

1 INFORMACION GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
CAMARA DE COMERCIO DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO. Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición		
PÁGINA ELECTRÓNICA		
WWW. ccoa.org.co		
DIRECCIÓN		
SEDE PRINCIPAL O ADMINISTRATIVA Kilómetro 2 Vía Rionegro Rionegro – Antioquia – Colombia		
PLANTA(S) DE FABRICACIÓN /SEDES N. A.		
NOMBRE DEL PROCESO /ALCANCE DEL SERVICIO /PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Servicio de Conciliación y Arbitraje.		
CRITERIOS: NTC 5906:2012 CENTRO DE CONCILIACION Y/O ARBITRAJE		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS		
3.2.4.10 Servicios Tecnológicos. 3.2.4.11 a b c. Conciliación y/o arbitraje virtual: El Centro de Conciliación y Arbitraje no cuenta con salas virtuales 3.2.5.6 Listas de Conciliadores para Consultorios Jurídicos. . 3.2.5.11 Conciliadores autorizados por el Centro de Conciliación para prestar sus servicios en sus oficinas. El centro no autoriza la prestación de servicios fuera de su domicilio. 3.2.8.2.1 Solicitud de arbitrajes por medios no presenciales.		
CÓDIGO SECTOR: AT 35/1		
ALCANCE CERTIFICACIÓN ISO 9001 y ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN (Si es aplicable)		
REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Luz Verónica Pérez Henao	
Cargo:	Directora del Centro de Conciliación y Arbitraje	
Correo electrónico:	se.general@ccoa.org.co	
TIPO DE AUDITORIA: Seguimiento.		
	FECHA	DURACIÓN(días auditor)
REVISIÓN INICIAL	N. A	N. A
AUDITORIA EN SITIO	2015-12-16 y 21	1.5
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (si aplica)	N. A	
EQUIPO AUDITOR		

• Líder:	Rodrigo Mejía G
• Correo electrónico:	rmejia@icontec.net ro.mejia@hotmail.com
• Auditor:	María Natalia Giraldo Palacio
• Auditor:	N. A.
Experto Técnico:	N. A.
DATOS DEL CERTIFICADO (si aplica)	
Código	CS-CER 280474
Fecha de emisión inicial	2013-11-29
Fecha última renovación (si aplica)	N. A.
Fecha vencimiento:	2016-11-28

2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

- 2.1 Determinar la conformidad del proceso / servicio con los criterios de auditoria.
- 2.2 Evaluar la capacidad de la organización para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- 2.3 Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de evaluación de la conformidad y de los requisitos establecidos en el referencial
- 2.4 Identificar oportunidades de mejora relacionadas con los criterios establecidos para la categoría del servicio o proceso.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.1 AUDITORIA AL SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD

- Se revisó la documentación de la organización con el fin de verificar la capacidad para cumplir con los requisitos de la NTC 5906/2012
- La institución cuenta con un solo sitio de operaciones para el Centro de Conciliación y Arbitraje, por lo tanto no se aplicó muestreo de sitios.
- Se verificaron las exclusiones de los requisitos 3.2.4.10 3.2.4.11 a b c. y 3.2.5.6 3.2.5.11 3.2.8.2.1 y se consideraron adecuados
- Se verificó la capacidad institucional para cumplir con los requisitos legales y los correspondiente como reglamentarios para la prestación del servicio, así: Constitución Nacional
 - Resolución 3977 de 1992-12-30, licencia de funcionamiento, Ministerio del Interior y de Justicia.
 - Resolución No. 794 de 2004-05-25 Ministerio del Interior y de Justicia
 - Ley 446 de 1998, artículos 64, 65 y 66
 - Ley 640 de 2001 Estatuto General de la Conciliación
 - Ley 1573 de 2012
 - Decreto 1829 de 2013

-Decreto 2042/2014

- Reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño

- La auditoria se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre, por no haber verificado todos los documentos y registros.
- Se realizó reunión de apertura el 2015-11-09 según lo planificado, con asistencia del Presidente de la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño y la Directora del Centro de Conciliación y Arbitraje.
- Se llevó a cabo el cumplimiento de la agenda propuesta, la cual concluyó con la reunión de cierre en el 2015-11-11, en la cual se informó acerca del resultado de la auditoría.
- No se registraron hallazgos de no conformidad en la presente auditoría.
- El equipo auditor retorna a la organización toda la documentación solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO Y SERVICIO

