

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA

**NTC
5906**

2012-02-22

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE. REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO



E: ARBITRATION AND/OR MEDIATION CENTER. GENERAL
REQUIREMENTS FOR SERVICE



Libertad y Orden
Ministerio de Justicia y del Derecho
República de Colombia

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: conciliación; arbitraje; mediación;
mecanismos alternativos de solución de
conflictos; MASC.



I.C.S.: 03.080.99; 03.120.10

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción

Editada 2012-02-28

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La NTC 5906 fue ratificada por el Consejo Directivo de 2012-02-22.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico 10 Gestión de calidad.

BANCO MUNDIAL
CENTRO DE ARBITRAJE Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE
EXMAGISTRADOS DE LAS CORTES
-ASOMAGISTER-
CENTRO DE ARBITRAJE Y
CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE CARTAGENA
CENTRO DE ARBITRAJE Y
CONCILIACIÓN DEL COLEGIO DE
ABOGADOS DE COLOMBIA
CENTRO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
CENTRO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y
DE AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA
MARTA
CENTRO DE CONCILIAICIÓN DE LA
PERSONERÍA DE BUCARAMANGA
CENTRO DE CONCILIACIÓN " BERTHA
CECILIA GUZMÁN BARBOSA" DE LA
FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO
COMUNITARIO ACCION 13.
CENTRO DE CONCILIACIÓN
"CONCILIEMOS ABOGADOS ASOCIADOS"
CENTRO DE CONCILIACIÓN "RAFAEL
URIBE URIBE" DEL CONSULTORIO

JURÍDICO DE LA FACULTAD DE
DERECHO DE LA CORPORACIÓN
UNIVERSITARIA DEL META
CENTRO DE CONCILIACIÓN "SAN JUAN
DE CAPISTRANO" DEL PROGRAMA DE
DERECHO DE LA INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA CENTRO DE ESTUDIOS
SUPERIORES MARIA GORETTI -CESMAG-
CENTRO DE CONCILIACIÓN
CONCILIEMOS PARA LA PAZ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ASOCIACIÓN EQUIDAD JURÍDICA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ASOCIACIÓN PRO BIENESTAR DE LA
FAMILIA COLOMBIANA PROFAMILIA DE
BOGOTÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CAJA
SANTANDEREANA DE SUBSIDIO
FAMILIAR -CAJASAN-
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA
DE COMERCIO DE BUENAVENTURA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE PALMIRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL SUR Y ORIENTE DEL TOLIMA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CORPORACIÓN LONJA DE ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDAD HORIZONTAL DE COLOMBIA SECCIONAL ATLÁNTICO CON SEDE EN BARRANQUILLA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CORPORACIÓN PARA EL ANÁLISIS, LA INVESTIGACIÓN, LA EDUCACIÓN PARA LA PAZ Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS -CREARC-
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA RÉMINGTON CUR DE MEDELLÍN
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA DE LA CIUDAD DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD LIBRE DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN CENTRO DE PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE FAMILIA ANITA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN JURÍDICA CATÓLICA JUAN PABLO II
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN LIBORIO MEJÍA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA CONCILIACIÓN EN COLOMBIA -FUNFOCOL
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA POBLACIÓN SORDA Y VULNERABLE DE COLOMBIA Y EL MUNDO FUSCOM - SEÑALES DE PAZ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y SOCIAL -FUNDAFAS-

CENTRO DE CONCILIACION DE LA FUNDACION REDENCION SOCIAL "RED TRANSFORMA COLOMBIA"
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN SERVICIO JURÍDICO POPULAR
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA PERSONERÍA DE MEDELLÍN
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE BOGOTÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA POLICÍA METROPOLITANA DE SANTIAGO DE CALI
CENTRO DE CONCILIACION DE LA POLICIA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRA DE MEDELLIN.
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL CON SEDE EN BUCARAMANGA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SECCIONAL POPAYÁN
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE SAN JUAN DE CAPISTRANO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA DE MEDELLÍN
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL COLEGIO NACIONAL DE ABOGADOS - CONALBOS SECCIONAL ANTIOQUIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BARRANQUILLA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ABOGADOS CONALBOS SECCIONAL VILLAVICENCIO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BARRANQUILLA
CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA CORPORACION UNIVERSITARIA DE COLOMBIA IDEAS SEDE ITAGUI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IDEAS

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTA DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD INCCA DE COLOMBIA,
CON SEDE EN FUSAGASUGÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD
DE DERECHO DE LA CORPORACIÓN
UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL
CARIBE -CECAR-
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
RAFAEL NÚÑEZ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA RAFAEL
NÚÑEZ EXTENSIÓN BARRANQUILLA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA AGRARIA
DE COLOMBIA UNIAGRARIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA DE
CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
BUCARAMANGA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
LATINOAMERICANA DE MEDELLÍN
ANTIOQUIA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE
CENTRO DE CONCILIACION DEL
CONSULTORIO JURIDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD CES.
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE
CUNDINAMARCA DE BOGOTÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE
NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA - CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA SECCIONAL BUCARAMANGA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA SECCIONAL MEDELLÍN
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA SECCIONAL PASTO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA SECCIONAL
SANTA MARTA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DE CALDAS
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DEL NORTE
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD EAFIT, CON SEDE EN
MEDELLÍN
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD ICESI DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE
SANTANDER
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD LIBRE
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD LIBRE DE CÚCUTA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD LIBRE DE PEREIRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
SECCIONAL BUCARAMANGA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLIVAR
CENTRO DE CONCILIACION DEL
CONSULTORIO JURIDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
EXTENSION CÚCUTA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO FUNDACIÓN
UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE
TADEO LOZANO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA DE DE
LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
CARIBE, CON SEDE EN BARRANQUILLA,
DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE
BOYACÁ -UNIBOYACÁ-
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
UNIVERSIDAD DE IBAGUÉ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURIDICO DE LA
UNIVERSIDAD LIBRE DE CARTAGENA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
UNIVERSIDAD LIBRE DE CARTAGENA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURIDICO DE LA
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
SECCIONAL BUCARAMANGA EN EL
MUNICIPIO DE PIEDECUESTA -
SANTANDER
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA,
SECCIONAL MONTERÍA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO PÍO XII DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA
SEDE SANTA MARTA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
TRANSPORTADOR
CENTRO DE CONCILIACIÓN FUNFOCOL
BUCARAMANGA
CENTRO DE CONCILIACIÓN JAIME
PARDO LEAL DE LA FACULTAD DE
DERECHO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN LUIS
FERNANDO VÉLEZ VÉLEZ DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN MUNICIPAL
CASA DE JUSTICIA DE POPAYÁN
CENTRO DE CONCILIACIÓN
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
CENTRO DE CONCILIACIÓN SIMÓN
BOLIVAR DE LA FEDERACIÓN DE
USUARIOS DE PLAZAS DE MERCADO
-FEDEUPLAZAS-
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y AMIGABLE
COMPOSICIÓN DEL COLEGIO NACIONAL
DE ABOGADOS LITIGANTES
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
"CONSTRUCTORES DE PAZ"
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE "ALBERTO MESA ABADÍA"
DE LA UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL
PEREIRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DE COMFENALCO CARTAGENA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA ASOCIACIÓN DE
CONSUMIDORES DE MEDELLÍN

