

ED. 124

ISSN 0123-4567

N&C

Normas & calidad

SALUD Y BIENESTAR

La búsqueda de la excelencia en la acreditación en salud (primera parte).

DESARROLLO SOSTENIBLE

ICONTEC liderará plataforma nacional de diálogo sobre normas voluntarias en materia de sostenibilidad.

SIGUIENDO LAS NORMAS

Le compartimos las novedades más importantes de la actualización del Código Eléctrico Colombiano.

ESPECIAL

La calidad en la transformación digital

Recomendaciones para que las organizaciones y sus líderes aprovechen la evolución digital, mejoren el funcionamiento de su negocio y creen nuevas oportunidades de negocio



icontec

Contenido

N&C
Normas y Calidad



EDICIÓN 124

46

Transformación Digital

"Mientras más conectados estemos, más relevante será la ciberseguridad"



06

EDITORIAL

La calidad en la transformación digital

08

SALUD Y BIENESTAR

La búsqueda de la excelencia en la acreditación en salud

20

EDUCACIÓN

La gestión del conocimiento en las instituciones educativas

26

DESARROLLO SOSTENIBLE

ICONTEC liderará plataforma nacional de diálogo sobre normas voluntarias en materia de sostenibilidad

30

SIGUIENDO LAS NORMAS

La libre competencia económica

36

SIGUIENDO LAS NORMAS

22 años después, se actualizó el Código Eléctrico Colombiano: una mirada a las instalaciones eléctricas

ICONTEC

38

SIGUIENDO LAS NORMAS

La Norma Técnica Notario 2020 busca la calidad de los servicios notariales

42

SIGUIENDO LAS NORMAS

ICONTEC, la CVC, el DAGMA y GAIA, aliados estratégicos

44

SIGUIENDO LAS NORMAS

La normalización, soporte para la conformación de las ciudades inteligentes

60

ISOFOCUS

Cómo afrontar los riesgos actuales de seguridad de TI

64

CASO DE ÉXITO

El camino del Instituto Roosevelt hacia la excelencia

66

NOVEDADES

Normas relacionadas con el control de la pandemia por COVID-19

68

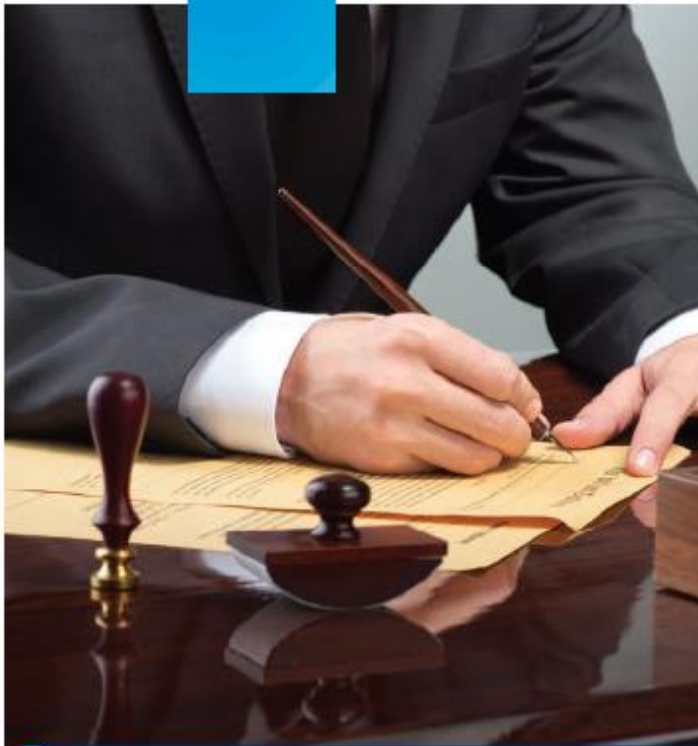
CURSOS, PROGRAMAS, DIPLOMADOS

Cronograma de programas de formación virtual.