Se verificó la capacidad de la Organización para realizar las actividades contempladas en el alcance del Servicio de Conciliación, mediante la revisión de los registros relacionados con los siguientes casos:

Verificación audiencia de conciliación en sitio:

1. Radicado: 114-2015
Fecha solicitud: 2015-10-22
Fecha de la audiencia: 2015-12-16
Convocante: Yolanda Castañeda Henao, Adela del Socorro Castañeda, Alba del Socorro Castañeda y Hernando de Jesús Castañeda. Apoderado: Carlos Arturo A. Henao
Convocado: José Ramiro Castañeda Henao
Fecha de citación: 5 noviembre de 2015
Valor de la pretensión: 2.629.747
Conciliador: Asbel Valencia Orrego código: 10580056
Materia: Civil
Resultado: No comparecencia de ambas partes.

Nota: Se intentó ubicar a las partes en el momento de la audiencia pero no fue posible contactarlas para evidenciar el ejercicio en campo. De acuerdo con lo anterior se evaluaron los registros hasta el momento del proceso.

Verificación a través de registros de procesos de conciliación:

2. Radicado: 092-2015
Fecha solicitud: 2015-08-12
Fecha de citación: 205-08-27. Suspensión de la audiencia el 10 de septiembre de 2015 y se volvió a programar para el 9 de octubre de 2015
Fecha de la audiencia: Octubre 30 de 2015

Convocante: CH SAN MIGUEL Apoderado: Walther Rios Gómez
Convocado: Elgar de Jesús Galeano.
Conciliador: Diana Carmenza Jaramillo Jaramillo
Materia: Civil
Resultado: Acuerdo Total No. 795
Valor de la pretensión inicial: 3.600.000 y se reliquida: 25.000.000

3. Radicado: 094-2015
Fecha solicitud: 2015-08-21
Fecha de la citación: 2015-08-26 (inicial). Se realiza suspensión de la audiencia y se reprograma para el 2015-09-22
Fecha de la audiencia: 2015-09-07
Convocante: Sergio Bustamante Vélez. Abogado apoderado: Gustavo Gómez Giraldo
Convocado: Gladys Amparo Avendaño
Conciliador: Alicia Leonor Mainieri
Materia: Familia
Valor de la pretensión inicial: indeterminado
Resultado: Constancia de No Acuerdo No. 2216
4. Radicado: 107-2015
Fecha solicitud: 2015-09-24
Fecha de la audiencia: 2015-10-09
Convocante: MC HERRBS & MICOILS S.A.S.. Abogado apoderado: Laura Beatriz Peña
Convocado: MASTER FREIGHT INTERNATIONAL
Conciliador: Nancy del Socorro Gómez Loaiza. Código: 10580041
Materia: Comercial
Valor de la pretensión inicial: 32.000.000
Resultado: Constancia de no comparecencia No. 2231
5. Radicado: 034-2015
Fecha solicitud: 2015-05-22
Fecha de citación: 2015-06-02
Fecha de la audiencia: 2015-06-12
Convocante: Asociación acueducto tablacito
Convocado: David Esteban Giraldo Parra
Conciliador: Asbel Valencia Orrego
Valor de la pretensión inicial: indeterminado
Materia: Civil
Resultado: Desistimiento
6. Radicado: 082-2015
Fecha solicitud: 2015-08-06
Fecha de citación: 2015-09-14
Fecha de la audiencia: 2015-09-24
Convocante: Hermes Edgardo Ramirez

Convocado: Yenny Alexandra Arcila Henao y otros
 Conciliador: Cristian Andrés Sánchez Gil código: 10580038
 Materia: Civil
 Monto: Indeterminado - Gratuita
 Resultado: Constancia de no acuerdo. 0019

En la auditoria no se detectaron no conformidades, por lo tanto se concluye que el servicio del Centro de Conciliación es conforme con los requisitos de la norma.