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE AGUACHICA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE BARRANCABERMEJA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE BARRANQUILLA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE SINCELEJO
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CORPORACIÓN
AUTORREGULADOR DEL MERCADO DE
VALORES DE COLOMBIA - AMV-
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CORPORACIÓN
EDUCATIVA MINUTO DE DIOS CEMID
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DE LA FEDERACIÓN NACIONAL DE
COMERCIANTES FENALCO
CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
DE LA FUNDACION CONVIVAMOS
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DE LA FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO
SOCIAL DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS
DE VIDA "MINIMO VITAL", CON SEDE EN
MONTERÍA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA FUNDACIÓN
TECNOLOGICA ANTONIO DE ARÉVALO
-TECNAR-
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA LONJA DE
PROPIEDAD RAÍZ DE BOGOTÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA LONJA PROPIEDAD
RAÍZ MEDELLÍN Y ANTIOQUIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA UNIVERSIDAD
COOPERATIVA DE COLOMBIA,
SECCIONAL BUCARAMANGA DEL
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA UNIVERSIDAD
PONTIFICIA BOLIVARIANA DE MEDELLÍN
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
CENTRO DE CONCILIACION Y
ARBITRAJE DE LA UNIVERSIDAD SANTO
TOMÁS DE BOGOTÁ

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL CLUB DE ABOGADOS
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL COLEGIO ANTIOQUEÑO DE ABOGADOS COLEGAS
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE EMPRESARIAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES SEDE BOGOTÁ D.C.
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MONTE GERIZIM DE LA MISIÓN IGLESIA CRISTIANA MONTE GERIZIM
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE PAZ PACIFICO DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y DE ARBITRAJE ANA BOLIVAR DE CONSUEGRA - UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO ASEM GAS
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA ASOCIACIÓN VES TALENTO HUMANO
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA COLOMBIANA DE LA CONCILIACIÓN
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUGA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE GIRARDOT
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE IBAGUÉ
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN PARA ANTIOQUIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL ABURRA SUR

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CORPORACIÓN COLEGIO SANTANDEREANO DE ABOGADOS
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REPUBLICANA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA FUNDACIÓN RESOLVER
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA FUNDACIÓN TALID
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA CON SEDE EN BOGOTÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA CON SEDE EN PEREIRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA SOCIEDAD COLOMBIANA DE INGENIEROS
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA DE BOGOTÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE MEDELLÍN
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN GRAN COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN SOLUCIONES PACÍFICAS

CENTRO DE CONCILIACIÓN,
ARBITRAJE, Y AMIGABLE COMPOSICIÓN
DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO -CORES-
CENTRO DE MECANISMOS
ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA LATINOAMERICANA
UNAULA, CON SEDE EN MEDELLÍN,
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA.
CENTRO DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS DE LA UNIVERSIDAD DE
MEDELLÍN
CENTRO NACIONAL DE CONCILIACIÓN
DEL TRANSPORTE

CENTRO NACIONAL DE CONCILIACIÓN
DEL TRANSPORTE CON SEDE EN
BARRANQUILLA
CENTRO NACIONAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE DEL TRANSPORTE CON
SEDE EN CALI
CENTRO NACIONAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE PRO JUSTICIA, CON SEDE
EN BOGOTÁ
CENTRO NACIONAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAMIENTO DEL TRANSPORTE
CON SEDE EN BOGOTÁ
CONCILIAR CENTRO DE CONCILIACIÓN
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL
DERECHO
SOANSES LTDA.

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE URABA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE ARAUCA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN ARCO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA ARAUCA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE ARMENIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
SOCIEDAD COLOMBIANA DE
ARQUITECTOS SECCIONAL QUINDÍO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
FUNDACIÓN PARA LA CONCILIACIÓN
INVERTEJ -ARMENIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
ARMENIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
PERSONERÍA MUNICIPAL DE ARMENIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA SECCIONAL
BARRANCABERMEJA

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CORPORACIÓN
LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE
BARRANQUILLA
CENTRO DE CONCILIACION DE LA
FUNDACION CONCERTAR
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA
COSTA -CUC-
CENTRO DE CONCILIACION DE LA
PROCURADURIA GENERAL DE LA
NACIÓN EN BARRANQUILLA
CENTRO DE CONCILIACION DE LA
POLICIA NACIONAL CON SEDE EN
BARRANQUILLA, ATLANTICO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CORPORACIÓN IGLESIA EVANGÉLICA
MENONITA DE COLOMBIA - JUSTAPAZ
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE
OFICIALES DE LA FAC
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE CLUBES
DE LEONES DEL DISTRITO F-3 DE
COLOMBIA