FE DE ERRATAS

En la edición No. 123 de la revista Normas y Calidad, en la sección Caso de éxito, se menciona que la empresa Lombo Lombo, la cual es una marca de la empresa Coservicios S.A., había obtenido la certificación bajo la norma técnica colombiana NTC 5600-1. Queremos aclarar que NTC 5600-1 es la norma técnica colombiana de equipamientos y juegos infantiles, que es adopción modificada de la norma EN 1176-1:2017; sin embargo, la certificación que le fue emitida a dicha empresa en octubre del 2019 se hizo bajo la norma EN 1176-1:2017 para el producto de Juegos para parques infantiles.

Siguiendo
las normas



Desde el segundo semestre de 2019 comenzó la construcción de este documento entre **ICONTEC** y la **Unión Colegiada del Notariado Colombiano**. Así fue el proceso de normalización.



POR AIDA TATIANA ROJAS HENAO, GESTORA DE PROYECTOS DE NORMALIZACIÓN ICONTEC

La Norma Técnica Notario 2020 busca la calidad de los servicios notariales

Uno de los servicios que presta el área de Normalización de ICONTEC es el desarrollo de documentos normativos para empresas, con el objetivo de que estas se fortalezcan mediante la estandarización de un proceso, una actividad, un producto o un servicio. En este proyecto se trabaja mancomunadamente con el cliente y el gestor de proyectos de normalización, permitiendo que el resultado final, la Norma Técnica de Empresa, genere valor y permita cambios positivos para la organización.

La Unión Colegiada del Notariado Colombiano –UCNC– y su consejo directivo acogieron hace cerca de tres años la pro-

puesta para obtener la certificación de calidad en la prestación de los servicios notariales, bajo una norma elaborada por una entidad reconocida y de gran prestigio, para lo cual fue seleccionada ICONTEC.

A partir del segundo semestre del 2019 se dio inicio a la construcción de una norma de calidad para aplicar a las notarías asociadas a la UCNC, que las llevará a la correcta prestación de los servicios propios de la función fedataria e



LA NORMA LES
PERMITE A LAS
NOTARÍAS IMPL-
MENTAR BUENAS
PRÁCTICAS QUE
LES FACILITE
ORGANIZARSE
EN SU INTERIOR.

ICONTEC

incentivará el trabajo en la mejora continua. Este es el objetivo del servicio de Normalización respecto al desarrollo de documentos normativos para empresas, generarles valor, cambios que se verán reflejados en el fortalecimiento de sus relaciones con los usuarios, los clientes y las demás partes interesadas; en la eficiencia y eficacia de la organización; en su fortalecimiento financiero en la medida en que se ofrezcan servicios de calidad que cumplan con los requisitos establecidos en el marco legal y reglamentarios, los definidos por el cliente, por la misma organización y los demás aplicables a su razón de ser.

¿Cómo es el proceso?

El proceso de normalización partió de la necesidad de la UCNC de desarrollar una norma que les permita a las notarías, sin importar el círculo notarial al que pertenezcan, implementar buenas prácticas que les faciliten organizarse en su interior para generar confianza entre sus usuarios, los empleados y demás partes interesadas.

Como se mencionó antes, las normas técnicas de empresa son una construcción colectiva; por ello, para la elaboración de la Norma Técnica Notario 2020 se realizaron encuentros previos entre la Unión Colegiada e ICONTEC, con el fin de identificar los temas claves que debían desarrollarse en el documento, conocer y entender técnicamente la función fedataria e identificar necesidades de información complementaria.

Un segundo paso fue la visita a notarías de diferentes categorías que permitieron conocer aspectos tales como los siguientes:

- La percepción que tienen sobre el sistema de gestión de calidad y su implementación.
- El análisis del contexto (aspectos internos y externos).
- La identificación de parte interesadas y su involucramiento frente a la prestación de servicios notariales.
- Los requisitos legales y reglamentarios que deben cumplir.

