


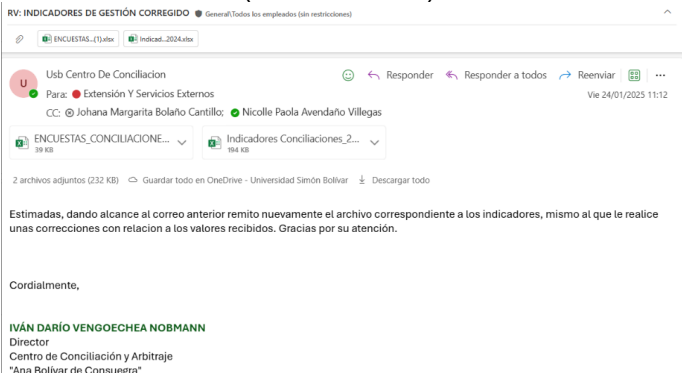
<b>/Subproceso o Actividad:</b>	Conciliación en Derecho		
<b>Entrevistados:</b>	Iván Vengohechea, Director del Centro y Luz Karime Gutiérrez, Auxiliar administrativo del centro de conciliación.		
<b>Auditor (es):</b>	Ingrid Chaparro V.		
<b>Fecha de Auditoría:</b>	<b>08-MAY-2025</b>	<b>Fecha de elaboración de la lista:</b>	<b>05-MAY-2025</b>

Lista de verificación					
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)		
ISO 90012015 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿Realiza análisis del contexto interno y externo?	“Si, para poder definir las metas a alcanzar en el año”. Explica que revisa el entorno, analiza cómo van los otros centros de conciliación. En Revisión por la Dirección presentó como <b>Oportunidad</b> : Consolidar alianzas estratégicas a través de convenios para la prestación del servicio. Lo traduce en metas en su plan de acción: 2 convenios firmados en el semestre: UNDECO (asocia más de 20 organizaciones). Convenio firmado por UNDECO en Abril 8 2025  Mediante correo electrónico, reuniones de trabajo y se registran en el Plan de acción del proceso.  Cambios en las cuestiones externas e internas que actu gestión. <u>2.1 Contexto</u> <table><tr><td>Interno</td></tr><tr><td>Fortalezas</td></tr></table> Consolidar Alianzas Estrategicas a traves de convenios para la prestación de los servicios que ofrece el Centro  <b>OBS: Renovar la membresía en red ya que permite mantenerse actualizados al compartir experiencias y buenas prácticas y accediendo a nuevos conocimientos</b>	Interno	Fortalezas	OBS
	Interno				
Fortalezas					
¿Cómo se planifica las actividades del proceso? (Plan de acción, seguimiento y relación con el PED y los objetivos del SG)	Se evidencia plan de acción 2025: Meta: Operacionalizar mínimo 4 convenios con alianzas con empresa del orden local, regional o nacional En el Plan de acción del proceso del año anterior (2024), para las metas específicas del subproceso de Conciliación se cumplieron las metas en cuanto a solicitudes, ingresos y convenios.	Ok			

Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)
ISO 9001 2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Cuáles son tus partes interesadas?  ¿Ha determinado las necesidades y expectativas de esas partes interesadas relevantes para el proceso y el SGC?	Menciona partes interesadas: egresados a quienes se les otorga una tarifa preferencial y la comunidad en general (Clientes);  <b>OBS: Revisar y actualizar en análisis de partes interesadas relevantes que puedan influir en la conformidad, tales como Entes de regulación y control, Conciliadores y organismos de certificación.</b>	<b>OBS</b>
ISO 9001;2015 4,4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Caracterización ¿Conoce el Objetivo del proceso?  ¿Con cuáles procesos del SGC se relaciona?	“Ofrecer servicios de conciliación a la comunidad en general por medio de abogados conciliadores para que resuelvan sus diferencias de una manera ágil y ajustado al derecho”.  CP-SE-03-CC V9 vigente desde 16-09-2002.  <b>OBS: Revisar la interacción de los procesos. Procesos proveedores y clientes</b>	<b>OBS</b>
7.3. Toma de conciencia	A qué objetivo del SGC está relacionado con el desempeño de su proceso   ¿De qué manera contribuyes al logro de este objetivo?	Objetivo N° 2, mediante la prestación de los servicios del Centro de conciliación y Directiva anticipada a la comunidad se contribuye al logro del objetivo.    Consolidar los procesos de investigación, innova impacto, vinculando a todos los agentes de universidad-empresa-Estado-sociedad como im sostenible, en el marco de la co-creación, colabor cooperación.  Luz, Auxiliar administrativo con 8 días de estar vinculada a la Universidad: “Facilitar el proceso a todos (al director, a los conciliadores) mediante mi trabajo”	Ok   ok
ISO 9001;2015 5.1.2 Enfoque al cliente	¿Cómo evalúa la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados?	Al culminar un trámite conciliatorio o constancia de no conciliación. Envía encuestas de satisfacción a las personas que interactuaron. En lo que va del año 2025 solo 3 personas han respondido la evaluación del servicio.  Una vez culmina el proceso lo envían mediante correo electrónico.	

Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)
		<p><b>OBS: Revisar opciones para contactar a los usuarios de los servicios y obtener su retroalimentación (WhatsApp, Llamada telefónica, otro). De los 84 casos atendidos en lo que va del año, se han recibido 3 respuestas</b></p> <p><b>OBS: Identificar el instrumento utilizado para realizar la evaluación de los servicios</b></p>	<p><b>OBS</b></p> <p><b>OBS</b></p>
9.1.2 Satisfacción del cliente	<p>Cómo realiza el seguimiento de la satisfacción de clientes (encuesta de satisfacción)</p> <p>¿algún análisis sobre estos resultados?</p>	<p>Mediante encuesta (link) para que evalúen el servicio A la fecha va en un 99% para el trimestre</p> <p><b>OBS: Revisar opciones para contactar a los usuarios de los servicios y obtener su retroalimentación. De los 84 casos atendidos en lo que va del año, se han recibido 3 respuestas</b></p>	<p><b>OBS</b></p>
ISO 9001;2015 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Responsabilidades y autoridad frente al sistema de gestión	<p>Mi responsabilidad: mantener los estándares de calidad para cumplir la normativa aplicable. Las responsabilidades están establecidas en los procedimientos y en el Manual de funciones. Y responsabilidades específicas para con el SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DC-GH-24 Director del centro de conciliaciones</li> <li>• DC-GH-245 Auxiliar administrativo</li> </ul> <p>La auxiliar administrativa presenta su manual de funciones el cual tiene a la mano</p>	ok
ISO 9001;2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgos del proceso	<p>Se han identificado 6 Riesgos para el proceso de Conciliaciones. R6 riesgo Alto (12 puntos) "Incumplimiento en la legislación inherente al proceso"</p> <p><b>Revisar los controles del R6: ya que no incluye por ejemplo las Visitas de inspección que realiza el MIJ Ministerio de justicia y del derecho, las Auditorías internas de control interno, las Auditorías internas del SGC, los procedimientos documentados e implementados, un SGC ISO9001 implementado, Vinculados a la RED FEDECENTROS MASC</b></p>	OM



Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)
	<p>¿Se ha materializado algún riesgo en el último año?</p> <p>¿Y si llegara a materializarse un riesgo, qué haría ud</p>	<p>Se evidencia seguimiento a las acciones para el abordaje de los riesgos: Informe IGAR del 25-nov 2024 enviado mediante correo electrónico de Iván Vengohechea al Coordinador de Gestión de riesgos.</p> <p>No se ha materializado un riesgo en el último año Comenta que se realiza el análisis y se establece Acción correctiva</p>	
ISO 9001:2015 6.3 Planificación de los cambios	<p>¿Se han presentado cambios en el proceso?</p> <p>En caso de que sí, ver cómo se han planificado (según procedimiento P-SI-07-GA por plan de acción o por formato de acciones de mejora/correctiva)</p>	<p>Informa que no se han presentado cambios en el proceso.</p>	Ok
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	<p>Hablemos del ambiente para la operación ¿Cómo determina y mantiene el ambiente para la operación del proceso y que se presten servicios conformes? Por ej. los factores de psicosociales (ambiente no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos); físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).</p>	<p>En audiencias virtuales se verifica con anterioridad la conexión y se verifican permisos (que el conciliador pueda presentar y lo permisos como moderado).</p> <p>En las presenciales: se cuenta con buen ambiente</p>	Ok
7.1.3 Infraestructura	<p>¿Cómo mantienen estas condiciones?</p>	<p>Revisa periódicamente que los dispositivos funcionen. Se apoya con infraestructura en caso de ser requerido.</p>	
ISO 9001:2015 7.1.6 Conocimientos de la organización	<p>¿cómo gestionan el conocimiento del proceso?, es decir cómo se aseguran para prevenir pérdida de conocimientos, por ejemplo: - por causa de rotación de personal,</p>	<p>Con los procedimientos y el proceso documentado. Además, todos los trámites y actualizaciones realizan se conservan en carpeta Drive Se registran también en el CICAC</p> <p>El centro hace parte de la RED FEDECENTRO MASC, sin embargo, la membresía vence en este mes de mayo.</p> <p><b>Renovar la membresía en la RED FEDECENTRO MASC- (Federación Colombiana de Centros de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos) próxima a vencer ya que les permite acceso a información y actualización normativa, refuerza la reputación del centro, brinda oportunidades de networking y colaboración, entre otros beneficios.</b></p>	<p>Ok</p> <p><b>OBS</b></p>

Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)
ISO 9001:2015 7.4 Comunicación	Verificar las comunicaciones del proceso de acuerdo con la matriz de comunicación de la caracterización	<p>De las comunicaciones del proceso, se toma como muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Gestión (Indicadores Calculados) Correo electrónico de Mayo 7 del Dir del Centro de Conciliación a Dir. de Extensión y servicios externos, ok cumple Trimestre anterior (enero- Marzo)</li> </ul>  <p>Reglamento interno del centro Acuerdo 008 de 2022 Enero 24</p>	Ok
ISO 9001:2015 7.5 Información documentada	Revisar vigencia de los procedimientos y documentos utilizados según listado maestro de documentos Confirmar que estén vigentes o requieran de actualizar	<p>Los documentos presentados a lo largo de la auditoría son los vigentes: P-SE-01-CC Procedimiento para la prestación del servicio de conciliación en derecho V11 vigente desde 31-01-2023 ok ; DC-GH-245 Auxiliar administrativo ok ; P-SE-13-CC V6 vigente desde 11-04-23 Seguimiento a acuerdos de conciliación en Derecho ok</p> <p><b>OBS: Incluir el código de identificación en la encuesta de evaluación del servicio</b> <a href="https://forms.office.com/r/nukeMjQPzP">https://forms.office.com/r/nukeMjQPzP</a></p> <p><b>Actualizar la caracterización del proceso referenciado la especificación del servicio ES-SE-01-CC</b></p> <p><b>Se cuenta con el documento “protocolo de participación virtual” el cual no está formalmente establecido en el marco del SGC</b></p>	Obs

Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)
8.2 Determinación de los requisitos para los servicios	¿Dónde ha determinado los requisitos del servicio que ofrece? (¿Páginas web, Brochure, presentación con los clientes, Contratos?) Mecanismo de retroalimentación del cliente.	Especificación del servicio, ES-SE-01-CC  No se han presentado Quejas. El auditado explica que estamos aún a la espera de la respuesta del ministerio para la recibida el año pasado. Se evidenció que el proceso dio respuesta oportuna (dentro de los tiempos establecidos por MIJ), aportó las evidencias correspondientes y explicó por qué no procedía lo descrito por el quejoso. Actualmente, se encuentra en espera de respuesta oficial por parte del Ministerio.  <b>OBS: mantener un seguimiento activo, documentado y sistemático del estado de la queja tramitada a través del MIJ, para asegurar la trazabilidad del caso y facilitar la toma de decisiones oportunas en caso de requerirse una respuesta adicional.</b>	Ok
8.1 Planificación y control operacional	Tomar muestra y verificar cumplimiento del procedimiento	Procedimiento: <b><u>P-SE-01-CC Procedimiento para la prestación del servicio de conciliación en derecho</u></b> V11 vigente desde 31-01-2023	Ok
8.5 8.5.2 Identificación y trazabilidad		Asigna número de registro interno al Servicio, caso: <b>CC-1-0042-2025</b> - CC: Centro de Conciliaciones - 1: Servicio (1-Conciliación en Derecho). - 0042: Consecutivo por fecha de recibo de la solicitud. - 2025: Año	Ok
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		Claves de acceso para poder acceder. Acceden: Director del Centro, Asistente Administrativo y Conciliador Conciliador firma Cláusula de confidencialidad (documento de no divulgación)	ok
8.5.4 Preservación	Tomar muestra y verificar cumplimiento del procedimiento	<b><u>P-SE-13-CC V6 vigente desde 11-04-23 Seguimiento a acuerdos de conciliación en Derecho</u></b>	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega		Solicitud N° 42 CC-1-0042-2025 Tipo: Civil (cobro seguro accidente de tránsito) Fecha solicitud: 13 de marzo 2025	ok