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CORPORACIÓN CASA JURÍDICO SOCIAL
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA SOCIEDAD COLOMBIANA DE ARQUITECTOS REGIONAL BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA
CENTRO DE CONCILIACIÓN ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA FUNDACIÓN PLUMA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA EL PROGRESO DEL TRANSPORTE FUNPROT
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA ONG LA PRIMERA PIEDRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN HOMBRES SABIOS DE LA COOPERATIVA MUEBLES VERSALLES LTDA.
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LOS PROFESIONALES
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE ABOGADOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ASDAUN
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MANO AMIGA DE LA FUNDACIÓN ORDEN, JUSTICIA Y PAZ ONG
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONCILIEMOS DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO SERVICIOS TÉCNICOS Y PROFESIONALES, C.T.A, SETEP
CENTRO DE CONCILIACIÓN PARA LA EQUIDAD Y LA JUSTICIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN CONCILIAR CON SEDE EN BOGOTÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE, AMIGABLE COMPOSICIÓN Y ASESORIAS INTEGRALES CORINTER
CENTRO DE CONCILIACIÓN CONASISJURÍDICA DE LA CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA FUNDACIÓN UNILATINA CORUNILATINA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE TOURING Y AUTOMOVIL CLUB DE COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONCILYAR BOGOTÁ

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES. ASODECHO
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE VERSAR
CENTRO DE CONCILIACIÓN "ASEFUAC", DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE EGRESADOS DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE COLOMBIA
CENTRO NACIONAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA CORPORACIÓN CORPOAMERICAS CAPÍTULO BOGOTÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN ASOJUSTI
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE "AEQUITAS ET IUSTITIA", CON SEDE EN BOGOTÁ D.C, DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE COLOMBIA IDEAS
CENTRO DE CONCILIACIÓN CONSILIUM
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD INCCA DE COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA FUNDACIÓN UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE COLOMBIA -FUAC-
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REPUBLICANA
CENTRO DE CONCILIACION DE LA FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES DE BOGOTÁ D.C.
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA ALCALDÍA DE BOLIVAR - CAUCA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
FUNDACIÓN PARA LA CONCILIACIÓN EN
SANTANDER FUNCOSAN
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
PROCURADURÍA GENERAL DE LA
NACIÓN EN BUCARAMANGA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
ASOCIACIÓN DE INGENIEROS DEL
VALLE
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA FUNDACIÓN DE
MECANISMOS ALTERNATIVOS DE
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS FUNMAS,
CONCILYAR
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CENTRO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Y DESARROLLO EMPRESARIAL
CICDEM
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA FUNDACIÓN PARA LA
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y
SITUACIONES SOCIALES FUNDASOLCO
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA FUNDACIÓN ALIANZA
EFECTIVA PARA LA PROMOCIÓN DE LA
CONCILIACIÓN Y LA CONVIVENCIA
PACÍFICA- FUNDALIANZA DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA FUNDACIÓN ESTADO
SOCIAL DE DERECHO DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DE LA ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE
PROFESIONALES POR LA PAZ
ASOPROPAZ
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DE LA FUNDACIÓN PARA LA ASESORÍA,
CAPACITACIÓN Y RECREACIÓN DEL
RECURSO HUMANO FUNDACARH
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA FUNDACIÓN SOCIAL
DE OCCIDENTE FUNDASOCC DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CENTRO DE PROMOCIÓN INTEGRAL
PARA LA MUJER Y LA FAMILIA- TALLER
ABIERTO-
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA FUNDACIÓN
IUSAMBIENTE DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN "JUSTICIA
ALTERNATIVA"

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE FUNDECOL, CON SEDE EN
CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CORPORACIÓN
CENTROS DE FORMACIÓN GUÍAS, CON
SEDE EN CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN
CONSULTORIO JURÍDICO FACULTAD DE
DERECHO DE LA UNIVERSIDAD
SANTIAGO DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
PERSONERÍA MUNICIPAL DE SANTIAGO
DE CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
PROCURADURÍA GENERAL DE LA
NACIÓN EN CALI
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
DE CARTAGENA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
FUNDACIÓN TECNOLÓGICA ANTONIO
ARÉVALO TECNAR EN CONVENIO CON
LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE
LA COSTA CUC
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA
SECCIONAL CARTAGO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA POPULAR DE CHÍA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
PERSONERÍA MUNICIPAL DE CHÍA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE CHINCHINÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA DE COCORNÁ

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA SOCIEDAD COLOMBIANA DE ARQUITECTOS DEL NORTE DE SANTANDER
CENTRO DE ARBITRAJE, CONCILIACIÓN Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CÚCUTA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA ASOCIACIÓN MANOS AMIGAS
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA CORPORACIÓN ACADÉMICA COLOMBIANA DE INVESTIGACIÓN JURÍDICAS CACIJ DE CÚCUTA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PADES
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL CON SEDE EN CÚCUTA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE DOSQUEBRADAS
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE DUITAMA
CENTRO DE CONCILIACION DE LA CORPORACIÓN "CONCERTEMOS".
CENTRO DE CONCILIACION, ARBITRAJE, Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CORPORACION PARA LA EDUCACION SOCIAL "CORES", SEDE ENVIGADO, ANTIOQUIA.
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SECCIONAL EL ESPINAL
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE FACATATIVÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE FLORENCIA PARA EL CAQUETÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRARDOT DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN COMUNITARIA Y EL DESARRRROLLO SOCIAL "FINDES
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA FUNDACIÓN PARA LA CONCILIACIÓN INVERTEJ CON SEDE EN IBAGUE
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SECCIONAL IBAGUÉ
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE IPIALES
CENTRO DE CONCILIACIÓN CONCILIEMOS ABOGADOS ASOCIADOS
CENTRO DE CONCILIACION, ARBITRAJE, Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CORPORACIÓN PARA LA EDUCACIÓN SOCIAL "CORES" SEDE ITAGUI, ANTIOQUIA.
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LA DORADA, CALDAS
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA ALCALDÍA DE LA UNIÓN - NARIÑO
CENTRO DE CONCILIACION ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MAGANGUE
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE MANIZALES
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA SOCIEDAD COLOMBIANA DE ARQUITECTOS CALDAS
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE MANIZALES
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA COOPERATIVA SOLIDARIA MULTIACTIVA DE ABOGADOS CONCILIADORES Y DE ARBITRAJE "CONCILIADORES"
CENTRO NACIONAL DE CONCILIACIÓN DEL TRANSPORTE CON SEDE EN MEDELLÍN

