

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



<b>ORGANIZACIÓN</b>	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA UNAB CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS		
<b>Dirección:</b>	Carrera 12 No. 34-43 Barrio el Centro Bucaramanga, Santander, Colombia		
<b>Representante:</b>	Juan Carlos Sánchez Contreras		
<b>Cargo:</b>	Director	<b>Correo electrónico</b>	jsanchez12@unab.edu.co
<b>SERVICIO DE CERTIFICACIÓN</b>	<input type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE	<b>ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN</b>	N.A.
	<input checked="" type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	Centro de Conciliación y Arbitraje
	<input type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE PROCESOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	N.A.
<b>Referencial(es) de certificación:</b>		<b>Numero de certificado</b>	<b>Fecha de vencimiento del certificado</b>
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	
<b>TIPO DE EVALUACIÓN</b>			

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



<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

<b>Reunión de Apertura:</b>	2023-11-02	<b>Hora:</b>	07:00 h
<b>Reunión de Cierre:</b>	2023-11-03	<b>Hora:</b>	09:30 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.

**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.

<b>Evaluador Líder:</b>	Doris Mireya Clavijo (DC)	<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:dclavijo@icontec.net">dclavijo@icontec.net</a>
-------------------------	---------------------------	---------------------------	--

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



<b>Evaluador:</b>	N.A.	<b>Evaluador</b>	N.A.
<b>Experto técnico:</b>	N.A.		
<b>Fecha:</b>	2023-10-25		

FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
2023-11-02 Sala de Juntas Centro de Conciliación	07:00 h	07:30 h	Reunión de Apertura	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lilia Aidee Velasco Abril - Decana Facultad De Ciencias Jurídicas Y Políticas</li> <li>Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico</li> <li>María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> <li>Martha Lucia Cala- Jefe</li> <li>Bertha García Sierra – Profesional</li> <li>Diana Marcela Rubio – Profesional</li> <li>Diana Marcela García – Profesional Roble</li> </ul>
	7:30 h	09:30 h	<u>Requisitos para el control de la conformidad del servicio</u> <u>Entidad Promotora UNAB</u> <u>Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico</u> Documentos legales asignación de recursos (presupuesto) Requisitos NTC5906:2012: 3.1/ 3.1.1/ 3.1.2/ 3.1.3  -Gestión Documental (control de documentos registros/Archivo Requisitos: NTC5906:2012 3.2.4.6/ 3.2.7.5/ 3.2.7.51 / 3.2.7.5.2/3.2.7.5.3/ 3.2.7.5.4  -Auditorías Internas	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico</li> <li>María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> <li>Adiela Margarita Arroyo – Jefe presupuesto</li> <li>Diana Marcela Rubio – Profesional Roble</li> </ul>

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
			<p>-Revisión oportunidades de mejora auditoría externa ICONTEC/ Medición, análisis y mejora Requisitos: NTC5906:2012 4/ 4.1/4.4 /</p> <p>Comunicación y validación del uso adecuado del logo de certificado 5906 de ICONTEC en los diferentes medios de publicidad usados por la Entidad Requisito NTC 5906:2012 3.2.6</p>		
	09:30 h	10:00 h	<p>Plan de Emergencias/ Entidad promotora UNAB y Centro de Conciliación / recorrido de verificación de recursos para la atención de emergencias Requisito NTC5906:2012: 3.2.4.8</p>	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio</li> <li>• María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> <li>• Nimia Arias Osorio- Directora Gestión Humana</li> <li>• Catalina Gutiérrez Villamizar- Profesional SST</li> <li>• Diana Marcela García – Profesional Roble</li> </ul>
	10:00 h	11:00 h	<p>Infraestructura: Programa mantenimiento preventivo /Recorrido Centro de Conciliación de verificación a instalaciones Requisitos NTC 5906:2012 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/</p> <p>Equipos tecnológicos y de comunicación/ Recorrido Centro de Conciliación de verificación de equipos Requisito NTC5906:2012: 3.2.4.9</p>	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio</li> <li>• María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> <li>• Diana Marcela Rubio – Profesional Roble</li> <li>• Andrea Amaya Ibáñez -Jefe</li> <li>• José Gregorio Hernández- Jefe</li> <li>• Oscar Arnulfo Niño - Asistente administrativo</li> <li>• Natalia Alejandra Rodríguez- Profesional</li> </ul>