- La identificación de necesidades.
- La identificación y designación de recursos, en especial en talento humano e infraestructura.
- Los mecanismos de comunicación con los que ellas cuentan y, en especial, aquellos relacionados con el usuario (atención de preguntas, quejas y reclamos).
- Servicios prestados por la notaría.
- Dificultades o problemas que se presentan en la prestación de servicios notariales.
- Los resultados de las visitas realizadas por la Superintendencia de Notariado y Registro.

Estas visitas fueron el insumo principal para la definición de los requisitos enmarcados en la prestación de servicios.

Culminado el anteproyecto de norma por parte de las gestoras de proyecto de Normalización, se puso a consideración del comité de trabajo, conformado por representantes de la UCNC, asesores expertos en el sector e ICONTEC, y se inició el análisis y discusión de cada uno de las definiciones, principios, requisitos y anexos informativos establecidos en el proyecto hasta lograr el consenso. Se destacan los siguientes temas desarrollados como requisitos:

3
AÑOS DURÓ
EL PROCESO
DE NORMALI-
ZACIÓN.





- a) Principios rectores de la prestación de servicio notarial entre los que se resaltan el enfoque al ciudadano y la autorregulación ética.
- b) Liderazgo del notario frente a la implementación, el mantenimiento y la mejora de los requisitos definidos en la norma, sin olvidar su responsabilidad establecida en el Estatuto notarial.
- c) El talento humano como recurso invaluable en la prestación del servicio.
- d) Las prácticas de organización y gestión en la notaría, enfocadas a la optimización de recursos y la promoción de la eficiencia en la prestación del servicio.
- e) La comunicación que busca la sostenibilidad de la relación entre los funcionarios, los usuarios y las partes interesadas.
- f) La autoevaluación y la auditoría interna como herramientas de identificación de oportunidades de mejora.
- g) La revisión por el notario que permite un constante seguimiento a los resultados de la notaría y la identificación de acciones de mejoramiento.
- h) Anexos informativos que se constituyen en una caja de herramientas que disponen las notarías para fortalecer algunos de sus procesos o actividades específicas.

La norma vio la luz



El 30 de enero de 2020, en el marco del consejo directivo de la Unión Colegiada del Notariado Colombiano, se hizo entrega de la norma a Álvaro Rojas Charry, presidente de la UCNC por parte de Mónica Vivas, directora de Normalización de ICONTEC. En esta entrega estuvieron presentes Mónica Quintero, ejecutiva de cuenta; Carolina Angulo Fandiño y Aida Tatiana Rojas Henao, como gestoras de proyectos de normalización, quienes lideraron la construcción del documento normativo. Esta primera etapa del proyecto terminó con la entrega de la norma, pero la Unión Colegiada seguirá trabajando en su difusión y formación de auditores en este referencial, quienes tienen como objetivo incentivar a las notarías en su implementación. En marzo de 2020 se culminó el proceso de formación del primer grupo de auditores internos de la Norma Técnica Notario 2020 y se espera que este grupo se convierta en el líder que motive a sus pares para la implementación de este documento normativo.



Con el fin de asegurar la pertinencia de los requisitos establecidos se sometió a una consulta dirigida, en la cual se entregó el documento a notarios para su revisión y realimentación; ellos presentaron sus comentarios, los cuales fueron analizados y tratados por el comité de trabajo; al final del ejercicio este aprobó el documento y lo denominó Norma Técnica Notario 2020.

Debe destacarse el gran compromiso con este proyecto de Álvaro Rojas Charry, de la UCNC, y los usuarios esperan que se vean los cambios en las notarías al implementar la Norma Técnica Notario 2020, con relación a la calidad en la prestación de los servicios notariales.

Adicionalmente, se menciona, como hecho relevante, que es el primer notariado, miembro de la Unión Internacional del Notariado -UINL-, conformada por 88 países, que desarrolló y adoptó esta norma de calidad, la cual beneficia a los usuarios del servicio notarial y se constituye en el objetivo principal del mejoramiento constante de dichos servicios, la excelencia en la calidad y la plena satisfacción del usuario; por ello destacamos que es el primer gremio colombiano que optó, a través de ICONTEC, por diseñar y adoptar una norma de calidad. 🌟