

DESARROLLO DE UNA LISTA DE VERIFICACIÓN DE
LOS REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LA
NORMA NTC-ISO/IEC 17024:2013.

Autores

PRIETO BEJARANO NÉSTOR ALEJANDRO

SOTO ALEGRÍA LUISA FERNANDA

Director Trabajo de Grado

INGENIERO NESTOR OSWALDO RIOS BENJUMEA

Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”
Programa de Ingeniería Industrial
Especialización Gestión Integrada QHSE
COHORTE 30
Bogotá D.C., Colombia, Enero 2015.

© Únicamente se puede usar el contenido de las publicaciones para propósitos de información. No se debe copiar, enviar, recortar, transmitir o redistribuir este material para propósitos comerciales sin la autorización de la Escuela Colombiana de Ingeniería. Cuando se use el material de la Escuela se debe incluir la siguiente nota “Derechos reservados a Escuela Colombiana de Ingeniería” en cualquier copia en un lugar visible. Y el material no se debe notificar sin el permiso de la Escuela.

Publicado en 2014 por la Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”. Avenida 13 No 205-59 Bogotá. Colombia
TEL: +57 – 1 668 36 00, e-mail: espeqhse@escuelaing.edu.co

Reconocimiento o Agradecimientos

Este trabajo de grado realizado en la Escuela Colombiana de Ingeniería - Julio Garavito es un esfuerzo en el cual directa o indirectamente participaron distintas personas opinando, corrigiendo, teniendo paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad. Este trabajo de grado nos ha permitido aprovechar la competencia y la experiencia de muchas personas a las cuales queremos agradecer en este apartado.

En primer lugar a Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño tan anhelado por nosotros.

A nuestro Director de Trabajo de Grado, Ing. Néstor Oswaldo Ríos Benjumea un especial agradecimiento por haber confiado en nosotros, por su paciencia en nuestra inconsistencia, por su valiosa colaboración y apoyo.

A nuestros padres María del Rosario Alegría Jutínico; Dora Stella Bejarano de Prieto y Manuel Antonio Prieto Rodríguez por su apoyo incondicional y palabras de aliento en los momentos de angustia, por su aporte económico en los momentos de crisis y haber sido parte de este proyecto profesional.

A mi Esposo, Carlos Andrés López Suarez por sus consejos, apoyo, comprensión, paciencia y compañía en cada una de las etapas de mi vida.

Un especial agradecimiento a la Dra. Johana Salas por su apoyo desinteresado e incondicional durante la realización de este trabajo.

Con especial cariño también queremos agradecer a nuestros compañeros de Estudio: Diana Carolina Perdomo Ospina y Juan Manuel Murillo Sanabria por su amistad, colaboración desinteresada y trabajo en equipo.

A todos ustedes muchas gracias, nuestro mayor reconocimiento y gratitud..... Dios los bendiga Siempre.

Sinopsis

Colombia actualmente ha tenido un crecimiento en el sector productivo el cual requiere de competencias laborales específicas para llevar a cabo trabajos seguros, los cuales deben ser legitimados por Organismos Certificadores de Personas que deben ser acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), pero por desconocimiento de los requisitos y lineamientos con los que deben cumplir dichos Organismos, se ha generado un sin número de daños a terceros por temas de responsabilidad civil.

Adicional a lo anterior la necesidad de certificar legalmente las competencias laborales de las personas, y el desconocimiento de la Norma internacional y la normatividad Colombiana vigente aplicada a sus actividades surgió la necesidad de realizar este proyecto de grado, el cual se desarrolló mediante las siguientes etapas: Identificación de todos los requisitos contenidos en la NTC ISO/IEC 17024:2013 dando mayor relevancia a los que contienen los aspectos legales para efectos del cumplimiento de la legislación, posteriormente se procedió a realizar el análisis de cada requisito legal de acuerdo a la reglamentación existente y por último se construyó una lista de verificación, la cual sirve como guía para las personas naturales o jurídicas que pretendan conformar y acreditarse ante la ONAC para certificar personas.

Esta lista de verificación contiene todos los documentos que se requieren para dar cumplimiento a la normatividad legal y por consiguiente a los requerimientos de NTC ISO/IEC 17024:2013 y sirve como herramienta de aplicación, la cual ayuda a enfocar en materia legal a las personas que quieran certificar personas.

RESUMEN EJECUTIVO

Se determinó elaborar una lista de verificación que permita a los organismos que deseen certificar personas, o para las empresas que están legalmente constituidas pero no cuentan con la acreditación usarla con el fin de cumplir los requisitos legales para su acreditación. Para esto se analizó la problemática actual que presenta este tipo de actividades y las cuales se quieren tratar en este trabajo.

Uno de los puntos principales que se quiere atacar es la falta de certificación de competencias laborales específicas que requieren las organizaciones en el momento de la selección y que actualmente no se cumple porque no se cuenta con la acreditación correspondiente a su esquema de certificación además de que no tienen claridad con los requisitos legales aplicables vigentes.

Para dar cumplimiento a lo anterior se estableció un objetivo general y dos específicos, los cuales se refieren al diseño de una lista de verificación de requisitos, la cual contempla toda la normatividad legal aplicable para la constitución de los entes certificadores de personas en cuanto a los aspectos más relevantes, como seguridad de la información, imparcialidad, confidencialidad y responsabilidad civil contractual y extracontractual en la que se pueda incurrir durante el desarrollo de su proceso de certificación.

Teniendo en cuenta la información contemplada anteriormente, se estableció una metodología de trabajo la cual propone dar solución a los objetivos planteados mediante la identificación de cada uno de los requisitos legales que son establecidos por la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013. Siguiendo la metodología del desarrollo de trabajo de grado se hace la relación entre los requisitos de la norma y la reglamentación Colombiana Vigente, con el fin de reconocer los lineamientos a cumplir. Por último se realizó la lista de verificación que sirve como herramienta de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a los Organismos Certificadores de Personas en busca de la acreditación.

Al final del documento se encuentran las conclusiones y recomendaciones que surgieron a partir del desarrollo del mismo.

Para facilidad de la navegabilidad se ejecuta una hipervinculación a cada una de las carpetas que contienen los documentos y sus formatos.

Con esto se concluye que al implementar los requisitos de la norma se garantiza la certificación del ente y acreditación para certificar. Y se asegura la optimización de los procesos de las organizaciones que cuentan con el personal capacitado, formado y entrenado para realizar las competencias laborales a necesarias.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. PROBLEMÁTICA (JUSTIFICACIÓN).....	3
1.2. OBJETIVOS Y PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3. ALCANCE Y LIMITACIONES.....	6
1.4. METODOLOGÍA.....	7
1.5. MARCO TEÓRICO.....	8
2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC- ISO/IEC 17024:2013.....	15
2.1. ANÁLISIS DEL NUMERAL 4.....	16
2.2. ANÁLISIS DEL NUMERAL 5.....	17
2.3. ANÁLISIS DEL NUMERAL 6.....	18
2.4. ANÁLISIS DEL NUMERAL 7.....	19
2.5. ANÁLISIS DEL NUMERAL 8.....	20
2.6. ANÁLISIS DEL NUMERAL 9.....	21
2.7. ANÁLISIS DEL NUMERAL 10.....	23
3. IDENTIFICAR Y EVALUAR LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES A LAS ORGANIZACIONES CERTIFICADORAS DE PERSONAS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA LEGISLACIÓN APLICABLE.....	25
3.1. ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE REQUISITOS Y SU CUMPLIMIENTO.....	26
3.2. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES IDENTIFICADOS.....	27
3.3. TEMAS LEGALES - NUMERAL 4.1.....	27
PASOS PARA SOLICITAR EL REGISTRO DE UNA MARCA.....	29
¿QUÉ DEBO HACER SI LA MARCA QUE DESEO UTILIZAR YA ESTÁ REGISTRADA?.....	29
3.4. RESPONSABILIDAD LEGAL Y FINANCIAMIENTO - NUMERAL 4.....	33
3.4.1. <i>Responsabilidad Civil Contractual</i>	34
3.4.2. <i>Responsabilidad Civil Extracontractual</i>	34
3.5. ESTRUCTURA DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN - NUMERAL 5.2 Y SUB-NUMERAL 5.2.3.....	35
3.6. REQUISITOS GENERALES DEL PERSONAL - NUMERAL 6.1 Y SUB-NUMERAL 6.1.6.....	37
3.7. CONTRATACIÓN EXTERNA - NUMERAL 6.3 Y SUB-NUMERAL 6.3.1.....	39
3.8. REGISTROS DE SOLICITANTES, CANDIDATOS Y PERSONAS CERTIFICADAS - NUMERAL 7.1 Y SUB-NUMERAL 7.1.3.....	40
3.9. INFORMACIÓN PÚBLICA - NUMERAL 7.2 Y SUB-NUMERAL 7.2.1.....	41
3.10. INFORMACIÓN PÚBLICA - NUMERAL 7.2 Y SUB-NUMERAL 7.2.4.....	42
3.11. CONFIDENCIALIDAD - NUMERAL 7.3.....	44
3.12. SEGURIDAD - NUMERAL 7.4.....	46
3.13. PROCESO DE SOLICITUD - NUMERAL 9.1 Y SUB-NUMERAL 9.1.2.....	50
3.14. PROCESO DE EVALUACIÓN - NUMERAL 9.2 Y SUB-NUMERAL 9.2.5.....	51

3.15. DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN - NUMERAL 9.4.7.....	52
3.16. SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN - NUMERAL 9.5 Y SUB-NUMERALES 9.5.3 Y 9.5.4	53
3.17. PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN - NUMERAL 9.6	54
3.18. USO DE CERTIFICADOS, LOGOTIPOS Y MARCAS - NUMERALES 9.7.1, 9.7.2 Y 9.7.3	55
3.19. APELACIONES CONTRA DECISIONES DE CERTIFICACIÓN - NUMERAL 9.8.....	56
4. DESARROLLAR UNA LISTA DE VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES ASOCIADOS A LOS DEBES DE LA NORMA NTC-ISO 17024:2013 PARA TENER CLARIDAD DE TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA CERTIFICAR A LAS PERSONAS.	59
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ABREVIACIONES.....	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Ciclo PHVA Vs. NTC ISO/IEC 17024:2013.....	1
Tabla 2 Marco Legal para el numeral 4.1 TEMA LEGAL.....	32
Tabla 3 Marco Legal para el numeral 5.2.3. ESTRUCTURA DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN.....	36
Tabla 4 Marco Legal para el numeral 6.1.6. REQUISITOS GENERALES DEL PERSONAL.....	38

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ciclo PHVA de la Norma NTC ISO/ IEC 17024:2013	1
Ilustración 2 Encabezado matriz de identificación de requisitos Norma NTC ISO/IEC 17024:2013.....	15
Ilustración 3 Encabezado matriz de requisitos Legales y su cumplimiento, Norma NTC ISO/IEC 17024:2013.....	25
Ilustración 4 Pasos para la Creación de una Empresa.....	31
Ilustración 5 Encabezado Lista de Verificación.....	59

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, Colombia carece de organismos encargados para la certificación de personas, sin embargo se vienen dando avances importantes por instituciones educativas que no cuentan todavía con un sistema general de identificación, normalización, formación y certificación de competencias laborales plenamente formalizadas y legalizadas que incluya democráticamente a todas las empresas, gremios, sindicatos, universidades e instituciones de formación.

En su mayoría, los programas de formación técnica, y para el empleo continúan en Colombia bajo un enfoque pedagógico tradicional donde se enfatiza el transmitir conocimientos y se disocia la teoría con la práctica. Continúan privilegiando los títulos académicos y no permiten la necesaria flexibilidad en la formación donde se reconozcan las competencias previas y haya una complementación de acuerdo a las necesidades.

La certificación de competencias en Colombia, no siempre es un acto voluntario de la persona certificada, sino que, en algunas actividades o trabajos, esta certificación es obligatoria. La obligatoriedad de la certificación se presenta, cuando se debe mostrar antes de realizar la labor o el trabajo, que se encuentra “calificado” para hacerlo. Esto se da en cumplimiento de los requisitos establecidos por el esquema de certificación.

Con base en la certificación, es relevante la evaluación del desempeño o evaluación de la conformidad de las personas, ya que es un procedimiento que se encuentra reglamentado en Colombia y se realiza a través de los organismos de evaluación de la conformidad, que se han constituido como organismos de certificación de personas. La evaluación de la conformidad de personas, tiene alcance internacional.¹

La falta de certificación laboral genera en el sector productivo empleos de baja calidad, altos índices de rotación, aumento de accidentalidad, cargos mal remunerados e inestabilidad laboral, entre otras consecuencias tanto para las organizaciones como para los empleados.

Debido a lo anterior es importante certificar competencias por áreas específicas de acuerdo con las necesidades del sector productivo y el mercado laboral para

¹ <http://www.titec.com.co/sistemas-de-certificacion-de-personas/>

fortalecer y adquirir beneficios empresariales e individuales como: el aumento de la productividad, disminución de costos de entrenamiento, mejoramiento del capital humano, prevención de accidentes, aprendizaje continuo y aumento del desempeño, si se obtiene de forma adecuada y con los organismos certificadores de competencia legalmente constituidos y acreditados.

Para incentivar la certificación donde se reconoce la formación y la competencia de las personas para realizar diferentes actividades en el sector laboral de forma conveniente y sistemática se presenta una metodología sugerida como una guía que permite formar, evaluar y certificar a las personas de acuerdo a los requisitos que exige la Norma NTC/IEC 17024:2013 y vigilar que aquellos que se certifiquen cumplan con todas las competencias requeridas para efectuar dicha tarea.

Dicha guía puede ser implementada por cualquier organización de formación y certificación de personas que quiera direccionar sus esfuerzos hacia la legalidad, credibilidad, solidez y crecimiento.

1.1. Problemática (Justificación)

A nivel nacional no se cuenta con organismos que cumplan con toda la reglamentación legal basada en estatus gubernamentales nacionales y estructura de la NTC ISO/IEC 17024:2013 para la consolidación y acreditación por parte de la ONAC como organismo certificador de personas.

Al contar con el cumplimiento legal y normativo para la obtención de la acreditación, se evitara la negligencia en temas de responsabilidad civil tanto del organismo certificador como de la persona certificada, garantizando así, mediante su estructura y esquema de certificación, el profesionalismo y competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada de los integrantes involucrados en el proceso de certificación, quienes proporcionaran de manera eficaz el servicio de educación y formación adecuada a los solicitantes.

Con base en este proceso el organismo de certificación responde y respalda la competencia adquirida de sus interesados con la emisión de certificados que avalan la capacidad de aplicar conocimientos y habilidad para que el personal logre los resultados deseados y previstos.

En la actualidad, Colombia cuenta con numerosas empresas e instituciones educativas que no cumplen con las garantías requeridas para certificar las competencias laborales de las personas solicitantes, las cuales van encaminadas según el sector y/o mercado laboral. Lo anterior se manifiesta por diversas razones, como lo son: desconocimiento de todos los requisitos legales aplicables a los entes certificadores de personas, por intereses propios de algunas instituciones que dicen llamarse certificadores de competencias laborales, también se ve por qué algunos organismos adoptan las directrices de normas internacionales que no son avaladas dentro del territorio nacional. Problemática que se ve reflejada en la falta de entes que controlen y verifiquen la constitución legal de las organizaciones y su acreditación para formar y otorgar los certificados pertinentes.