3.3 Conformidad del Sistema de control de la conformidad y del proceso o servicio

Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades solucionadas de esta auditoria	Mayores	N. A.
	Menores	N. A.
Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoria anterior.	Menores	N. A.
	Mayores	0
Número total de no conformidades pendientes	Menores	0
	Mayores	0
Observaciones:		

4. ASPECTOS RELEVANTES

- Se resalta la gestión documental de los procesos de conciliación en cuanto al orden y trazabilidad de los registros desde la apertura del caso hasta el cierre.
- Las acciones implementadas por el Consejo Directivo en la autorización de tarifas promocionales de los servicios de conciliación en función de incrementar la atención a los usuarios y fortalecer el logro de los objetivos del centro para la atención de la población objetivo.
- La buena predisposición de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, para atender el servicio de auditoría externa, porque permite crear un ambiente adecuado para la evaluación conjunta, lo que evidencia el compromiso con la mejora continua y con la calidad.

5. ASPECTOS POR MEJORAR

Prestación del servicio: Es importante formalizar ante el Ministerio de Justicia y del Derecho los procesos que terminan en “otros resultados” como es el caso de los desistimientos a través de constancia interna, de manera que permita dar cierre al proceso y se reporte ante la autoridad competente.

Archivo: Conviene mejorar las condiciones de custodia de los registros de conciliación en el archivo de gestión acorde con lo establecido en las tablas de retención documental definidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho (2 años), de manera que se garantice el acceso únicamente a personal autorizado y se minimicen riesgos de acceso o pérdida de la información.

Recurso humano: Articular el instrumento de evaluación del desempeño de los profesionales del Centro, con las competencias determinadas y documentadas en los perfiles de cargos, con el fin de asegurar la objetividad por parte de quien califica.

Es importante especificar en la documentación del plan de capacitación, las fuentes que han motivado los temas, de tal forma que se establezca la articulación con: Encuestas de satisfacción, evaluación de desempeño y actualización de la normatividad; entre otros aspectos; lo anterior, para facilitar la posterior medición de eficacia e impacto.

Servicio de Conciliación. Determinar el mecanismo formal que se debe implementar, cuando se identifica alguna dificultad entre las partes, para la realización de una audiencia que se encuentra planificada, con el fin de ejecutar dicho mecanismo, siempre de igual manera, evitando así, afectaciones en la calidad de dicho servicio.

Evaluación y Mejora: Como fuente para la búsqueda de la excelencia operativa, considerar la realización de los análisis de resultados de evaluación del desempeño de los Conciliadores y/o Árbitros, que superen los actuales estándares determinados en 4/5, para que se comprometan decisiones y acciones igualmente exigentes.

6. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LA AUDITORIA ANTERIOR

No se tenían acciones correctivas pendientes de evaluar,

7. RECOMENDACIONES PARA LA AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

Evaluar la implementación de las recomendaciones registradas en la presente auditoría

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

8.1 Reclamos

Procedimiento para la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se encuentra asociado al proceso de mejora continua, versión 01.

En lo transcurrido del año 2015, se tienen registrados 2 eventos de quejas, que corresponden con, servicio al cliente (Desempeño de un conciliador – información no adecuada acerca del servicio del Centro.

En la evaluación de satisfacción de los usuarios, 2015-09-30. 100%

8.2 Uso del certificado

El logo de certificación se usa en publicidad de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y al Manual de Imagen de ICONTEC? Si X No .

8.3 Cambios en la organización

No se evidencian cambios en la organización, tal como propietarios, productos, mercados, expansión, reducción, estructura, procesos, que afecten el respectivo Sistema de Gestión

9. CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR

	Se recomienda otorgar el certificado		Se recomienda no otorgar el certificado
X	Se recomienda mantener el certificado		Se recomienda suspender el certificado
	Se recomienda renovar el certificado		Se recomienda cancelar el certificado
	Se recomienda ampliar el certificado		Se recomienda no ampliar el certificado
	Se recomienda reactivar el certificado		

Observaciones: Si se requiere, indicar la necesidad de realizar una auditoría adicional

Nombre Auditor Líder:	Rodrigo Mejía G.	Fecha:	2015-12-21
-----------------------	-------------------------	--------	-------------------

11. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1. No conformidades detectadas y acción correctiva propuesta por la Organización

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



ANEXO 1. NO CONFORMIDADES DETECTADAS Y ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA ORGANIZACIÓN

No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Aceptación del plan de acción por auditor
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
										SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:
										SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:
										SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha:
										SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha: