

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 1 de 6

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No.: 15

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	15	Mes:	10	Año:	2020
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

1. PROCESO:	Norma Técnica de Calidad para Centros de Conciliación y Arbitraje - NTC 5906:2012.
2. LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):	<p>Líder Estratégico:</p> <p>Delegado de Procedimientos Mercantiles</p> <p>Responsables de la Actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Director del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial • Coordinadora Grupo de Conciliación y Arbitraje Societarios
3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	Determinar la conformidad de los requisitos que debe cumplir el Centro de Conciliación de la Superintendencia de Sociedades, para facilitar la conciliación en condiciones de calidad, como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos (MASC.)
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	<p>Se adelantó auditoría al Centro de Conciliación de la Superintendencia de Sociedades, mediante la revisión de la conformidad de los requisitos de la Norma NTC 5906:2012, mediante prueba selectiva y/o muestreo a las actividades realizadas durante el periodo comprendido entre el 4 de diciembre de 2019, al 16 de octubre de 2020, fecha de finalización de esta auditoría.</p> <p>Se aplicó el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 3; la Guía de Auditoría para Entidades Públicas Versión 4, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>No se evidenciaron hallazgos por fuera del periodo definido para la auditoría.</p>
5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:	Se validó el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC 5906:2012, que se relacionan a continuación:



**SUPERINTENDENCIA
DE SOCIEDADES**

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

Código :EC-F-003

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Fecha: 01 de Junio de
2017

PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL

Versión: 011

FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Número de Página 2 de 6

- 3 Requisitos para la Entidad promotora y Centro de Conciliación y Arbitraje
 - 3.1 Requisitos para la Entidad promotora
 - 3.2 Requisitos para el Centro de Conciliación y Arbitraje
 - 3.2.1 Población objetivo
 - 3.2.2 Responsabilidades del Director.
 - 3.2.3 Planificación del Centro de Conciliación y/o Arbitraje
 - 3.2.4 Requisitos de infraestructura que proporciona la entidad promotora para el funcionamiento del Centro de Conciliación y/o Arbitraje
 - 3.2.5 Recurso humano
 - 3.2.6 Comunicación
 - 3.2.7 Prestación del servicio de Conciliación
- 4 Evaluación y mejoramiento

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	29	Mes	09	Año	2020	Desde:	21/09/20	Hasta:	15/10/20	Día	15	Mes	10	Año	2020
							D / M / A		D / M / A						

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

6.1 ASPECTOS FUERTES DEL PROCESO:

1. Se identificó liderazgo en la operación del Sistema de Gestión de Norma Técnica de Calidad para Centros de Conciliación y Arbitraje - NTC 5906:2012 durante la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, toda vez que se ha continuado prestando el servicio sin interrupciones, mediante audiencias de conciliación virtuales, audiencias de designación de árbitros y audiencias de instalación del Tribunal; el Centro de Arbitraje cuenta con una programación de audiencias y establece mecanismos que garantizan la transparencia e imparcialidad de la designación de los conciliadores, árbitros, trámites y servicios de notificación en línea, sin suspender el servicio que presta a la ciudadanía en general.
2. Se identifica como un aspecto positivo la publicación en la página Web de la Entidad de la información de cada conciliador, arbitro y/o secretario del Tribunal Arbitral, de tal manera que el usuario puede conocer sus competencias; igualmente se encuentran publicadas en un link las listas de árbitros y conciliadores y la información complementaria de los mismos.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 3 de 6

6.1 ASPECTOS FUERTES DEL PROCESO:

3. Otro aspecto importante es la evaluación del desempeño de los conciliadores que se realiza semestralmente, por parte de los superiores inmediatos y del Director del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial, así como la calificación que hacen los usuarios del servicio recibido, quienes al diligenciar la encuesta que evalúa las audiencias, registran un resultado excelente y entera satisfacción.
4. Es de resaltar el compromiso y desempeño de todos y cada uno de los funcionarios del Centro de Conciliación y Arbitraje, toda vez que no obstante siendo un número tan reducido de personas, tres (3) profesionales, dos (administrativos y un (1) contratista, han logrado posicionar los servicios que allí se ofrecen a nivel nacional, con magníficos resultados en su gestión.

6.2 OBSERVACIONES

Sin observaciones.

6.3 NO CONFORMIDAD

No se identificaron no conformidades.

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

En desarrollo de la auditoria adelantada, mediante las evidencias del trabajo de campo y entrevistas realizadas, se validó lo siguiente:

- El equipo auditor con el fin de verificar las acciones que permitan garantizar que el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, cumple en su totalidad con lo dispuesto en la Norma NTC 5906:2012, realizó un ejercicio del cual se deja constancia en los papeles de trabajo, donde se estructuró una lista de verificación de ciento sesenta y dos (162) preguntas, para validar que las acciones propuestas y las evidencias suministradas cumplieran con los requisitos de los numerales evaluados, identificándose que el sistema ha alcanzado un nivel de madurez y se encuentra fortalecido.
- En el reglamento interno se encuentra establecido el perfil para los cargos administrativos: director, Subdirector, secretario.
- El Centro cuenta con tres (3) conciliadores, para quienes se verificaron los soportes de su formación académica, habilidades y experiencia, los cuales se encuentran documentados en las respectivas carpetas.
- El reglamento estipula los requisitos y se verifica el cumplimiento de los mismos para los árbitros inscritos en el Centro.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 4 de 6

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- Los deberes de los conciliadores y árbitros se encuentran especificados en el reglamento interno, donde se contempla un capítulo especial respecto del manual de Ética y las sanciones para quienes lo incumplan.
- La suscripción de la carta convenio por parte de los conciliadores, árbitros y secretarios del Tribunal Arbitral inscritos en el Centro, garantiza que conocen y aceptan el compromiso de confidencialidad.
- El reglamento interno en su artículo 42 del Título IX, establece el procedimiento para conformar las listas de conciliadores o árbitros y secretarios de tribunal arbitral.
- La actualización de las listas de conciliadores se lleva a cabo con el resultado de la evaluación del desempeño y las encuestas de satisfacción que diligencian los usuarios respecto de la prestación del servicio.
- Se cuenta con un programa de formación de los conciliadores, en temas como: Conciliación y Arbitraje para servicio al ciudadano MASC, Técnicas de formulación de negociación, Herramientas del SICAAC, Nociones generales de arbitraje.
- La divulgación de los servicios se realiza básicamente por la página Web y en el Centro de Conciliación.
- Existe un reglamento de arbitraje que se ha entregado a los visitantes y en oficina de abogados. En las audiencias de conciliación se promueve el arbitraje para casos que han fracasado. En eventos realizados en las instalaciones, se promueve el servicio. Los visitantes son informados sobre los servicios del Centro de Conciliación, el 24 de agosto de 2020 se efectuó el relanzamiento del Centro de Conciliación y Arbitraje, evento que contó con la participación de invitados nacionales e internacionales especializados en el tema.
- Al recibir la solicitud, el Centro de Conciliación verifica que la información suministrada cumpla con los requisitos establecidos por la ley y por el propio Centro. Se verificó la prestación del servicio con el protocolo y todas sus etapas, mediante la revisión de algunas carpetas y la participación en tres (3) audiencias de conciliación realizadas virtualmente en desarrollo de la auditoría
- Se cuenta con un programa que permite realizar seguimiento a cada una de las conciliaciones y audiencias de arbitramento, el cual es revisado de manera permanente por el Secretario, las actas y documentación de constancias se registran adecuadamente.
- El archivo de la documentación se cumple según la ley general de archivo; se tiene la infraestructura para el almacenamiento, archivo y preservación documental. La trazabilidad está asegurada, así como su identificación. Las condiciones ambientales son controladas mediante dispositivo electrónico el cual emite alarmas en caso de que las variables de humedad y temperatura salgan de los rangos aceptables. La documentación está bajo llave, con acceso únicamente del personal autorizado en el Centro de Conciliación.

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 5 de 6

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- En el Título IV del Reglamento Interno, se encuentran todos los requerimientos legales y normativos sobre el procedimiento arbitral. El tema tarifario se encuentra enmarcado dentro del Título VII.
- Se tiene estipulado que por la Web Master se puede iniciar el proceso de recepción de las solicitudes de convocatoria del tribunal de arbitramento o demanda arbitral con toda la información relacionada con los requisitos, tarifas, costos adicionales, designación de árbitros, secretarios, y el reglamento interno.
- Al recibir la solicitud o la demanda arbitral, el Centro de Arbitraje verifica la existencia de la Cláusula Compromisoria o el Contrato de Compromiso y la forma en que serán designados los árbitros.
- Se estableció el procedimiento de entrega de la demanda y sus anexos al Tribunal de Arbitramento, y la constancia escrita de tal hecho.
- El Centro de Conciliación y/o Arbitraje, ha implementado disposiciones de archivo cuando ofrece el servicio de custodia de los laudos arbitrales.
- En las reuniones de Grupo Primario se evalúa frecuentemente el resultado de la gestión. Se cuenta con el procedimiento de quejas para el registro de cualquier inconformidad de los usuarios; a la fecha de la auditoria no se han consignado quejas, ni reclamos frente al servicio prestado.
- Se evidencia la existencia de un plan de mejoramiento para los hallazgos de la auditoria 09-2020 realizada al Proceso de Conciliación y Arbitraje del 16 de junio al 9 de julio de 2020 por parte de la Oficina de Control Interno, así como el cumplimiento de algunas de las actividades programadas para la mejora continua del proceso, no obstante encontrarse en término para ello.

De otra parte, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 640 de 2001 y el Decreto 1829 de 2013, normas relativas a los Centros de Conciliación, estableciéndose que:

El Centro de Conciliación realiza:

- El registro de las actas de conciliación
- El control de las constancias de no acuerdo y/o inasistencia a las audiencias
- La organización del archivo

El reglamento interno del Centro de Conciliación incluye:

- Los principios del Centro
- El procedimiento de conciliación
- La forma de reparto de los casos
- Las causales y procedimiento de las sanciones
- El código de ética
- Los deberes y obligaciones de las personas que hacen parte del Centro
- El Centro de Conciliación registra en el SICCAAC:
- ✓ Las hojas de vida de conciliadores

 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES	Código :EC-F-003
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Fecha: 01 de Junio de 2017
	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	Versión: 011
	FORMATO: INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Número de Página 6 de 6

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

- ✓ El procedimiento de quejas y reclamos
- ✓ El procedimiento de seguimiento de acuerdos

Del mismo modo se estableció que el Centro de Conciliación y Arbitraje incluye en su promoción y divulgación a través de los diferentes medios de difusión virtual, así como en su papelería, la mención de que es vigilado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

- Se socializó con los auditados la importancia del Autocontrol frente a sus labores como servidores públicos y en el aporte realizado por cada uno de ellos en la gestión institucional, sus respuestas están dirigidas al logro de los objetivos de su proceso y de la Entidad.

En conclusión, el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Sociedades cumple a cabalidad con lo dispuesto en los numerales, 3, 3.1, 3.2, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4,3.2.5, 3.2.6, 3.2.7, 3.2.8 y 4 de la Norma NTC 5906:2012; las actividades validadas y evidenciadas, permiten garantizar la madurez del Sistema de Gestión para el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Entidad, el Sistema de Gestión Integrado, el Sistema de Control Interno y la Gestión Institucional.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., quince (15) días del mes de octubre del año 2020.

8. RESPONSABLES INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Arnulfo Suárez Pinzón	Jefe Oficina de Control Interno	
Miguel Darío Quintana Sánchez	Auditor Líder	
Ángela Consuelo López Vargas	Equipo Auditor	

9. ANEXOS

Los anexos y evidencias son registrados en el aplicativo de Riesgos y Auditoria.