Organización evaluada	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA UNAB - **CENTRO DE CONCILIACIÓN** DEL CONSULTORIO JURÍDICO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS		
Dirección	Carrera 12 No. 34- 43, Barrio el Centro, Bucaramanga, Santander, Colombia		
Representante	MARCELA GARCIA VELEZ		
Cargo	PROFESIONAL II	**Correo electrónico**	dgarcia789@unab.edu.co
Servicio de certificación	**Certificación de servicios X**	Sub-esquema de certificación	**Centros de Conciliación y Arbitraje**
	Certificación de procesos □	Sub-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 -CER279585	2028-11-19
Tipo de evaluación		□ Inicial / Otorgamiento ▮ Seguimiento 1 □ Seguimiento 2 □ Renovación □ Renovación (con restauración) □ Renovación (anticipada) □ Renovación (anticipada para unificar ciclos) □ Ampliación □ Reducción □ Auditoria especial (extraordinaria) □ Actualización	
Modalidad			
X Evaluación en sitio □ Evaluación parcialmente remota □ Evaluación totalmente remota			
Alcance de la certificación			
Servicio de Conciliación en la Solución de Conflictos			
Evaluación en sitio (etapa 2)			
Evaluador líder	Gustavo Adolfo Salcedo Castro-GS	**Correo electrónico**	gsalcedo@icontec.net

FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTIVIDAD / REQUISITO POR EVALUAR	EVALUADOR	CARGO Y NOMBRE
2026-11-17	08:00 h Sala de Juntas Centro de Conciliación	08:30 h	**Reunión de apertura**	GS	**Alta Dirección:** *Juan Camilo Montoya Bozzi-(Rector) *Javier Ricardo Vásquez Herrera-(Vicerrector Administrativo y Financiero)

	(conexión remota)				*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) **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) * Marcela García Vélez (Profesional / RPGA) *Wilson Andrés Velasquez Moreno (Facilitador de Calidad). **Gestión Humana:** *Paola Carolina Morales Montaño (Directora Gestión Humana) *Brigette Rossana Sánchez Nieves- (Profesional SSST). *Andrés Gerardo Santos Cala (Profesional Selección Gestión Humana) **Infraestructura y Operaciones:** * Andrea Ibañez (Jefe I de Infraestructura y Operaciones) *Oscar Niño (Asistente Administrativo de Infraestructura y Operaciones) * José Gregorio Hernández (Jefe de Infraestructura y Operaciones)
	08:30 am Sala de Juntas Centro de Conciliación	9:00 am	**Cumplimiento. Requisitos legales.** Validación uso adecuado del	GS	*Juan Carlos Sánchez Contreras (Director Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico)

			logo símbolo de certificación de ICONTEC en los diferentes medios de publicidad.		*María del Rosario Muñoz Zabala (Profesional Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble)
	9:00 am Sala de Juntas Centro de Conciliación	11:00 am	**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	*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)
	11:00 am Sala de Juntas Centro de Conciliación (conexión remota)	12:00m	**Recursos Humanos:** 3.2.5	GS	*Paola Carolina Morales Montaño (Directora Gestión Humana) *Andrés Gerardo Santos Cala (Profesional Selección Gestión Humana) *Viviana Galvis Duarte (jefe Gestión Humana) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble)
	12:00pm	1:00 pm	**Receso para almuerzo**		
	1:00 pm Sala de Juntas Centro de Conciliación	3:00 pm	**Prestación del servicio de conciliación:** 3.2.7 (Audiencia presencial testificada - entrevista con estudiante conciliador - Registros)	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).
	3:00pm Sala de Juntas Centro de Conciliación	4:00pm	**Infraestructura**: 3.2.4 Servicios sanitarios. Equipos tecnológicos.	GS	* Andrea Ibañez (Jefe I de Infraestructura y Operaciones) *Oscar Niño (Asistente Administrativo de Infraestructura y Operaciones) * José Gregorio Hernández (Jefe de Infraestructura y Operaciones)

			Plan de emergencia.		*Brigette Rossana Sánchez Nieves- (Profesional de SSST).
	4:00pm	**5:00 pm**	**Balance y preparación del informe**	**GS**	
2026-11-18	8:00 am Sala de Juntas Centro de Conciliación	9:30 am	**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	GS	**Gestión Organizacional Roble:** *Martha Lucia Cala (Jefe Gestión Organizacional Roble) *Diana Marcela Rubio (Profesional Gestión Organizacional Roble) *Marcela García Vélez (Profesional / RPGA) *Wilson Andrés Velasquez Moreno (Facilitador de Calidad).
	09:30 am	10:00 am	**Balance de evaluación y preparación del informe**	**GS**	
	10:00am Sala de Juntas Centro de Conciliación (conexión remota)	10:30 am	**Reunión de cierre**	GS	**Alta Dirección:** *Juan Camilo Montoya Bozzi- (Rector) *Javier Ricardo Vásquez Herrera- (Vicerrector Administrativo y Financiero) *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) **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) * Marcela García Vélez (Profesional / RPGA) *Wilson Andrés Velasquez Moreno (Facilitador de Calidad). **Gestión Humana:** *Paola Carolina Morales Montaño (Directora Gestión Humana) *Brigette Rossana Sánchez Nieves- (Profesional de SSST). *Andrés Gerardo Santos Cala (Profesional Selección Gestión Humana) **Infraestructura y Operaciones:** * Andrea Ibañez (Jefe I 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 2026-11-17, 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.

Fecha de elaboración del plan de evaluación:	2026-11-03	**Observaciones**
Fecha de primera modificación del plan de evaluación *(Cuando sea aplicable):*	NA	NA