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
EL PRADO DE LA CORPORACIÓN DEL
PRADO INTERNACIONAL
CENTRO DE CONCILIACIÓN RUTAS
CENTRO DE ARBITRAJE DE LA
COOPERATIVA SOLIDARIA MULTIACTIVA
DE ABOGADOS CONCILIADORES
CENTRO DE CONCILIACIÓN
CORJURIDICO, DE LA CORPORACIÓN
DE SERVICIOS JURIDICOS
INTEGRADOS DE MEDELLIN
CENTRO DE CONCILIACIÓN FEDERICO
ESTRADA VÉLEZ DEL CONSULTORIO
JURÍDICO LIBARDO LÓPEZ DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
PROCURADURÍA GENERAL DE LA
NACIÓN EN MEDELLIN
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE MONTERÍA
CENTRO DE CONCILIACION PRIVADO
DE LA UNIVERSIDAD DEL SINU ELIAS
BECHARA ZAINUM
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
JURICAS Y EDUCACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD DEL SINU
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA - SECCIONAL MONTERÍA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE NEIVA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
FUNDACIÓN INVERTEJ PARA LA
CONCILIACIÓN, NEIVA, HUILA.
CONSULTORIO JURIDICO Y CENTRO DE
CONCILIACIÓN REYNALDO POLANIA
POLANIA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
POLICÍA NACIONAL CON SEDE EN
NEIVA, DEPARTAMENTO DEL HUILA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE PAMPLONA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA DE PAMPLONA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE PASTO
CENTRO DE CONCILIACIÓN EDUARDO
ALVARADO HURTADO DE LA
UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PASTO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
POLICÍA NACIONAL CON SEDE EN
PASTO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA DE EL PATÍA - CAUCA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y DE AMIGABLE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE PEREIRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA COOVEDURÍA LTDA.,
SUCURSAL PEREIRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
TRANSPORTE "CECTRA"
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
FUNDACIÓN PARA LA CONCILIACIÓN
INVERTEJ CON SEDE EN PEREIRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
POLICÍA NACIONAL CON SEDE EN
PEREIRA
CENTRO DE CONCILIACION Y
ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE NEIVA CON SEDE EN
PITALITO
CENTRO DE CONCILIACIÓN JUSTICIA
PARA TODOS
CENTRO DE CONCILIACIÓN JUSTICIA Y
PAZ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
UNIVERSIDAD DEL CAUCA (MIGUEL
ÁNGEL ZÚÑIGA)
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DEL
PUTUMAYO
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE LA DORADA
PARA PUERTO BOYACÁ
CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE QUIBDO

CENTRO DE CONCILIACIÓN LUIS AUGUSTO
CÓRDOBA MENA DEL CONSULTORIO
JURÍDICO DE LA FACULTAD DE DERECHO
DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL
CHOCÓ

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
POLICÍA NACIONAL CON SEDE EN
QUIBDÓ, DEPARTAMENTO DEL CHOCÓ

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE LA GUAJIRA
CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE
ANTIOQUEÑO

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE SAN
ANDRES

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DEL
PROGRAMA DE DERECHO DE LA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA -UNISANGIL-

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JUAN
DEL CESAR

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA DE SAN RAFAEL

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA, CON
SEDE EN SANTA MARTA.

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE SANTA ROSA DE CABAL,
CON SEDE EN SANTA ROSA DE CABAL,
DEPARTAMENTO DE RISARALDA

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DEL
PIEDEMONTA ARAUCANO

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE SEVILLA
VALLE

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DE LA FUNDACIÓN JUSTA CAUSA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
PERSONERÍA MUNICIPAL DE SOACHA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD LIBRE DE SOCORRO
SANTANDER

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE SOGAMOSO

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA DE SONSÓN

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TULÚA

CENTRO DE CONCILIACIÓN PARA LA
PAZ Y LA CONVIVENCIA CIUDADANA

CENTRO DE CONCILIACION Y ARBITRAJE
CONCILIAR CON SEDE EN TULÚA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO UNIDAD
CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE TUMACO

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE TUMACO

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE TUNJA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL
TUNJA

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE VALENCIA

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE VALLEDUPAR

CENTRO DE CONCILIACION PAZ
PACIFICIO

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE MARCO ANTONIO CHAVES

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE DE LA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ABOGADOS CONALBOS
SECCIONAL VILLAVICENCIO

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE
VILLAVICENCIO

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE
COLOMBIA UNIDAD DESCENTRALIZADA
DE VILLAVICENCIO

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
POLICÍA NACIONAL CON SEDE EN
VILLAVICENCIO, DEPARTAMENTO DEL
META

CENTRO DE CONCILIACIÓN COLOMBIA
CON EQUIDAD

CENTRO DE CONCILIACIÓN, ARBITRAJE
Y AMIGABLE COMPOSICIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE

CENTRO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE EN RESPONSABILIDAD
CIVIL Y JUSTICIA RESTAURATIVA
"JUSTICIA ALTERNA"

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
CONSULTORIO JURÍDICO DE LA
FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
BUCARAMANGA CONVENIO UNISANGIL
EXTENSIÓN YOPAL, DEPARTAMENTO
DE CASANARE

CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL
MUNICIPIO DE YOPAL

CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ EN
ZIPAQUIRÁ

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
3. REQUISITOS PARA LA ENTIDAD PROMOTORA Y CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE	4
3.1 REQUISITOS PARA LA ENTIDAD PROMOTORA	4
3.2 REQUISITOS PARA EL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE.....	5
4. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO.....	15
BIBLIOGRAFÍA.....	17

**CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE.
REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO**

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos que deben cumplir los Centros de Conciliación y/o Arbitraje, para facilitar la conciliación y el arbitraje en condiciones de calidad, como Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC.)