Por todas las razones expuestas anteriormente, se hace indispensable construir una guía con el marco legal y la estructura técnica y operativa de los organismos certificadores de personas, enfocada en los requisitos de la norma NTC ISO/IEC

17024:2013 y la normatividad legal aplicable a dichas organizaciones, con el fin de orientar a las personas que quieran establecer una organización certificadora de competencias laborales, para protegerlas o blindarlas en caso de una responsabilidad civil, además de garantizar que los entes certificadores realicen adecuada y transparentemente todo su proceso de certificación, para no tener problemas de carácter legal que puedan acarrear sanciones por parte de las autoridades competentes, conflictos con las partes interesadas y posibles cierres o demandas.

1.2. Objetivos y Pregunta de Investigación

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una lista de verificación de los requisitos legales asociados a los deberes de la Norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 para tener claridad de todos los elementos necesarios para certificar a las personas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y evaluar los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 para tener claro todos los conceptos técnicos que deben tener en cuenta las organizaciones certificadoras de personas.
- Identificar y evaluar los requisitos legales aplicables a las organizaciones certificadoras de personas para dar cumplimiento a la legislación aplicable.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Será que al desarrollar una guía sobre los lineamientos legales que debe tener en cuenta un ente certificador de personas, facilitará la función de implementación de la norma que lo rige NTC-ISO/IEC 17024:2013?

1.3. Alcance y Limitaciones

ALCANCE:

El presente trabajo tendrá la finalidad de elaborar una lista de verificación del cumplimiento de los requisitos legales basados en los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013.

LIMITACIONES:

- Acceso y disponibilidad de Información referente a la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013.
- Desconocimiento de la norma en el mercado Colombiano.
- Limitaciones de acceso al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), quien es el que acredita al organismo de certificación de personas
- Desconocimiento de la legislación Nacional, como Leyes, Decretos y Resoluciones aplicables a la certificación de personas
- Disponibilidad de un Asesor Legal que oriente a los estudiantes.

1.4. Metodología

La metodología general a seguir para el desarrollo de la lista de verificación de los requisitos legales, son las siguientes:

Capítulo 1:

- El desarrollo del primer capítulo consiste en Identificar y evaluar los requisitos de la norma **NTC-ISO/IEC 17024:2013** para tener claro todos los conceptos técnicos que deben tener en cuenta las organizaciones certificadoras de personas, a través de la matriz de identificación de requisitos de la norma **NTC-ISO/IEC 17024:2013** y Generar las respuestas de cumplimiento a los requisitos de la Norma **NTC-ISO/IEC 17024:2013** en un lapso de tiempo de 15 días.

Capítulo 2:

- El segundo capítulo del presente trabajo consiste en Identificar y evaluar los requisitos legales aplicables a las organizaciones certificadoras de personas para dar cumplimiento a la legislación aplicable, a través de una matriz de identificación de requisitos legales y Generar las respuestas de cumplimiento a los requisitos de la normatividad legal colombiana, en un lapso de tiempo de 20 días.

Capítulo 3:

Este capítulo consolida la información de los capítulos 1 y 2, para dar lugar a una lista de verificación asociada al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 que se refieren a aspectos legales. Dicha lista tiene en cuenta los parámetros utilizados en la Norma NTC ISO 19011:2012, como modelo para construirla.

Nota: los tiempos definidos para el desarrollo del presente trabajo de grado se encuentran plasmados en el cronograma trabajo de grado (TG -02).

1.5. Marco Teórico

Para efectos de entendimiento y comprensión de este trabajo de grado es indispensable conocer la definición de los siguientes conceptos:

ISO²: La Organización Internacional de Normalización (ISO), es una federación de entidades a nivel mundial, que se dedican a estándares que agrupan más de 100 países. Su objetivo primordial es fomentar el desarrollo mundial de actividades de normalización, y así hacer más fácil el intercambio de bienes y servicios entre países. Además, pretende una cooperación en los campos intelectual, científico, técnico y económico. La organización tiene su sede en Ginebra (Suiza) y el resultado de sus trabajos técnicos se publica en forma de normas internacionales.

La ISO, como toda organización, tiene una serie de funciones las cuales consisten en elaborar los proyectos de normas técnicas internacionales; coordinar la cooperación de los países para la unificación de criterios; elaborar las normas internacionales; y colaborar de una forma activa, con organizaciones internacionales que promulguen la normalización.

Por normalización entendemos el proceso de formulación, elaboración, aplicación y mejoramiento de las normas existentes. Actualmente tiene un papel importantísimo en casi todas las actividades de una organización.

IEC³: La Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) es la principal organización del mundo que prepara y publica normas internacionales para todas las tecnologías eléctricas, electrónicas y relacionadas.

Más de 10.000 expertos de la industria, comercio, gobierno, de prueba y laboratorios de investigación, la academia y los grupos de consumidores participan en el trabajo de normalización IEC.

La IEC es una de las tres organizaciones hermanas globales (IEC, la ISO, la UIT) que se desarrollan las Normas Internacionales para el mundo.

²<http://www.isotools.org/2013/06/20/iso-organizacion-internacional-de-normalizacion-historia-funciones-y-estructura/#sthash.i5Lyc13.dpuf>

³ <http://translate.google.com.co/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.iec.ch/&prev=search>

Cuando sea apropiado, IEC colabora con la ISO (Organización Internacional de Normalización) o de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) para asegurar que las Normas Internacionales de encajar a la perfección y se complementan entre sí. Los comités conjuntos aseguran que las Normas Internacionales de combinar todos los conocimientos pertinentes de los expertos que trabajan en áreas relacionadas.

ICONTEC⁴: es una organización con amplia cobertura internacional sin ánimo de lucro, creado en 1963, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.

En la actualidad prestan los servicios de:

- Normalización (en Colombia)
- Educación
- Servicios de Evaluación de la conformidad como Certificación Sistemas de Gestión y Producto e Inspección.
- Servicios de Evaluación para el Cambio Climático
- Acreditación en Salud
- Metrología (en Colombia)
- Consulta y venta de Normas y Publicaciones

Como Organismo Nacional de Normalización de Colombia, es un miembro activo de los más importantes organismos internacionales y regionales de normalización, lo que nos permite participar en la definición y el desarrollo de normas internacionales y regionales, para estar a la vanguardia en información y tecnología.

ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia)⁵: es una corporación sin ánimo de lucro, de naturaleza y participación mixta, regida por el derecho privado, constituida en 2007 de acuerdo con las normas del Código Civil y las normas de ciencia y tecnología, bajo la modalidad de asociación entre el Estado colombiano y los particulares.

⁴ <http://www.icontec.org/index.php/cl/nuestra-compania/nuestra-compania>

⁵ <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=242>

Tiene como objeto principal acreditar la competencia de Organismos de Evaluación de la Conformidad con las normas y criterios señalados en Estatutos; y desempeñar las funciones como Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, conforme con la designación contenida en el artículo 3 del Decreto 4738 de 2008 modificado por el decreto 323 de 2010, y ratificada en el Decreto 2124 de 2012; ejercer y coordinar las funciones relacionadas con la acreditación previstas en el Decreto 2269 de 1993 y nomas que lo modifiquen, sustituyan o complementen; y llevar el registro público de los organismos de evaluación de la conformidad acreditados."

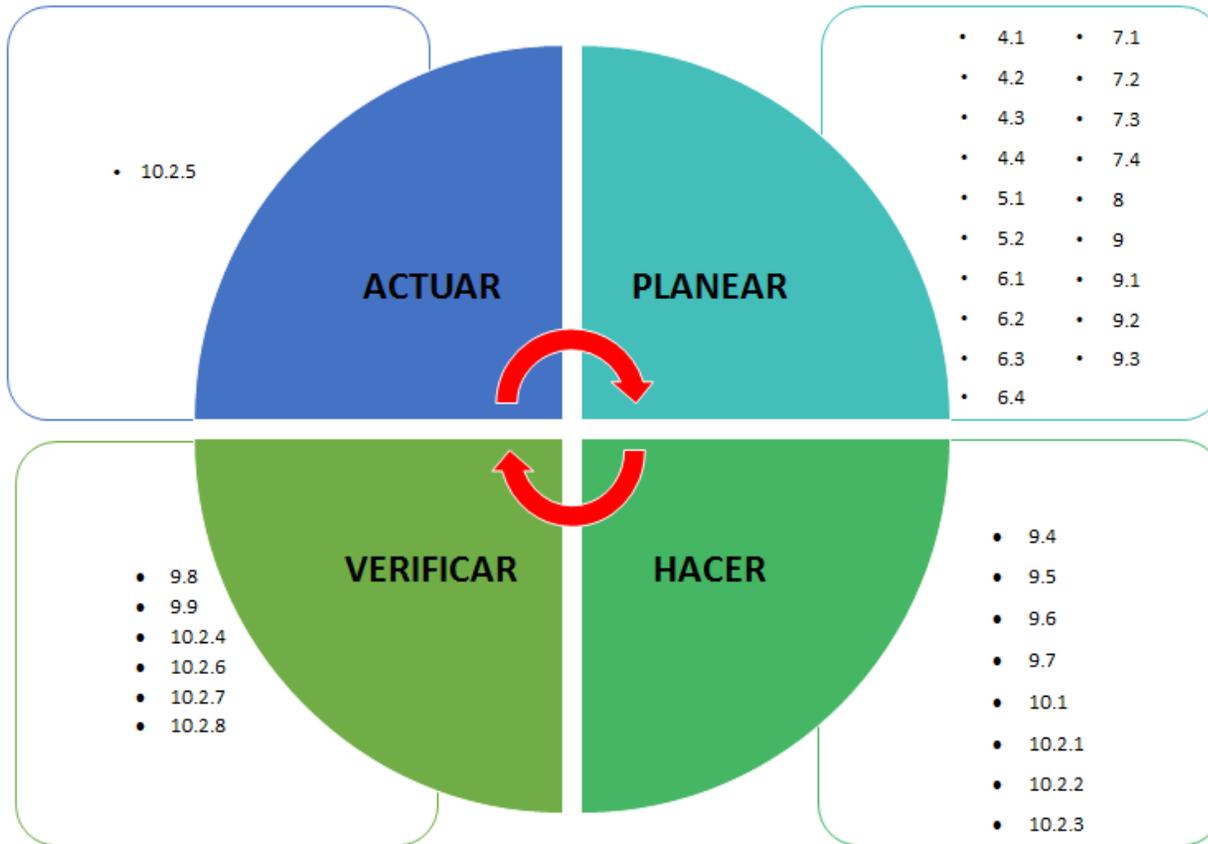
Norma NTC ISO/IEC 17024. Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas⁶: esta norma internacional ha sido redactada con el objetivo de lograr y promover un marco de referencia, aceptado globalmente, para las organizaciones que realizan la certificación de personas. La certificación de personas es una de las formas de asegurar que la persona certificada cumple con los requisitos del esquema de certificación.

Esta norma internacional establece los requisitos que aseguran que los organismos de certificación de personas, que operan esquemas de certificación de personas trabajen de manera coherente, comparable y confiable. Los requisitos contenidos en esta norma internacional se consideran requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas. La certificación de personas solo puede darse cuando hay un esquema de certificación. El esquema de certificación está diseñado para complementar los requisitos de esta norma internacional e incluye aquellos requisitos que el mercado necesita o desea, o que los gobiernos requieran.

⁶ Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-IEC 17024:2013 (primera actualización). Pag. 9.

NTC – ISO/IEC 17024:2013: CICLO PHVA

Ilustración 1 Ciclo PHVA de la Norma NTC ISO/ IEC 17024:2013



Fuente: Creación de los Autores

A continuación se describe el ciclo PHVA de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013:

Tabla 1 Ciclo PHVA Vs. NTC ISO/IEC 17024:2013

ETAPAS DEL CICLO	NÚMERAL	NOMBRE DEL NUMERAL
PLANEAR	4.1	TEMAS LEGALES
	4.2	RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN.
	4.3	GESTIÓN DE LA IMPARCIALIDAD.
	4.4	RESPONSABILIDAD LEGAL Y FINANCIAMIENTO.
	5.1	DIRECCIÓN Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.
	5.2	ESTRUCTURA DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN.
	6.1	REQUISITOS GENERALES DEL PERSONAL.
	6.2	PERSONAL QUE INTERVIENE EN LAS ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN.
	6.3	CONTRATACIÓN EXTERNA.
	6.4	OTROS RECURSOS.
	7.1	REGISTRO DE SOLICITANTES, CANDIDATOS Y PERSONAS CERTIFICADAS.
	7.2	INFORMACIÓN PÚBLICA.
	7.3	CONFIDENCIALIDAD.
	7.4	SEGURIDAD.
	8	ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN.
	9	REQUISITOS RELATIVOS AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.
	HACER	9.1
9.2		PROCESO DE EVALUACIÓN.
9.3		PROCESO DEL EXAMEN.
9.4		DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN.
9.5		SUSPENDER, RETIRAR O REDUCIR EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.
9.6		PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.
9.7		USO DE CERTIFICADOS, LOGOTIPOS Y MARCAS.
10		REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN.
10.1		GENERALIDADES.
10.2		REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN.
VERIFICAR	10.2.1	GENERALIDADES.
	10.2.2	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.
	10.2.3	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.
	9.8	APELACIONES CONTRA DECISIONES DE CERTIFICACIÓN.
	9.9	QUEJAS.
	10.2.4	CONTROL DE LOS REGISTROS.
ACTUAR	10.2.6	AUDITORIAS INTERNAS.
	10.2.5	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Fuente: Creación de los Autores

Descripción del Ciclo PHVA de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013

Al momento de analizar cada uno de los numerales que contiene la **Norma NTC ISO/IEC 17024:2013**, bajo el ciclo de PHVA encontramos previamente la etapa de **PLANEAR** la cual se encuentra compuesta por requisitos que dan cumplimiento a etapas de estructuración de entes de certificación de personas, responsabilidad legal y financiación en materia de decisión de certificación. En esta etapa se deben identificar las necesidades en cuanto a los requisitos legales por parte de entes gubernamentales y la norma internacional, así mismo se deben plantear las herramientas y criterios que den cumplimiento a las actividades designados para adquirir la certificación.

Estas actividades designadas por el ente certificador deben estar basadas bajo el principio de la imparcialidad y la confidencialidad, y deben ser aplicadas por todas las partes interesadas al momento de iniciar la solicitud inicial, formación, certificación y renovación de personas, de igual forma se deben identificar todas las amenazas que comprometan la imparcialidad y confidencialidad, las cuales se derivan de cada una de las actividades y personal interno como externo que cumpla actividades bajo supervisión del ente de certificación.

Es importante que las personas, los recursos, políticas y procedimientos deban ser objetivos equitativos, transparentes y veraces. Esto con el fin de identificar las necesidades de la organización respecto a la certificación y las posibles amenazas de la misma que pueden afectar la estrategia organizacional.

Para lograr una adecuada certificación, el organismo certificador debe tener los recursos necesarios para satisfacer las necesidades del mercado laboral y el personal involucrado en el proceso. Es de vital importancia que el ente certificador asegure sus procesos, equipos, maquinaria ante posibles incidentes que puedan generar problemas en materia de responsabilidad civil durante y después del desarrollo de su actividad el cual nos comenta el literal de Responsabilidad Legal y Financiamiento.

Cuando se posee los recursos, el personal y se tienen descritas las políticas de equidad imparcialidad y confidencialidad se comienza a desarrollar la etapa del **HACER**, la cual tiene en cuenta la estructura que proviene de la Planeación. En esta etapa se procede a poner en funcionamiento los procesos de solicitud, formación, certificación y renovación del certificado de la competencia laboral,

estos procesos serán soportados por documentos realizados del planear, dando cumplimiento a los requisitos de los numerales de la etapa, esto se ve reflejado en el correcto funcionamiento de todas las actividades de la operación del organismo certificador de personas.

