de nombramiento árbitros, la cual debe ser inferior a 10	f-reg-08-15 Radicador de tribunales	Trimestral	Días hábiles	Hacia abajo	Secretario – abogado de arbitraje
GESTIÓN	Tiempo etapa prearbitral - trámite administrativo con tribunal arbitral	Medir la celeridad y eficiencia del Centro de Arbitraje desde el vencimiento efectivo del deber de información del Tribunal Arbitral hasta la fecha de la audiencia de instalación	Promedio de días hábiles desde el vencimiento efectivo del deber de información del Tribunal Arbitral hasta la fecha de la audiencia de instalación, la cual debe ser inferior a 30	f-reg-08-15 Radicador de tribunales	Trimestral	Días hábiles	Hacia abajo	Secretario – abogado de arbitraje

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

ARBITRAJE

DP-REG-08-01
CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO Proporcionar los medios indispensables para la realización del trámite arbitral, garantizando el cumplimiento de los ingresos, el equilibrio económico de la actividad y la satisfacción de los usuarios.

ALCANCE DEL PROCESO Cubre las actividades desde la radicación de la demanda hasta el laudo arbitral.

DUEÑO DEL PROCESO
Vicepresidente Registro y Redes
Empresariales

RESPONSABLE
Director CCA

EJECUTORES
Director CCA – Secretario/Abogado CCA - Practicante Judicatura –
Auxiliar CCA

FECHA DE VERSION 05-12-2023
VERSION 02

CUADRO DE INDICADORES

PERSPECTIVA	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
GESTIÓN	Adecuada integración tribunal arbitral sin recurso de anulación	Medir la celeridad y eficiencia del Centro de Arbitraje desde la radicación de la demanda arbitral hasta la fecha primera fecha de la reunión de nombramiento de árbitros. De acuerdo con la normatividad vigente, esta es una causal en la que procede el recurso de anulación contra el laudo arbitral y que compete a la gestión realizada por el Centro de Arbitraje. Por esto, si se tiene un recurso de anulación no debe prosperar por esta causal	Número de laudos arbitrales anulados por indebida integración	Auto que resuelve el recurso de anulación	Anual	Número	Hacia abajo	Secretario – abogado de arbitraje