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, se aplican los siguientes términos y definiciones:

TÉRMINOS GENERALES

2.1 Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Figuras autorizadas por la ley, alternativas al proceso judicial, que buscan solucionar los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas o mediante la intervención de un tercero.

2.2 Entidad promotora. Entidad pública, persona jurídica sin ánimo de lucro, universidad con consultorio jurídico, que cuenta con Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

2.3 Centro de Conciliación y/o Arbitraje. Línea de acción autorizada por el Gobierno Nacional a una entidad promotora para prestar el soporte operativo y administrativo requerido para el buen desarrollo de las funciones de los conciliadores y los árbitros, en el marco del ejercicio de una función pública

NOTA En esta norma, cuando se habla de Centro Conciliación y/o Arbitraje, se hace referencia a los centros donde se llevan a cabo procesos de conciliación o arbitraje, o ambas actividades

2.4 Educación continuada. Actividad orientada a la actualización y el desarrollo de los conocimientos y habilidades del conciliador, el árbitro, el secretario y el personal vinculado con el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

2.5 Gestión de documentos. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a planificar, controlar y organizar la documentación producida o recibida en el Centro de Conciliación y/o Arbitraje, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

TÉRMINOS RELACIONADOS CON EL ARBITRAJE:

2.6 Arbitraje. Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una o más controversias, de conformidad con la ley.

2.7 Árbitro. Particular habilitado por las partes para administrar justicia transitoriamente.

2.8 Secretario. Abogado designado por los árbitros o por el Centro de Arbitraje para ejercer una función de apoyo a la gestión del tribunal.

2.9 Pacto arbitral. Negocio jurídico por virtud del cual las partes someten o se comprometen a someter a arbitraje controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas. El pacto arbitral puede consistir en un compromiso o en una cláusula compromisoria.

2.10 Cláusula compromisoria. Pacto contenido en un contrato o en documento anexo a él, en virtud del cual los contratantes acuerdan someter las eventuales diferencias que puedan surgir con ocasión del mismo, a la decisión de un Tribunal Arbitral.

2.11 Compromiso o contrato de compromiso. Negocio jurídico, por medio del cual las partes involucradas en un conflicto presente y determinado, convienen por escrito resolverlo a través de un Tribunal Arbitral.

2.12 Tribunal arbitral o de arbitramento. Órgano unipersonal o colegiado, con la facultad de decidir, en forma obligatoria, a través de un laudo arbitral, la controversia planteada entre las partes.

2.13 Solicitud de convocatoria del Tribunal de arbitramento. Escrito mediante el cual la parte demandante le da aviso al Centro y a la(s) contraparte(s), de su intención de iniciar un trámite arbitral.

2.14 Convocante. Citante, solicitante o demandante. Persona natural o jurídica quien solicita al Centro de arbitraje la conformación de un tribunal de Arbitramento, para resolver uno o varios conflictos con un tercero.

2.15 Convocado. Citado, solicitado o demandado. Persona natural o jurídica que es demandada ante un tribunal de arbitramento.

2.16 Demanda arbitral. Acto por el cual el demandante somete su pretensión al Tribunal Arbitral, solicitando un laudo arbitral favorable a su interés.

NOTA La demanda arbitral puede ser presentada al Centro de Arbitraje sin solicitud de convocatoria previa.

2.17 Audiencia arbitral. Encuentro donde convergen los árbitros, con o sin las partes para adelantar el trámite arbitral.

2.18 Laudo arbitral. Fallo definitivo del Tribunal arbitral, mediante el cual se define el conflicto sometido a consideración por las partes.

TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA CONCILIACIÓN:

2.19 Conciliación. Mecanismo de solución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

2.20 Conciliador extrajudicial en derecho. Abogado en ejercicio, capacitado en conciliación extrajudicial en derecho e inscrito en un Centro de Conciliación y/o Arbitraje autorizado por el Gobierno Nacional.

NOTA Para efectos de esta norma, se utilizará el término Conciliador y solo se aplicará para conciliadores inscritos a los Centros de Conciliación.

2.21 Estudiante conciliador. Estudiante de la carrera de derecho, que facultado por la ley y en su práctica en el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, ejerce la función de Conciliador sin tratarse de un abogado titulado.

2.22 Convocante. Persona natural o jurídica quien solicita al Centro de Conciliación o a un Conciliador la realización de una audiencia de conciliación para resolver uno o varios conflictos con un tercero.

2.23 Convocado. Citado, solicitado. Persona natural o jurídica que es citada a una audiencia de conciliación, por petición del convocante, para resolver un conflicto.

2.24 Solicitud de conciliación. Petición dirigida a un operador (conciliador o Centro de Conciliación) para que inicie el trámite conciliatorio.

2.25 Audiencia de conciliación. Reunión en donde convergen el conciliador y las partes (convocante, convocado) con el fin de buscar soluciones a uno o varios conflictos comunes.

2.26 Acta de conciliación. Documento suscrito por el conciliador y las partes (convocante, convocado), dentro de una audiencia de conciliación, que plasma el acuerdo al que lleguen los mismos el cual contiene obligaciones claras, expresas y exigibles.

2.27 Registro de acta. Actividad a través de la cual un Centro de Conciliación certifica en el acta de conciliación que ésta:

- ha sido suscrita por un conciliador inscrito en el Centro,
- satisface los requisitos formales de ley y
- es primera copia que presta mérito ejecutivo.

2.28 Constancia de no acuerdo. Documento expedido por el conciliador, cuando las partes que asistieron a la audiencia de conciliación no logran un acuerdo.

2.29 Constancia de inasistencia. Documento que expide el conciliador cuando todas o alguna de las partes citadas no comparece a la audiencia de conciliación, con o sin justificación.

2.30 Constancia de Asunto no Conciliable: Documento expedido por el conciliador, cuando el asunto sometido a trámite conciliatorio no es conciliable.

TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD:

2.31 Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

2.32 Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación no deseable

2.33 Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

2.34 Competencia (en términos de calidad). Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y las habilidades.

2.35 No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

2.36 Proceso. Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

2.37 Procedimiento. Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos, los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse, verificarse y registrarse.