La etapa está acompañada de un sistema de gestión que busca establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013.

En la etapa siguiente del ciclo, correspondiente al **VERIFICAR** se encuentra la descripción de un proceso documentado para la recepción, evaluación, tratamiento y toma de decisión relativas a apelaciones contra decisiones de certificación y las quejas presentadas al organismo certificador. El proceso para el tratamiento de estas apelaciones y quejas debe contener al menos elementos y métodos para los procesos de recepción, validación e investigación de las mismas, con sus respectivos registros, para tomar las decisiones pertinentes de que medidas o acciones de corrección se deben implantar. Estos procesos se deben asegurar y tratar de manera constructiva, imparcial y oportuna.

De otro lado el organismo de certificación de personas debe establecer procedimientos para el control de registros para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los mismos para darle cumplimiento a los requisitos de la Norma donde sea necesario evidenciar cada una de las actividades de los procesos que conllevan a la certificación.

En esta misma etapa del **VERIFICAR** y para el fin del mismo, el organismo de certificación de personas debe establecer procedimientos para las auditorías internas, a fin de comprobar que se cumplen con cada uno de los requisitos de la norma y si se está implementando y manteniendo de manera eficaz. Durante el desarrollo de las auditorías es posible encontrar no conformidades que nos llevan a determinar las causas de las mismas por lo que se hace necesario determinar e implementar de manera oportuna acciones correctivas o preventivas, según sea la no conformidad.

Terminando con el ciclo PHVA se encuentra la etapa del **ACTUAR** donde el papel principal la efectúa la dirección, a través de la revisión del Sistema de Gestión a intervalos planificados, para asegurar su continua, conveniencia, adecuación y

eficacia del mismo. La revisión por la dirección incluye: evaluar auditorías internas anteriores, retroalimentación de las partes interesadas, salvaguardar la imparcialidad, el estado de las acciones correctivas y preventivas, cambios en el Sistema y el tratamiento de apelaciones y quejas. De allí resultaran decisiones relativas a mejoras de la eficacia del sistema y procesos, y mejoras en el servicio de certificación.

Evaluación de la Conformidad⁷: se basa en ensayos sistemáticos para determinar si un producto o un proceso cumplen con ciertos requisitos especificados en normas u otros documentos normativos.

Proceso de acreditación⁸: se adelanta bajo los lineamientos de la Norma ISO/IEC 17011 y las correspondientes a las distintas actividades de evaluación de la conformidad, como por ejemplo: Organismos de certificación de personas con los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013.

El esquema básico del proceso tiene las siguientes etapas:

- Solicitud – Cotización: Evaluación de viabilidad y tiempo requerido.
- Cuenta de cobro – Pago – Contrato.
- Programación: Designación – Impugnación del grupo evaluador.
- Evaluación documental.
- Plan de Evaluación.
- Evaluación In Situ.
- Informe a la comisión de Acreditación.
- Decisión – Recurso.

Imparcialidad⁹: Uno de los objetivos estratégicos de ONAC es la lograr y evidenciar la plena y permanente vigencia de los principios de imparcialidad, objetividad, confidencialidad y transparencia.

⁷ http://www.onac.org.co/anexos/documentos/documentospublicaciones/cartilla_acreditacion.pdf Pag.11

⁸ http://www.onac.org.co/anexos/documentos/documentospublicaciones/cartilla_acreditacion.pdf Pag.25

⁹ <http://www.onac.org.co/modulos/contenido/default.asp?idmodulo=248>

En la norma ISO/IEC 17011 (numeral 4.3) se señala que todo organismo de acreditación debe estar organizado y operar de forma tal que salvaguarde la objetividad e imparcialidad de sus actividades.

Para garantizar la imparcialidad, ONAC cuenta con una estructura que proporciona una efectiva participación de las partes interesadas, y una equilibrada representación de ellas sin que predomine ninguna. En esta página web se detalla la estructura de gobierno del ONAC. Así mismo, se presenta el esquema para la toma de decisión sobre la acreditación, que garantiza que la decisión sobre la acreditación sea tomada por un comité de personas competentes y distintas de quienes llevaron a cabo la evaluación.

La estructura operativa, los procedimientos y políticas de ONAC, tiene entre sus objetivos que el personal y comités que tiene responsabilidades en el proceso de acreditación actúen en forma objetiva y estén libres de cualquier presión indebida, comercial, financiera y de otra índole, que pueda comprometer su imparcialidad.

La Declaración de Imparcialidad de ONAC evidencia nuestro compromiso con la no discriminación y con la posición de no prestar servicios de asesoría o consultaría a organismos de evaluación de la conformidad.

En este mismo espacio de la página web se contiene la información sobre organismos relacionados con ONAC y la exposición que evidencia que sus actividades no comprometen la confidencialidad, objetividad e imparcialidad de las acreditaciones.

Finalmente, en los Estatutos de ONAC se identifican los potenciales conflictos de interés de los asociados –organismos relacionados- y de las personas vinculadas a las actividades del ONAC, definiendo las inhabilidades para que una entidad pueda ser miembro del Consejo Directivo (artículo 46), las situaciones de incompatibilidad y conflicto de interés que pueden afectar a los miembros del Consejo Directivo y las consecuentes prohibiciones inherentes a las mismas (artículo 47), además se consagra el deber de declararse impedido y abstenerse de actuar de quien considere estar incurso en alguna de las incompatibilidades y/o conflictos de interés previstos en los Estatutos y la sanción de pérdida de la condición de asociado en caso de no proceder de acuerdo con los lineamientos señalados.

El Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (SNFT)¹⁰: es la estructura que permite articular la oferta de formación para el trabajo, tomando como referente las normas de competencia laboral colombianas con el fin de definir e implementar políticas y estrategias para el desarrollo y calificación de los recursos humanos del país. Sus componentes son:

- Acreditación de entidades y programas, el reconocimiento del cumplimiento de estándares de calidad.
- Pertinencia, mejoramiento de la conformidad y calidad de la oferta de formación para el trabajo, la flexibilidad en la administración de programas mediante el enfoque de la formación por competencias para facilitar la cadena de formación y movilidad educativa de los usuarios de la formación y capacitación.
- Normalización, lo relacionado a la definición de estándares o normas de competencia laboral requeridos para el mejoramiento de la calidad y productividad del desempeño de los trabajadores.
- Formación, ampliación de cobertura para que un mayor número de colombianos cuente con las competencias requeridas por un mercado laboral cada día más exigente y globalizado.
- Certificación de competencias laborales, puesta en marcha de servicio de certificación de las competencias de los trabajadores.

Sistema de Formación para el Trabajo¹¹ : La educación para el trabajo y el desarrollo humano hace parte del servicio público educativo y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5° de la Ley 115 de 1994. Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional.

¹⁰ <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-236469.html>

¹¹ <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-234968.html>

Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

Educación¹²: La educación es considerada como pilar fundamental para el desarrollo económico y social del país y principal factor de competitividad. Las exigencias que se presentan al sector productivo le generan nuevas demandas al sistema educativo para que el nuevo talento humano comprenda, apropie y aplique conocimientos, desarrolle habilidades, aptitudes y destrezas y actitudes, valores y comportamientos requeridos para las condiciones propias de desarrollo económico y social y las realidades del mercado internacional.

El estado, consciente de su responsabilidad con la educación y la formación laboral del recurso humano, le asignó al SENA la responsabilidad de liderar la constitución del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (SFNT) que articule toda la oferta del país pública y privada, de la educación media técnica, técnico profesional, tecnológico y de la educación no formal (hoy educación para el trabajo y el desarrollo humano) con el fin de contribuir al mejoramiento del nivel de cualificación del talento humano.

De esta manera se busca lograr una formación más integrada al trabajo productivo que garantice mediante la formación, la evaluación y la certificación las competencias laborales de las personas.

Son objetivos de la educación para el trabajo y el desarrollo humano¹³:

1. Promover la formación en la práctica del trabajo mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades, así como la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional y ocupacional, la protección y aprovechamiento de los recursos naturales y la participación ciudadana y comunitaria para el desarrollo de competencias laborales específicas.

¹² <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-236469.html>

¹³ <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-234968.html>

2. Contribuir al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas de la persona, la sociedad, las demandas del mercado laboral, del sector productivo y las características de la cultura y el entorno.

Programas de Formación¹⁴:

- **Programas de Formación Laboral:** Los programas de formación laboral tienen por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, que permitan ejercer una actividad productiva en forma individual o colectiva como emprendedor independiente o dependiente. Para ser registrado el programa debe tener una duración mínima de seiscientas (600) horas. Al menos el cincuenta por ciento (50%) de la duración del programa debe corresponder a formación práctica tanto para programas en la metodología presencial como a distancia.
- **Programas de Formación Académica:** Los programas de formación académica tienen por objeto la adquisición de conocimientos y habilidades en los diversos temas de la ciencia, las matemáticas, la técnica, la tecnología, las humanidades, el arte, los idiomas, la recreación y el deporte, el desarrollo de actividades lúdicas, culturales, la preparación para la validación de los niveles, ciclos y grados propios de la educación formal básica y media y la preparación a las personas para impulsar procesos de autogestión, de participación, de formación democrática y en general de organización del trabajo comunitario e institucional. Para ser registrados, estos programas deben tener una duración mínima de ciento sesenta (160) horas.

¹⁴ <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-234971.html>

Competencia Laboral:

¿Qué es la Competencia Laboral?¹⁵

La competencia laboral es la capacidad real que tiene una persona para aplicar conocimientos, habilidades y destrezas, valores y comportamientos, en el desempeño laboral, en diferentes contextos.

¿Qué son las Normas de Competencia Laboral?

Son estándares reconocidos por el sector productivo, que describen los resultados que un trabajador debe lograr en su desempeño; los contextos en que éste ocurre, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que debe presentar para demostrar su competencia. Las normas son la base fundamental para la modernización de la oferta educativa y para el desarrollo de los correspondientes programas de certificación.

Certificación de Personas: Procedimiento por el cual un tercero verifica públicamente que una persona cumple con los requisitos de una norma, independientemente de la forma de cómo lo haya adquirido.

Competencia: Capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño real y demostrando en determinado contexto de trabajo y que no resulta solo de la instrucción, sino que, de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional.

¿Qué es la certificación de la Competencia Laboral?

15

<http://mgiportal.sena.edu.co/Portal/Servicios/Certificaci%C3%B3n+evaluaci%C3%B3n+y+normalizaci%C3%B3n+de+competencias+laborales/>

La certificación de la Competencia Laboral de las personas es el reconocimiento que hace un organismo certificador acreditado, a un trabajador porque hace bien su trabajo al cumplir con los requisitos establecidos por los expertos en una norma de competencia laboral, confirmando con ello la capacidad que tiene para desempeñarse en diferentes funciones y contexto laborales.

La certificación de la Competencia Laboral de una persona tiene como único referente una norma de competencia laboral, unidad mínima de certificación, y su logro debe guardar correspondencia con las demandas del sector productivo.

Beneficios:

Al trabajador, en cuanto le permite:

- Ser reconocida socialmente la competencia que ha adquirida en el ejercicio laboral.
- Adquirir y desarrollar habilidades que le permiten adaptarse a los cambios tecnológicos y organizacionales para desempeñarse en su trabajo con la competencia esperada.
- Transferir su competencia laboral, dentro de un mismo proceso productivo, entre empresas, subsectores y actividades laborales.
- Identificar su situación frente al mercado laboral y orientar así la búsqueda de empleo.
- Identificar qué competencia debe adquirir y desarrollar y generar oportunidades de aprendizaje permanente a lo largo de su vida.
- Mayores posibilidades de vinculación laboral y/o de promociones.

Al sector productivo, en cuanto le permite:

- Armonizar en las organizaciones, la certificación del sistema de calidad, del producto y de la competencia laboral de los recursos humanos, variables de un sistema integral de calidad.
- Proporcionar elementos fundamentales para la gestión del recurso humano, la optimización de los procesos de contratación, concentración de recursos financieros para el desarrollo personal y técnico, y para el desarrollo de políticas laborales y salariales.
- Identificar necesidades de capacitación al interior de las empresas, optimización de inversión puesto que la respuesta de mejoramiento, son planes reales ante necesidades reales.
- Reducir en las empresas, los costos y oportunidad de los procesos para la formulación del plan personal de competencias.
- Armonizar las necesidades del empleador con las competencias certificadas en una persona.
- Promover el incremento de la productividad y competitividad de las empresas mediante el mejoramiento permanente y continuo de la competencia de los recursos humanos.

A los oferentes de formación, en cuanto les permite:

- Estructurar y regular la oferta e inferir en su calidad, pertinencia y oportunidad, para responder a las necesidades del trabajador y del sector productivo.

¿Cómo opera en Colombia el Sistema de Certificación de la Competencia Laboral?

El sistema de Certificación de la Competencia Laboral opera a través de Organismos Certificadores los cuales deben poseer competencia técnica, estructura organizacional y personal competente para realizar los procesos de certificación.

Ellos pueden ser personas jurídicas públicas o privadas, y tienen como funciones promover la certificación de las personas en funciones productivas frente a normas de competencia laboral, operar el proceso de evaluación, reconocer a los evaluadores y a los auditores, certificar al trabajador competente y orientar al trabajador todavía no competente, en el desarrollo y adquisición de la habilidad y destrezas faltantes.

¿Qué es la Normalización de la Competencia Laboral?

Su finalidad es organizar, estructurar y operar procesos para establecer, en concertación con los sectores productivo y educativo y el Gobierno, normas de competencia laboral colombiana, que faciliten la operación de procesos de evaluación, certificación, formación y gestión del talento humano.

¿Qué es la Evaluación de Competencias Laborales?

Es el proceso por medio del cual un evaluador recoge de una persona, evidencias de su desempeño, producto y conocimiento, con el fin de determinar si es competente, o aún no competente, para desempeñar una función productiva. La evaluación de la competencia laboral se centra en el desempeño real de las personas, soportado por evidencias válidas y confiables con base en el referente que es la norma de competencia laboral y no en potencialidades.

¿Qué es la Certificación de la Competencia Laboral?

Es el reconocimiento, por escrito, que hace un organismo certificador a una persona que cumple con los requisitos establecidos en una norma de competencia laboral, corroborándolo mediante evidencias de conocimiento, desempeño y producto.

¿Cuáles son los beneficios de certificar competencias laborales¹⁶?

¹⁶ <http://gestionindustrialsena.blogspot.com/2009/10/lider-evaluacion-y-certificacion-de.html>

Para el trabajador:

- Le permite contar con un certificado emitido por un ente autorizado que reconoce la competencia que ha adquirido en su vida laboral, independiente de dónde haya sido adquirida.
- Genera oportunidades de aprendizaje permanente a lo largo de su vida, al identificar las competencias que debe desarrollar o mejorar.
- Aumenta las posibilidades de promociones o ascensos al interior de la empresa.
- Aumenta las posibilidades de vinculación laboral.

Para la empresa:

- Permite identificar necesidades de capacitación optimizando la inversión, ya que de las evidencias de desempeño se obtienen brechas de conocimiento que generan planes de mejoramiento para obtener los perfiles de cargo deseados, contribuyendo a la competitividad y productividad del personal.
- La evaluación y certificación de competencias se alinea con los demás procesos de Gestión Humana porque permite seleccionar el personal con las competencias requeridas de acuerdo con el cargo; permite generar planes de desarrollo y planes de carrera y contribuye al establecimiento y diseño de políticas salariales.
- La Certificación de Competencias se integra con los sistemas de gestión, pues las empresas, además de certificar procesos, certifican la idoneidad de su personal.

