



ARBITRAJE Y COMPLIANCE

EN EL CAM-CCBC

25 años del CAM-Santiago
28.08.17

Compliance 360°:

“Compliance es un conjunto de procedimientos éticos, estándares y reglas legales, que, una vez configurado y desplegado, sirve como una maestra de línea para guiar el comportamiento de la institución en el mercado en los actos, así la actitud guía de los empleados.

Normas Externas

Ley de Arbitraje Brasileña
9.307/96

Arts.: 5º; 13 § 3º e 4º, 16 §1º e 21.

Normas Internas

NBR ISO 9001

Reglamento del CAM-CCBC

LArb Art. 5º Informar a las partes en una cláusula de arbitraje, el Reglamento de arbitraje de alguna entidad institucional, el arbitraje instituido y procesado conforme a estas reglas, las partes también podrán establecer en su propia sección, o en otro documento, el acuerdo para formar la institución del arbitraje.

LArb Art. 21. El arbitraje deberá obedecer el procedimiento establecido por las partes en el acuerdo de arbitraje, que puede referirse a las reglas de un órgano de arbitraje institucional o entidad especializada, proporcionando también a las partes delegar al árbitro o tribunal arbitral, la regulación del procedimiento

Administración de Procedimientos Arbitrales



Reglamento del CAM-CCBC: mejores prácticas

Tabla de Costos del CAM-CCBC: seguridad financiera y transparencia sobre los costos

Gerenciamiento del arbitraje: *case managers*

Gerenciamiento financiero: seguridad e recogimiento de los costos

Infraestructura: *hearing center* equipado

Gerenciamiento de todo el flujo de documentos

Otras providencias administrativas

Sistema de Gestión de Calidad

Manual de Calidad

Macro flujo

Resoluciones Administrativas

Recomendaciones a la
Secretaria



Política de Calidad:

Proporcionar, sin importar origen, nacionalidad o afiliación a la cámara de comercio Brasil-Canadá, la Junta de arbitraje hecha conforme a la regulación y la legislación aplicable.

Son pilares del CAM-CCBC:

Imparcialidad

Independencia

Eficiencia

Transparencia

Mejora
continua del
Sistema de
Gestión

Objetivos Estratégicos

Difusión del Arbitraje

Desarrollo y Difusión de Mejores Prácticas

Satisfacción del Cliente

Mejora Continua

Eficiencia Operacional

Transparencia
Imparcialidad
o Igualdad

Independencia

Conocer el Reglamento

Conocer al legislación aplicable

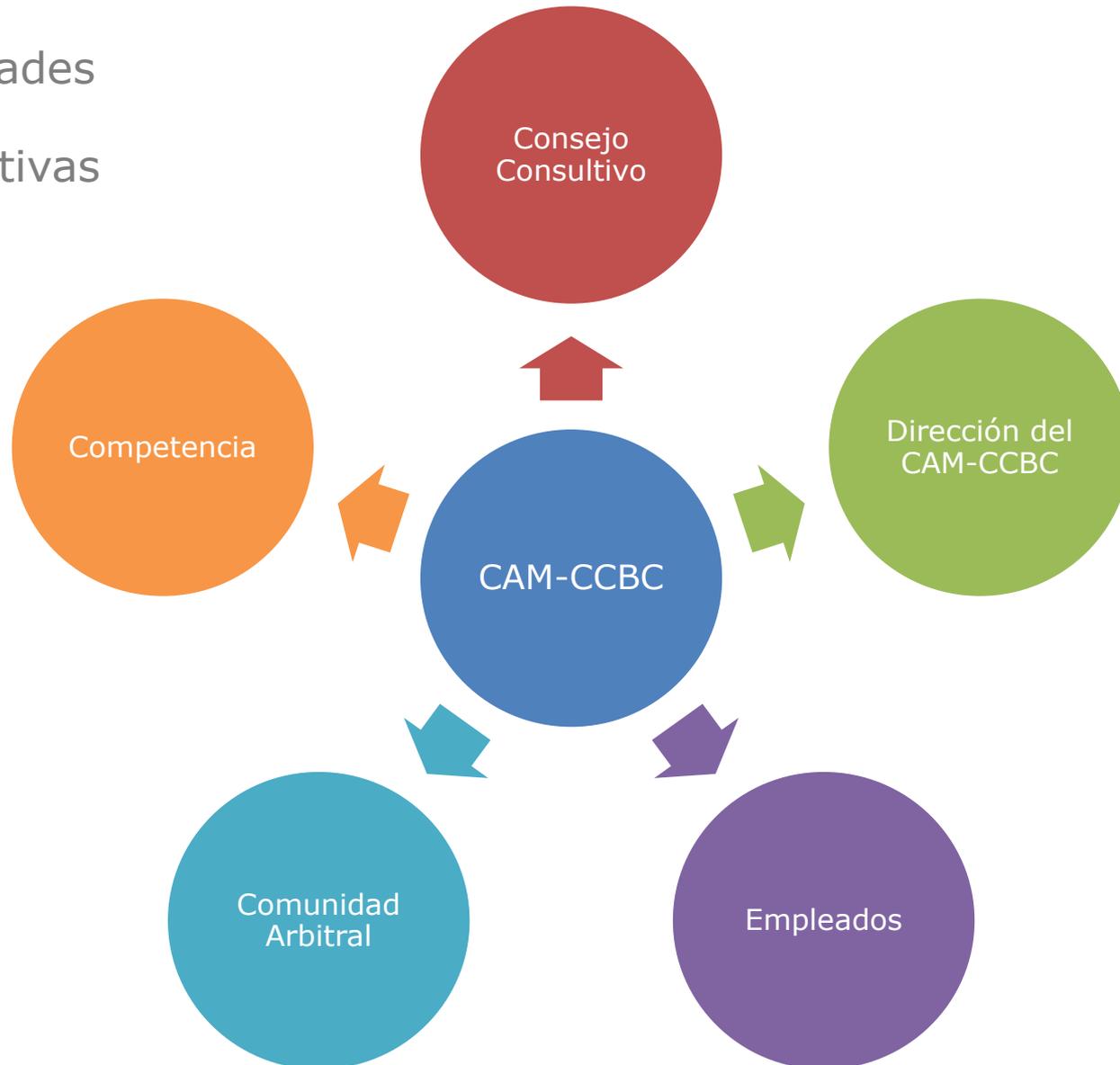
Conocer el Proceso de Arbitraje

Conocer las mejores prácticas de arbitraje

Análisis de Partes Interesadas

Necesidades

Expectativas



Indicadores

Complejidad de los Arbitrajes

- Nr. de Despachos del Presidente que son pronunciados

Satisfacción del Cliente

- Investigación Anual de Satisfacción

Seguimiento

Eficiencia Operacional

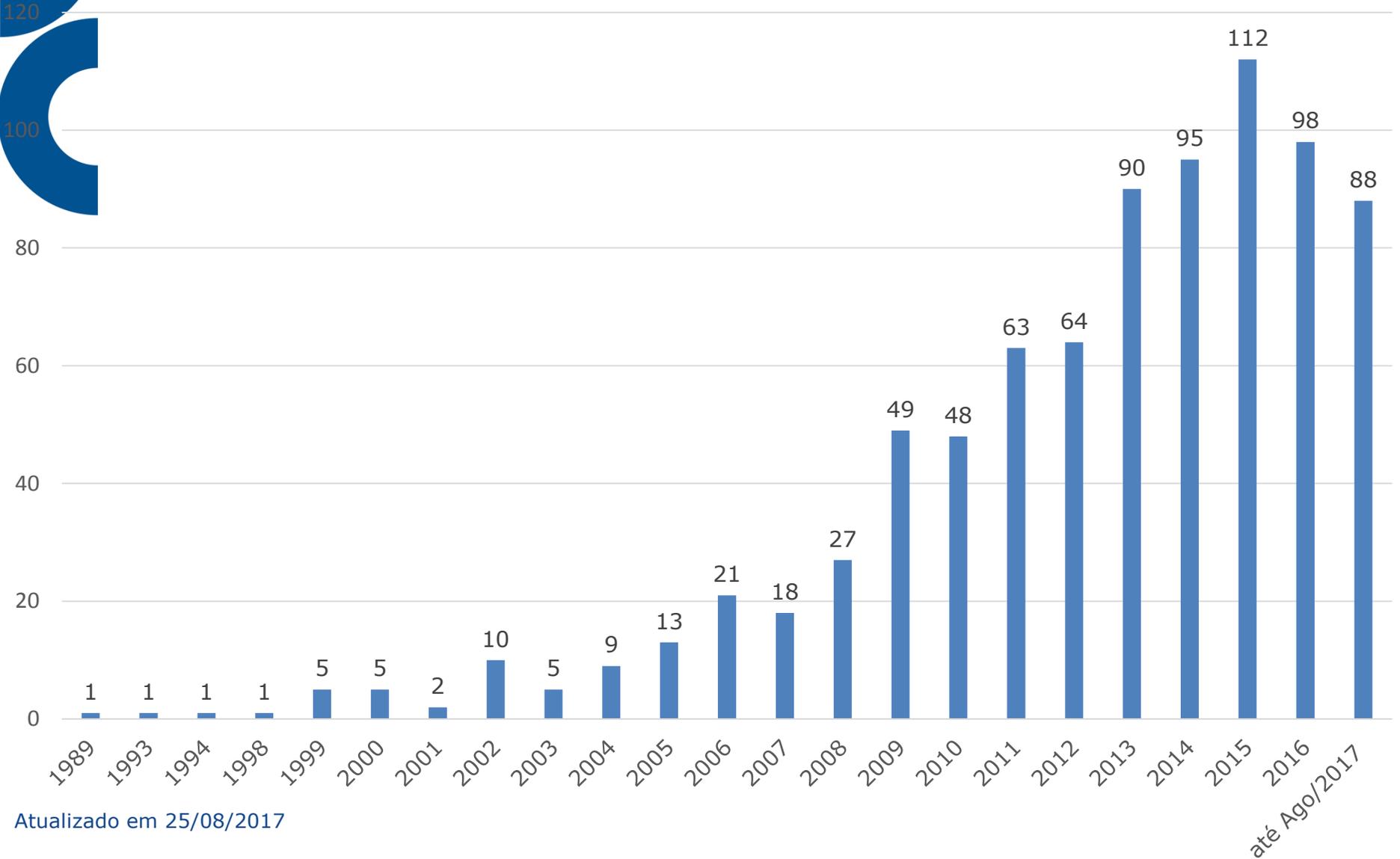
- No conformidades
- Planes de Acción
- Nr. Arbitrajes empezadas