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
	11:00 h	12:00 h	Prestación Servicio de Conciliación verificación solicitudes de conciliación/programación/citaciones/registro de actas constancias Requisitos NTC 5906:2012 3.2.7 /3.2.7.1/ 3.2.7.2/ 3.2.7.2.2/ 3.2.7.2.3/	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio</li> <li>• María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> <li>• Diana Marcela Rubio – Profesional Roble</li> </ul>
	12:00 h	13:00 h	Receso	DC	
	13:00 h	15:00 h	<u>Audiencia de Conciliación</u> Presencial Testificada de observación de aplicación protocolo de Audiencia por Estudiante Conciliador Requisito: NTC5906:2012: 3.2.7.3	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio</li> <li>• María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> </ul>
	15:00 h	16:00 h	<u>Requisitos para el Centro de Conciliación</u> Planificación de prestación del Servicio de Conciliación Conformación listas de conciliadores, Requisitos NTC 5906:2012 3.2.1/ 3.2.2/ 3.2.3/ <u>Estudiantes Conciliadores:</u> Requisitos: competencia, formación, responsabilidad desempeño, educación continuada Requisitos NTC 5906:2012 3.2.5.2/ 3.2.5.3 / 3.2.5.4/ 3.2.5.6/3.2.5.10/3.2.5.12	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio</li> <li>• María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> <li>• Diana Marcela Rubio - Profesional Roble</li> </ul>

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



FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
2023-11-03 Campus el Jardín Piso 4, sala coworking	08:00 h	08:30 h	Recurso Humano: Personal del Centro de Conciliación: Competencia, funciones, formación Requisito NTC 5906:2012: 3.2.5/ 3.2.5.1/	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio</li> <li>• María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> <li>• Nimia Arias Osorio- Directora Gestión Humana</li> </ul>
	08:30 h	09:00 h	Tratamiento de Quejas Satisfacción del usuario Requisitos NTC 5906:2012 4.2/ 4.3	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico</li> <li>• María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> <li>• Celina Diaz Diaz – Profesional Guido</li> <li>• Diana Marcela Rubio – Profesional Roble</li> </ul>
	09:00 h	09:30 h	Balance Auditor	DC	
Campus el Jardín Sala 1 de rectoría	09:30 h	10:00 h	Reunión de Cierre Sala de Rectoría # 1 Quinto piso Edificio Administrativo Campus el Jardín	DC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Camilo Montoya Bozzi - Rector UNAB</li> <li>• Javier Ricardo Vásquez Herrera - Vicerrector Administrativo y Financiero</li> <li>• Franz Dieter Hensel Riveros- Vicerrector Académico</li> <li>• Lilia Aidee Velasco Abril - Decana Facultad De Ciencias Jurídicas Y Políticas</li> <li>• Xiomara Stella Cárdenas – Directora de Planeación y evaluación.</li> <li>• Juan Carlos Sánchez Contreras- Director Centro De Conciliación Del Consultorio Jurídico</li> <li>• María Del Rosario Muñoz Zabala-Profesional I – Coordinadora</li> <li>• Nimia Arias Osorio- Directora</li> </ul>

**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"> <li>• Catalina Gutiérrez Villamizar- Profesional SST</li> <li>• Andrea Amaya Ibáñez -Jefe</li> <li>• José Gregorio Hernández-Jefe</li> <li>• Martha Lucia Cala- Jefe</li> <li>• Bertha García Sierra – Profesional</li> <li>• Diana Marcela Rubio – Profesional</li> <li>• Diana Marcela García – Profesional Roble</li> </ul>
<b>Observaciones:</b>					
	<p>Durante la auditoria es necesario presenciar y atestiguar la prestación de un servicio de conciliación con la realización de una audiencia de Conciliación y participación del estudiante conciliador para verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y aplicación del protocolo de audiencias. Para este efecto es importante que el Centro de Conciliación <b><u>programe el desarrollo de una audiencia de conciliación en la fecha (2-11-2023) hora 2:00 pm a 4 p.m.</u></b> Previo al ejercicio de observación, se solicitará a las partes que permitan la presencia del auditor durante el desarrollo de la audiencia</p>				
	<p>Se evalúan de manera transversal los procesos de: presupuesto– Recursos Humanos – Comunicaciones – Infraestructura y equipos tecnológicos (mantenimiento) –Gestión documental /Atención de quejas y reclamos – Evaluación de satisfacción. Se hace necesario <b>Solicitar a las Áreas involucradas de la Entidad Promotora UNAB la realización de la evaluación del cumplimiento a los requisitos de la NTC 5906, durante los tiempos de auditoria programados y acceso a la información de manera ágil y oportuna a los documentos soportes</b></p>				
	<p>La auditoría se realizará mediante la metodología del ciclo PHVA, con entrevista, revisión documental y muestreo selectivo.</p>				
	<p>La verificación de los requisitos de calidad aplicables al Centro de Conciliación se realiza de acuerdo con la equivalencia de requisitos de la norma NTC 5906 y adicionalmente los especificados en el Reglamento de la Certificación.</p>				
	<p>Verificación al cumplimiento del Reglamento de la Certificación de Procesos de Icontec, Manuales de imagen y aplicación del Certificado ICONTEC del Centro de Conciliación.</p>				
	<p>De acuerdo con el reglamento de ICONTEC, se hará el seguimiento y verificación a las oportunidades de mejora en auditoría anterior, con el fin de verificar el plan de mejoramiento implementado.</p>				