Competencias Técnicas: Las Competencias Técnicas son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. Su definición es, entonces, variable de acuerdo al segmento tecnológico de la organización.

2. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO/IEC 17024:2013.

Para dar cumplimiento al primero de los objetivos específicos del presente trabajo de grado, el cual trata de la identificación y evaluación de los requisitos legales, técnicos, operativos y administrativos del proceso de certificación de personas a través de un ente acreditado por el ONAC en Colombia.

Para el cumplimiento del objetivo específico número uno (1) **“Identificar y evaluar los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 para tener claro todos los conceptos técnicos y legales que deben tener en cuenta las organizaciones certificadoras de personas”**. Fue necesario leer y comprender toda la norma, para realizar una matriz de identificación de requisitos legales y técnicos de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013. ([Ver, matriz de identificación de requisitos norma NTC ISO/IEC 17024:2013](#)).

La matriz de identificación de requisitos está compuesta por 6 columnas y 245 filas, dichas columnas contienen la siguiente información:

Ilustración 2 Encabezado matriz de identificación de requisitos Norma NTC ISO/IEC 17024:2013

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS NORMA NTC ISO/IEC 17024:2013							
NÚMERAL	NOMBRE DEL NÚMERAL	SUB - NÚMERAL	TIPO DE REQUISITO		DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO		COMO DARLE CUMPLIMIENTO
			LEGAL	TÉCNICO	DEBE	NO DEBE	

Fuente: Creación de los Autores

Según la *Ilustración 2* las columnas de la matriz se describirán siguiendo el orden de izquierda a derecha. En la primera columna se encuentran los numerales contenidos en la norma, que van desde el numeral Cuatro (4) hasta el Diez (10), se excluyen los numerales 1, 2 y 3 puesto que su contenido es meramente informativo. En la segunda columna se encuentra el nombre específico de cada numeral el cual da una idea global de su contenido. En la siguiente columna se hallan los subnumerales derivados de los numerales.

Posteriormente en las columna cuatro (4) y cinco (5) se nombran los tipos de requisitos a identificar, los cuales son: legal y/o técnico.

Esta identificación se expresa mediante una (X) según la casilla que corresponda, mediante la interpretación de la descripción del requisito, localizadas en las columnas seis (6) y siete (7) donde se especifican los debes, y/o no debes que se cumplirán para la conformidad y los criterios expuestos por la norma.

Por último se encuentra la columna que hace referencia a **cómo darle cumplimiento** a los requisitos de la norma, definidos a través de los debes y/o no debes identificados y clasificados por los autores de este trabajo. En dicha columna se especifican documentos legales o técnicos como por ejemplo: programas, procedimientos, registros, entre otros que son necesarios para estructurar la guía.

La tabla presenta una cantidad significativa de requisitos (debes), 245 requisitos compilados en 245 filas de la matriz, que es necesario que la entidad certificadora debe cumplir para que ONAC los acredite como certificadores, a continuación se presentan un análisis de la información identificada, resaltando los aspectos de mayor relevancia.

Deberán ser cumplidos en su totalidad para el adecuado funcionamiento de la entidad certificadora de personas, a continuación se brindara un análisis general de los aspectos relevantes de la norma.

Se identificaron los requisitos de la norma dando como resultado la cantidad de 31 requisitos legales y 210 requisitos técnicos.

2.1. Análisis Del Numeral 4.

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS GENERALES** y está conformado por los subnumerales: 4.1; 4.2; 4.3 y 4.4.

Según el subnumeral 4.1 los Organismos certificadores de personas deben ser entidades legalmente constituidas, es decir, que deben tener Matricula Mercantil ante la Cámara de Comercio y el Registro Único Tributario donde la DIAN avala e

identifica la actividad económica del ente. Si no se da cumplimiento a este requisito el ente no podrá desempeñar la función de certificador de competencias.

El ente certificador es la única autoridad una vez acreditada que puede tomar la decisión de certificar las competencias de sus candidatos o solicitantes de la certificación, es decir, que no puede delegar esta decisión a terceros. Este requisito está declarado el subnumeral 4.2.

El Organismo certificador es el responsable de identificar todas las amenazas que puedan afectar la imparcialidad durante cada una de las actividades realizadas por él. Por eso es importante salvaguardar dicha imparcialidad, mediante planes de acción que mitiguen y/o eliminan las amenazas ya identificadas. En caso de detectarse una anomalía donde se vea comprometida la imparcialidad por una de las partes interesadas, se acudirá a tratamiento de quejas, apelaciones y/o demandas. Uno de los aspectos más relevantes dentro de la norma es la imparcialidad por lo que es necesaria la gestión continua. Todo lo referente a imparcialidad es tratado el subnumeral 4.3.

El organismo certificador debe ser solvente económicamente frente a posibles demandas o responsabilidades legales que puedan ocurrir por un mal proceso de certificación o por un conflicto técnico o de intereses, por lo que es necesario que dicho organismos cuente con los recursos financieros propios o financiados a través de la adquisición de seguros de responsabilidad Civil contractuales y extracontractuales o Seguros Empresariales. El contexto de este análisis lo podemos ver en el subnumeral 4.4.

2.2. Análisis Del Numeral 5.

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA** y está conformado por los subnumerales: 5.1 y 5.2

Para la Norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 la imparcialidad en el proceso y que no se presenten conflictos de interés es muy importante, lo cual exige que existan procedimientos y políticas que ayuden a evitar desviaciones. Por otro lado es importante que el organismo de certificación defina la estructura organizacional

mediante la asignación de tareas, responsabilidades y obligaciones de su personal, con el fin de garantizar el funcionamiento correcto.

2.3. Análisis Del Numeral 6.

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS** y está conformado por los subnumerales: 6.1; 6.2; 6.3 y 6.4

El organismo de certificación garantizará las competencias necesarias de todo su personal involucrado en el proceso de certificación, con el fin de satisfacer la formación y certificación idónea de sus candidatos, esta información se puede validar mediante registros actualizados.

Todo el personal del organismo certificador debe cumplir las políticas impuestas por el mismo, con el fin de mantener la confidencialidad, la imparcialidad y la seguridad de la información, en caso de que haya un conflicto de intereses que afecte los aspectos anteriores, se procederá a tomar acciones legales por el incumplimiento de los acuerdos legales firmados por las partes y descritos en todos los procedimientos del organismo certificador y sus respectivos registros como medio de soporte.

Para adoptar el modelo de la norma es importante que todo el personal que interviene en cada una de las actividades del proceso de certificación (examinadores, evaluadores y/o contratación externa), declaren todo conflicto de intereses potencial con cualquier candidato, con el fin de salvaguardar la imparcialidad y confidencialidad del proceso de certificación. En caso de presentarse un potencial conflicto de interés se tomarán las acciones pertinentes para mitigar y/o eliminar las amenazas según sea el caso y éstas deberán ser registradas.

El organismo certificador debe garantizar la competencia de todo el personal a su cargo mediante evaluaciones periódicas de desempeño, para mantener un buen nivel de confiabilidad durante las actividades de certificación.

La infraestructura e instalaciones, incluyendo los lugares de examen, equipos, maquinaria y demás recursos para llevar a cabo sus actividades de certificación deben ser idóneas y adecuadas según la competencia a certificar.

2.4. Análisis Del Numeral 7.

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS A LOS REGISTROS Y LA INFORMACIÓN** y está conformado por los subnumerales: 7.1; 7.2; 7.3 y 7.4.

El organismo certificador está obligado a mantener los registros para demostrar el estado de sus solicitantes, candidatos y/o personas certificadas para brindar información y verificar lo solicitado a quien interese. Dicha información solo será emitida con la autorización previa de la persona involucrada.

Los registros deben demostrar que el proceso de certificación o renovación de la certificación se ha cumplido eficazmente, particularmente con respecto a los formularios de solicitud y salvaguardando las políticas de imparcialidad, confidencialidad y veracidad de la información.

La información al público que es emitida o solicitada se debe verificar e informar mediante los mecanismos o herramientas establecidas por el organismo certificador, cuando se le solicite si el individuo posee una certificación vigente y válida, así como el alcance de esta certificación y/o excepto cuando la ley requiera que no se revele tal información.

El aspecto confidencial es uno de los que más se destaca de la matriz, lo cual debe tenerse en cuenta y desarrollarse con mucho cuidado en todas las etapas de la certificación, garantizando que la empresa que se dedique a la certificación de competencias, debe tenerlo claro, con fortalezas y muy bien documentado en todos sus niveles organizacionales.

La seguridad es un aspecto fuerte a tener en cuenta ya que el organismo de certificación debe desarrollar y documentar las políticas para asegurar la seguridad. Para que el proceso de certificación no se vea alterado y en caso de

las amenazas resultantes de fallas de seguridad, implementar medidas de acciones correctivas.

Para asegurar la seguridad es necesario tener en cuenta aspectos como: ubicación y naturaleza de los materiales, etapas del proceso del examen y las amenazas resultantes del uso repetido de los materiales utilizados en los exámenes. Esto se logra mediante el diseño de un procedimiento de Seguridad en todos los procesos de certificación.

Al momento de realizar el examen los organismos de certificación sancionaran toda tentativa de fraude y tomara acciones correctivas en caso de presentarse algún tipo de fraude, acciones como cancelación del proceso de certificación, sanciones, destitución o según la gravedad y las políticas del organismo certificador. Sin embargo el organismo certificador debe evitar antes de que ocurra la presencia de prácticas fraudulentas en sus exámenes, esto se logra mediante la implementación de métodos, mecanismos u otros recursos para su prevención.

2.5. Análisis Del Numeral 8.

Este numeral hace referencia al **ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN** y está conformado por los subnumerales: 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 8.6.

En la norma se citan tres tipos de certificación, los cuales tiene diferentes alcances, políticas y métodos de examen y seguimiento, para los cuales el organismo de certificación deberá diseñar e implementar procedimientos para los mismos, a continuación se mencionan los tipos de certificación:

1. Certificación Inicial.
2. Renovación de certificación.
3. Suspensión y retirar la certificación.

A través de la disposición de la documentación el organismo de certificación debe asegurarse de que los procedimientos de certificación se revisen, se validen, sean confiables y verificables, para tener una correcta disposición de su confidencialidad con el objetivo de poder ser analizados por expertos apropiados.

Con base en las categorías definidas de certificación, la organización debe definir los elementos, requisitos y documentos pertenecientes a su esquema de certificación. Los elementos se desarrollan para definir el trabajo y tareas a realizar describiendo la competencia, aptitud y capacidades tales como visuales, auditivas y motoras requeridas de sus candidatos. Los requisitos se despliegan frente a los criterios y métodos del proceso de certificación desde la solicitud, primera certificación y renovación de la certificación.

La base documental se establece para soportar y llevar la trazabilidad de la estructura definida del esquema de certificación asegurando la claridad y confiabilidad del mismo.

El numeral es muy importante ya que se plantean las políticas, alcances y criterios para poder llegar a cada categoría de certificación de los candidatos y es necesario diseñar un procedimiento que contenga los elementos, requisitos y documentos que den evidencia al desarrollo y revisión de los procesos de certificación.

Se deberá incluir los métodos en cuanto a los criterios de vigilancia, y los criterios para suspender y retirar la certificación. Es necesario definir los criterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificación si es necesario.

2.6. Análisis Del Numeral 9.

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN** y está conformado por los subnumerales: 9.1; 9.2; 9.3; 9.4; 9.5; 9,6; 9,7; 9,8; y 9,9.

Para la definición del proceso de solicitud, se deberá contemplar y poner a disposición del público la descripción general de todo el proceso desde su inscripción, evaluación, derechos del solicitante, tarifas, requisitos y deberes que debe tener los candidatos frente a la certificación deseada.

En el proceso de evaluación se deberá tener en cuenta los criterios definidos en el esquema de certificación, el cual se servirá para verificar constantemente y modificar según se requiera. Esta modificación deberá ser comunicada y evaluada a los candidatos certificados, llevando la documentación pertinente frente a los

cambios, demostrando y confirmando la competencia del candidato. En este proceso el organismo deberá definir y verificar que los métodos e integridad de la evaluación sean equitativos y validos; de igual manera se tendrá en cuenta estos aspectos para las necesidades especiales teniendo presente la reglamentación nacional definida. Llamase a necesidades especiales, personas con limitaciones físicas, educativas, lenguaje y culturales.

El diseño y proceso de examen de la certificación, el organismo definirá y documentara los criterios fiables y objetivos para su realización (escrito, oral, prácticos, de observación u otros), contemplando la utilización de equipos técnicos para su buena realización, controlando la equidad, validez, fiabilidad y desempeño de los exámenes.

La organización debe definir los lineamientos para otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación, teniendo presente la información, documentación y evidencia frente a la decisión. Esta decisión será tomada por personal competente del el organismo, el cual no ha participado en el proceso de evaluación. Este otorgamiento el organismo de certificación lo respalda con la entrega de un certificado el cual expresa una serie de lineamientos como son: el nombre, identificación, nombre del organismo certificador, alcance, referencias y fecha de entrega y expiración.

El organismo de certificación debe diseñar una política o procedimiento donde se describa las reglas frente a la suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación. Estos lineamientos serán expuestos y/o tenidos en cuenta en el proceso de solicitud para la certificación, los cuales fueron aceptados y tenidos en cuenta por el candidato frente a la decisión tomada por el organismo certificador.

El organismo certificador debe definir documentos donde se especifique los lineamientos para la renovación de la certificación; su realización deberá confirmar la continuidad de la competencia de la persona certificada y conformidad con los requisitos vigentes del esquema de certificación. Esta renovación debe contemplar cambios posibles frente a los requisitos reglamentarios, documentos normativos, naturaleza y madurez del sector industrial o el campo de actividad en el que trabaja la persona certificada, riesgos derivados de una persona incompetente, cambio en tecnología, partes interesadas y la frecuencia y el contenido de las actividades de vigilancia.

El organismo de certificación debe definir para la realización de su certificado el logo o marca la cual contemplara la normatividad aplicable. Previo a la expedición y entrega del certificado, el candidato deberá firmar un documento legal con el fin de evitar suplantaciones, engaños, falsificación que pueda dañar la reputación del organismo de certificación.

El organismo de certificación debe definir y documentar su proceso para la recepción, evaluación, trámite y respuesta frente a las apelaciones presentadas, el cual deberá estar disponible al público sin que requiera solicitud previa, el organismo de certificación debe tratar de manera constructiva, imparcial y oportuna las apelaciones, siendo comunicadas formalmente a la persona frente a su avance, tratamiento y resultado.

El organismo de certificación debe definir y documentar el proceso para la recepción, evaluación, trámite y respuesta de las PQR'S relativas al ejercicio de su objeto, las cuales serán tratadas de manera justa y equitativa. El proceso de PQR'S debe estar disponible al público y garantizar la confidencialidad del solicitante y objeto de la queja, la cual será notificada en un plazo razonable. Con el fin de mejorar continuamente sus procesos de solicitud, formación, evaluación y certificación y renovación, además de procesos administrativos internos.

2.7. Análisis Del Numeral 10.

Este numeral hace referencia a los **REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTION** y está conformado por los subnumerales: 10.1y 10.2.

El organismo de certificación debe establecer documentar, implementar y mantener un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta norma internacional. La norma plantea dos opciones de adoptar un sistema y se menciona a continuación:

- a) Cumplir todos los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17024:2013, que están implícitos en el numeral cuatro (4) al nueve (9) y los requisitos del apartado 10,2; o
- b) Establecer y mantener un sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008.

Según la decisión del ente certificador en adaptar cualquiera de las opciones establecidas, se deberá garantizar el manejo de la documentación (control de documentos y control de registros), de esta manera se verifica el cumplimiento de los requisitos y se revisa y se asegura la eficacia del sistema de gestión.

Para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión es importante que la alta dirección este comprometida en la revisión, análisis y toma de decisiones, basados en información de entrada como: resultado de auditorías, retroalimentación de partes interesadas, cambios en el sistema de gestión, acciones correctivas y preventivas, entre otras. De esta revisión, análisis y toma de decisiones saldrá como resultado, acciones en pro de la mejora de la eficacia del sistema de gestión y de los procesos, mejora de los servicios de certificación como la asignación de recursos.

Con el fin de apoyar la revisión por la dirección, las normas, ya sea **NTC ISO 9001:2008** o **NTC ISO/IEC 17024:2013** hacen mención a establecer programas de auditorías internas a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos. Es importante tener en cuenta la norma **NTC ISO 19011: 2013** la cual brinda directrices para realizar auditorías de los sistemas de gestión.

A partir de los resultados de las auditorías internas se pueden encontrar: observaciones, conformidades y no conformidades.

En caso de presentarse las no conformidades u observación, el organismo certificador deberá establecer un procedimiento de acciones correctivas con el fin de eliminar sus causas y prevenir su vuelvan a suceder.

Así mismo el organismo certificador tendrá que anticiparse a eliminar las causas de las no conformidades con potencial de ocurrencia, esto se puede prevenir con la adopción de un procedimiento donde se especifique las acciones preventivas de igual forma deberá mantenerse registros.

3. IDENTIFICAR Y EVALUAR LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES A LAS ORGANIZACIONES CERTIFICADORAS DE PERSONAS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA LEGISLACIÓN APLICABLE.

Para el cumplimiento del objetivo específico número dos (2) “Identificar y evaluar los requisitos legales aplicables a las organizaciones certificadoras de personas para dar cumplimiento a la legislación aplicable” se genera una matriz de identificación de requisitos y su cumplimiento legal, además se crean los documentos necesarios para dar respuesta y dar soporte a la normatividad Colombiana legal vigente y los requisitos aplicable a la norma NTC ISO/IEC 17024 en el proceso de certificación de personas ([Ver. MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y SU CUMPLIMIENTO NTC ISO/IEC 17024:2013](#)).

La composición de la *matriz de requisitos y su cumplimiento* está ajustada por 9 columnas y 245 filas, dichas columnas contienen la siguiente información:

Ilustración 3 Encabezado matriz de requisitos Legales y su cumplimiento, Norma NTC ISO/IEC 17024:2013

NTC ISO/IEC 17024:2013 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y SU CUMPLIMIENTO								
CÓDIGO:			VERSIÓN:			PAGINA:		
ASPECTO	NUMERAL DE LA NORMA	SUB-NUMERAL	NOMBRE DEL NÚMERAL	DEBE	LEY / NORMA / RESOLUCIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	COMO CUMPLIR	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO

Fuente: Creación de los Autores

Según la *Ilustración 3* las columnas de la matriz se describirán siguiendo el orden de izquierda a derecha. En la primera columna se encuentra la casilla del **ASPECTO** el cual hace referencia a la idea principal al que hace explícito el requisito de la norma internacional NTC ISO/IEC 17024:2013. En la segunda columna se encuentra el **NUMERAL DE LA NORMA** esta casilla contiene el numeral referenciado por la norma y que se identificado como requisitos legal. En la tercera columna se encuentra el **SUB – NUMERAL** esta casilla contienen los numerales derivados de la familia de numerales principales. En la cuarta columna

se encuentra el **NOMBRE DEL NUMERAL**, como su nombre lo indica se encontrará el nombre específico de cada numeral, el cual dará una idea global de su contenido. En La quinta columna se encuentra el **DEBE**, en esta casilla se describe tal y como se menciona en la norma el requisito que será necesario cumplir para dar conformidad con su numeral.

En la columna seis de la matriz se encuentra la casilla de **LEY / DECRETO / RESOLUCIÓN** la cual hace mención a la normatividad legal aplicable para dar respuesta al requisito identificado como legal de la norma internacional NTC ISO/IEC 17024:2013 y que será necesario tener en cuenta para la documentación establecida por el Organismo certificadora de personas.

En la columna siete de la matriz se encuentran la casilla llamada **ENTIDAD QUE LO EMITE** la cual está dirigida a proporcionar la información del organismo que ha creado la normatividad aplicable.

En la penúltima casilla de la matriz se encuentra la casilla de nombre **COMO CUMPLIR** en esta se encuentra el método (procedimiento, acuerdo, formatos, etc.), herramienta que solicita la norma y que haya determinado el OCP para el cumplimiento de la normatividad y de la norma internacional.

Y por último encontramos la casilla llamada **EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO**, en esta casilla se encontrara relacionada la respuesta al requisito solicitado por la norma y por la investigación hecha por los autores.

Cabe recordar que este proyecto en su desarrollo solo se tendrá en cuenta los requisitos identificados como legales y q están bajo con la normatividad legal aplicable.

3.1. Análisis De La Matriz De Requisitos Y Su Cumplimiento.

Los aspectos más relevantes de la norma **NTC ISO/IEC 17024:2013** donde se ve identificado el tema legal son: la confidencialidad, la imparcialidad, la seguridad de la información, los conflictos de intereses, la publicidad con base a uso de logotipos y marcas, además de los lineamientos que deberán plantearse en los

diferentes procedimientos implementados por el organismo de certificación de personas. Cabe recalcar que en el contenido de la norma se mencionan seis grandes procedimientos generales los cuales son: Procedimiento de solicitud o admisión, procedimiento de formación, procedimiento de evaluación, procedimiento de certificación, procedimiento de renovación de la certificación y el procedimiento de suspensión o cancelación de la certificación.

A continuación se mostrara la secuencia de los numerales identificados como requisitos legales, donde será necesario darle cumplimiento a través de procedimientos, políticas de cumplimiento, formatos, registros y acuerdos legales entre otros.

En este capítulo se debe tener en cuenta solo los literales identificados como requisito legales, sin olvidar que hay numerales donde se involucra también la parte operativa los cuales deben ir de la mano, para su correcto funcionamiento.

3.2. Cumplimiento De Los Requisitos Legales Identificados.

En este proyecto de grado se dará cumplimiento a los temas legales identificados por medio de ejemplos de procedimientos que contengan lineamientos, políticas, documentos tales como formatos, registros y acuerdos entre otros que darán soporte a la normatividad legal aplicable al contenido del requisito.

3.3. Temas Legales - Numeral 4.1

El primer numeral de la norma que es identificado como requisito legal es el numeral **4.1 TEMAS LEGALES** el cual hace alusión a que toda organización certificadora de personas, deberá ser una entidad legalmente constituida o una parte definida de una entidad legal, esto con el fin de garantizar y poder ser reconocida por el estado colombiano, si no posee este tipo de requisito se podrá clasificar como una organización pirata y sus certificaciones no tendrán ninguna garantía, y como consecuencia podrá ser judicializada bajo la normatividad legal y aplicable a sanciones.

Como Darle Cumplimiento.

Debe ser una entidad legal, o una parte definida de una entidad legal, de manera que pueda ser considerada legalmente responsable de todas sus actividades de certificación. Para ello deberá cumplir con la documentación necesaria y otorgada por los organismos delegados por el gobierno como lo es:

- CAMARA DE COMERCIO
- DIAN

En caso de que el organismo de certificación este constituido legalmente y para dar cumplimiento al requisito 4.1 TEMAS LEGALES estará en la obligación de presentar dos documentos de constitución:

- El certificado de existencia y representación legal y
- Registro único tributario (RUT)

Si, el organismo de certificación de personas no es una entidad legalmente constituida será necesario que siga los siguientes pasos básicos para la creación de sociedades:

1. Consulta de nombre de la empresa

 www.rues.org.co

Esta página brindara la ayuda de ayudar a generar en nombre de la empresa sin que esté siendo utilizado por otra persona o entidad.

2. Consulta de marca
Consulta de actividad Económica (CIU)
Consulta de uso del Suelo

 www.crearempresa.com.co

Consulta de Marca: El registro de una marca o de un lema es un derecho que otorga la Superintendencia de Industria y Comercio al titular, bien sea éste persona natural o jurídica, para que pueda hacer uso comercial de los mismos de manera exclusiva.¹⁷

Igualmente, el registro permite al titular actuar contra terceros en caso de que se utilice sin su consentimiento. Después de obtenida la marca, el uso que tendrá se

¹⁷ http://www.camaradirecta.com/xmod_descargas/images/descargas987.pdf

autoriza por diez años y es renovable por periodos idénticos.

Pasos para solicitar el registro de una marca

1. Conozca las normas vigentes.
2. Identifique claramente los productos o servicios que desea proteger con la marca, de acuerdo con la clasificación de Niza.
3. Verifique que la Superintendencia de Industria y Comercio no se encuentra registrada o en trámite una marca parecida o similar mediante la consulta de antecedentes marcarios o figurativos.
4. Tenga en cuenta para la verificación de la marca a solicitar la configuración Niza.
5. Una vez esté seguro que se puede solicitar el registro de la marca, diligencie el formulario (petitorio) que existe para ello.

¿Qué debo hacer si la marca que deseo utilizar ya está registrada?

1. Intente nuevamente con otras posibilidades de marca hasta encontrar una opción disponible.
2. Observe la fecha de vencimiento de la marca registrada. Como una marca queda protegida por 10 años una vez es aprobada por la Superintendencia de Industria y Comercio, es posible que usted pueda hacer una solicitud del registro sobre ella siempre que haya vencido este período y el titular no renueve el registro dentro de los 6 meses siguientes.¹⁸

Consulta tu código CIIU: La CIIU es una clasificación uniforme de las actividades económicas por procesos productivos en Colombia. Su objetivo principal es proporcionar un conjunto de categorías de actividades que se pueda utilizar al elaborar estadísticas sobre ellas, además, busca satisfacer las necesidades de los que buscan datos clasificados referentes a categorías comparables internacionalmente de tipos específicos de actividades económicas.

El Código CIIU fue elaborado por la Organización de Naciones Unidas y la revisión es una adaptación para Colombia hecha y revisada por el DANE.

¹⁸ <http://www.crearempresa.com.co/Consultas/ConsultaMarca.aspx>

Consulta de Uso del Suelo: El Plan de Ordenamiento Territorial POT de cada municipio o ciudad se encarga de la planeación física de las ciudades. Este es un documento que depende de la Secretaría de Planeación de las Alcaldías y determina entre varias cosas, si una empresa puede ubicarse o no un predio determinado.

A partir de la vigencia del decreto 1879 de 2008, el certificado de usos de suelo no es requisito para la apertura de un establecimiento de comercio. Para su funcionamiento debe cumplir con las normas de uso de suelo.

3. Modelo de Estatus o minuta

www.bogotaemprende.com

La diferencia entre estas dos razones sociales es que la empresa con ánimo de lucro es conocida como productora o comercializadora que busca obtener utilidades, la empresa sin ánimo de lucro busca el beneficio de sus afiliados, o integrantes pero con fines caritativos, sociales o de beneficio general.

Se debe poseer claridad del tipo de sociedad que se desea crear entre las cuales están: sociedad Ltda. SAS., EU., SA, etc. Así mismo se debe diligenciar el tipo de formato respectivo, y se deben adjuntar fotocopias de documentos de los socios, accionista o representante legal según sea el caso.

Se debe proceder a tramitar el **PRERUT** a través de la **DIAN** o en Asesoría especializada CAE (Súper CADE).

4. Tramite del RUT DEFINITIVO:

Este se debe hacer directamente ante la DIAN, y se deben solicitar documentos tales como: Certificado de existencia y Representación legal expedido por la CCB, PRE-NIT entregado en la asesoría Especializada CAE, Constancia de titularidad de una cuenta corriente o ahorros de la empresa y los documentos del representante legal, suplente o el apoderado.

A continuación se observa mediante un diagrama de flujo el trámite de la constitución de una organización:

Ilustración 4 Pasos para la Creación de una Empresa

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Sin ánimo de lucro o Con ánimo de lucro	*Modelos de estatutos y Acta de constitución *Minuta – Borrador de la Escritura-Notaria P.
2.	Se registran ante la cámara de comercio	Ya sea una entidad con o sin ánimo de lucro es necesario registrarse ante la Cámara de Comercio. En caso de presentar deficiencias es necesario volver al paso anterior.
3.	PRE - RUT	La cámara de comercio será la encargada de generar un Pre-Rut
4.	Ir a C.C o Notaria	Según la Razón Social sea su razón social dirigirse a la C.C o LA Notaria.
5.	Registra	Se hace el respectivo registro.
6.	Abrir Cuenta y documento de la C.C	Se procede abrir la cuenta bancaria
7.	DIAN	Es necesario dirigirse a la DIAN para obtener el RUT definitivo.
8.	RUT DEFINITIVO	Se obtiene el RUT DEFINITIVO.

Fuente: Creación de los Autores

NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

La normatividad legal aplicable a este numeral la podemos encontrar en la matriz de requisitos legales, a continuación se dará una explicación general y el objetivo que se busca de cada una de ellas. En caso de ser necesaria más profundidad en la normatividad legal, es necesario que se dirija al link descrito en la matriz.

En el siguiente cuadro encontrara la normatividad aplicable al numeral del tema legal.

Tabla 2 Marco Legal para el numeral 4.1 TEMA LEGAL.

LEY / DECRETO / RESOLUCIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	DESCRIPCIÓN
<p>Ley 590 de 2000</p> <p>Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa.</p>	El Congreso de Colombia	Su objetivo es promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a las aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos.
<p>Resolución 139 de 2012</p> <p>Por la cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, adopta la Clasificación de Actividades Económicas – CIIU revisión 4 adaptada para Colombia.</p>	DANE	Se establece la Clasificación de Actividades Económicas – CIIU Revisión 4 adaptada para Colombia.
<p>Resolución 0170 DE 2009</p> <p>Por la cual se declara en Colombia el año 2009 como año de los suelos y el 17 de junio como Día Nacional de los Suelos y se adoptan medidas para la</p>	El Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.	Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de esos fines, igualmente, tiene a su

LEY / DECRETO / RESOLUCIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	DESCRIPCIÓN
conservación y protección de los suelos en el territorio nacional.		carga planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental;

Fuente: Creación de los Autores

3.4. Responsabilidad Legal Y Financiamiento - Numeral 4

Toda entidad certificadora de personas tendrá la obligación de estar cubierta a través de pólizas, las cuales cubrirán las consecuencias dependientes de realizar las actividades en todo el proceso de certificación y los riesgos a los que se verá expuesto, por ello la póliza será la encargada de indemnizar los perjuicios derivados de la responsabilidad civil contractual y extracontractual como consecuencia directa de daños materiales, lesiones personales y/o muerte que se ocasionen siempre y cuando los siniestros ocurridos estén bajo vigencia de la póliza.

Es necesario que el ente certificador de personas conozca los riesgos a los que se verá expuesto en la realización de sus actividades a lo largo del proceso de certificación, es importante que el organismo blinde a su personal humano como su infraestructura y equipos.

Para poder entender que es la responsabilidad civil, primero debemos saber que la responsabilidad jurídica es la obligación que tiene una persona natural o jurídica de asumir las consecuencias de sus hechos, actos o conductas. Esa obligación nace del incumplimiento de un deber jurídico, es decir de una acción o de una omisión, que causa en consecuencia un daño o perjuicio (material o inmaterial).

3.4.1. Responsabilidad Civil Contractual

Es la obligación que tiene una persona de indemnizar o de reparar los daños causados a otra por el incumplimiento de una obligación (ya sea de pagar, hacer o no hacer), proveniente de un contrato, convenio o acuerdo de voluntades celebrado entre el las partes interesadas o involucradas. Entre los elementos de esta responsabilidad están el incumplimiento de un deber contractual y la generación de un daño a raíz de dicho incumplimiento.

Como principio se busca el cumplimiento del contrato; la terminación del contrato y el pago de la cláusula penal, la indemnización de perjuicios o reparación del daño causado a raíz del incumplimiento contractual.

3.4.2. Responsabilidad Civil Extracontractual.

Cuando surge la obligación de indemnizar a quien se le causa un daño, sin que la responsabilidad por tal hecho se genere del incumplimiento de un contrato estamos frente a la responsabilidad civil extracontractual; un ejemplo de la responsabilidad civil extracontractual son los accidentes de tránsito, ya que en estos se generan muchísimos daños no solo a los vehículos sino también a las personas, y es obligación del responsable reconocer los perjuicios que cause, independientemente de la responsabilidad penal que ello genere.

Puede solicitar la indemnización por perjuicios toda persona que haya sufrido un daño en su patrimonio o en un derecho suyo, es decir, que la indemnización no es exclusiva del dueño de la cosa sobre la cual se ha irrogado el daño, sino de cualquiera que ejerza un derecho sobre ella.

Para que exista responsabilidad civil extracontractual se deben cumplir los siguientes parámetros:

- Debe existir un daño provocado sobre una cosa, un derecho o una persona.
- La responsabilidad no debe derivarse de un contrato.
- El daño debe ser imputable a un sujeto o a varios.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

En materia de derecho civil, en el **Artículo 2341 del Código Civil** se consagra la obligación de indemnizar a quien se le haya causado daños. La responsabilidad extracontractual del Estado se encuentra consagrada en el **Artículo 90 de la Constitución Política Nacional**, el cual señala que el Estado debe responder por los daños antijurídicos que le sean imputables; y llevar un control de reparación directa a través del cual el particular puede reclamar la indemnización de los daños causados.

Por otra parte Los Organismos Certificadores de Personas deben contar con la capacidad económica y financiera suficiente para prestar los servicios autorizados como entidad de certificación, tal como lo establece en Gobierno Nacional en el **Artículo 29 de la Ley 527 de 1999**.

3.5. Estructura Del Organismo De Certificación En Relación Con Las Actividades De Formación - Numeral 5.2 Y Sub-Numeral 5.2.3

El organismo de certificación está encargado de demostrar que todos los procesos desarrollados en su proceso de certificación son independientes de las actividades de formación, con el fin de asegurarse de que la confidencialidad, la seguridad de la información y la imparcialidad no están comprometidas.

Como darle cumplimiento:

Para dar cumplimiento al requisito de este numeral será necesario que el ente certificador de personas, posean procedimientos escritos que contengan el desarrollo de sus actividades y por ende las políticas alineadas por la organización y establecidas como mínimo por la norma internacional NTC ISO/IEC 17024:2013.

Como soporte al desarrollo de actividades involucradas el organismo de certificación deberá poseer acuerdos legalmente ejecutables que permitirán garantizar que aspectos como la confidencialidad, la seguridad de la información y la imparcialidad no se verán comprometidas. Estos acuerdos son aplicables a cualquier persona que tenga vínculos laborales, comerciales con el ente

certificador de personas. ([Ver. ACUERDO LEGAL DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS](#)).

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

Para preservar la confidencialidad, seguridad de la información y la imparcialidad se tendrán en cuenta tres leyes las cuales buscan de manera general proteger la información del organismo de certificación de personas como de las personas involucradas en el proceso de certificación. A continuación en la siguiente tabla se mencionara de manera general el objetivo de cada una de ellas, debido a que más adelante se describe específicamente cada una de ellas.

Tabla 3 Marco Legal para el numeral 5.2.3. ESTRUCTURA DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN EN RELACIÓN CON LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

LEY / DECRETO / RESOLUCIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	DESCRIPCIÓN
<p>Ley Estatutaria de 1581 de 2012</p> <p>Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales</p>	<p>El congreso de Colombia</p>	<p>La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades.</p>
<p>Ley 1273 de 2009</p> <p>Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las</p>	<p>El congreso de Colombia</p>	<p>La presente ley tiene por objeto erradicar los atentados contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos</p>

LEY / DECRETO / RESOLUCIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	DESCRIPCIÓN
comunicaciones, entre otras disposiciones.		
<p>Ley Habeas Data Ley 1266 de 2008</p> <p>Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.</p>	<p>El Congreso de Colombia</p>	<p>La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades.</p>

Fuente: Creación de los Autores

3.6. Requisitos Generales Del Personal - Numeral 6.1 Y Sub-Numeral 6.1.6

Todo el personal que actúa y desempeña actividades en nombre del organismo de certificación de personas debe preservar la confidencialidad de la información obtenida o generada durante el desarrollo de las actividades del proceso de certificación, salvo disposición en contrario de la ley o cuando cuente con la autorización del solicitante, el candidato o la persona certificada.

El organismo de certificación de personas debe contar con un procedimiento de confidencialidad ([Ver. PROCEDIMIENTO DE CONFIDENCIALIDAD](#)) donde tendrá entre sus políticas la confidencialidad de la información y su divulgación, así mismo, se verá apoyado por el procedimiento de seguridad ([Ver. PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD](#)) el cual tendrá lineamientos de seguridad de la información y que trabajaran de la mano en el manejo de la información.

Para dar cumplimiento a este requisito el organismo de certificación debe contar con un acuerdo legalmente ejecutable, que especifique de acuerdo a la normatividad legalmente vigente la autorización y divulgación de información confidencial ([Ver. ACUERDO LEGAL DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS](#)), este contara con las políticas de confidencialidad de la información, además contara con un registro donde se autoriza por parte del personal la divulgación de la información en caso de que sea solicitado por la persona. ([Ver. ACUERDO DE CONSENTIMIENTO DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN](#)).

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

Este numeral está basado bajo el aspecto de la confidencialidad de la información y está regida bajo un marco legal de tres normas que buscan proteger la información de datos personales que ha sido almacenada en el proceso de certificación y los derechos de las personas involucradas, salvo cuando la ley lo requiera. En la siguiente tabla se describe las leyes aplicables q este numeral.

Tabla 4 Marco Legal para el numeral 6.1.6. REQUISITOS GENERALES DEL PERSONAL

LEY / DECRETO / RESOLUCIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	DESCRIPCIÓN
Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia	Constitución política de Colombia	Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
Decreto 1377 de 2013 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.	El Presidente de la República de Colombia	Desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

LEY / DECRETO / RESOLUCIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	DESCRIPCIÓN
<p align="center">Ley 1581 de 2012</p> <p>Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.</p>	<p align="center">El congreso de Colombia</p>	<p>Actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.</p>

Fuente: Creación de los Autores

3.7. Contratación Externa - Numeral 6.3 Y Sub-Numeral 6.3.1

El organismo de certificación de personas (OCP) debe tener un acuerdo ejecutable legalmente que cubra los acuerdos, incluyendo la confidencialidad y los conflictos de intereses, con cada organismo que proporciona servicios contratados externamente relacionados con el proceso de certificación.

El acuerdo legalmente ejecutable se puede realizar mediante la elaboración de un contrato en el cual se estipulen las cláusulas donde se especifique la confidencialidad y los conflictos de intereses a los que se puede ver involucrado en la prestación del servicio y la segunda forma es mediante un acuerdo legalmente ejecutado firmado por las partes interesadas, el cual contiene las políticas establecidas por el organismo de certificación de personas en cuanto a la confidencialidad y el conflicto de intereses. Para este proyecto de grado los autores se basaron en un acuerdo legalmente ejecutable. ([Ver. ACUERDO LEGAL DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS](#)).

Con base al aspecto de conflictos de intereses el organismo de certificación de personas debe asegurarse de que el personal que tenga un vínculo laboral o de formación con el OCP no haya incurrido en algún tipo de problema con el personal que esté desarrollando actividades tanto administrativas como en el proceso de

certificación; por esto, es necesario que el organismo de certificación de personas posea un registro de identificación de conflictos de intereses, ([Ver. REGISTRO DE AMENAZAS A LA CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERESES](#)), así también el organismo de certificación de personas tendrá la obligación de identificar las amenazas a las que se verá expuesto en el desarrollo de sus actividades administrativas y del proceso de certificación de personas. Para este proyecto de grado se creó una matriz de identificación de amenazas y conflictos de interés como ejemplo ([VER. MATRIZ DE IDENTIFICACION DE AMENAZAS O CONFLICTOS DE INTERÉS POTENCIALES](#)) esta matriz deberá estar actualizada y en caso de identificar nuevas amenazas, tendrá que crear planes de acción para su mitigación o eliminación de la amenaza.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

La normatividad legal que rige la contratación externa es la **Ley 80 de 1993** con las reformas introducidas por la **Ley 1150 de 2007** la cual expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Esta velará por salvaguardar, controlar y adelantar acciones contundentes en caso de un perjuicio o daño por medio de una indemnización que cubra las garantías estipuladas en los acuerdos de las partes interesadas a través de sus contratos además se deben poseer cláusulas fuertes en caso de incumplimientos. Es obligación del organismo de certificación de personas hacer seguimiento a las actividades contratadas esto se puede lograr teniendo un procedimiento de compras establecido bajo el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

3.8. Registros De Solicitantes, Candidatos Y Personas Certificadas - Numeral 7.1 Y Sub-Numeral 7.1.3

El organismo de certificación debe tener acuerdos ejecutables legalmente ([Ver. Acuerdo legal para veracidad de información entregada](#)). Para requerir que la persona certificada informe a los organismos de certificación, sin demora, sobre cuestiones que puedan afectar la capacidad de la persona certificada para continuar cumpliendo los requisitos de certificación.

El organismo de certificación entre sus funciones tendrá la obligación de hacer seguimiento a las personas que hayan recibido una certificación, esto con el fin de evitar que se pueda generar una certificación que no cumpla con el cien por ciento de los requisitos estipulados por el programa o la competencia que se haya adquirido o desarrollado a demás garantizar las renovaciones de la certificación.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

La **Ley 1266 de 2008 en su artículo 11** nos habla de los requisitos de los operadores de la información, a través de la recopilación de información personal en las bases de datos, esta información debe ser actualizable por el ente de certificación de personas, por eso es necesario tener un acuerdo legal donde la persona certificada brinde la información bajo el principio de la veracidad, y en caso de que no sea así el ente certificador pueda hacer ejecutable el acuerdo y se blinde en caso de una responsabilidad civil.

El **Decreto 1377 de 2013** hace énfasis al tratamiento de la información y la protección de datos personales, este decreto tiene lineamientos e cuanto a la recolección, tratamiento, privacidad, actualización teniendo en cuenta el principio de veracidad.

3.9. INFORMACIÓN PÚBLICA - NUMERAL 7.2 Y SUB-NUMERAL 7.2.1

El organismo de certificación de personas tiene entre sus funciones verificar e informar, cuando sea solicitado si un individuo posee una certificación vigente y valida, así como el alcance de esta certificación, excepto cuando la ley requiera que no se revele tal información.

El organismo de certificación de personas tendrá la capacidad de adoptar los mecanismos necesarios para poder entregar la información solicitada, como lo son páginas web, correo electrónico, software, y por medios físicos entre otros teniendo en cuenta tiempos, eficiencia cantidad de solicitudes.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

El **Artículo 21, del Decreto 1377 de 2013** hace mención al derecho de acceso el cual dicta que los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación.

La **Ley 1266 de 2008** hace mención la organización conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

3.10. Información Pública - Numeral 7.2 Y Sub-Numeral 7.2.4

El organismo de certificación de personas tendrá la facultad de brindar información, incluyendo la publicidad, pero esta debe ser generada de una manera exacta y no inducir a error. El organismo de certificación será quien decida utilizar los diferentes canales de mercadeo con el fin de dar a conocer sus programas de formación de competencias.

El propósito de la publicidad engañosa es mentirle al destinatario final con productos o servicios que no cubren la necesidad para el cual fue adquirido. Las personas que observan una publicidad engañosa por parte de un ente de

certificación de personas crean una idea errónea con respecto al programa de competencia o el servicio de formación que se desea desarrollar, estas pueden ser mediante precios, promesas de mejores empleos o mejores oportunidades entre otras clases de publicidad que existen en el mercado y los cuales si se llevan a la realidad no se están cumpliendo. Esto resultará en que el individuo no está invirtiendo si no que estará gastando su dinero en algo que tiene características diferentes a las que él supone, de acuerdo a lo apreciado en los diferentes medios publicitarios utilizados por el ente certificador de personas.

Ninguna organización tendrá la facultad de reconocer que realiza una publicidad engañosa. Por eso existen diversos mecanismos jurídicos por parte del gobierno nacional que permiten a un juez determinar si una organización o en este caso un ente de certificación de personas incurrieron en este tipo de delito, y si se comprueba que está incurriendo en publicidad engañosa, un juez puede aplicar un castigo.

Es obligación del organismo certificador de personas tener políticas y lineamientos claros de publicidad bajo los diferentes mecanismo de mercadeo con que quiera llegar a los consumidores sin incurrir en publicidad engañosa y creando expectativas altas que no puedan cumplir.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

La normatividad legal Colombiana que regula la publicidad engañosa la podemos encontrar en el **Decreto 3466 de 1982**, Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones, su objetivo es velar por las condiciones de calidad e idoneidad de los bienes y servicios ofrecidos al público son veraces y suficientes. También encontramos la **Ley 256 de 1996** por la cual se dictan normas sobre competencia desleal y su objetivo es garantizar la libre y leal competencia económica, mediante la prohibición de actos y conductas de competencia desleal, en beneficio de todos los que participen en el mercado,

La Superintendencia de Industria y Comercio en su ejercicio de sus funciones de protección al consumidor podrá ordenar la efectividad de las garantías de bienes y

servicios establecidas en las normas de protección al consumidor o las contractuales o imponer las multas sucesivas que procedan de acuerdo con la ley, por incumplimiento de las órdenes de efectividad de garantías emitidas.

3.11. Confidencialidad - Numeral 7.3

Este numeral hace mención a uno de los aspectos más fuertes encontrados en la norma **NTC ISO/IEC 17024:2013** y para dar cumplimiento a este numeral se trabaja de manera general, involucrando todos los sub-numerales aplicables al aspecto de la confidencialidad.

El organismo de certificación de personas en su proceso de certificación, en su sistema de gestión de calidad, y a nivel administrativo debe tener políticas y lineamientos fuertes en base a su aspecto de confidencialidad, apoyados bajo un procedimiento de confidencialidad ([Ver. PRODEDIMIENTO DE CONFIDENCIALIADA](#)) que pide la norma **NTC ISO/IEC 17024:2013**, con el fin de hacer mantenimiento y una correcta divulgación de la información. Para dar apoyo a sus procedimientos y procesos internos el organismo de certificación de personas debe, mantener acuerdos ejecutables legalmente, los cuales brindan un soporte ante posibles actos de vulnerabilidad de la información o quebrantar las cláusulas por parte del personal que preste sus servicios o tenga algún tipo de vínculo con el organismo de certificación, es importante mantener la confidencialidad de toda la información obtenida durante el proceso de certificación y estos acuerdos deben cubrir a todo el personal. ([Ver. ACUERDO LEGAL DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS](#)).

El organismo de certificación de personas debe asegurarse de que la información obtenida durante el proceso de certificación o de fuentes distintas del solicitante, candidato o persona certificada, no se divulgan a una parte no autorizada sin el consentimiento escrito del individuo excepto cuando la ley requiera la divulgación de tal información por lo tanto para dar cumplimiento a este requisito en este proyecto se plantea un modelo de registro de divulgación de la información por parte del titular o dueño de la información. ([Ver. ACUERDO DE CONSENTIMIENTO DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN](#)).

Cuando el organismo de certificación de personas este obligado por la ley a divulgar información confidencial, se debe notificar a la persona afectada la información que se va a proporcionar, salvo que la ley lo prohíba.

Por los lineamientos que pide la norma internacional, adicionalmente los planteados por la normatividad colombiana y los expuestos por el organismo de certificación de personas, es necesario mantener un registro donde se recopile y se puedan actualizar las amenazas que puedan surgir hacia la confidencialidad. ([Ver. REGISTRO DE AMENAZAS A LA CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS](#)).

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

La confidencialidad de la información están regidas bajo dos normas fundamentales la **Ley 1266 de 2008** por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, su objetivo desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales y que se menciona en el artículo 15 de la Constitución Política.

Esta ley nos habla de los principios de la administración de datos, de los derechos que tiene el titular de la información, de los deberes que tienen los operadores y de las fuentes de recolección de la información, así mismo se menciona en caso de existir inconformidades las formas de peticiones de consultas y reclamos, que se debe seguir por parte del afectado.

La segunda ley que ampara el aspecto de la confidencialidad es la **Ley Estatutaria de 1581 de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y su objetivo es buscar desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales basadas en el artículo 15 y 20 de la constitución nacional.

Esta ley estatutaria hace mención a los principios para el tratamiento de los datos personales, de las categorías especiales en la clasificación de los datos según su complejidad, de los derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos, de los derechos del titular y Casos en que no es necesaria la autorización por parte del titular además se tienen en cuenta los procesos para hacer consultas, reclamos.

En esta ley se encuentran los deberes que tienen los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento de la información y en caso de existir negligencias se puede acudir a al título de los mecanismos de vigilancia y sanciones.

3.12. Seguridad - Numeral 7.4

El numeral 7.4 hace referencia a un aspecto fuerte de norma **NTC ISO/IEC 17024:2013** y para dar cumplimiento a este numeral se trabaja de igual manera que el anterior referente a la confidencialidad de una manera general, involucrando todos los sub-numerales aplicables al aspecto de la Seguridad.

El organismo de certificación debe desarrollar y documentar las políticas y procedimientos necesarios para asegurar la seguridad a lo largo de todo el proceso de certificación y debe haber implementado medidas para tomar acciones correctivas cuando ocurren fallas de seguridad.

El organismo de certificación de personas en su proceso de certificación, en su sistema de gestión de calidad, y a nivel administrativo debe diseñar e implementar políticas y lineamientos fuertes en base al aseguramiento de la seguridad, estas políticas deben estar documentadas en un procedimiento de seguridad ([Ver. PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD](#)) el cual es un requisito de la norma **NTC ISO/IEC 17024:2013**.

Con el fin salvaguardar el aseguramiento de la seguridad y una correcta divulgación de la información y brindar apoyo a los procedimientos y procesos internos el organismo de certificación de personas se deben mantener acuerdos ejecutables legalmente, los cuales sirven de soporte ante posibles actos de vulnerabilidad de la seguridad de la información y en dado caso quebrantar las cláusulas por parte del personal que preste sus servicios o tenga algún tipo de

vínculo con el organismo de certificación, es importante mantener la seguridad de toda la información obtenida durante el proceso de certificación y estos acuerdos deben cubrir a todo el personal. ([Ver. ACUERDO LEGAL DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS](#)).

El organismo de certificación de personas entre sus políticas y mecanismos establecidos en el proceso de certificación en la etapa de ejecución de exámenes tiene la prioridad de evitar las tentativas de fraude por parte de sus candidatos, por tal razón debe contar con un acuerdo legal que asegure la seguridad de información y reproducción del material, para este proyecto se tienen un acuerdo legal general para los aspectos y que es sus lineamientos está involucrado el aseguramiento de la seguridad. ([Ver. ACUERDO LEGAL DE CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS](#)).

Por los lineamientos que pide la norma internacional, adicionalmente los planteados por la normatividad colombiana y los expuestos por el organismo de certificación de personas, es necesario mantener un formato donde se recopile y se puedan actualizar las amenazas que puedan surgir hacia el aseguramiento de la seguridad y en caso de identificar una nueva amenaza se deberá realizar una acción correctiva e implementar un plan de acción y su respectivo seguimiento. ([Ver. REGISTRO DE AMENAZAS A LA CONFIDENCIALIDAD, IMPARCIALIDAD, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS](#)).

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

El aseguramiento de la seguridad de la información están regidas bajo dos normas fundamentales la **Ley 1266 de 2008** por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, y su objetivo desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales y que se menciona en el artículo 15 de la Constitución Política.

La **Ley 1266 de 2008** o más conocida como **HABEAS DATA** nos habla de los principios de la administración de datos, de los derechos que tiene el titular de la información, de los deberes que tienen los operadores y de las fuentes de recolección de la información, así mismo se menciona en caso de existir inconformidades las formas de peticiones de consultas y reclamos, que se debe seguir por parte del afectado.

La segunda ley que ampara el aspecto de la confidencialidad es la **Ley Estatutaria de 1581 de 2012**, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y su objetivo es buscar desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales basadas en el artículo 15 y 20 de la constitución nacional.

Esta ley estatutaria hace mención a los principios para el tratamiento de los datos personales, de las categorías especiales en la clasificación de los datos según su complejidad, de los derechos y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos, de los derechos del titular y casos en que no es necesaria la autorización por parte del titular además se tienen en cuenta los procesos para hacer consultas, reclamos. En esta ley se encuentran los deberes que tienen los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento del aseguramiento de la seguridad de la información y en caso de existir negligencias se puede acudir a al título de los mecanismos de vigilancia y sanciones.

Este aspecto de la seguridad también se ve soportado en caso de que el organismo de certificación tenga sus propios diseños por la ley de patentes o derechos de autor.

La tercera normatividad aplicable al aspecto de la seguridad de la información es el **Artículo 15** de la **Constitución Política de Colombia de 1991**, y su objetivo es el de velar por que todas las personas tengan el derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptados o registrados mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Con el fin de prevenir la comisión de actos terroristas, una ley estatutaria reglamentará la forma y condiciones en que las autoridades que ella señale, con fundamento en serios motivos, puedan interceptar o registrar la correspondencia y demás formas de comunicación privada, sin previa orden judicial, con aviso inmediato a la Procuraduría General de la Nación y control judicial posterior dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes. Al iniciar cada período de sesiones el Gobierno rendirá informe al Congreso sobre el uso que se haya hecho de esta facultad. Los funcionarios que abusen de las medidas a que se refiere este artículo incurrirán en falta gravísima, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar.¹⁹

Como tercera normatividad legal aplicable al aspecto de la seguridad se tienen el **Decreto 1377 de 2013** por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, y que con el fin de facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 se deben reglamentar aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales, este último tema referido a la rendición de cuentas.²⁰

Y la última normatividad legal aplicable es la **Ley 1273 de 2009** por medio de la cual se modifica el Código Penal, y se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. En esta ley se encuentran temas de: atentados en contra de la confidencialidad, la integridad y la disposición de los datos, de los sistemas informáticos (atentados y otras infracciones).

¹⁹

http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombi_a.htm

²⁰ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53646>

Dependiendo el grado de complejidad en cuanto software manejados, equipos o maquinaria, procesos de certificación manejados, equipos y maquinaria entre otros, el organismo de certificación está sujeto a integrar nueva normatividad legal aplicable, como ya se mencionó anteriormente este proyecto de grado es una guía general de implementación y es lo mínimo que se debe tener para la certificación de la norma **NTC ISO/IEC 17024:2013**.

3.13. Proceso De Solicitud - Numeral 9.1 Y Sub-Numeral 9.1.2

El organismo de certificación de personas está en la obligación de contar con un proceso de solicitud, con el fin de obtener la información requerida para identificar al solicitante, tal como el nombre, la dirección y otra información requerida por el esquema de certificación. Dependiendo cada esquema de certificación o el desarrollo de la competencia a adquirir, el organismo de certificación estará en la capacidad de ordenar que se realicen diferentes pruebas al solicitante como: pruebas médicas, exámenes de conocimiento, de experiencia entre otros. Esta información es necesaria para poder validar el ingreso del solicitante al esquema de certificación a cursar. ([VER. FORMATO DE CERTIFICACIÓN](#)).

Para este requisito legal el organismo de certificación de personas OCP debe poseer un formato de solicitud para que el candidato lo diligencia con la información requerida, a su vez deberá estar soportado por los documentos estipulados por el organismo como obligatorios y documentos que den credibilidad por lo dicho por el solicitante. El organismo de certificación tendrá la potestad de validar la información suministrada por el solicitante y en caso de anomalías podrá ejercer decisión de tipo legal bajo falsedad en documentos.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

La normatividad legal aplicable a este numeral llamado por la norma como **PROCESO DE SOLICITUD** y en dado caso de verse comprometida la información, se someterá bajo la **Ley Estatuaría 1581 de 2012**, la cual hace mención en su **Título II, PRINCIPIOS RECTORES**, y en su **Artículo 4°** el cual trata sobre los principios de la información, como lo es: el principio de la veracidad

o calidad de la información y el principio de transparencia y obrando bajo el principio de la buena fe, el organismo de certificación de personas estará en potestad de garantizar la veracidad de la información suministrada, y en caso de verse alterada tomar las medidas legales aplicables a la falsedad en documentación y como consecuencia general el solicitante no será admitido ni tenido en cuenta en el proceso de solicitud (anulación).

El OCP en su proceso de solicitud, en su procedimiento o en su reglamento interno, delimitara sus lineamientos al aspecto de falsedad en documentación e información suministrada y sus consecuencias.

3.14. Proceso De Evaluación - Numeral 9.2 Y Sub-Numeral 9.2.5

El organismo de certificación de personas dentro de sus esquemas de certificación debe considerar las necesidades especiales de algunos de los candidatos, con el fin de dar cabida a solicitantes de la formación y certificación con limitaciones físicas, sensoriales, psíquicas, cognoscitivas emocionales o capacidades intelectuales, dentro de lo razonable y lo definido dentro de las políticas establecidas por el organismo certificador y considerando lo contenido en la **Ley 115 de 1994**.

El Organismo Certificador Personas debe contar con un proceso de evaluación ([VER. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN](#)) que tenga en cuenta los lineamientos establecidos en la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 y la Normatividad legal aplicable, teniendo en cuenta las condiciones de los solicitantes, quienes pueden tener necesidades especiales, es decir discapacidades o limitaciones. Las discapacidades de los solicitantes no deben de ser una limitante para el desarrollo de su formación y certificación siempre y cuando se encuentre debidamente soportado y no sea un riesgo para quien lo solicite.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

La ley 115 de 1994 por la cual se expide la ley general de educación, en su **Título III - Modalidades de atención educativa a Poblaciones** describe las necesidades especiales que pueden tener los candidatos o solicitantes de la certificación y las cuales no pueden ser motivo de rechazo por parte del Organismo Certificador mientras no se cuente con una evidencia que compruebe la limitante para la formación y posterior certificación de la persona solicitante.

Este proyecto contiene un ejemplo de procedimiento de evaluación con los lineamientos o políticas exigidas por la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 y tiene en cuenta las necesidades especiales de los candidatos. ([VER. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN](#)).

3.15.Decisión De Certificación - Numeral 9.4.7

Los solicitantes o candidatos de certificación luego de demostrar sus aptitudes y destrezas frente a la formación de las competencias laborales deben recibir a través de una carta, tarjeta u otro medio el certificado que lo acredite para ejercer la actividad laboral correspondiente a su formación. Dicho certificado debe estar firmado digitalmente por un miembro responsable y autorizado por el organismo certificador. Lo anterior se encuentra consignado en el **Decreto 4904 de 2009** – Capítulo III.

De igual forma y para conformidad del cumplimiento legal, los certificados emitidos por el Organismo Certificador deben cumplir con lo establecido en el **Capítulo III de la Ley 527 de 1999** en donde se encuentra establecido el contenido mínimo de los certificados emitidos, además de otras disposiciones referentes al mismo.

Los Organismos certificadores están en la capacidad de crear su propio certificado, el cual es de uso exclusivo de la institución de certificación y tanto certificadores como candidatos no deben hacer mal uso del mismo. Para efectos de conocimiento del diseño de un certificado ([Ver. Diseño de Certificado](#)) el cual fue diseñado y creado por los autores de este trabajo.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

El derecho de obtener la certificación por parte del organismo de certificación va de conformidad con el **Decreto 4904 de 2009** el cual reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, y en su **Capítulo III - Programas de Formación** hace referencia a la expedición de certificados para los candidatos que culminen satisfactoriamente su formación. De igual forma debe ser conforme a lo establecido en el **Capítulo III de Ley 527 de 1999**, donde se encuentran establecidos todos los criterios con los que debe cumplir el certificado, tales como: Nombre, dirección y domicilio del suscriptor, Identificación del suscriptor nombrado en el certificado, El nombre, la dirección y el lugar donde realiza actividades la entidad de certificación, Clave pública del usuario, La metodología para verificar la firma digital del suscriptor impuesta en el mensaje de datos, El número de serie del certificado, Fecha de emisión y expiración del certificado y otras disposiciones adicionales referentes al mismo.

3.16.Suspensión De La Certificación - Numeral 9.5 Y Sub-Numerales 9.5.3 Y 9.5.4

Los Organismos de certificación están en la obligación de realizar acuerdos ejecutables con los candidatos de las certificaciones en donde queda claro para las partes interesadas las políticas establecidas por el ente certificador tales como: en caso de suspensión de la certificación, ([VER. ACUERDO DE ABSTINENCIA DE USO DE CERTIFICACIÓN MIENTRAS ESTE EN SUSPENSIÓN](#)) la persona certificada se abstiene de seguir promocionando su certificación mientras dure la suspensión, además de que, en caso de retirar la certificación, ([VER. ACUERDO DE ABSTINENCIA DE USO DE CERTIFICACIÓN POR RETIRO](#)) la persona certificada se abstiene de hacer cualquier referencia a la certificación. Dichos acuerdos exigen a los candidatos su firma con el fin de garantizar su cumplimiento. Para efectos del cumplimiento de este numeral los acuerdos ejecutables se manejan como un contrato unilateral entre las partes, en donde las personas certificadas se comprometen a no promocionar ni hacer referencia a su certificado en caso de suspensión o retiro de dicho certificado, en caso tal que haya un incumplimiento a lo pactado en el contrato entre las partes

se procederá a sanciones interpuestas en las cláusulas del acuerdo ya mencionado, todo esto de acuerdo a la normatividad legal.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

Para que el **Artículo 2343 del Código Civil Colombiano** sea aplicable, debe haber un incumplimiento de las partes involucradas en el acuerdo ejecutable establecido por el ente certificador y puede llevar a sanciones para quien incumpla lo pactado. Por esto es importante tener en cuenta lo anteriormente mencionado en caso de que se suspenda o retire una certificación a cualquiera de los candidatos de la competencia laboral a certificar.

3.17. Proceso De Renovación De La Certificación - Numeral 9.6

Para el cumplimiento del requisito establecido en este numeral es necesario que antes del vencimiento de la validez de la certificación, los solicitantes certificados realicen las pruebas técnicas específicas y necesarias para verificar que mantienen la capacidad de generar los resultados esperados para la ocupación o competencia para la que fue certificado. Validada dicha competencia el Organismo Certificador está en la obligación de emitir un nuevo certificado con una vigencia nueva. El periodo de renovación de los certificados va sujeto a las políticas y lineamientos establecidos dentro de cada uno de los esquemas de certificación, los cuales se encuentran soportados por la normatividad legal aplicable del ente certificador según sea la competencia a certificar. ([VER. PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.](#))

Para este trabajo de grado no aplica ninguna normatividad que se refiera al proceso de renovación de las certificaciones ya que este proceso depende de cada uno de los esquemas de certificación, pero debe quedar claro que en caso de no realizarse se puede incurrir en una responsabilidad civil contractual, de acuerdo al **Artículo 2343 del Código Civil Colombiano**.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

Para efectos del cumplimiento legal de este numeral se debe tener en cuenta la normatividad legal aplicable al esquema de certificación y puesto que son muchas las competencias laborales que se pueden certificar y además se encuentran soportadas por diferentes leyes, en este trabajo no se tendrán en cuenta, solo se tendrá en cuenta el **Artículo 2343 del Código Civil Colombiano**, el cual es aplicable en caso de incurrir en una responsabilidad civil contractual por omitir los tiempos y procesos de renovación.

3.18. Uso De Certificados, Logotipos Y Marcas - Numerales 9.7.1, 9.7.2 Y 9.7.3

Los Organismos de certificación de personas que proporcionan una marca de certificación están en la obligación de documentar las condiciones de uso de la misma, además deben cumplir con las disposiciones de la normatividad legal aplicable, esto con el fin de gestionar y garantizar adecuadamente el uso debido de los certificados, logotipos y marcas. Para el cumplimiento legal se deben tener en cuenta cada una de las disposiciones legales que se encuentran en: el **Título VI y IX de la Decisión 486 de 2000** (Régimen Común sobre Propiedad Industrial de la Comisión de la Comunidad Andina) y la **Ley 1343 de 2009** (Por medio de la cual se aprueba el Tratado sobre el Derecho de Marcas y su Reglamento). ([VER. ACUERDO LEGAL DE USO DE CERTIFICADOS, LOGOTIPOS Y MARCAS.](#))

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

Para dar cumplimiento al requisito de este numeral será necesario que el ente certificador de personas, posea: los permisos legales de uso de certificados logotipos y marcas; Registro de acuerdo de las partes cumpliendo literales de este numeral; y las acciones correctivas y preventivas por uso indebido de la marca. ([VER. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS](#))

La Normatividad Legal Aplicable es:

Título VI y IX de la Decisión 486 de 2000, contiene información referente a:

- Los Requisitos para el Registro de Marcas.
- Procedimiento de Registro.
- Derechos y Limitaciones conferidos por la Marca.
- Licencias y Transferencias de las Marcas.
- Cancelación del Registro.
- Renuncia al Registro.
- Nulidad del Registro.
- Caducidad del Registro.

Ley 1343 de 2009, contiene:

- Tratado sobre el Derecho de Marcas y su Reglamento.

Para mayor entendimiento sobre las “Marcas” se pueden dirigir a la revisión de las disposiciones que se encuentran en el **Compendio de Doctrina Propiedad Industrial de la Superintendencia de Industria y Comercio**. ([VER COMPENDIO](#))

3.19. Apelaciones Contra Decisiones De Certificación - Numeral 9.8

Para garantizar el cumplimiento de este numeral, el Organismo de Certificación debe tener un procedimiento documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones. ([VER. PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE APELACIONES](#)) El proceso de tratamiento de las apelaciones debe tener en cuenta al menos: el proceso para la recepción, validación e investigación de la apelación, y para decidir las acciones que se tomaran para tratar la misma, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones previas similares; el seguimiento y registro de las apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas; las políticas y los procedimientos que aseguran que todas las apelaciones se tratan de manera constructiva, imparcial y

oportuna y una descripción del proceso para el tratamiento de apelaciones la cual deberá estar a disposición del público sin solicitud previa.

El organismo de certificación debe ser responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso de tratamiento de apelaciones y debe asegurarse de que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso es diferente del que intervino en la decisión objeto de la apelación, además de que la presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela. Por último El organismo de certificación debe notificar formalmente a la persona que apela la finalización del proceso de tratamiento de apelaciones.

Para efectos del cumplimiento de este requisito se deben tener en cuenta cada una de las disposiciones legales contenidas en la legislación, para este caso se tienen en cuenta: la **Ley 314 de 2001** y la **Ley 1480 de 2011**.

NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE

Para el cumplimiento de este numeral se debe contar con:

- Procedimiento para tratamiento de apelación.
- Formato de recepción de apelaciones.
- Formato Acciones Correctivas y Preventivas.
- Procedimiento de acciones correctivas.
- Formato de estado de la Apelación.

Y las disposiciones contenidas en la **Ley 314 de 2001** (Por la cual se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición) y la **Ley 1480 de 2011** (Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones).

Desarrollar una lista de verificación de los requisitos legales asociados a los deberes de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 para tener claridad de todos los elementos necesarios para certificar a las personas.

- Desarrollar una lista de verificación de los requisitos legales asociados a los deberes de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 para tener claridad de todos los elementos necesarios para certificar a las personas.

- Desarrollar una lista de verificación de los requisitos legales asociados a los deberes de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 para tener claridad de todos los elementos necesarios para certificar a las personas.
- Desarrollar una lista de verificación de los requisitos legales asociados a los deberes de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 para tener claridad de todos los elementos necesarios para certificar a las personas.

4. DESARROLLAR UNA LISTA DE VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES ASOCIADOS A LOS DEBES DE LA NORMA NTC-ISO 17024:2013 PARA TENER CLARIDAD DE TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA CERTIFICAR A LAS PERSONAS.

En esta parte del trabajo de grado se consolida la información de los capítulos anteriores, para dar origen a la lista de verificación asociada al cumplimiento de los requisitos legales establecidos en la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013.

Esta lista de verificación pretende seguir los parámetros utilizados en la Norma NTC ISO 19011:2012, como modelo para construirla y que sea aplicada de manera aplicada en un proceso de auditoría interna por el ente acreditador del organismo certificador de personas.

La lista de verificación o chequeo está organizada de manera ordinal paralelamente de los numerales de la norma y tiene en cuenta los requisitos propios y legales asociados a cada uno de los requerimientos asociados a la misma. ([VER. LISTA DE VERIFICACIÓN](#)).

La lista de verificación construida para este trabajo de grado sirve como herramienta para los organismos de certificación de personas que quieran acreditar su esquema ante el ONAC y simultáneamente cumplir con la legislación aplicable.

La Lista de Verificación propuesta para este trabajo de grado da cumplimiento al objetivo general “**Desarrollar una lista de verificación de los requisitos legales asociados a los debes de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 para tener claridad de todos los elementos necesarios para certificar a las personas**” por lo que fue necesario crear un formato llamado “Lista de Verificación” la cual está constituida de la siguiente manera:

Ilustración 5 Encabezado Lista de Verificación

REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTO DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
--------------------	---------------------------	---------------

Fuente: Creación de los Autores

En la primera columna se diligencia el contenido de los numerales de la norma que dan lugar al cumplimiento de los requisitos legales, los cuales son de obligatorio cumplimiento. En la columna siguiente se hace referencia a los documentos y contenido mínimo que deben poseer, para dar cumplimiento a cada requisito de la norma, apoyado en la legislación Colombiana y que pueda ser controlado por una auditoría de acuerdo a la NTC ISO 19011:2012. Por último se encuentra una columna que hace mención a las observaciones la cual debe ser diligenciada por el ente certificador según lo evidenciado en sus auditorías internas o en la preparación de la acreditación ante la ONAC.

Los documentos que se mencionan dentro de la lista de chequeo y que dan cumplimiento a los requisitos de la norma son: procedimientos, registros y acuerdos ejecutables legalmente.

- Los procedimientos planteados por los autores de este trabajo de grado están diseñados bajo los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001:2008 y contienen: objetivo, alcance, definiciones, normatividad, condiciones generales, descripción de actividades y anexos. Y por lo tanto es una metodología que sirve para dar cumplimiento a la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013. Estos procedimientos cumplen con todos los numerales porque contienen los lineamientos y políticas que pide la norma.
- Los acuerdos ejecutables deben contener los lineamientos y cláusulas que apliquen según sea el esquema de certificación y debe tener como mínimo: fecha, firma de las partes interesadas (candidatos, solicitantes, personas certificadas, personal profesional del OCP y personal contratado externamente), sellos, huellas dactilares, versión del documento y especificaciones del contrato o acuerdo. Debe cumplir con la normatividad aplicable y no puede tener tachones ni enmendaduras y debe ser legible.
- Los registros contiene la información requerida según su función o disposición.

La lista de chequeo o verificación es una herramienta completa por que se argumenta en el estudio realizado de la norma y en el cumplimiento de los requisitos presentados en el capítulo 1 y 2, lo cual garantiza la idoneidad y fiabilidad de la misma; el hecho de que haya sido construida con los parámetros de la NTC ISO 19011:2012 garantiza que la estructura es compatible con cualquier proceso de revisión de conformidad.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Respecto al primer objetivo específico de este trabajo de grado, se identificaron y evaluaron los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013 a través de una matriz donde por medio de los “debe” en su texto se esclarecen todos los lineamientos técnicos que deben tener en cuenta las organizaciones certificadoras de personas.
- En relación al segundo objetivo específico de este trabajo, se concluye que a través de la matriz elaborada, se identificó toda la normatividad legal aplicable para la creación y constitución de un organismo certificador de personas.
- La lista de verificación construida facilitará a los interesados la identificación y cumplimiento de la normatividad legal aplicable en el momento de su constitución, desarrollo y acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC).
- La falta de conocimiento de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 – Evaluación de la Conformidad, Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas y el desconocimiento de la Normatividad legal aplicable a los Organismos certificadores de personas actualmente han generado problemas en materia legal a las empresas por daños a terceros que han generado una responsabilidad civil.
- Uno de los aspectos más relevantes en la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 es la confidencialidad, dado que en todas las actividades y documentos pertenecientes al proceso de certificación se maneja información personal de los candidatos, solicitantes y personas certificadas, la cual no debe suministrarse ni divulgarse sin su autorización previa. Los Organismos de Certificación de Personas deben diseñar y realizar acuerdos ejecutables

divulgados, comprendidos y firmados por todas las partes interesadas con el fin de garantizar y salvaguardar la información.

- La imparcialidad es un aspecto destacado dentro de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 dado que las decisiones tomadas dentro del Organismo Certificador de Personas deben de ser objetivas, sin tener sesgo basados en los conflictos de interés o de otra índole que puedan presentarse.
- El Organismo de Certificación de Personas debe diseñar mecanismos que aseguren la seguridad de todos los documentos recopilados dentro de su proceso de certificación con el fin de salvaguardar el contenido de los mismos.
- La lista de chequeo es una herramienta completa por que se argumenta en el estudio realizado de la norma y en el cumplimiento de los requisitos presentados en el capítulo 1 y 2, lo cual garantiza la idoneidad y fiabilidad de la misma; el hecho de que haya sido construida con los parámetros de la NTC ISO 19011:2012 garantiza que la estructura es compatible con cualquier proceso de revisión de conformidad.
- Para una mayor calidad en los procesos administrativos y productivos del organismo certificador de personas, se hace necesario que dicho organismo tenga un Sistema de gestión de la calidad, que ayude garantizar el cumplimiento de los estándares y a satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Este trabajo de grado se complementa con el trabajo de grado “DISEÑO DE UNA GUIA PARA IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS GENERALES PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN CERTIFICACION DE PERSONAS BAJO LA NTC-ISO/IEC 17024:2013” el cual contiene toda la parte operativa requerida para el cumplimiento de la Norma Internacional.
- La larga lista de leyes que existen en Colombia, sumado a su complejidad de interpretación hace difícil la acreditación de los Organismos Certificadores de Personas puesto que no tienen conocimiento de los requisitos legales mínimos con los que deben cumplir en sus esquemas de certificación.

Recomendaciones

- Este trabajo cumplió con los objetivos propuestos, sin embargo es importante recalcar que para el entendimiento de la Norma NTC ISO/IEC 17024:2013 es importante identificar, analizar y evaluar cada uno de los requisitos técnicos y legales que están descritos dentro de la misma.
- Para la conformación y acreditación de los Organismos Certificadores de Personas se recomienda identificar y cumplir a cabalidad todos los requisitos legales aplicables a los esquemas de certificación.
- Para efectos del cumplimiento de los requisitos legales aplicables al desarrollo de esta norma, se recomienda que el Organismo Certificador de Personas cuente con un especialista en temas legales.
- El Organismo Certificador de Personas que desee ser acreditado por la ONAC debe tener pleno conocimiento de la normatividad legal aplicable además debe saber interpretar lo consolidado dentro de la Norma Internacional.
- Las personas naturales o jurídicas que quieran acreditarse como certificador de personas deben de contar con una matriz de requisitos con el fin de darle cumplimiento a todos los deberes de la Norma.
- Los links referenciados en el documento “Matriz de Requisitos y su Cumplimiento” pueden presentar inconvenientes según los cambios presentados en la plataforma de navegación. En dado caso se recomienda copiar el título de la norma en el buscador de internet de su preferencia.
- Todos los Hipervínculos referenciados en ese documento se encuentran en la carpeta Procedimientos, Registros y Matrices.

BIBLIOGRAFÍA

Magnética

- **Decisión 486 de 2000.** Régimen Común sobre Propiedad Industrial de la Comisión de la Comunidad Andina.
- **Decreto 3466 de 1982.** Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 4904 de 2009.** Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1377 de 2013.** Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 y se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 80 de 1993 con las reformas introducidas por la Ley 1150 de 2007.** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- **Ley 115 de 1994.** Por la cual se expide la ley general de educación. Título III - Modalidades de atención educativa a Poblaciones.
- **Ley 256 de 1996.** Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal.
- **Ley 527 de 1999.** Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 590 de 2000.** Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- **Ley 314 de 2001.** Por la cual se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.

- **Ley Habeas Data – Ley 1266 de 2008.** Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1273 de 2009.** Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- **Ley 1343 de 2009.** Por medio de la cual se aprueba el “Tratado sobre el Derecho de Marcas” y su “Reglamento”, adoptados el 27 de octubre de 1994. Compendio de Doctrina Propiedad Industrial - Superintendencia de Industria y Comercio
- **Ley 1480 de 2011.** Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- **Ley Estatutaria de 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Resolución 0170 de 2009.** Por la cual se declara en Colombia el año 2009 como año de los suelos y el 17 de junio como Día Nacional de los Suelos y se adoptan medidas para la conservación y protección de los suelos en el territorio nacional.
- **Resolución 139 de 2012.** Por la cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, adopta la Clasificación de Actividades Económicas – CIIU revisión 4 adaptada para Colombia.

Documental

- Código Civil Colombiano.
- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Normas Técnicas Colombianas para la presentación de trabajo de Grado.
- NTC-ISO 9001:2008, sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.
- NTC-ISO/IEC 17000:2005, Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- NTC-ISO/IEC17024:2013, Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.
- NTC- ISO 19011:2012, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

ABREVIACIONES

EPA	Agencia para la protección Ambiental (Environmental Protection Agency).
IEC	Comisión Electrotécnica Internacional.
ISO	Organización Internacional de Normalización.
OCP	Organismo Certificador de Personas.
ONAC	Organismo Nacional de Acreditación.