2.38 Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas frente al servicio prestado por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

2.39 Trazabilidad. Capacidad de seguir la historia, el movimiento, el uso y la localización de un documento.

2.40 Usuario. Persona que recibe o solicita el servicio.

2.41 Verificación. Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

OTROS

2.42 Accesibilidad. Condición que permite en cualquier espacio o ambiente, ya sea interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados en esos ambientes

2.43 Imparcialidad. Presencia de objetividad.

NOTA Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que éstos se han resuelto, con el fin de no influir negativamente en la Conciliación y/o Arbitraje.

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.

3.1 REQUISITOS PARA LA ENTIDAD PROMOTORA

3.1.1 La entidad promotora debe identificar, planificar e implementar los procesos necesarios, en forma permanente, para:

- a) asegurar la disponibilidad de recursos (información, infraestructura, humanos, financieros) necesarios para prestar el servicio de Conciliación y/o Arbitraje;

- b) realizar acciones tendientes a difundir los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje;
- c) los que la ley establezca.

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.

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.

3.2 REQUISITOS PARA EL CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE

3.2.1 Población objetivo

3.2.1.1 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer su población objetivo, con el fin de:

- a) orientar y definir sus estrategias,
- b) optimizar sus recursos,
- c) ofrecer servicios acorde con las necesidades especiales de la población objetivo.

3.2.1.2 Al establecer la población objetivo del Centro de Conciliación y/o Arbitraje se debe tener en cuenta elementos como:

- a) tipología del conflicto,
- b) especialidad,
- c) ubicación,
- d) naturaleza del centro (público, privado, universidad, otro),
- e) estrato (personas de escasos recursos y situación de vulnerabilidad, otros),
- f) tipo de persona (natural o jurídica),
- g) legislación vigente aplicable entre otros.

3.2.2 Responsabilidades del Director. El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe ser dirigido por una persona denominada Director, que independientemente de otras responsabilidades debe asegurar y demostrar que:

- a) se han planificado las actividades relacionadas con la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje,
- b) el Centro de Conciliación y/o Arbitraje cumple con la legislación vigente aplicable,
- c) se han implementado los reglamentos, procedimientos, protocolos y demás documentos internos establecidos para el Centro de Conciliación y/o Arbitraje,

- d) se desarrollen las actividades del Centro de Conciliación y/o Arbitraje de acuerdo con los literales a, b y c del presente numeral,
- e) 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,
- f) se realiza el seguimiento de las actividades relacionadas con la prestación de los servicios del Centro de Conciliación y/o Arbitraje,
- g) se planifican y desarrollan las actividades de educación continuada, para el personal del Centro de Conciliación y/o Arbitraje,
- h) se aplican las tarifas de servicio establecidas por el Centro, cuando sea aplicable. Las tarifas deben ser acordes con lo establecido en la legislación vigente y los costos de la prestación del servicio.

3.2.3 Planificación del Centro de Conciliación y/o Arbitraje

La planificación de la prestación de los servicios debe incluir al menos:

- a) la identificación de las competencias requeridas para el personal involucrado,
- b) las responsabilidades del personal,
- c) los recursos financieros y de infraestructura necesarios,
- d) la documentación necesaria para el desarrollo de los servicios,
- e) 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.
- f) Otros tales como:
 - las necesidades de los conciliadores, árbitros, secretarios entre otros;
 - las necesidades de la población objetivo (véase el numeral 3.2.1);
 - las necesidades de la entidad promotora;
 - el cumplimiento de la legislación vigente aplicable;
 - otros que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considere.

Durante la planificación y el desarrollo de las actividades de la prestación del servicio se debe considerar el cumplimiento de los principios de autonomía de la voluntad de las partes, informalidad, celeridad, idoneidad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, participación y transparencia.

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 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.

La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados;
- b) equipo para los procesos. (por ejemplo, equipos tecnológicos);
- c) ambiente de trabajo. El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para la prestación del servicio.

NOTA 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.

3.2.4.2 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar al menos con la siguiente infraestructura:

- a) un área de espera dotada de sillas,
- b) un área de atención al usuario,
- c) un área para el desarrollo de los procesos internos que garantice el ambiente de trabajo,
- d) un área para el desarrollo de la conciliación y/o del arbitraje, y demás servicios que preste el centro. (también denominada(s) sala(s)).

3.2.4.3 Las áreas establecidas en el numeral 3.2.4.2 deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) ser accesibles, de acuerdo con la legislación vigente;
- b) disponer de espacios para la ubicación de muebles y equipos de oficina necesarios para la prestación del servicio;
- c) tener iluminación que garantice la prestación del servicio en todas las áreas;
- d) ser diferenciadas e identificadas.

3.2.4.4 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe acondicionar las áreas utilizadas para la conciliación y/o el arbitraje de tal forma que:

- a) se garantice la privacidad y confidencialidad durante el desarrollo de los trámites,
- b) se proporcione el mobiliario (sillas) y el espacio para acomodar a los participantes durante el desarrollo de los trámites.

3.2.4.5 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe disponer de servicios sanitarios accesibles, y con ventilación natural o extracción mecánica.

3.2.4.6 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar con un espacio para el almacenamiento de la documentación generada por los trámites. Dicho espacio debe contar con mecanismos de control de:

- a) acceso únicamente el personal autorizado y
- b) condiciones ambientales tales como humedad y temperatura que garanticen la conservación de la documentación almacenada.

3.2.4.7 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe implementar un programa de mantenimiento preventivo de sus instalaciones, muebles y equipos. Se deben llevar registros de los mantenimientos realizados.

NOTA El programa debe ser implementado independientemente de si éste lo realiza la entidad promotora o el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

3.2.4.8 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe contar como mínimo:

- a) un plan de emergencia (que incluya simulacros de evacuación) y el personal capacitado para poner en práctica dicho plan,
- b) mecanismos de extinción contra incendios,
- c) señalización de seguridad y
- d) ruta de evacuación o salida de emergencia.

