

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
☐ No - Conformidad Mayor ☒ No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC 5906/12	Requisito(s): 3.2.7.2 Programación
Descripción de la no conformidad: El Centro de Conciliación no programa las audiencias, teniendo en cuenta: b) disponibilidad del conciliador,		
Evidencia: La cantidad de casos asignados a los conciliadores va en evidente incremento, por el encargo de la dirección del centro de conciliación a uno de ellos, sin haber sido reemplazado; los tiempos de programación de audiencias evidencian un incremento, pasando de un mes en agosto a dos meses en octubre, acercándose a los tres meses legalmente establecidos. Casos asignados conciliadora Angye Xiomara Calderón Velásquez: agosto: 25 septiembre: 32 octubre corte a día 30: 38 Casos asignados conciliador Sergio Iván García Bonilla: agosto: 24 septiembre: 27 octubre corte a día 30: 35 Casos asignados conciliadora Claudia Lorela Diaz Speranza agosto: 33 septiembre: 28 octubre corte a día 30: 24 tiene menos carga de trámites de conciliación asignados porque ejerce las funciones de dos cargos: coordinadora del grupo de conciliación y arbitraje societario, y directora (e) del centro de conciliación y arbitraje empresarial.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Se designó un asesor al centro de conciliación y arbitraje empresarial de la Superintendencia de Sociedades, quien ejercerá funciones de conciliador.	Resolución de nombramiento del asesor.	1° de noviembre de 2024

Descripción de la (s) causas (s)

1. El incremento de solicitudes de conciliación al centro en relación con el año inmediatamente anterior, donde se cerró la vigencia 2023 con un total de 799 solicitudes y a la fecha se han recibido 783 solicitudes, siendo posible recibir durante el siguiente mes y medio nuevas peticiones de conciliación o demandas de arbitraje.
2. El traslado del director del centro a otro cargo de la Delegatura de Procedimientos Mercantiles.
3. La implementación del aplicativo GEDESS como el gestor documental sobre el cual está cimentado el aplicativo BPM a través del cual se emiten las citaciones, conllevó un tiempo de ajuste en el que no fue posible efectuar citaciones lo cual tuvo como consecuencia la extensión en el tiempo en el que se atienden las solicitudes de conciliación
4. No existe un estándar sobre el número de casos que deba llevar cada uno de los conciliadores.

Acción correctiva

Evidencia de Implementación

Fecha

Establecer un rango estándar de casos para cada conciliador

Acta de grupo primario en la que se defina el estándar

31 de diciembre de 2024

Con base en el estándar que se defina, realizar la asignación de procesos y cuando se evidencie sobrecarga de trabajo en los ponentes, si la planta no es suficiente, buscar el apoyo de temporal que se requiera con el fin de descongestionar y agilizar el trámite de las solicitudes

Acto administrativo de nombramiento o contrato de prestación de servicios

31 de julio de 2025

Realizar pruebas de funcionalidad del aplicativo BPM respecto de la correcta interacción con el gestor documental GEDESS

Acta de reunión en la que se realicen pruebas de funcionalidad

31 de diciembre de 2024-