

**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 JURIDICAS Y POLITICAS		
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	___ CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	N.A.
	<u> X </u> CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	Centro de Conciliación y Arbitraje
	___ CERTIFICACIÓN DE PROCESOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	N.A.
Referencial(es) de certificación:	Numero de certificado	Fecha de vencimiento del certificado	

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



NTC 5906:2012 CENTRO DE CONCILIACIÓN Y/O ARBITRAJE. REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO. ARBITRATION AND/OR MEDIATION CENTER. GENERAL REQUIREMENTS FOR SERVICE.		CS-CER 279585	2025-11-19
<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 checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO		<input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN	
<input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN		<input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA	
<input type="checkbox"/> RENOVACIÓN		<input type="checkbox"/> RECATEGORIZACIÓN	
ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN (Aplicable a Certificación de Procesos y Servicios)			
CENTRO DE CONCILIACIÓN MEDIATION CENTER			
Reunión de Apertura:	2024-11-19	Hora:	07:00 h
Reunión de Cierre:	2024-11-20	Hora:	10:30 h

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



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.

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.

Para la reunión inicial por favor disponer un proyector para computador (sólo para Evaluaciones de Otorgamiento).

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.

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.

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.

Evaluador Líder:	Doris Mireya Clavijo Parra (DC)	Correo electrónico	dclavijo@icontec.net
Evaluador:	N.A.	Evaluador	N.A.
Experto técnico:	N.A.		
Fecha:	2024-11-12		

FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
2024-11-19 Sala de Juntas Centro de Conciliación (conexión remota)	07:00 h	07:15 h	Reunión de Apertura	DC	Alta Dirección: *Juan Camilo Montoya Bozzi (Rector Unab) *Javier Ricardo Vásquez Herrera (Vicerrector Administrativo y Financiero) *Franz Dieter Hensel Riveros (Vicerrector académico)

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
					<p>*Xiomara Stella Cárdenas Chicangana (Directora Planeación y Evaluación) *Elisa María Martín Pere (Decana Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas)</p> <p>Centro de conciliación: *Juan Carlos Sánchez Contreras (Director Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico) *María del Rosario Muñoz Zabala (Profesional Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico)</p> <p>Gestión Organizacional Roble: *Martha Lucía Cala (Jefe Gestión Organizacional Roble) *Bertha García Sierra (Profesional) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble) *Marcela García Vélez (Asistente Administrativa)</p> <p>Gestión Humana: *Nimia Arias Osorio (Directora Gestión Humana)</p> <p>Infraestructura y Operaciones: *Andrea Amaya Ibáñez (Jefe de Infraestructura y Operaciones) *Natalia Rodríguez (profesional de Infraestructura y Operaciones) *Oscar Niño (Asistente Administrativo) de Infraestructura y Operaciones) *José Gregorio Hernández (Jefe de Infraestructura y Operaciones)</p>
presencial	07:15 h	08:15 h	<p><u>Responsabilidades</u> de la Dirección y <u>Planificación</u> de la prestación del servicio de Conciliación/ población objetivo/ divulgación / Requisitos NTC 5906: 3.2.1 3.2.2/ 3.2.3/ 3.2.5.4 /3.2.5.6 /3.2.5.8/ 3.2.5.9/3.2.6/ Validación uso adecuado del logo símbolo de certificación de ICONTEC en los diferentes medios de publicidad</p>	DC	<p>*Juan Carlos Sánchez Contreras (Director Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico) *María del Rosario Muñoz Zabala (Profesional Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble) .</p>

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
Presencial /conexión remota	08:15 h	09:00 h	Tratamiento de Quejas Satisfacción del usuario Requisitos: NTC5906: 4.2/ 4.3/ Evaluación y Mejoramiento Auditorías Internas/ Indicadores Requisitos: NTC5906: 4.1/ 4.4/	DC	Juan Carlos Sánchez Contreras (Director Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico) *María del Rosario Muñoz Zabala (Profesional Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble) *Martha Lucia Cala (Jefe Gestión Organizacional Roble) * Celina Diaz Diaz (Profesional Secretaría General y Jurídica) * Marcela García Vélez (Asistente Administrativa)
Presencial	09:00 h	10:00 h	Prestación del Servicio de Conciliación: Solicitudes de conciliación/ programación/ citaciones/archivo registro actas/constancias. Requisitos NTC 5906: 3.2.7 3.2.7.1/ 3.2.7.2/ 3.2.7.2.2/ 3.2.7.2.3/	DC	Juan Carlos Sánchez Contreras (Director Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico) *María del Rosario Muñoz Zabala (Profesional -Coordinadora Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble)
Presencial	10:00 h	11:00 h	Estudiantes Conciliadores: Hoja de vida/ Educación continuada Requisitos NTC 5906: 3.2.5.2/ 3.2.5.3 / Educación Continuada: Requisitos NTC 5906: 3.2.5.12/ Desempeño Conciliadores Requisitos NTC 5906 3.2.5.10	DC	Juan Carlos Sánchez Contreras (Director Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico) María del Rosario Muñoz Zabala (Profesional -Coordinadora Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble)
2024-11-20 Sala de Juntas Centro de Conciliación Presencial	07:00 h	08:00 h	Infraestructura: Recorrido mantenimiento preventivo /instalaciones/ muebles/ equipos Requisitos NTC5906: 3.2.4/ 3.2.4.1/ 3.2.4.2/ 3.2.4.3/ 3.2.4.4 /3.2.4.5/ 3.2.4.7/ 3.2.4.9/ 3.2.4.10 / 3.2.4.11/ Recorrido de verificación de recursos para la atención de emergencias/ Plan de Emergencias Requisitos NTC 5906: 3.2.4.8	DC	*Catalina Gutiérrez Villamizar (Profesional SST) * Andrea Amaya Ibáñez (Jefe de Infraestructura y Operaciones) * Natalia Rodríguez (profesional de Infraestructura y Operaciones) *Oscar Niño (Asistente Administrativo) de Infraestructura y Operaciones) * José Gregorio Hernández (Jefe de Infraestructura y Operaciones)
Presencial	08:00 h	09:00 h	Recurso Humano: Revisión de perfiles Personal del Centro de Conciliación: Competencia, funciones, formación Requisito NTC 5906: 3.2.5/ 3.2.5.1/	DC	*Nimia Arias Osorio (Directora Gestión Humana) * Elio Alberto Ortiz Gómez-Asistente Administrativo. *Margith Nataly Castilla Cruz (Asistente Administrativo)

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
Presencial	09:00 h	10:00 h	Audiencia de Conciliación Presencial Testificada de observación/ Solicitud # 04959 fecha 7-NOV entrevista con estudiante conciliador Requisito: NTC5906: 3.2.7.3/ 3.2.5.4/	DC	*Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico *María Del Rosario Muñoz Zabala- Profesional- Coordinadora Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico
	10:00 h	10:30 h	Balance Auditor Preparación informe de resultados	DC	
Sala de Juntas Centro de Conciliación (conexión remota)	10:30 h	11:00 h	Reunión de Cierre	DC	<p>Alta Dirección:</p> <p>*Juan Camilo Montoya Bozzi (Rector Unab) *Javier Ricardo Vásquez Herrera (Vicerrector Administrativo y Financiero) *Franz Dieter Hensel Riveros (Vicerrector académico) *Xiomara Stella Cárdenas Chicangana (Directora Planeación y Evaluación) *Elisa María Martín Pere (Decana Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas)</p> <p>Centro de conciliación:</p> <p>*Juan Carlos Sánchez Contreras (Director Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico) *María del Rosario Muñoz Zabala (Profesional Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico)</p> <p>Gestión Organizacional Roble:</p> <p>*Martha Lucía Cala (Jefe Gestión Organizacional Roble) *Bertha García Sierra (Profesional) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble) * Marcela García Vélez (Asistente Administrativa)</p> <p>Gestión Humana:</p> <p>*Nimia Arias Osorio (Directora Gestión Humana)</p> <p>Infraestructura y Operaciones:</p> <p>* Andrea Amaya Ibáñez (Jefe de Infraestructura y Operaciones) * Natalia Rodríguez (profesional de Infraestructura y Operaciones) *Oscar Niño (Asistente Administrativo) de Infraestructura y Operaciones)</p>

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
					* José Gregorio Hernández (Jefe de Infraestructura y Operaciones)
Observaciones:					
	Durante la auditoria es necesario presenciar y atestiguar la prestación de un servicio de conciliación con la realización de una audiencia de Conciliación, para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos. Para este efecto es importante que el Centro de Conciliación <u> programe audiencias de conciliación en las fechas 2024-11-19 y 20 durante la auditoria de ICONTEC, para la planificación y ejecución del servicio.</u> Previo al ejercicio se solicitará a las partes que permitan la presencia del auditor durante el ejercicio				
	Se evalúan de manera transversal los procesos de: Recursos Humanos – Comunicaciones – Infraestructura -Atención de quejas y reclamos PQRSF –. <u>Solicitar a las Áreas involucradas de la Universidad, durante la realización de la evaluación el acceso a la información de manera ágil y oportuna a los documentos soportes</u>				
	La auditoría se realizará mediante la metodología del ciclo PHVA, con entrevista, revisión documental y muestreo selectivo.				
	Durante la reunión de apertura se precisarán y confirmarán los tiempos de evaluación.				
	La verificación de los requisitos de calidad aplicables al Centro de Conciliación será realizada de acuerdo con la equivalencia de requisitos de la norma NTC 5906 y adicional los especificados en el Reglamento de la Certificación.				
	Se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación de Procesos de Icontec y los Manuales de imagen y aplicación de los Certificados. Se verificará la integridad del original del Certificado ICONTEC del Centro de Conciliación.				
	De acuerdo con el reglamento de ICONTEC, se hará el seguimiento y verificación a las oportunidades de mejora de la auditoría anterior, con el fin de verificar el plan de mejoramiento implementado.				