3.2.4.9 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe tener acceso a los equipos tecnológicos y de comunicación necesarios para garantizar la prestación del servicio, como por ejemplo: computador, fotocopiadora, teléfono, fax, impresora, conexión a internet y escáner.

3.2.4.10 Cuando el Centro de Conciliación y/o Arbitraje ofrezca servicios tecnológicos debe identificar y garantizar que se cuenta con los equipos, los programas y las condiciones necesarias para prestar dicho servicio.

NOTA Ejemplos de servicios tecnológicos pueden ser: servicio de grabación y transcripción o servicios virtuales, entre otros.

3.2.4.11 Cuando el Centro de Conciliación y/o Arbitraje ofrezca dentro de sus servicios, la conciliación y/o el arbitraje virtual, debe garantizar que la(s) sala(s) cuenten con:

- a) capacidad tecnológica de voz y datos;
- b) sistema de videoconferencias, que incluya equipos de cómputo con programas especializados en comunicación virtual;
- c) un sistema para garantizar la confidencialidad de la comunicación.

3.2.5 Recurso humano

3.2.5.1 Personal del centro. El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer y documentar los perfiles requeridos por el personal del Centro, incluyendo competencias, funciones, formación, responsabilidades y autoridades.

Al establecer las funciones del personal, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe garantizar la transparencia e imparcialidad del servicio.

3.2.5.2 Conciliadores o árbitros y secretarios. Se debe establecer y documentar 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. Para ello, se debe tener en cuenta como mínimo:

- a) experiencia profesional,
- b) legislación vigente,
- c) conocimiento y formación en conciliación o arbitraje,
- d) naturaleza del centro,
- e) experiencia en conciliación o arbitraje,
- f) experticia o especialidad del Centro,
- g) los demás que el centro determine.

Adicionalmente, para los conciliadores el Centro de Conciliación se debe tener en cuenta: cualidades de servicio al cliente, tales como comunicación asertiva, lenguaje sencillo, cordialidad, escucha, amabilidad y creatividad, entre otros.

Cuando se trate de estudiantes conciliadores, los requisitos serán los establecidos por el Centro de Conciliación respectivo y la legislación vigente.

NOTA Cuando en esta norma se habla de conciliador o árbitro se hace referencia a la persona que desempeña una de las dos funciones o ambas.

3.2.5.3 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe mantener 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.

Cuando se trate de estudiantes conciliadores, el Centro de Conciliación respectivo debe mantener los registros de la formación académica, experiencia y otros que el propio Centro identifique como necesarios para el proceso educativo.

3.2.5.4 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe determinar y documentar:

- a) 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;
- b) 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 (incluido el retiro de la lista);

- c) un código de ética que proporcione directrices de conducta profesional antes, durante y después de la conciliación y/o el arbitraje.

3.2.5.5 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe garantizar 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

3.2.5.6 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer, implementar y mantener un proceso para conformar las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral, incluyendo los conciliadores a prevención, que contenga como mínimo:

- a) verificación de la información suministrada en la hoja de vida,
- b) 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) especialidad,
- d) otros criterios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considere necesarios.

Cuando se trate de Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico, sus listas deben incluir como mínimo a los estudiantes habilitados para la práctica de conciliación y aceptados en Consultorio Jurídico

3.2.5.7 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.

3.2.5.8 La lista y la información complementaria debe estar disponible para consulta por los medios que el Centro de Conciliación y/o Arbitraje considere.

3.2.5.9 La(s) lista(s) de conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral debe(n) ser actualizada(s) cuando:

- a) la legislación vigente lo requiera,
- b) ingrese o se retire un integrante,
- c) los resultados de la evaluación así lo determinen.

3.2.5.10 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar periódicamente el desempeño de los conciliadores o árbitros y secretarios del tribunal arbitral teniendo en cuenta como mínimo los criterios de:

- a) cumplimiento de los deberes establecidos;
- b) cumplimiento de los procedimientos, protocolos y actividades establecidos;
- c) opinión o satisfacción del usuario;
- d) disponibilidad;

- e) conocimiento y habilidades de conciliación o arbitraje;
- f) elaboración de las actas y constancias generadas.

3.2.5.11 Cuando se trate de conciliadores autorizados por el Centro de Conciliación para prestar sus servicios en sus oficinas, el Centro debe establecer e implementar los controles que considere necesarios para garantizar que dicho conciliador cumpla con lo establecido en la legislación vigente aplicable.

3.2.5.12 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe identificar las necesidades de formación de los conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral, 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, entre otros.

3.2.5.12.1 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe planear y proporcionar la educación continuada a los conciliadores y/o árbitros y secretarios de tribunal arbitral teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 3.2.5.12.

3.2.5.12.2 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe mantener registros de la educación continuada proporcionada.

3.2.6 Comunicación

El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe identificar la información requerida y generada por sus actividades. Por ejemplo:

- a) 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.
- b) 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) Retroalimentación del cliente frente a la presentación de quejas y la evaluación de la satisfacción del cliente, entre otros.

Con base en esta información, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe identificar 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.

NOTA 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.

3.2.7 Prestación del 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.

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.

3.2.7.1.2 El Centro de Conciliación debe informar al usuario sobre:

- a) los elementos mínimos que debe contener la solicitud para cada servicio, según lo establecido en la legislación vigente;
- b) desarrollo de la conciliación;
- c) los métodos de selección de los conciliadores incluyendo la presentación de la(s) lista(s), cuando sea aplicable;
- d) 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.

Los literales c y d no aplican cuando se trate de Centros de Conciliación de Consultorio Jurídico.

3.2.7.1.3 Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación debe:

- a) verificar que la información suministrada cumpla con los requisitos establecidos por la ley y por el propio Centro,
- b) designar al conciliador cuando así aplique.