Transparencia

- Resoluciones Administrativas

Arbitrajes empezadas por año

Hasta agosto de 2017



Números del SGQ el 2017 (hasta Agosto/2017)

88 procedimientos arbitrales

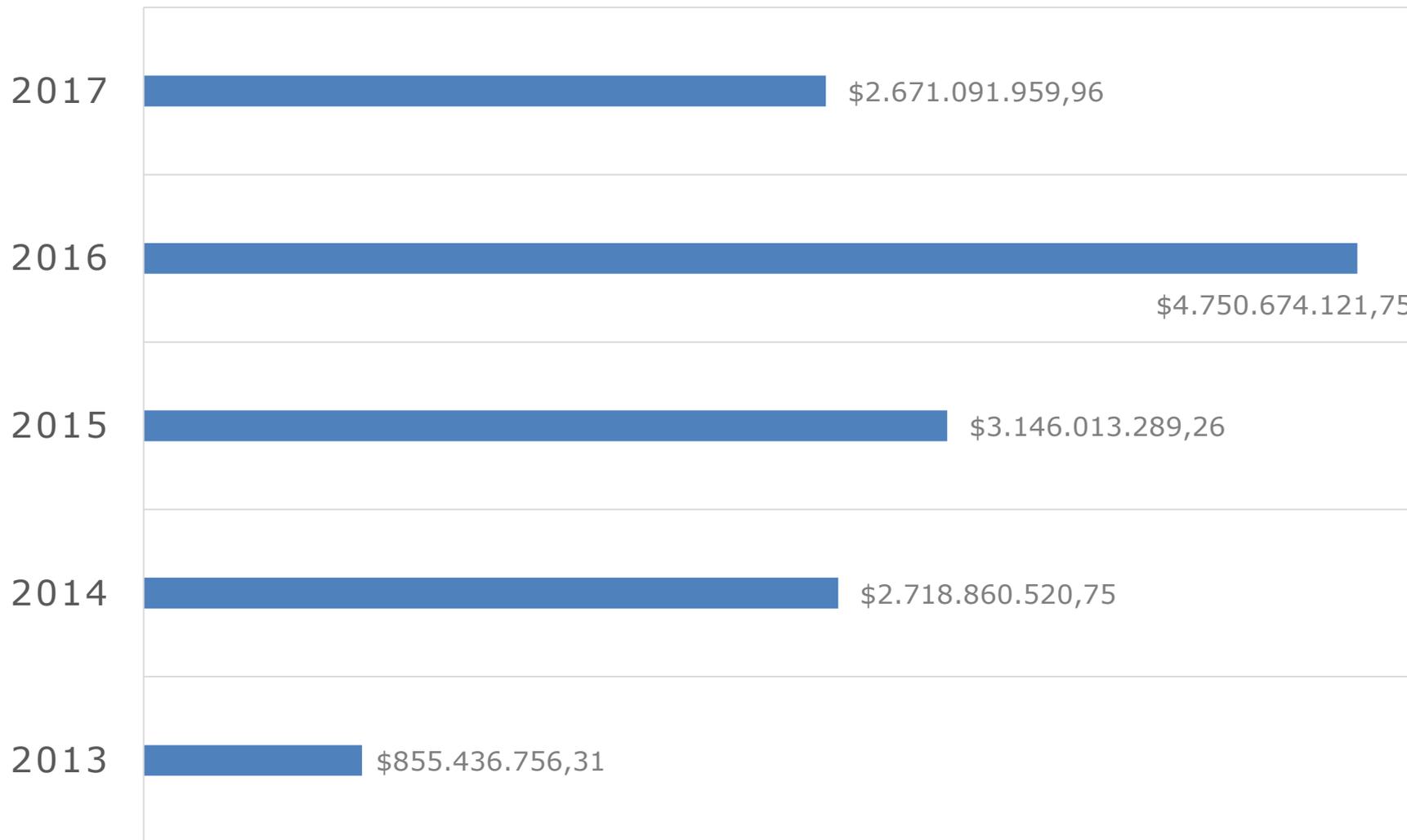
359 despachos pronunciados

18 registros de no conformidad (ex. archivo)

2 resoluciones administrativas aprobadas

Investigación de satisfacción del cliente: prevista para octubre de 2017. 2016 (100%) e 2015 (96%)

Valor Total en Disputa en el Arbitrajes



Promedio en Disputa en los Arbitrajes