Lista de verificación			
<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (Ok, NC, Fort, etc.)
8.5.6 Control de los cambios		<p>Soporte de pago: 13 de marzo</p> <p>Otros soportes adjuntos a la solicitud: copia de documento de identidad, historia clínica, Cámara de comercio de SURA , entre otros</p> <p>Conciliador designado: ALVARO MARTÍNEZ, comunicado de designación, F-SE-04-CC de marzo 14</p> <p>Citación a audiencia (F-SE-05.CC) con fecha de 14 de marzo para el 18 de marzo, 2:30 PM, VIRTUAL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Audiencia 1: 18 de marzo no asiste el convocado</li> <li>- Audiencia 2: 25 de marzo aplazado por ambas partes</li> <li>- Audiencia 3: 2 de abril Conciliaron</li> </ul> <p>Registrado en F-SE-65.CC Seguimiento y control de trámites, ok</p> <p>Acta de conciliación 2 de Abril 2025 Acta registrada en SICAAC sistema de información de la conciliación y amigable composición Ok</p> <p>Correo electrónico con link para la evaluación del servicio enviado en Abril 2 2025</p> <p><b>NC: No se evidencia seguimiento al acuerdo de conciliación de abril 2 2025 (CC-1-0042-2025). Tampoco se cuenta con el registro de seguimiento a los acuerdos, F-SE-52 que se menciona en el procedimiento. Se incumple P-SE-13-CC y 8.2.2 de ISO 9001:2015</b></p> <p><b>No Conformidad:</b> la organización no asegura que los requisitos legales para el servicio se definan <b>Evidencia:</b> Para el acuerdo de conciliación CC-1-0042-2025 de abril 2 2025 no se evidencia seguimiento, tampoco se cuenta con el registro F-SE-52 ni el registro en CICAAC Se incumple 8.2.2 de ISO 9001:2015, Resolución 0018 de 2016 y P-SE-13-CC V6</p>	<p>ok</p> <p>ok</p> <p>NC</p>

Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc.)
	Verificar competencia del Conciliador	<p>Conciliador ALVARO MARTÍNEZ GONZALEZ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pregrado en Derecho Abogado, Uninorte sep 26 de 2014 ok</li> <li>Especialista o Magister en cualquiera de las ramas del Derecho, o que acredite que dicho nivel de formación se encuentra en curso: Mg en Derecho del comercio y de la responsabilidad sep 30 2016; especialista en responsabilidad y seguro Abril 9 2015 Uninorte, OK</li> <li>Capacitación en Conciliación extrajudicial en Derecho expedido por una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho: Diplomado Conciliación de U Simón Bolívar, DiC 2021 Ok</li> <li>Experiencia: Un (1) año de experiencia disciplinar. Certificado expedido por Borda Abogados, otro por SAVAL soluciones y movimientos, Centro de conciliación , entre otros. Ok</li> <li>Contar con el “Certificado de antecedentes disciplinarios de Abogados” expedido por el Consejo Superior de la Judicatura. Ok</li> <li>Certificado de vigencia #1936772</li> <li>Tarjeta Profesional de Abogado OK # 248556</li> </ul>  	Ok
ISO 9001:2015 8.7 control de las salidas no conformes	<p>¿Cómo controla las salidas no conformes?</p> <p>¿Se han presentado SNC?</p> <p>Solicitar registros</p>	<p>No se han presentado</p> <p>Repasar el procedimiento de SNC</p>	--



Lista de verificación			
<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (Ok, NC, Fort, etc.)
ISO 9001;2015 9.1.1 Generalidades (del 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación)  ISO 9001;2015 9.1.3 Análisis y evaluación)	Indicadores 2024-1 2023-2  Análisis de Indicadores	Actualizados según resultado de la revisión por la dirección. En 2024: se cumplieron todos <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresos va en 19% de cumplimiento</li> <li>Cantidad va en 18% al primer trimestre</li> </ul> Actualizar las metas 2025 porque están las de 2024  <b>OBS: Gestionar la actualización del Anexo 1 CP-SE-03-CC Versión 10 ya que se han establecido nuevas metas</b>	<b>Obs</b>
ISO 9001;2015 10. Mejora	Acciones correctivas y de mejora	No se cuentan con acciones correctivas ni abordar riesgos ni de mejora. Se han establecido acciones correctivas que se encuentran cerradas a la fecha  <b>OM: Durante los últimos 3 años no se han aperturado nuevas acciones de mejora ni para abordar riesgos. Considerar los resultados del análisis de los indicadores, de Revisión por la Dirección o retroalimentación de la evaluación del servicio para identificar oportunidades de mejora.</b>	<b>OM</b>
Reglamento de uso del logo	Uso del logo de certificación	No se utiliza el logo  SGBC: Lo ha escuchado. Busca respetar el planeta	--

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará