

**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 POLÍTICAS.		
Dirección:	Carrera 12 No. 34-43, Barrio el Centro- Bucaramanga, Santander, Colombia		
Representante:	Juan Carlos Sánchez Contreras		
Cargo:	Director II académico - Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico UNAB	Correo electrónico	jsanchez12@unab.edu.co centrodeconciliacion@unab.edu.co
SERVICIO DE CERTIFICACIÓN	☐ CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	N.A.
	☒ CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	Centros de Conciliación y Arbitraje
	☐ 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. NTC 5906:2012. Arbitration and/or mediation center. General Requirements for service.		CS-CER 279585	2025-11-19
☐ Revisión Inicial (Etapa 1)		☒ Etapa 2	
TIPO DE EVALUACIÓN			
☐ PREEVALUACIÓN ☐ ACTUALIZACIÓN ☐ OTORGAMIENTO ☐ REDUCCIÓN ☐ SEGUIMIENTO ☐ REACTIVACIÓN ☐ AMPLIACIÓN ☐ EXTRAORDINARIA ☒ RENOVACIÓN ☐ RECATEGORIZACIÓN			

PLAN DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS



ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN (Aplicable a Certificación de Procesos y Servicios)			
Servicio de conciliación en la solución de conflictos / Services of conciliation in the solution of conflicts			
Reunión de Apertura:	2025-10-09	Hora:	08:00 h
Reunión de Cierre:	2025-10-10	Hora:	17:00 h
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. <i>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.</i>			
Evaluador Líder:	Gustavo Adolfo Salcedo Castro - GS	Correo electrónico	gsalcedo@icontec.net
Evaluador:	N.A.	Evaluador	N.A.
Experto técnico:	N.A.		
Fecha:	2025-09-23		

FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
2025-10-09	08:00 h Sala de Juntas Centro de Conciliación	08:30 h	Reunión de apertura	GS	Alta Dirección: *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
	(conexión remota)				*Xiomara Stella Cárdenas Chicangana (Directora Planeación y Evaluación. *Elisa María Martin Pere (Decana Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas) 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) *Yurani Andrea Cancino (secretaria Académica del Centro de conciliación del consultorio jurídico). Gestión Organizacional Roble: *Martha Lucia Cala (Jefe Gestión Organizacional Roble) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble) * Marcela García Vélez (Asistente Administrativa / RPGA) Gestión Humana: *Nimia Arias Osorio (Directora Gestión Humana) *Catalina Gutiérrez- (Profesional encargada de SST). 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)
	08:30 h	10:00 h	Planificación y direccionamiento, población objetivo, Revisión documental legal, Responsabilidad de la dirección: 3.1, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 Comunicación 3.2.6	GS	* Elisa María Martin Pere (Decana Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas) *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) .

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
	10:00 h	11:00 h	Prestación del servicio de conciliación: 3.2.7 (Audiencia presencial testificada - entrevista con estudiante conciliador)	GS	*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)
	11:00 h	12:00 h	Prestación del servicio de conciliación: 3.2.7 (Registros)	GS	*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)
2025-10-10	08:00 h	09:30 h	Infraestructura: 3.2.4 Servicios sanitarios. Equipos tecnológicos. Plan de emergencia.	GS	*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)
	09:30 h	11:00 h	Prestación del servicio de conciliación: 3.2.7 (Audiencia presencial testificada - entrevista con estudiante conciliador)	GS	*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)
	11:00 h (conexión remota)	12:00 h	Recursos Humanos: 3.2.5	GS	*Nimía Arias Osorio (Directora de Gestión Humana. * Andrés Santos (Asistente Administrativo Gestión Humana)
	12:00 h	14:00 h	Receso para almuerzo		

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
	14:00 h (conexión remota)	16:00 h	Evaluación y mejoramiento: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 Satisfacción usuario, Quejas, Evaluación y mejora: 4 Tratamiento de reclamos - Medición, análisis y mejora Cierre de No conformidades de la evaluación anterior.	GS	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) * Marcela García Vélez (Asistente Administrativa RPGA)
	16:00 h	16:30 h	Cumplimiento. Requisitos legales. Validación uso adecuado del logo símbolo de certificación de ICONTEC en los diferentes medios de publicidad.	GS	*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) .
	16:30 h	17:00 h	Balance de evaluación	GS	
	17:00 h Sala de Juntas Centro de Conciliación (conexión remota)	17:30 h	Reunión de cierre	GS	Alta Dirección: *Franz Dieter Hensel Riveros (Vicerrector académico) *Xiomara Stella Cárdenas Chicangana (Directora Planeación y Evaluación. *Elisa María Martin Pere (Decana Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas) *Yurani Andrea Cancino (Secretaria Académica del Centro de conciliación del consultorio jurídico). 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) Gestión Organizacional Roble: *Martha Lucia Cala (Jefe Gestión Organizacional Roble) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble)

PLAN DE EVALUACIÓN CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
					* Marcela García Vélez (Asistente Administrativa RPGA) Gestión Humana: *Nimia Arias Osorio (Directora Gestión Humana) *Catalina Gutiérrez- (Profesional encargada de SST). 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)
Observaciones:					
	Durante la evaluación 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 evaluación se verificará el numeral de Información documentada.				
	Durante la evaluación es necesario presenciar (atestiguar) la prestación de los servicios de conciliación con la realización de audiencias, para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos contemplados en la NTC 5906:2012. Para este efecto, amablemente se le solicita al Centro de Conciliación la programación de audiencias de conciliación para el 2025-10-09 y 2025-10-10, durante la evaluación del ICONTEC, de manera que se pueda verificar la planificación y ejecución del servicio. Previamente, se solicitará a las partes que permitan la presencia del evaluador durante el ejercicio, quien ha definido un acuerdo de confidencialidad frente a la información que se suministre.				
	De acuerdo con el reglamento de ICONTEC, se hará el seguimiento y verificación a las oportunidades de mejora de la evaluación anterior, con el fin de verificar el plan de mejoramiento implementado.				