3.2.7.2 Programación. El Centro de Conciliación debe programar las audiencias, teniendo en cuenta como mínimo:

- a) disponibilidad de salas,
- b) disponibilidad del conciliador,
- c) duración estimada de una audiencia, según las caracterizaciones y tipologías de los conflictos atendidos por el Centro de Conciliación y/o Arbitraje.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

3.2.7.3 Audiencia de conciliación. El Centro de Conciliación debe proporcionar, a manera de orientación, el protocolo que el conciliador ha de observar dentro de la audiencia, incluyendo mínimo los siguientes elementos:

- a) presentación de las partes;
- b) reglas para el desarrollo de la audiencia;
- c) ilustrar a las partes sobre el objeto, alcance, beneficios consecuencias jurídicas y límites de la conciliación
- d) papel de los apoderados, si los hay;
- e) presentación de los argumentos de las partes;
- f) formulación de diferentes alternativas;
- g) posibles resultados;
- h) tiempo de entrega de actas, constancias entre otros, y
- i) lenguaje que se debe utilizar.

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.

3.2.7.4.1 El Centro de Conciliación debe establecer un procedimiento documentado para la entrega de los resultados del proceso.

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, incluyendo:

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.

3.2.7.5.2 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe controlar dicha información (documentación) asegurando que los documentos:

- a) sean fácilmente identificables y trazables,
- b) permanezcan legibles con el deterioro normal,
- c) sean consultables únicamente por el personal autorizado.

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. Dichos controles deben tener como propósito, asegurar que la información cuente con las siguientes propiedades:

- a) integridad: mantener la información libre de modificaciones no autorizadas;
- b) disponibilidad: característica, cualidad o condición de la información de encontrarse a disposición del personal autorizado;
- c) confidencialidad: característica por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información;
- d) se conserven de conformidad con la ley.

3.2.7.5.4 El Centro de Conciliación debe designar a una persona responsable para el control del archivo.

NOTA 1 Al momento de la elaboración de este documento, la legislación vigente es la Ley 594 expedida por el Congreso de la República y las demás disposiciones establecida por el Archivo General de la Nación.

NOTA 2 Para mayor información consultar las NTCs de gestión y conservación documental.

3.2.8 Prestación del servicio de arbitraje

3.2.8.1 El Centro de Arbitraje debe establecer su propio reglamento arbitral, de conformidad con la legislación vigente, que contenga por lo menos:

- a) procedimiento del arbitraje institucional;
- b) integración de listas de árbitros y secretarios del tribunal arbitral;
- c) procedimiento para designar árbitros cuando así se requiera;
- d) designación de secretarios de tribunal arbitral;
- e) costos de los servicios;
- f) impedimentos, objeciones o conflictos de intereses, entre otros.

3.2.8.2 Solicitud de convocatoria del Tribunal de Arbitramento o Demanda Arbitral. El Centro de Arbitraje debe identificar los medios a través de los cuales los usuarios pueden presentar la solicitud de convocatoria de arbitraje o la demanda arbitral. Dichos medios deben ser acordes con la legislación vigente, la población objetivo y ser dados a conocer a la misma.

3.2.8.2.1 Cuando los medios establecidos por el Centro para la recepción de la solicitud del servicio de arbitraje o la demanda arbitral, sean no presenciales, el Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe asegurar que su información de contacto esté disponible y sea correcta (por

ejemplo, dirección de correo, número de fax) y que la responsabilidad de recibo de solicitudes por estos medios ha sido asignada.

3.2.8.2.2 El Centro de Arbitraje debe informar al usuario lo siguiente:

- a) los elementos mínimos que debe contener la solicitud de arbitraje;
- b) el desarrollo del arbitraje institucional;
- c) los métodos de designación de los árbitros;
- d) los criterios para la determinación de los costos del Tribunal de Arbitramento por parte de los árbitros, y un cálculo aproximado de los mismos, que incluya los honorarios de los árbitros y del secretario del tribunal arbitral, los gastos de funcionamiento, y la enumeración de gastos adicionales probables;
- e) que los costos serán determinados por el tribunal de arbitramento, y que la cuantía del trámite arbitral puede variar en el curso del proceso;

3.2.8.2.3 Al recibir la solicitud o la demanda arbitral, el Centro de Arbitraje debe verificar mínimo:

- a) la existencia de la Cláusula Compromisoria o el Contrato de Compromiso;
- b) la forma en que serán designados los árbitros.

3.2.8.3 Programación. Para la realización de la audiencia de designación de árbitros y la audiencia de Instalación del Tribunal, el Centro de Arbitraje debe tener en cuenta como mínimo:

- a) la disponibilidad de salas;
- b) la duración estimada de las reuniones;
- c) los medios más apropiados para invitar o citar a las partes y árbitros cuando se requiera.

En los casos en que el Centro de Arbitraje debe designar los árbitros y/o el secretario, éste debe establecer un mecanismo que garantice la transparencia e imparcialidad de la designación.

3.2.8.4 Documentación. El Centro de Arbitraje debe establecer el procedimiento de entrega de la demanda y sus anexos al Tribunal de Arbitramento, y dejar constancia escrita de tal hecho.

3.2.8.5 Archivo. El Centro de Arbitraje, debe implementar lo establecido en el numeral 3.2.7.5. cuando ofrezca el servicio de custodia de los laudos arbitrales.

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

4.2 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para el tratamiento de las quejas recibidas por el usuario, los conciliadores, los árbitros y los secretaros. Dicho procedimiento debe incluir como mínimo:

- a) medio de recepción,
- b) evaluación de la queja (causa de la queja y posibles acciones),
- c) tratamiento de la queja,
- d) información al usuario, cuando sea aplicable,
- e) personal responsable.

4.3 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe evaluar 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.

4.4 El Centro de Conciliación y/o Arbitraje debe:

- a) 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;
- b) evaluar la causa de las no conformidades actuales y potenciales;
- c) tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias para eliminar las causa de las no conformidades actuales y potenciales;
- d) evaluar el resultado de las acciones tomadas;
- e) comunicar las acciones tomadas así como su resultado;
- f) mantener los registros de las actividades establecidas en los literales a) al e).

BIBLIOGRAFÍA

NTC-ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. fundamentos y vocabulario

NTC-ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.