 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 8

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No.6: CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAMENTO.

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	4	Mes:	05	Año:	2018
-------------------------------------	-------------	---	-------------	----	-------------	------

1. PROCESO	CONCILIACION Y ARBITRAMENTO																														
2. LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):	Líder Estratégico: Superintendente Delgado para Procedimientos Mercantiles Responsables de la Actualización: Coordinador de Conciliación y Arbitraje Societario																														
3. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como la norma NTC 5906 de 2012, que regula el Proceso de Conciliación y Arbitramento de la Entidad, con el fin de obtener información que permita identificar opciones de mejora continua para el Proceso, el Sistema de Gestión Integrado, el Sistema de Control Interno y la Gestión Institucional.																														
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:	<p>Se realizó Auditoria a la gestión del proceso de Conciliación y/o Arbitramento de la Entidad, mediante prueba selectiva y/o muestreo, para el periodo comprendido entre el 1 de junio de 2016, hasta el 9 de abril de 2018.</p> <p>Para su desarrollo se aplicó la Guía de Auditoria para Entidades Públicas, Versión 2, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la NTC ISO 19011 de 2012.</p> <p>Para el análisis de la información, se tomó muestra aleatoria de veinte (20) procesos, que se relacionan a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>NÚMERO</th> <th>NIT</th> <th>CONVOCANTE</th> <th>CONVOCADA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>030-2017</td> <td>860035827</td> <td>BANCO COMERCIAL AV VILLAS</td> <td>THOMAS GREG EXPRESS S.A</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>084-2017</td> <td>860023380</td> <td>AMEZQUITA & CIA S.A</td> <td>EXEED S.A.S</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>088-2017</td> <td>900105860</td> <td>OPAIN S.A</td> <td>GIRAG S.A</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>153-2017</td> <td>890208788</td> <td>UNION DE DROGUISTA S.A</td> <td>DROSERVICIO LTDA</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>246-2017</td> <td>860023380</td> <td>AMEZQUITA & CIA S.A</td> <td>MAPLE MINERALS EXPLORATION AND DEVELOPMENT INC SUCURSAL COLOMBIA</td> </tr> </tbody> </table>	No.	NÚMERO	NIT	CONVOCANTE	CONVOCADA	1	030-2017	860035827	BANCO COMERCIAL AV VILLAS	THOMAS GREG EXPRESS S.A	2	084-2017	860023380	AMEZQUITA & CIA S.A	EXEED S.A.S	3	088-2017	900105860	OPAIN S.A	GIRAG S.A	4	153-2017	890208788	UNION DE DROGUISTA S.A	DROSERVICIO LTDA	5	246-2017	860023380	AMEZQUITA & CIA S.A	MAPLE MINERALS EXPLORATION AND DEVELOPMENT INC SUCURSAL COLOMBIA
No.	NÚMERO	NIT	CONVOCANTE	CONVOCADA																											
1	030-2017	860035827	BANCO COMERCIAL AV VILLAS	THOMAS GREG EXPRESS S.A																											
2	084-2017	860023380	AMEZQUITA & CIA S.A	EXEED S.A.S																											
3	088-2017	900105860	OPAIN S.A	GIRAG S.A																											
4	153-2017	890208788	UNION DE DROGUISTA S.A	DROSERVICIO LTDA																											
5	246-2017	860023380	AMEZQUITA & CIA S.A	MAPLE MINERALS EXPLORATION AND DEVELOPMENT INC SUCURSAL COLOMBIA																											





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 8

6	079-2017	800222190	MAXIELECTRICOS S.A.S	SCHNEIDER ELECTRIC DE COLOMBIA S.A.
7	162-2017	800222190	MAXIELECTRICOS S.A.S	GOMEZ ESTRADA CONSTRUCCIONES S.A.S
8	195-2017	800162553	PQUIM S.A.S	PERMAQUIM S.A.S
9	253-2017	900013401	CITYCARS MEDELLIN S.A.S	CARLOS MARIO ACEVEDO
10	338-2017	900139232	VANGUARD LOGISTICS SERVICES COLOMBIA S.A.	TRANSAEREO S.A.S./IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA S.A.
11	303-2017	830136334	RUGE SOTEL Y CIA S.A.S	CONSTRUCTORA E INVERSIONES M&A S.A.S
12	353-2017	811014232	DISTRIVALLES S.A	COREV DE COLOMBIA SAS
13	354-2017	824003159	MACROPROYECTOS DEL CESAR SAS	FRANCISCO FORERO DUCARTI
14	129-2017	900875260	WORK COMPANY S.A.S	AUTOMAS COMERCIAL LTDA
15	011-2017	900184552	KHENDRY RUEDA ROMERO y JOHANA TAMAYO HURTADO	CONSTRUCTORA MEBAR S.A.S.
16	012-2018	900448576	FONDO DE CAPITAL PRIVADO EOL	ASYFLY S.A.
17	013-2018	900555836	CCM CONTRATISTAS CIVILES Y MECANICOS S.A.S. EN LIQUIDACIÓN	ACCIÓN SOCIEDAD FIDUCIARIA S.A.,
18	015-2018	900837449	GRUPO SYNNERGIA S.A.	IGITEX INTERNACIONAL S.A.
19	033-2018	900594056	THALES INTERNATIONAL LATIN AMERICAN HOLDING SUCURSAL COLOMBIA,	NIEUWENBERBURG GROUP S.A.S. GRACOS S.A.
20	040-2018	901084228	LA PERCHERIA SAS	CLICKLOSET SAS

Igualmente, se examinaron las carpetas de los dos (2) conciliadores y de cinco (5) árbitros inscritos en el Centro de Conciliación y Arbitramento, así:

CONCILIADORES

IDENTIFICACION	NOMBRE	Adscrito a Centro de conciliación- SISAAC
52.440.822	Claudia Lorela Diaz Speranza	Certificación registrada en SISAAC
9.990.591	Carlos Alberto Orrego Ocampo	Certificación registrada en SISAAC



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 8


ARBITROS

IDENTIFICACION	NOMBRE	Fecha de Suscripción al Centro de Conciliación y Arbitramento
7.435.551	Orlando Abello Martínez	Constancia No. 116-000062 del 27/4/2010
19.246.069	Luis Fernando Alvarado Ortiz	Constancia No. 116-000063 del 27/4/2010
88.138.161	Fernando Carrascal Arévalo	Constancia No. 116-000184 del 27/8/2010
79.316.786	Emilio Jose Archila Peñalosa	Constancia No. 116-000068 del 28/4/2010
16.736.240	Luis Eduardo Arellano Jaramillo	Constancia No. 116-000064 del 27/4/2010

5. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Se evaluaron los siguientes requisitos de la Norma NTC -5906 de 2012:

- 3 Requisitos para la Entidad Promotora Y Centro De Conciliación y/o Arbitraje
 - 3.1 Requisitos para la entidad promotora
 - 3.2 Requisitos para el centro de conciliación y/o arbitraje
 - 3.2.1 Población objetivo
 - 3.2.2 Responsabilidades del Coordinador.
 - 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.
2. Se evaluó el cumplimiento de la legislación vigente Ley 640 de 2011, Ley 1563 de 2012, Decreto 1023 de 2012, Decreto 1829 de 2013 y el procedimiento interno para el proceso de Conciliación y Arbitramento.
3. Se evaluó el cumplimiento de los Indicadores de Gestión establecidos para el proceso, de conformidad con lo dispuesto en el Documento Guía para la Implementación de Indicadores de Gestión.
4. Se evaluaron los riesgos definidos para el proceso y sus controles frente a la gestión desarrollada, de conformidad con lo dispuesto en el Documento Guía de Administración de Riesgos Institucionales
5. Se verificó el cumplimiento de actividades propuestas en el Plan de Mejoramiento derivadas de la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno en el año 2016 y la efectividad de la mejora para el proceso.

 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 8

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	09	Mes	04	Año	2018	Desde:	09/04/2018	Hasta:	04/05/2018	D	04	Mes	05	Año	2018
							D / M / A		D / M / A						

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

6.1 ASPECTOS FUERTES DEL PROCESO:


1. El cumplimiento de los términos procesales en las diferentes actuaciones que se desarrollan dentro proceso de Conciliación y Arbitramento.
2. El compromiso por parte de los dos (2) conciliadores, reflejado en el desarrollo de las actividades del proceso, gestionando ciento cuarenta y cuatro (144) solicitudes radicadas en la Entidad, durante el año 2018.

6.2 OBSERVACIONES

1. En la Encuesta diseñada por el Centro de Conciliación y Arbitraje, para evaluar la satisfacción del usuario frente al servicio de conciliación, formato CA-F-003 "Evaluación Satisfacción del Usuario con el Servicio de Conciliación", el equipo auditor observó que:
 - No siempre se identifica el conciliador asignado al proceso objeto de la evaluación situación que dificulta la retroalimentación con el conciliador.
 - Hay preguntas donde la respuesta esperada, no está acorde con el criterio de evaluación establecido, por ejemplo "(...)Volvería a utilizar los servicios del Centro?" respuesta que no sería objeto de valoración en escala.
2. Las herramientas que se utilizan en el proceso de Conciliación y Arbitraje para gestionar, controlar y hacer seguimiento a las actividades son:
 - (i) El Outlook para programar las audiencias de conciliación y arbitraje,
 - (ii) BPM para generar oficios de citación.
 - (iii) Y tres (3) archivos en Excel de permanente actualización, donde se registran y controlan las conciliaciones realizadas, así como el registro de los seguimientos a los Acuerdos de Conciliación.

Adicionalmente, utilizan la herramienta SICAAC - Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición del Ministerio de Justicia y del Derecho, donde registran la información de los procesos que gestiona el Centro de Conciliación.

Si bien el proceso cuenta con la herramienta BPM para la gestión, éste no almacena la totalidad de la

 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 8

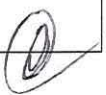
6.2 OBSERVACIONES

información que genera el proceso.

Por lo cual se debería analizar la opción de unificar en una sola herramienta el registro, control y seguimiento de todas las actividades que se derivan del proceso, a fin de evitar doble registro de información, reprocesos y situaciones que puedan afectar la eficacia y eficiencia de los servicios que presta el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Entidad.

6.3 NO CONFORMIDAD

DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>1. Disponibilidad Lista de Conciliadores</p> <p>El equipo auditor evidenció que la lista de Conciliadores del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Entidad, no se encuentra disponible para consulta por ningún medio, incumpliendo lo establecido en la Norma Técnica de Centro de Conciliación y/o Arbitraje.</p>	<p>NTC 5906 de 2012. Numeral 3.2.5.8</p>
<p>2. Verificación de los requisitos para formar parte de la lista de árbitros:</p> <p>El equipo auditor evidenció, en la Página Web de la Entidad donde se publica la lista de árbitros y en los archivos físicos, lo siguiente:</p> <p>1. Orlando Abello Martínez Aparicio</p> <ul style="list-style-type: none"> No se evidencia el soporte en donde se consulte las sanciones disciplinarias y en los sistemas de información de la Procuraduría General de la Nación, ni sanciones impuestas por el Consejo Superior de la Judicatura No se evidencia la certificación que demuestra contar de al menos dos años (2) años en el tema de arbitraje. No se evidencia los certificados y documentos que sirvan para acreditar sus conocimientos en Arbitraje. <p>2. Emilio Jose Archiva Peñaloza:</p> <ul style="list-style-type: none"> No se evidencia el soporte en donde se consulte las sanciones disciplinarias y en los sistemas de información de la Procuraduría General de la Nación, ni sanciones impuestas por el Consejo Superior de la Judicatura No se evidencia la certificación que demuestra contar de al menos dos años (2) años en el tema de arbitraje. No se evidencia los certificados y documentos que sirvan para acreditar sus conocimientos en Arbitraje. 	<p>Reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades CA-RI-001</p> <p>Artículo 36, numerales 5 y 7</p> <p>Artículo 37, numeral 2</p>





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 8

6.3 NO CONFORMIDAD

DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>3. Luis Eduardo Arellano Jaramillo:</p> <ul style="list-style-type: none">No se evidencia el soporte en donde se consulte las sanciones disciplinarias y en los sistemas de información de la Procuraduría General de la Nación, ni sanciones impuestas por el Consejo Superior de la JudicaturaNo se evidencia la certificación que demuestra contar de al menos dos años (2) años en el tema de arbitraje, ya que se relaciona en la hoja de vida como experiencia pero no se encuentra la certificación. <p>4. Fernando Arévalo Carrascal.</p> <ul style="list-style-type: none">No se evidencia la certificación que demuestra contar de al menos dos años (2) años en el tema de arbitraje.No se evidencia los certificados y documentos que sirvan para acreditar sus conocimientos en Arbitraje <p>5. Luis Fernando Alvarado:</p> <ul style="list-style-type: none">No se evidencia el soporte en donde se consulte las sanciones disciplinarias y en los sistemas de información de la Procuraduría General de la Nación, ni sanciones impuestas por el Consejo Superior de la Judicatura.No se evidencia la certificación que demuestra contar de al menos dos años (2) años en el tema de arbitraje	
<p>3. Mecanismo de Seguimiento a Citaciones.</p> <p>El equipo auditor evidenció que no existe seguimiento a las citaciones enviadas por correo electrónico, en diecinueve (19) procesos analizados, por cuanto no hay prueba de recibo o no de las mismas y los motivos de su devolución.</p> <p>Cabe mencionar que la actividad de seguimiento, minimizaría la ocurrencia del Riesgo No.1 "Retraso del proceso por la entrega inoportuna de comunicaciones de convocatoria".</p>	Reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades CA-RI-001 - Artículo 60
<p>4. Control de las constancias:</p> <p>En cuanto al control de las constancias el equipo auditor evidenció que no se encuentra registrado el cierre del proceso en el SICAAC, ni tampoco en físico, lo que generaría una incertidumbre en el registro oportuno y el cierre del proceso conciliatorio, en los siguientes casos:</p> <p>No hay cierre ni registro SICAAC</p> <ul style="list-style-type: none">303-2017, convocante Ruge Sotelo y Cia SAS, Convocado: Constructora e Inversiones M& A SAS, se encuentra en la carpeta la constancia de terminación, sin número de radicación	Reglamento Interno del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades CA-RI-001 –Artículo 73

 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 7 de 8

6.3 NO CONFORMIDAD	
DESCRIPCIÓN	NORMATIVIDAD INCUMPLIDA
<p>y sin cierre de registro en el SICAAC abierto, dicho registro se tuvo que llevar a cabo en el mes de julio de 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 353-2017, convocante: Distrivalles, convocado: Corev de Colombia SAS, se encuentra en la post@l la constancia de imposibilidad de acuerdo con radicado 2017-01-475866 del 8/9/2017, sin registro de cierre en el SICAAC. 	
<p>5. Copias de respaldo</p> <p>Al revisar la seguridad de la información de los activos de información que se utilizan dentro del proceso, el equipo auditor evidenció que archivos en Excel, con información sensible del proceso de Conciliación y Arbitraje como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Registro y Seguimientos Casos”, contiene información desde el año 2013 al 2018, • “Verificación Cumplimiento de Acuerdos”, contiene información desde el año 2013 al 2018, • “Seguimientos Trámites de Conciliación”, contiene información desde el año 2013 al 2018. <p>Estos archivos tienen la trazabilidad, seguimiento y control de los procesos, los cuales se encuentran en máquinas locales, y no se cuenta con copias de respaldo que permita garantizar la disponibilidad ante una posible pérdida de información.</p>	<p>NTC-ISO 27001 de 2013 A.12.3.1.</p>

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
<p>El Coordinador del Grupo de Conciliación y Arbitraje Societario, presentó los requerimientos en Educación informal y del Trabajo para el año 2018, las cuales fueron aprobadas mediante Resolución No. 511-001396 del 28 de diciembre de 2017 e incluidas en el Diagnóstico Plan Institucional de Capacitación No Formal para el año 2018, por lo que se debe continuar la gestión para que se ejecuten las capacitaciones aprobadas para Grupo en el transcurso de la presente anualidad.</p> <p>En cuanto a los indicadores definidos para el año 2018, “Logro de acuerdos de conciliación” y “Productividad del centro de conciliación y arbitraje”, se deben efectuar los ajustes necesarios a las metas definidas, con el propósito de que se puedan alcanzar para los próximos trimestres.</p> <p>De la evaluación realizada a las actividades definidas dentro del alcance de la auditoria, el equipo auditor concluye que el grado de conformidad del Proceso de Conciliación y Arbitramento Empresarial, cumple en</p>



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 8 de 8

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

términos generales con los criterios evaluados, no obstante identificarse dos (2) "Observaciones" y cinco (5) "No Conformidades", que requieren la estructuración de las acciones preventivas y correctivas necesarias, que permitan garantizar la mejora continua del proceso y por ende la madurez del Sistema de Gestión Integrado, la Gestión Institucional y el Sistema de Control Interno.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los cuatro (4) días del mes de mayo del año 2018.

8. RESPONSABLES INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
ARNULFO SUÁREZ PINZÓN	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	
NINI SAYURY CRUZ TOLOZA	AUDITOR LÍDER	
WILMA ROCÍO PEDROZO	AUDITOR	

9. ANEXOS

Sin anexos.