

**CIRCULAR INFORMATIVA**

Referencia: **Evaluación de árbitros y secretarios**

Apreciados señores secretarios:

De conformidad con la Norma Técnica Colombiana -NTC 5906 de 2012-, con la finalidad de acatar las recomendaciones realizadas en la auditoría llevada a cabo en septiembre de 2014, y dentro de la búsqueda de un continuo mejoramiento en la prestación de cada uno de nuestros servicios, se ha elaborado un sistema para evaluar los árbitros, secretarios y el Tribunal, la cual tiene como finalidad medir la calidad del servicios en los siguientes aspectos:

- a) Cumplimiento de los deberes establecidos;
- b) Cumplimiento de los procedimientos, protocolos y actividades establecida;
- c) Opinión o satisfacción del usuario
- d) Disponibilidad
- e) Conocimiento y habilidades de conciliación y arbitraje
- f) Elaboración de las actas y constancias generadas.<sup>1</sup>

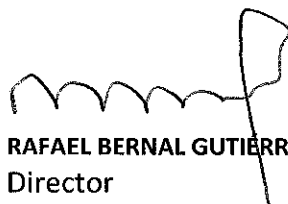
Dicha evaluación fue revisada y aprobada por la Corte de Arbitraje y en las mismas se buscó el establecimiento de parámetros objetivos que permitan realizar una evaluación que arroje resultados acordes con la realidad del desarrollo del Tribunal Arbitral.

Las evaluaciones serán realizadas una vez terminada la última audiencia de pruebas, y previo al inicio de la audiencia de alegatos de conclusión, y se empezarán a implementar a partir del 1 de junio del presente año.

Para estos efectos, y teniendo en cuenta que el Reglamento General del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, señala, como una de las obligaciones de los destinatarios del mismo el "atender las orientaciones y solicitudes del Centro entorno a las políticas de calidad y atención al usuario", queremos pedirle que una vez el Tribunal señale fecha para realizar alegatos de conclusión, se le informe a este Centro con la finalidad de que se envíen las comunicaciones necesarias para que la evaluación sea realizada.

Agradecemos la atención prestada,

Cordial saludo,



**RAFAEL BERNAL GUTIERREZ**  
Director

j.m.b.

<sup>1</sup> Artículo 3.2.5.10 Norma Técnica Colombiana -NTC 5906-. 22 de febrero de 2012