

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR FUERA DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO</b>	Código: CAC-I-07
		Versión: 1
		Página 1 de 2

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR FUERA DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO

**Alcance:** El presente protocolo contiene la información y autorización correspondiente para la prestación del servicio de conciliación, acuerdos de apoyo y/o directivas anticipadas por fuera de las instalaciones del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena, cuando quien pretende acceder a los servicios del mismo sea una persona con discapacidad, movilidad reducida, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo, o cualquier persona que presente dificultades en el desplazamiento a nuestras instalaciones físicas o imposibilidad de conexión a través de los canales virtuales de atención.

### PROTOCOLO PARA EL COLABORADOR DEL CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN DE LA CAMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA:

Una vez el usuario por cualquier medio solicite la prestación de unos de los servicios mencionados en el párrafo anterior y señale la condición que imposibilita su acceso de manera presencial a las instalaciones del Centro o a través de los canales de atención, el colaborador del mismo deberá:

- ✓ Solicitar autorización al Jefe o Director del Centro para desplazarse hasta el domicilio del usuario o solicitante
- ✓ El Jefe o Director del Centro deberá realizar las gestiones necesarias para asegurar que el colaborador realice la visita al solicitante o usuario bajo estrictos parámetros de seguridad.
- ✓ El colaborador debe acordar con el usuario o solicitante la fecha y hora para programar la visita y prestarle la asesoría y atención correspondiente al servicio solicitado o en Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos. No se pueden programar visitas por fuera del horario laboral.
- ✓ En caso de tratarse de una persona con discapacidad, asegurarse que se cuenten con las herramientas necesarias e idóneas para garantizar una óptima atención.
- ✓ El colaborador al momento de realizar la visita debe prestar al usuario toda su colaboración y diligencia con los más altos estándares de calidad, brindándole la información de forma clara y completa, en aras de que el mismo presente su solicitud de conciliación, acuerdos de apoyo o directivas anticipadas.

### PROTOCOLO PARA EL OPERADOR DE JUSTICIA:

- ✓ Una vez se haya radicado la solicitud de conciliación, acuerdos de apoyo y directivas anticipadas ante el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena, se designará al operador de justicia de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno.
- ✓ Una vez el operador de justicia acepte y tenga conocimiento de las particularidades del caso, éste solicitará al Jefe o Director del Centro, la autorización para prestar el servicio por fuera de las instalaciones del mismo.
- ✓ Una vez el Jefe o Director del Centro haya autorizado al conciliador la prestación del servicio por fuera de las instalaciones, se deberá proveer al conciliador de las herramientas y soporte

	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR FUERA DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO</b>	Código: CAC-I-07
		Versión: 1
		Página 2 de 2

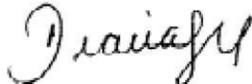
tecnológico y de cualquier tipo, para garantizar la óptima prestación del servicio y desarrollo de la audiencia.

- ✓ Una vez el operador de justicia se encuentre en el sitio o lugar previamente acordado con el usuario o solicitante, deberá presentarse y acreditar su calidad de conciliador del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cartagena, exhibiendo sus documentos y certificación emitida por dicho Centro.
- ✓ El operador de justicia deberá verificar el espacio en que se reunirá con el solicitante, garantizando las condiciones mínimas de confidencialidad.
- ✓ El operador de justicia deberá identificar plenamente al usuario, realizar la introducción y explicar las reglas del trámite o servicio correspondiente, grabando lo anterior en audio y video.
- ✓ El operador de justicia deberá dejar registro de la comparecencia de quienes se encuentran por fuera de las instalaciones del Centro.
- ✓ El operador de justicia deberá grabar en audio y video el resultado del trámite, para que éste repose en el expediente.

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30/01/2022	Elaboración protocolo de atención y prestación del servicio por fuera de las instalaciones del centro

#### TABLA DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		
Nombre: Luis Guillermo Navarro Arrieta	Nombre: John Jairo Hernandez	Nombre: Diana Guzmán Marrugo
Cargo: Profesional de Arbitraje y Conciliación	Cargo: Coordinador de Sistemas de Gestión de Calidad	Cargo: Jefe del Centro de Arbitraje y Conciliación