

**PLAN DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO,
PROCESOS Y SERVICIOS**



ORGANIZACIÓN	UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA. UNAB CENTRO DE CONCILIACION DEL CONSULTORIO JURIDICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS		
Dirección:	Carrera 12 No. 34-43 Barrio el Centro Bucaramanga, Santander, Colombia		
Representante:	Juan Carlos Sánchez Contreras		
Cargo:	Director	Correo electrónico	jsanchez12@unab.edu.co
SERVICIO DE CERTIFICACIÓN	<input type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	NA
	<input checked="" type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	Centro de Conciliación y Arbitraje
	<input type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE PROCESOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	NA
Referencial(es) de certificación:	Numero de certificado	Fecha de vencimiento del certificado	
NTC 5906:2012 (2012-02-22) CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE. REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO. ARBITRATION AND/OR MEDIATION CENTER. GENERAL REQUIREMENTS FOR SERVICE.	CS-CER 279585	2022-11-19	
<input type="checkbox"/> Revisión Inicial (Etapa 1)	<input checked="" type="checkbox"/> Etapa 2		
TIPO DE EVALUACIÓN			
<input type="checkbox"/> PREEVALUACIÓN	<input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN		
<input type="checkbox"/> OTORGAMIENTO	<input type="checkbox"/> REDUCCIÓN		
<input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO	<input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN		
<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA		
	<input type="checkbox"/> RECATEGORIZACIÓN		

**PLAN DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO,
PROCESOS Y SERVICIOS**



_ X _ RENOVACIÓN			
ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN (Aplicable a Certificación de Procesos y Servicios)			
CENTRO DE CONCILIACIÓN			
MEDIATION CENTER			
Reunión de Apertura:	2022-10-10	Hora:	07:00 h
Reunión de Cierre:	2022-10-11	Hora:	11:30 h
<p>Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta del plan de la Evaluación que se realizará para la prestación del servicio. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la evaluación le agradezco invitar a las personas relevantes de las áreas que serán evaluadas.</p> <p>Para el balance diario de información del equipo evaluador le agradezco disponer de una oficina o sala, así como también de acceso la documentación del sistema de gestión de calidad/ambiental o sistema de control de la producción según sea aplicable.</p> <p>Para la reunión inicial por favor disponer un proyector para computador (sólo para Evaluaciones de Otorgamiento).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su Organización, por favor informarlas el día de esta visita y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta evaluación será tratada confidencialmente, por parte del equipo evaluador e ICONTEC. El idioma de la evaluación y su informe será el Español.</p> <p>Nota: Los ensayos por realizarse durante la evaluación del producto son los ensayos aplicables contemplados en los referenciales de certificación objeto de esta Evaluación. Adicionalmente se anexa la información relacionada con los métodos de ensayo por utilizarse en la evaluación del producto y los laboratorios por utilizar.</p>			
Evaluador Líder:	Doris Mireya Clavijo Parra	Correo electrónico	dclavijo@icontec.net
Evaluador:	N/A	Evaluador	N/A
Experto técnico:	N/A		
Fecha:	2022-10-01		

**PLAN DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO,
PROCESOS Y SERVICIOS**



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
2022-10-10	07:00 h	07:15 h	Reunión de Apertura Sala de Juntas Centro de Conciliación	DC	<ul style="list-style-type: none"> • Juan Camilo Montoya Bozzi - Rector UNAB • Eulalia García Beltrán - Vicerrectora Académica • Javier Ricardo Vásquez Herrera - Vicerrector Administrativo y Financiero • Lilia Aidee Velasco Abril - Decana Facultad De Ciencias Jurídicas Y Políticas <p>Centro de Conciliación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico • María Del Rosario Muñoz Zabala- Profesional I – Coordinadora • Magally Valencia Tami -Secretaria Académica <p>Gestión Humana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nimia Arias Osorio- Directora de • Liliana Martínez Porras - Profesional • Laura Jimena Diaz- Profesional • Katherine Natalia Reyes-Auxiliar • Andrea Juliana Zarate Galvis- Profesional SG-SST <p>Planeación y Evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Xiomara Stella Cárdenas Directora Planeación y Evaluación <p>Planta Física</p> <ul style="list-style-type: none"> • Andrea Amaya Ibáñez -Jefe • José Gregorio Hernández- Jefe • Oscar Arnulfo Niño Santamaría – Asistente administrativo <p>Roble:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martha Lucia Cala- Jefe • Bertha García Sierra – Profesional • Diana Marcela Rubio – Profesional • Diana Marcela Vélez- Asistente
	07:15 h	9:30 h	<u>Requisitos del SG para el control de la conformidad del servicio</u>	DC	<ul style="list-style-type: none"> • Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico • María Del Rosario Muñoz Zabala- Profesional I - Coordinadora Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico

**PLAN DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO,
PROCESOS Y SERVICIOS**



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
			Responsabilidad y autoridad 3.2.2 -3.2.5.4 3.2.5.6 Planificación del Centro: 3.1, 3.2.1, 3.2.3 población objetivo, Comunicación 3.2.6 Provisión de recursos (5) Entidad Promotora UNAB 3.1.1 Revisión documental legal 3.2.7.5 Cumplimientos Requisitos legales (9)_entidad promotora/ 3. Facultad de Ciencias UNAB 4.1 Gestión de proveedores (requisitos de compra 6.3		
	9:30	11:30	Prestación del servicio o realización del proceso (6) Prestación del servicio de conciliación: 3.2.7 (Audiencia Testificada)		<ul style="list-style-type: none"> • Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico • María Del Rosario Muñoz Zabala- Profesional I - Coordinadora Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico
	11:30	13:00	Recurso Humano: 3.2.5 (5.2) Plan de emergencia		Gestión Humana <ul style="list-style-type: none"> • Nimia Arias Osorio- Directora • Liliana Martínez Porras - Profesional • Laura Jimena Diaz- Profesional • Katherine Natalia Reyes-Auxiliar • Andrea Juliana Zarate Galvis- Profesional SG-SST
	13:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	16:00 h	Prestación del servicio o realización del proceso (6) verificación de registros de solicitudes de conciliación Requisitos Gestión Documental Documentación y Archivo- Requisitos NTC 5906:2012 numeral: 3.2.4.6	DC	<ul style="list-style-type: none"> • Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico • María Del Rosario Muñoz Zabala- Profesional I - Coordinadora Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico • Magally Valencia Tami -Secretaria Académica Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico
			Satisfacción usuario, Quejas, Evaluación y mejora:(4)	DC	Centro de conciliación: <ul style="list-style-type: none"> • Juan Carlos Sánchez Contreras- Director • María Del Rosario Muñoz Zabala- Profesional I - Coordinadora Jurídico

**PLAN DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO,
PROCESOS Y SERVICIOS**



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
2022-10-11	07:30 h	09:00 h	(Revisión de acciones tomadas a OM auditoria externa año 2021 Tratamiento de reclamos (8) Medición, análisis y mejora (7) Validación uso adecuado del logo certificado 5906 de ICONTEC en los diferentes medios de publicidad usados por la Entidad		Roble: <ul style="list-style-type: none"> • Diana Marcela Vélez- Asistente • Diana Marcela Rubio – Profesional
	09:00 h	10:30 h	Infraestructura: 3.2.4 Servicios sanitarios Equipos tecnológicos	DC	<ul style="list-style-type: none"> • Andrea Amaya Ibáñez -Jefe Planta Física • Oscar Arnulfo Niño Santamaría – Asistente administrativo Planta Física • José Gregorio Hernández- Planta Física
	10:30 h	11:30 h	Desplazamiento del Centro de Conciliación a Sede Administrativa UNAB	DC	
	11:30 h	12:00 h	Reunión de Cierre Sala de Rectoría # 1 Quinto piso edificio administrativo Campus el Jardín	DC	<ul style="list-style-type: none"> • Juan Camilo Montoya Bozzi - Rector UNAB • Eulalia García Beltrán - Vicerrectora Académica • Javier Ricardo Vásquez Herrera - Vicerrector Administrativo y Financiero • Lilia Aidee Velasco Abril - Decana Facultad De Ciencias Jurídicas Y Políticas <p>Centro de Conciliación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico • María Del Rosario Muñoz Zabala- Profesional I – Coordinadora • Magally Valencia Tami -Secretaria Académica <p>Gestión Humana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nimia Arias Osorio- Directora de • Liliana Martínez Porras - Profesional • Laura Jimena Diaz- Profesional • Katherine Natalia Reyes-Auxiliar • Andrea Juliana Zarate Galvis- Profesional SG-SST

**PLAN DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO,
PROCESOS Y SERVICIOS**



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
					Planeación y Evaluación: <ul style="list-style-type: none"> • Xiomara Stella Cárdenas Directora Planeación y Evaluación Planta Física <ul style="list-style-type: none"> • Andrea Amaya Ibáñez -Jefe • José Gregorio Hernández- Jefe • Oscar Arnulfo Niño Santamaría – Asistente administrativo Roble: <ul style="list-style-type: none"> • Martha Lucia Cala- Jefe • Bertha García Sierra – Profesional • Diana Marcela Rubio – Profesional • Diana Marcela Vélez- Asistente
Observaciones:					
1	Durante a auditoria se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios contemplados el Reglamento para la certificación de servicios y procesos ICONTEC – R-PS-013				
2	En todos los procesos y durante la auditoria se verificará el numeral de Información documentada				
3	Evaluación presencial				
4	Verificar programación de audiencias de conciliación para que el auditor líder pueda participar como observador para presenciar y atestiguar la prestación del servicio de conciliación.				
5	Se evalúan de manera transversal los procesos de la UNAB : Presupuesto – Recurso Humano- Comunicaciones –planta física y tecnológica –Gestión documental -Atención de quejas y reclamos				
6	Solicitar a las Áreas involucradas de la entidad promotora “UNAB”, que apoyen la evaluación del cumplimiento a los requisitos de la NTC 5906				
7	La verificación de los requisitos de calidad aplicables al Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico de la facultad de Ciencias será realizada de acuerdo con la equivalencia de requisitos de la norma NTC 5906 y adicional los especificados en el Reglamento de la Certificación.				
8	La auditoría de Renovación se realizará mediante la metodología del ciclo PHVA, con entrevista, revisión documental y muestreo selectivo.				
9	Se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación de Procesos de ICONTEC y los Manuales de imagen y aplicación de los Certificados ICONTEC del Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico y Entidad Promotora				
10	De acuerdo con el Reglamento de ICONTEC, se hará el seguimiento y verificación a las <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> oportunidades de mejora de la auditoría externa ICONTEC año 2021, con el fin de verificar el plan de <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> mejoramiento implementado.				