

**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		
Cargo:	Director Centro de Conciliación	Correo electrónico	mcala@unab.edu.co
SERVICIO DE CERTIFICACIÓN	<input type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	N.A.
	<input checked="" type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	Centros de Conciliación y Arbitraje
	<input type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE PROCESOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	N.A.
Referencial(es) de certificación:		Numero de certificado	Fecha de vencimiento del certificado
NTC 5906:2012. Centro de conciliación y/o arbitraje. Requisitos generales del servicio.		CS-CER279585	2022-11-19
NTC 5906:2012. Arbitration and/or mediation center. General Requirements for service.			
<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	

PLAN DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS



<input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> RENOVACIÓN	<input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> RECATEGORIZACIÓN		
ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN (Aplicable a Certificación de Procesos y Servicios)			
Servicio de conciliación en la solución de conflictos. Service of Conciliation in the Solution of Conflicts.			
Reunión de Apertura: 2021-11-02	Hora: 10:00 h		
Reunión de Cierre: 2021-11-03	Hora: 17:30 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:	Alberto Espinel Miranda	Correo electrónico	aespinel@icontec.net
Evaluador:	No aplica	Evaluador	No aplica
Experto técnico:	No aplica		
Fecha:	2021-10-21		

FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
2021/11/02	09:30 h	10:00 h	Preparación herramienta tecnológica	(AEM)	
	10:00 h	10:30 h	MT. Reunión de apertura	(AEM)	<ul style="list-style-type: none"> Juan Camilo Montoya Bozzi - Rector UNAB Eulalia García Beltrán - Vicerrectora Académica

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
					<ul style="list-style-type: none"> • Javier Ricardo Vásquez Herrera - Vicerrector Administrativo y Financiero • Lilia Aidee Velasco Abril - Decana Facultad De Ciencias Jurídicas Y Políticas • 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 • Diana Elizabeth Villamizar mantilla - Judicante Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico • Nimia Arias Osorio- Directora de Gestión Humana • Laura Ximena Diaz- Asistente Gestión Humana • Katherine Natalia Reyes-Auxiliar Gestión Humana • Andrea Juliana Zarate Galvis- Profesional SG-SST • Xiomara Stella Cárdenas Directora Planeación y Evaluación • Andrea Amaya Ibañez -Jefe Planta Física • Natalia Alejandra Rodríguez Gómez- Profesional I Planta Física • José Gregorio Hernández Sánchez - Planta Física • Martha Lucia Cala- Jefe Roble • Bertha García Sierra – Profesional Roble • Diana Marcela Rubio – Profesional Roble • Diana Marcela Vélez- Asistente Roble • Ingrid Carolina Pérez- Asistente Roble
	10:30 h	12:00 h	MT. Planificación y direccionamiento, población objetivo, Revisión documental legal, Responsabilidad de la dirección: 3.1, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 Responsabilidad de la dirección (4) Comunicación 3.2.6	(AEM)	<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
2021/11/03	08:00 h	10:00 h	MT. Prestación del servicio o realización del proceso (6) Prestación del servicio de conciliación: 3.2.7 (Audiencia)	(AEM)	<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
					<ul style="list-style-type: none"> Magally Valencia Tami -Secretaria Académica Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico Diana Elizabeth Villamizar mantilla - Judicante Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico
	10:00 h	11:00 h	MT. Prestación del servicio o realización del proceso (6) Prestación del servicio de conciliación: 3.2.7 (Registros)	(AEM)	<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 Diana Elizabeth Villamizar mantilla - Judicante Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico
	11:00 h	12:00 h	MT. Recursos Humanos: 3.2.5 Gestión de los recursos (5)	(AEM)	<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 Nimia Arias Osorio- Directora Gestión Humana Laura Ximena Diaz- Asistente Gestión Humana Katherine Natalia Reyes-Auxiliar Gestión Humana Magally Valencia Tami -Secretaria Académica Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico
	12:00 h	14:00 h	Receso		
2021/11/03	13:30 h	14:00 h	MT. Preparación herramienta tecnológica	(AEM)	
	14:00 h	15:00 h	MT. Cumplimiento Requisitos legales (9) Revisión del uso del LOGO. Y Validación del Certificado	(AEM)	<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
	15:00 h	16:00 h	MT. Infraestructura: 3.2.4 Servicios sanitarios Equipos tecnológicos Plan de emergencia	(AEM)	<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 Andrea Juliana Zarate Galvis- Profesional SG-SST Nimia Arias Osorio-Directora Gestión Humana Andrea Amaya Ibañez -Jefe Planta Física

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
					<ul style="list-style-type: none"> • José Gregorio Hernández Sánchez - Planta Física
	16:00 h	17:00 h	MT. Satisfacción usuario, Quejas, Evaluación y mejora: (4) Tratamiento de reclamos (8) Medición, análisis y mejora (7) Validación uso logo y certificado.	(AEM)	<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 • Martha Lucia Cala- Jefe Roble • Bertha García Sierra – Profesional Roble • Diana Marcela Rubio – Profesional Roble • Diana Marcela Vélez- Asistente Roble • Ingrid Carolina Pérez- Asistente Roble
	17:00 h	17:30 h	MT. Balance de evaluación	(AEM)	
	17:30 h	18:00 h	MT. Reunión de cierre	(AEM)	<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 • 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 • Diana Elizabeth Villamizar mantilla - Judicante Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico • Nimia Arias Osorio- Directora de Gestión Humana • Laura Ximena Diaz- Asistente Gestión Humana • Katherine Natalia Reyes-Auxiliar Gestión Humana • Andrea Juliana Zarate Galvis- Profesional SG-SST • Xiomara Stella Cárdenas Directora Planeación y Evaluación • Andrea Amaya Ibañez -Jefe Planta Física

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
					<ul style="list-style-type: none"> • Natalia Alejandra Rodríguez Gómez- Profesional I Planta Física • José Gregorio Hernández Sánchez - Planta Física • Martha Lucia Cala- Jefe Roble • Bertha García Sierra – Profesional Roble • Diana Marcela Rubio – Profesional Roble • Diana Marcela Vélez- Asistente Roble • Ingrid Carolina Pérez- Asistente Roble
Observaciones:					
	Durante a auditoria se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios contemplados el Reglamento para la certificación de producto con marca de conformidad otorgada por ICONTEC. En todos los procesos y durante la auditoria se verificará el numeral de Información documentada.				
	<p>Los requisitos tecnológicos mínimos necesarios a garantizar por parte del titular de la certificación (cliente) son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conexión a internet como mínimo 5MBPS. - Línea telefónica que permita contacto permanente con el auditor. - La herramienta de trabajo oficial para comunicarse en reuniones remotas y llamadas que ha definido ICONTEC es MS TEAMS. <p>Si la organización objeto de la auditoría, ofrece sus propios mecanismos y son de fácil configuración por el auditor, estos pueden ser utilizados de acuerdo con las instrucciones de la organización auditada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La auditoría "remota" debe permitir interacción en tiempo real e incluir transmisión visual en vivo (por ejemplo, capacidad de video en vivo), preferiblemente que pueda ser portátil en el sitio de auditoria, así como la capacidad de audio. Esto es para asegurar que el auditor pueda observar los procedimientos relevantes y las instalaciones, y discutir las operaciones con el personal relevante. - No hay ningún requisito para que esta interacción sea grabada. A discreción del sitio, se puede enviar evidencia fotográfica al auditor durante la auditoría. 				
	Esta Evaluación se realiza totalmente remota, como se indica en el memorando de asignación y este Plan de Evaluación.				