



1963

Las normas, una ilusión

2013

6200 normas, una realidad

Seguiremos trabajando por desarrollar herramientas que garanticen productos y servicios que trasciendan fronteras y contribuyan a la generación de confianza en la sociedad, compartiendo el sueño de un mañana y de un mundo, donde el desarrollo sostenible sea una realidad.



2012

# Reporte de Sostenibilidad



La calidad, nuestro compromiso con el desarrollo sostenible





## Contenido



La calidad, nuestro compromiso  
con el desarrollo sostenible

	Para ustedes	3
01	Cada vez estamos más cerca	4
02	Somos ICONTEC Internacional	6
03	Mensaje de nuestra Directora	8
04	Estrategias bien pensadas	10
05	Gobierno corporativo	14
06	Vivimos el Pacto Global	18
07	Generar confianza, nuestro compromiso con Colombia	22
08	Nuestro desempeño organizacional	30
09	Nuestro desempeño social	54
10	Nuestro desempeño ambiental	68
	Anexo - Glosario de sostenibilidad	
	¿Qué opina de nuestro informe?	



La calidad, nuestro compromiso  
con el desarrollo sostenible

## Para Ustedes

Con orgullo queremos compartir nuestro tercer informe de sostenibilidad, donde presentamos los resultados de las actividades durante 2012, en materia de responsabilidad social (RS) y gestión.

En esta oportunidad nos concentramos en desarrollar un reporte de fácil entendimiento. Por lo anterior, procuramos usar un lenguaje más simple para facilitar su comprensión.

En este orden de ideas, decidimos incluir al final un glosario de sostenibilidad. Allí explicamos los términos o las iniciativas más mencionadas en el ámbito de RS, para aportar al entendimiento de las partes interesadas que leen este reporte. El objetivo de esta iniciativa es acercarnos a más personas, exponer de mejor manera quiénes somos y plasmar el aporte que hacemos a la sostenibilidad del país.

Los temas que presentamos fueron definidos por los encargados del proceso de responsabilidad social, en conjunto con el Comité Asesor interno, conformado por la Dirección Ejecutiva y profesionales de otros procesos, dentro de los que se encuentran expertos que representaron a ICONTEC en la construcción de la ISO 26000.

Continuando con la estructura de los años anteriores, decidimos presentar nuestros resultados, a través de las tres dimensiones propias de la sostenibilidad: social, ambiental y económica, sin limitarnos a una guía de indicadores específica. Sin embargo, tenemos como reto para 2013, estructurar nuestro siguiente informe bajo la metodología GRI.

Nos complace presentar este reporte únicamente a través de nuestro sitio web, como una alternativa de mayor accesibilidad para todos y coherente con nuestra intención de contribuir con el cuidado del ambiente. Además, hemos diseñado diferentes escenarios para su comunicación, donde compartiremos estos resultados con ustedes, para de este modo recibir también su retroalimentación. Igualmente, hemos diseñado una encuesta, en la que todos puedan compartirnos su opinión acerca de este reporte, con el fin de que nuestro próximo informe responda a las necesidades planteadas y corresponda a una real escucha de cada una de nuestras partes interesadas.

Este reporte está elaborado para ustedes, que nos leen en este momento y con quienes queremos compartir nuestros esfuerzos en pro de la sostenibilidad.





# 1 Cada vez estamos más cerca

## En el mundo:



- Oficinas Propias
- Representaciones comerciales

## En Colombia:



**E**n ICONEC iniciamos nuestras actividades en 1963. A lo largo de los años y la experiencia, hemos comprendido la importancia de ofrecer nuestros servicios a diversas zonas del territorio nacional y del mundo, para así expandir la cultura de la calidad y la confianza a más lugares del planeta. Por eso, hoy tenemos presencia en 13 países del mundo, y más de 25 ciudades, a escala local. Esto nos brinda la posibilidad de estar cada vez más cerca de quienes nos necesitan.





## 2 Somos ICONTEC Internacional



Además de obrar como el organismo nacional de normalización en Colombia, participamos activamente en el desarrollo de normas de carácter internacional, al ser miembros de los principales organismos de normalización en el mundo, como son la Organización Internacional de Normalización (ISO, por su sigla en inglés), la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y el Congreso de Normas de la Cuenca del Pacífico (PASC).

Somos miembros de IQNet, el organismo de certificación más grande y reconocido en el ámbito mundial, lo cual nos permite estar a la vanguardia en la tecnología de certificación y ofrecer a nuestros clientes un amplio soporte, a través de más de 200 subsidiarias alrededor del mundo, 36 organizaciones miembros y más de 310.000 empresas certificadas, lo que equivale al 30 % del mercado mundial. Esto permite que los certificados de los sistemas de gestión que expedimos puedan contar con una homologación de diferentes organismos de certificación ubicados en varios países como: España, Francia, México, Portugal, Italia, China, Alemania, Grecia, Brasil, Israel, Japón, Turquía, entre otros.

Una de las garantías más importantes que ofrece ICONTEC a sus clientes para la confiabilidad de sus servicios y para la proyección internacional son las acreditaciones, esto es, el aval técnico frente a la suficiencia de las actividades de evaluación de la conformidad en los distintos esquemas. Desde hace muchos años, ICONTEC ha estado al lado de los clientes aportándoles herramientas que faciliten su gestión, es así como seguimos contando con nueve acreditaciones nacionales e internacionales, para las actividades de certificación producto, sistema, cambio climático e inspección; una especializada para la Acreditación en Salud y dos certificaciones para el servicio de Educación.

Contamos con las acreditaciones del ente alemán DAKKS y del estadounidense ANAB, por lo cual las certificaciones de los sistemas de gestión que otorgamos son reconocidas en el exterior, por los 52 miembros más importantes del mundo, que han firmado el acuerdo de reconocimiento MLA del Foro Internacional de Acreditación (IAF), para lograr la aceptación internacional de los certificados y eliminar las barreras del comercio. De igual modo, nuestro servicio de certificación de producto está acreditado en más de 45 sectores por ANSI, organismo de acreditación de Estados Unidos.

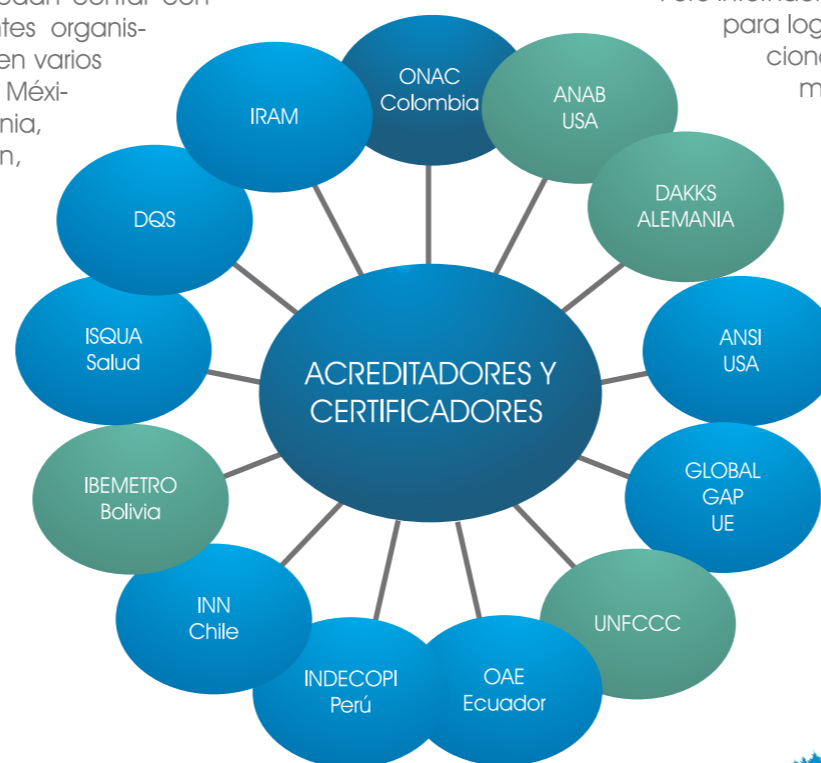
También contamos con las acreditaciones del Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE), del Instituto Peruano de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y del Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN).

Fuimos la primera institución acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para certificar sistemas de gestión, productos, procesos y servicios. El alcance de esta acreditación nos permite ofrecer servicios de certificación en producto bajo normas técnicas voluntarias en más de 34 sectores económicos.

Somos la única entidad latinoamericana acreditada por la Junta Ejecutiva de Mecanismo de Desarrollo Limpio (UNFCCC). Esta acreditación nos autoriza para validar y verificar proyectos de reducción de gases efecto invernadero.

En Acreditación Salud somos el primer organismo latinoamericano acreditado por ISQua, organización de mayor reconocimiento mundial en este sector y que sólo ha acreditado a 15 instituciones en el mundo, siendo ICONTEC la única de habla hispana.

Por nuestras acreditaciones y convenios, y gracias a formar parte de IQNet, podemos ofrecer total respaldo a las empresas y la confianza de que sus certificaciones son válidas en 150 países. Además de estar en 13 países, estos hechos hacen que cada vez más seamos una entidad de carácter internacional.





### 3 Mensaje de nuestra Directora



Apreciadas partes interesadas:

Inicio esta sección invocando a León Tolstói: *"El que hace sufrir al prójimo se perjudica a sí mismo. El que ayuda a los demás, a sí mismo se ayuda"*.

A partir de la participación de ICONTEC INTERNACIONAL en diversos eventos de promoción de ética y cultura de sostenibilidad, llegamos a la conclusión de que el mundo necesita una revolución. Revolución que conlleve un fortalecimiento de la confianza en la sociedad, que nos permita cambiar de raíz todo tipo de conflictos que atentan contra un estilo de vida sano, y principalmente que como seres humanos, nos hace volver los ojos a los demás para construir una sociedad más amable para todos.

Como piedra angular del nuevo direccionamiento de ICONTEC incluimos la sostenibilidad: un tema que despierta en las personas desde las organizaciones, eventos e iniciativas en conjunto, a pensar en los demás y en el mundo que habitan. Con la sostenibilidad construimos humanidad. Como cabeza de ICONTEC, considero que es vital contribuir a que tanto los grupos de interés internos como externos adquieran esta conciencia y contribuyamos todos a tener una mejor sociedad.

La veracidad de la frase célebre del reconocido escritor ruso León Tolstói, se evidencia cuando una organización obtiene beneficios adicionales como

“ Mi compromiso como líder de ICONTEC INTERNACIONAL para el 2013, consiste en motivar, apoyar, promover y contagiar a las personas y a las organizaciones, para que vean la sostenibilidad como un tema de la agenda.”

Señores y señoras, -su colaboración, compromiso y vinculación con la sostenibilidad es estimulante.

consecuencia de su compromiso con la sostenibilidad. En ICONTEC lo comprobamos durante el 2012, y como muestra de ello quiero presentarles nuestro tercer reporte de sostenibilidad.

Aprendimos la importancia de hacer alianzas con otras organizaciones, con las que generamos un mayor impacto al trabajar, por lo que ampliamos nuestra participación en eventos promotores en sostenibilidad. Trabajamos por que organismos internacionales como ISO desarrollaran parte de sus eventos en Colombia, aportando a una mejor imagen de nuestro país. También nos dimos cuenta de que como organismo certificador presente en más de diez países diferentes, nuestra capacidad de impacto y contribución a la sostenibilidad mundial es enorme.

Ofertamos servicios relacionados con la sostenibilidad del planeta y de las organizaciones o individuos, en materia de responsabilidad social; desarrollamos nuevos servicios como la realización de diagnósticos, basados en la Guía ISO 26000; hacemos la verificación externa de los informes de sostenibilidad, según la metodología GRI; realizamos también algunas alianzas con organismos internacionales para la educación en temas de RS y ambientales. Si bien el tema en la mayoría de países donde operamos no está en una etapa madura de desarrollo, sí se hace evidente la importancia del mismo cada día frente a organismos de la sociedad civil más organizados y exigentes.

El presente informe refleja algunos de los resultados mencionados y otros avances realizados durante el 2012, en materia de sostenibilidad. Claramente aún no llegamos al culmen de nuestro compromiso, nos queda mucho por hacer, y el reporte demuestra precisamente eso: lo que hicimos, lo que está en proceso y lo que queremos hacer para el 2013, todo dentro del marco de la responsabilidad social. Pretendemos continuar con nuestro firme compromiso frente a los principios del Pacto Global y la promoción de las siete materias fundamentales de la Norma ISO 26000, que más allá de tratarse de una norma es una guía de los comportamientos responsables que debería tener cada organización.

Mi compromiso como líder de ICONTEC INTERNACIONAL para el 2013, consiste en motivar, apoyar, promover y contagiar a las personas y a las organizaciones, para que vean la sostenibilidad como un tema de la agenda. Señores y señoras, su colaboración, compromiso y vinculación con la sostenibilidad es estimulante.

Los invitamos a leer este reporte, que esperamos encuentren interesante. Aquí compartimos nuestros resultados en sostenibilidad. Nos encantaría que nos retroalimentaran con sus opiniones sobre el mismo.

**María Zulema Vélez**  
Directora Ejecutiva **ICONTEC INTERNACIONAL**



## 4 Estrategias bien pensadas

**D**urante 2012 revisamos por completo nuestra estrategia, para que nos permitiera alinearnos con los nuevos retos, dejando de manifiesto la manera de lograrlos. Es así como la Misión, la Visión, la Política de Calidad, los Principios, los Valores, la Mega y los Objetivos implican retos y contienen lineamientos que nos permitirán llegar al 2020, como una gran empresa de servicios, con enfoque al cliente y como símbolo de confianza.

### Nuestra Visión

Para 2020 seremos un líder latinoamericano con operación global, reconocido por nuestros servicios innovadores y eficientes que generan confianza en la sociedad y desarrollo sostenible para nuestros clientes, a través de la gestión del conocimiento y la responsabilidad social

### Nuestra Misión

Somos una empresa multinacional de servicios que contribuye a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible en las organizaciones; a través de la innovación en normalización, en educación, en evaluación de la conformidad y en metrología, generando valor agregado con nuestro talento humano.

### Los Principios que nos rigen

Cada una de las actividades que desarrollamos en ICONTEC se rigen por los principios de: ética e integridad.

### Nuestros valores corporativos

- Servicio
- Eficiencia
- Confiabilidad
- Respeto
- Flexibilidad
- Compromiso
- Comunicación

### Por unos objetivos claros

#### Mega y Objetivos





# Nuestras estrategias

Las siguientes estrategias nos permitirán alcanzar nuestros objetivos estratégicos; todas en su conjunto buscan contribuir a alcanzar nuestros cinco objetivos:

## Iniciativas Estratégicas



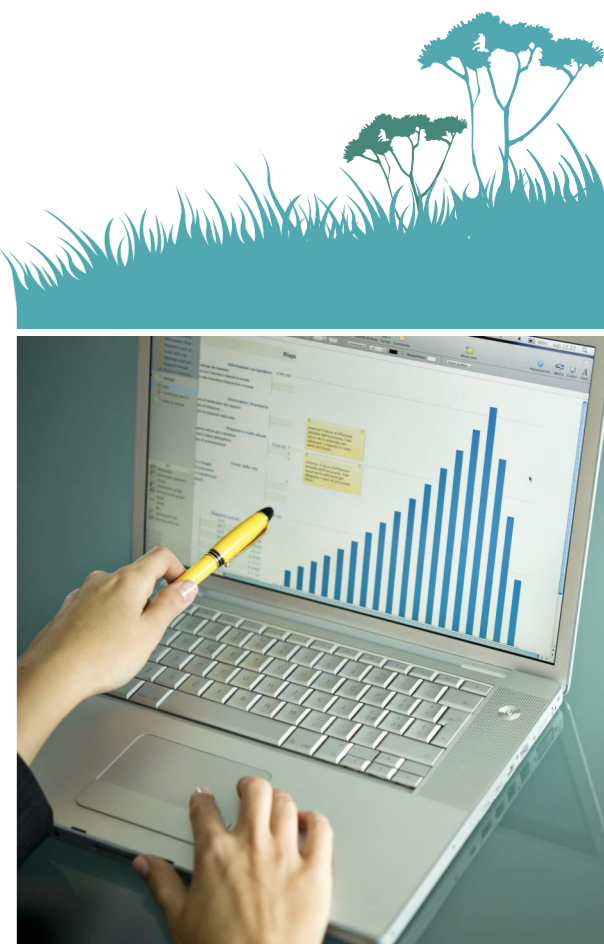
# Nuestro reto estratégico

Con el ánimo de mejorar cada día más, brindando mayor cercanía con los distintos usuarios, se trabajó para fortalecer nuestra gestión en un enfoque por procesos, así, durante 2012, con la orientación de la firma consultora Azurian, diseñamos el proyecto y gran reto organizacional: **Ágora**.

Ágora se le llamaba a la plaza pública donde los antiguos ciudadanos griegos se reunían para deliberar acerca del futuro de su ciudad. Esto mediante un proceso participativo, colaborativo y de trabajo en equipo. Era un espacio donde se trabajaba conjuntamente para lograr un fin común. Para el desarrollo del proyecto todo el personal de las diversas áreas se unió para la búsqueda de tan anhelada meta.

Se han diseñado todos los procesos, centrando nuestra visión en el cliente, con el fin de alcanzar la máxima eficiencia en la prestación de nuestros servicios, siempre bajo la óptica de un trabajo colaborativo y eficiente.

Con el diseño definitivo nos dimos a la tarea de buscar un fabricante del software necesario para hacer este reto realidad. Recibimos cinco propuestas de los tres más grandes fabricantes de software del mundo, de las cuales seleccionamos dos. Durante 2013 presentaremos las propuestas al Consejo Directivo, para continuar avanzando en este gran reto.



**Ágora**  
Un espacio donde se trabajaba conjuntamente para lograr un fin común. Para el desarrollo del proyecto todo el personal de las diversas áreas se unió para la búsqueda de tan anhelada meta.

## 5 Gobierno Corporativo



Parte del Consejo directivo

El código de buen Gobierno Corporativo, aprobado el 31 de diciembre de 2011, orienta nuestro actuar como organización, proponiendo conductas éticas frente a todas nuestras partes interesadas.

En el mismo se conformó la comisión de ética y buen gobierno, organismo encargado de la dirección y revisión del comportamiento ético y socialmente responsable en todas las actividades de ICONTEC. Paralelamente se generaron diversos compromisos para la lucha contra la corrupción y posibles conflictos de interés. A modo de prevención para este tipo de situaciones, cada colaborador (directo o indirecto) firma un código de ética donde se compromete a adoptar como propios los principios de ética e integridad que rigen a la organización. Mediante este compromiso se le da a conocer de antemano a cada colaborador que el comportamiento no ético constituye una falta de carácter mayor.

Como proceso de apoyo para esta gestión, en 2012 le dimos mayor relevancia a nuestros tres comités de imparcialidad, conformados por representantes de diversos sectores: gremios o asociaciones, Gobierno Nacional, sector edu-

cativo, clientes y consumidores finales de los productos y servicios que ofrecen los clientes de ICONTEC. Estos comités se encargan de velar porque no existan conflictos de interés en la prestación de nuestros servicios de evaluación de la conformidad.

Nuestro máximo órgano de gobierno organizacional es la asamblea general de afiliados, en la que tienen cabida las más de 2700 organizaciones afiliadas a ICONTEC. En cada asamblea, el representante de cada organización tiene derecho a voz y voto sin distinción, ni preferencia alguna frente a temas vitales del direccionamiento de ICONTEC.

Nuestro segundo órgano de gobierno es el Consejo Directivo, conformado por 15 miembros principales y sus suplentes, diez escogidos por la asamblea general de afiliados y cinco delegados por el Gobierno Nacional. Su principal labor es velar por el crecimiento sostenible de la entidad, el debido control de la gestión de los directivos y empleados del Instituto y la ejecución eficaz del objeto social de ICONTEC en el marco de su responsabilidad social. El Consejo se encuentra conformado por las siguientes organizaciones:

### Organización

Acueducto Metropolitano de Bucaramanga  
Asociación Nacional de Cajas de Compensación familiar (ASOCAJAS)  
Corporación Universitaria de la Costa (CUC)  
Coservicios  
Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO)  
Fenalco Bogotá  
Industrias Haceb S.A.  
Linde Colombia S.A.  
Postobón S.A.  
Productos Alimenticios Doria  
Ministerio de Agricultura  
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo  
Ministerio de Minas y Energía  
Ministerio de Salud y Protección Social  
Ministerio de Transporte

Tabla1. Composición del Consejo Directivo ICONTEC  
Finalmente se encuentra la Dirección Ejecutiva, la cual está a cargo de María Zulema Vélez Jara, desde enero de 2012.



## Sector Privado

### Principales

<b>Presidente, Héctor Arango</b>	Industrias Haceb S.A.
<b>Vicepresidente, Rodrigo Villa</b>	Coservicios
<b>Álvaro José Cobo</b>	Asocajas
<b>Ludwig Stunkel García</b>	Acueducto Metropolitano Bucaramanga
<b>Carolina Sánchez López</b>	Fenalco Nacional
<b>Guillermo Botero Oviedo</b>	Productos Alimenticios Doria
<b>Esteban Córdoba Velásquez</b>	Postobón S.A.
<b>Vacante</b>	Linde Colombia
<b>Tito Crissien</b>	Corp. Universitaria de la Costa
<b>Raúl Eduardo Gamarra Gómez</b>	Federación Nacional de Comerciantes - Fenalco

### Suplentes

<b>Diego Lizarazo</b>	Siemens S.A.
<b>Néstor Fernández De Soto</b>	Colsubsidio
<b>Luis Hernán Cortés Niño</b>	Comfenalco Santander
<b>Santiago Pinzón</b>	ANDI - Cámara de la Industria de
<b>María Carolina Lorduy Montañez</b>	ANDI - Cámara de la Industria de Alimentos
<b>Juliana Rico Ospina</b>	ANDI - Cámara Industria Automotriz
<b>Jaime Díaz</b>	Corp. Universitaria de la Costa
<b>Vacante</b>	Federación Nacional De Comerciantes - Fenalco

## Sector Oficial

### Principales

<b>Sergio Díaz Granados</b>	Ministerio de Cio. Industria y Turismo
<b>Luis Felipe Torres / Javier Muñoz</b>	Delegado, Mincio. Industria y Turismo
<b>Juan Camilo Restrepo</b>	Ministerio de Agricultura
<b>Elizabeth Gómez</b>	Delegado, Ministerio de Agricultura
<b>Mauricio Santamaría</b>	Ministerio Protección Social
<b>Lenis Enrique Urquijo Velásquez</b>	Delegado, Ministerio Protección Social
<b>Carlos Rodado Noriega</b>	Ministerio de Minas y Energía
<b>Elsa Fernanda Márquez Urrea</b>	Delegado, Ministerio de Minas y Energía
<b>Cesar Peñaloza</b>	Ministerio de Transporte
<b>Luis Fernando Gómez</b>	Delegado, Ministerio de Transporte

### Suplentes

<b>Luis Guillermo Vélez Cabrera</b>	Superintendente De Sociedades
<b>María del Pilar Serrano Buendía</b>	Delegado, Supersociedades
<b>Teresita Beltrán De Ospina</b>	Gerente General Ica
<b>Martha Méndez Arévalo</b>	Delegada, Ica
<b>Blanca Elvira Cajigas de Acosta</b>	Directora Invima
<b>Patricia Díaz Vega</b>	Delegada, Invima
<b>Néstor Fernando Saavedra</b>	Instituto Col. Del Petróleo - Icp
<b>Francia Yaneth Carreño Páez</b>	Delegado Icp
<b>Carlos Alberto Rosado Zúñiga</b>	Director Invías



Parte del Comité de Dirección  
ICONTEC 2012

Nuestro Comité de dirección está conformado por todos los directivos de ICONTEC. Cada director tiene a cargo un área que dirige bajo los criterios éticos y socialmente responsables, encaminados a alcanzar nuestras metas organizacionales de manera transparente y sostenible. No existe discriminación por género, edad, ni en rangos salariales:

### Comité de dirección ICONTEC 2012

Directora Ejecutiva  
 Director Planeación y Gerencia del Desempeño  
 Directora Interinstitucional y de Cooperación  
 Jefe de Control Institucional  
 Director de Normalización  
 Director de Evaluación de la Conformidad  
 Director de Educación  
 Director de Acreditación Salud  
 Director Administrativo y Financiero  
 Directora de Desarrollo Humano

María Zulema Vélez  
 Antonio Suárez  
 Mónica Vivas  
 Gloria Acero  
 Germán Nava  
 Diego Caballero  
 Carlos Pulido  
 Carlos Edgar Rodríguez  
 Ricardo Tobo  
 Linda Carolina Sastoque

Director Comercial  
 Director Regional Centro y Sur Oriente  
 Directora Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero  
 Directora Regional Oriente  
 Directora Regional Sur Occidente  
 Director Regional Caribe  
 Gerente ICONTEC Chile  
 Gerente ICONTEC Perú  
 Gerente ICONTEC Ecuador  
 Gerente ICONTEC Guatemala  
 Gerente ICONTEC El Salvador  
 Gerente ICONTEC Honduras  
 Gerente (E) ICONTEC Panamá  
 Gerente (E) ICONTEC Costa Rica  
 Representante en Republica Dominicana  
 Representante en Bolivia

Leonardo Fuquen  
 Carlos Bahamón  
 Adriana Alonso  
 Gloria Sarmiento  
 Juan Felipe Mora  
 Juan Carlos Martínez  
 Paola Jara  
 Ruth Stella Pérez  
 David Jaramillo  
 Aury Marina Maldonado  
 Patricia Carolina Figueroa  
 Sandra Stella Velásquez  
 Clara Vargas  
 Alix Moya  
 Gonzalo Cano  
 Ximena Peralta

Representante Legal de ISI SAS  
 Representante Legal de CYGA  
 Gerente de Carbontech – Brasil

Ricardo Jiménez  
 Joaquín Mejía Y Andrés Montealegre  
 Mónica Vivas





# 6 Vivimos el pacto global



**F**ormamos parte de la red local del Pacto Global desde 2010. Actualmente somos miembros del Consejo Directivo de esta red y participamos en la mesa de promoción de principios laborales, cuya primera reunión se llevó a cabo en octubre de 2012.

Como parte de nuestra gestión de responsabilidad social, realizamos un auto diagnóstico frente a los diez principios del Pacto Global, mediante la utilización de la herramienta promovida por la red local colombiana. De esta actividad se generaron acciones de mejoramiento y planes de sensibilización, encaminados a fortalecer los temas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

En 2013, vamos a emprender actividades para fortalecer aquellos aspectos en los cuales queremos mejorar y en los que obtuvimos menores calificaciones; igualmente, vamos a ampliar nuestra sensibilización frente a más partes interesadas.

A continuación describimos nuestra postura frente a cada uno de los principios mundialmente aceptados.

## Derechos Humanos

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

En ICONTEC aceptamos la importancia que, como organización, debemos dar al respeto por los derechos humanos reconocidos universalmente y apoyamos plenamente los enunciados en la carta internacional.

Por esta razón, velamos por el cumplimiento y el respeto de los derechos humanos de los trabajadores y demás partes interesadas, y como parte de nuestro compromiso, realizamos capacitaciones a empleados y divulgamos el tema en nuestros medios de comunicación, como la revista 360 Grados que llega especialmente a las familias de nuestros colaboradores.

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

En ICONTEC entendemos que el respeto por los derechos humanos no es solo conocerlos y divulgarlos, es asegurarnos de ser una organización socialmente responsable al manejar la coherencia y el respeto de éstos, asegurándonos de no ser cómplices de actos insolentes o silenciosos que beneficien o afecten el bienestar de los seres humanos.

## Estándares laborales

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

En ICONTEC reconocemos el derecho de libre asociación para todos nuestros colaboradores como un derecho fundamental del trabajo (OIT). Por lo mismo, no tenemos acciones coercitivas ni prohibitivas frente a la libre asociación. En la organización, velamos por la construcción de un diálogo social con esta parte interesada, donde gracias a nuestros distintos espacios de comunicación vertical y mecanismos disponibles, entendemos sus necesidades más relevantes, procurando así cumplir sus expectativas.

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ICONTEC es una organización elegida como una buena opción para trabajar por nuestros colaboradores, dadas las condiciones, la estabilidad laboral y las oportunidades de desarrollo que ofrecemos. Nos aseguramos de ser elegidos libremente y podemos garantizar que ningún colaborador labora en condiciones de trabajo forzado en ninguna de nuestras sedes.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

En ICONTEC nos sentimos responsables por aportar al desafío propuesto por la OIT: La abolición total del trabajo infantil (Informe: "Un futuro sin trabajo infantil"). Contratamos solo a personas mayores de edad, y promovemos que nuestros proveedores también lo hagan.





**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación

En ICONTEC creemos que todas las personas sin importar su credo, género, raza o condición física, pueden aportar a nuestra sociedad. Por lo mismo, seleccionamos o ascendemos a nuestros colaboradores sobre la base de su idoneidad para desarrollar una determinada labor.

En consonancia con los anteriores principios y entendiendo la necesidad de respetar y proteger los derechos de nuestros colaboradores, durante el año iniciamos el proceso de actualización del Reglamento Interno de Trabajo, ajustándolo a las nuevas disposiciones legales y jurisprudenciales pertinentes.

## Medio Ambiente

**Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

En ICONTEC estamos de acuerdo con la gestión ambiental, a partir de un enfoque preventivo propuesto en la declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo. Por esto, medimos el impacto ambiental en algunos de nuestros eventos y realizamos compensaciones.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental.

Para ICONTEC es de vital importancia la generación de una cultura de preservación del medio

ambiente, que fomente la responsabilidad ambiental en nuestras partes interesadas. Por ello, mediante nuestro portafolio de servicios y normas, promovemos el cuidado y la gestión ambientalmente responsable. Realizamos algunas actividades internas para promover una adecuada cultura ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En ICONTEC somos conscientes de que si bien la tecnología es necesaria, de nada nos sirve si genera daños graves al medio ambiente. Por esto, adoptamos algunas tecnologías que nos permiten ser eficientes en temas como el uso del papel o utilización de recursos naturales.

En consonancia con los anteriores principios y considerando que la gestión ambiental no es ajena a la calidad, sino que forma parte fundamental de los aspectos que denotan la excelencia en los procesos de una empresa y el compromiso social que ésta tiene, desde hace casi veinte años en ICONTEC se elaboran normas técnicas para proteger el ambiente. La estructura está conformada por cinco comités técnicos encargados de trabajar en la normalización del aire, el agua, los suelos, las herramientas para la administración del ambiente y los residuos sólidos.

El segundo eje central desde el cual ICONTEC trabaja en la parte ambiental es evaluando la conformidad, a través de la creación y la verificación de referenciales (sello ambiental, huella de carbono, huella hídrica, etc.) que buscan mitigar los impactos asociados al desarrollo económico de las naciones. Esta actividad asegura al comprador que los productos cumplen los requisitos establecidos en Colombia e internacionalmente y que en

todo su ciclo de vida no afectarán el ambiente. Otra actividad de gran importancia es la que desarrollamos como entidad DOE (Designated Operational Entity), única organización latinoamericana acreditada por las Naciones Unidas para validar y verificar los mecanismos de desarrollo limpio asociados a la reducción de emisiones que establece el protocolo de Kioto, cuyo plazo fue ampliado hasta el 2020.

## Anticorrupción

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

En ICONTEC reconocemos la lucha contra la corrupción que Transparencia Internacional (TI) ha mantenido por más de 15 años en diferentes países y entendemos el gran daño que la corrupción ha generado a nuestra sociedad. Por esta razón, incluimos la ética dentro de nuestros principios organizacionales, los cuales no son negociables. Paralelamente contamos con un código de buen gobierno corporativo, que busca garantizar la defensa de los intereses grupales, sectoriales, empresariales e individuales.

### Apoyo a iniciativas locales:

Durante 2012 nos concentramos en aumentar nuestra participación en espacios desarrollados para trabajar temas de sostenibilidad, relacionados con los principios del pacto global, así:

En el segundo semestre de 2012 participamos en la organización del II Congreso de Responsabilidad Social liderado por la Fundación El Nogal, cuyo enfoque principal fue el papel de la ética en el desarrollo de nuestra

sociedad. Nuestra Directora Ejecutiva, María Zulema Vélez, participó como ponente en el panel que discutía la contribución de los sistemas de gestión en la ética organizacional. Con una participación de más de 200 personas, se desarrollaron discusiones que permitieron evidenciar la "crisis ética" que existe en Colombia y cómo, a partir de iniciativas particulares desarrolladas bajo alianzas, podemos generar el impacto necesario para mejorar nuestra sociedad. En el congreso se realizó una rueda de alianzas y proyectos para incentivar este tipo de uniones.

También estamos apoyando al sector financiero en la mesa de trabajo para la gestión de riesgos sociales y ambientales (ARAS), mesa que nace a partir de la firma del protocolo verde, acuerdo firmado por parte de diversas organizaciones del mencionado sector.

En agosto realizamos nuestro IX Foro Internacional de Calidad, en Cartagena, evento que duró tres días. Allí tuvimos representantes de Chile, Argentina, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Perú, República Dominicana y Estados Unidos. El foro giró alrededor de propuestas de integración eficiente de la gestión para el éxito sostenido. Una de las principales conclusiones del Foro fue la importancia de trabajar en pro del desarrollo sostenible, a partir de acciones concretas que no solo mitiguen los impactos generados por las actividades diarias de la empresa, sino que además promuevan la construcción de una mejor sociedad a través de la calidad.





7

## Generar confianza, nuestro compromiso con Colombia



“ En la actualidad, y con la experiencia adquirida al ser organismo delegado oficialmente para esta labor por parte del Gobierno Nacional, continuamos con este trabajo que la verdadera riqueza que genera es la satisfacción de contribuir con el desarrollo de un país. ”

Desde su inicio, ICONTec se creó con una función principal, la de desarrollar las normas técnicas que establecen los requisitos que deben cumplir los productos, los servicios y, en general, las cosas que nos rodean día a día.

Esta labor, que busca desarrollar herramientas para garantizar la seguridad de los usuarios y fortalecer la competitividad de las empresas, nació en 1963, como una iniciativa de 18 dirigentes gremiales, empresarios y personas dedicadas a la academia, quienes pudieron vislumbrar esta necesidad en el país. En la actualidad, y con la experiencia adquirida al ser organismo delegado oficialmente para esta labor por parte del Gobierno Nacional, continuamos con este trabajo que la verdadera riqueza que genera es la satisfacción de contribuir con el desarrollo de un país, pues el desarrollo de normas es una actividad que no genera lucro y que, por lo contrario, requiere una gran inversión por parte de las instituciones que se dedican a ello.

En este país, el proceso de normalización se encuentra a cargo del subsistema nacional de calidad (SNC), adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. ICONTec es reconocido por el gobierno colombiano como Organismo Nacional de Normalización, mediante el decreto 2269 de 1993.

Con la misma confianza, con la que el Estado nos delegó la responsabilidad de ser el ente encargado de este trabajo, el Ministerio de la Protección Social, a través de la Resolución 003557 del 19 de noviembre de 2003, adjudicó el concurso de méritos MPS-03-2003 que nos

asignó como entidad acreditadora para el Sistema Único de Acreditación (SUA), lo cual significa que somos la entidad autorizada por el gobierno para evaluar a las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia y otorgar la correspondiente acreditación en salud, en los casos que se determine.

Estas dos labores constituyen nuestro principal aporte al desarrollo sostenible del país, trabajo que se complementa con la prestación de servicios encaminados al aumento de la competitividad.

Gracias a la normalización, Colombia tiene espacio en los 176 comités de ISO y los 119 comités técnicos de IEC. Allí damos nuestros aportes como país y traemos los beneficios derivados de los aportes de los expertos más reconocidos en el mundo.

Mediante la acreditación salud, velamos por que las entidades de salud centren su gestión en el bienestar y las necesidades del paciente. El gran aporte social es la humanización en la prestación de los servicios de la salud.

Nuestro interés por continuar con el desarrollo de estas actividades ha sido y continúa siendo un aporte a la sociedad colombiana, no buscamos un valor económico, sino la generación de valor social. De hecho, estas dos áreas se sostienen gracias a las otras actividades que desempeñamos principalmente evaluación de la conformidad y educación. Por este motivo, es que cuando una empresa decide respaldar su gestión con nuestros servicios también está aportándole al bienestar y crecimiento del país.



## Así vamos en Normalización

Como organismo nacional de normalización, desarrollamos disposiciones (guías o normas) que responden a las necesidades de la sociedad. Dichas normas o guías tienen como fin la protección al consumidor de productos o servicios, al garantizar la calidad mínima de sus bienes de consumo. De igual manera, están desarrolladas con el fin de mejorar el nivel de competitividad de empresas industriales o comerciales, academia, gobierno, entre otros.

Las disposiciones o normas se desarrollan a partir de un consenso dado entre diversos sectores, mediante un proceso participativo, donde se tienen en cuenta los diferentes intereses y las posiciones con orientación técnica. Si bien el consenso no implica necesariamente unanimidad, sí se tienen en cuenta los intereses más relevantes de la sociedad representados por los diversos participantes.

Nuestra misión en Normalización consiste en formular, publicar e implementar normas de aplicación nacional.

**En 2012 nos propusimos distintos objetivos que dieron resultados como:**

En octubre, por primera vez se llevó a cabo la reunión más importante de ISO, en Colombia: el Comité de Evaluación de la Conformidad (CASCO, por sus siglas en inglés). El desarrollo de esta reunión en el país constituyó un reconocimiento importante, al ser la segunda nación con mayor actividad normalizadora en América Latina. Desde ICONTEC, coordinamos este evento para el cual se dispuso de una inversión de 76.835.000 pesos.

Como parte de nuestro aporte al desarrollo de la competitividad del país participamos en reuniones del TLC en la ciudad de Washington, donde asesoramos al Sistema Nacional de Calidad, de Colombia para trazar acciones que permitan que las empresas nacionales con potencial exportador puedan ingresar al mercado de Estados Unidos. El proceso de identificación de los sectores con perfil exportador constituyó el primer paso para el desarrollo de normas técnicas que permitan el acceso de tales productos al mercado de Estados Unidos. El avance de estas normas forma parte de nuestras metas a mediano y largo plazo.

**Buenas Prácticas Agrícolas:** se realizó la primera actualización de la NTC 5400. Buenas prácticas agrícolas para frutas, hierbas aromáticas culinarias y hortalizas frescas.

**Buenas Prácticas Acuícolas:** se aprobó la GTC 228 Pesca extractiva. Guía para la trazabilidad de la producción primaria en pesca extractiva, desde la captura hasta su primera venta.

**Acreditación en Educación:** se está trabajando en la norma sobre educación básica. Nos encontramos trabajando por mejorar la convocatoria de los comités técnicos.

**Gestión del Riesgo en dispositivos médicos:** se aprobó la NTC-ISO 14971 sobre aplicación de la gestión del riesgo a los dispositivos médicos y reactivos de diagnóstico in vitro.

**Buenas Prácticas Agrícolas:** se realizó la primera actualización de la NTC 5400. Buenas prácticas agrícolas para frutas, hierbas aromáticas culinarias y hortalizas frescas.

**Buenas Prácticas Acuícolas:** se aprobó la GTC 228 Pesca extractiva. Guía para la trazabilidad de la producción primaria en pesca extractiva, desde la captura hasta su primera venta.

**Acreditación en Educación:** se está trabajando en la norma sobre educación básica. Nos encontramos trabajando por mejorar la convocatoria de los comités técnicos.

**Gestión del Riesgo en dispositivos médicos:** se aprobó la NTC-ISO 14971 sobre aplicación de la gestión del riesgo a los dispositivos médicos y reactivos de diagnóstico in vitro.







**Transporte vertical:** se aprobaron cuatro documentos:

**NTC 5926-2:** Criterios para las inspecciones de ascensores, escaleras mecánicas, andenes móviles y puertas eléctricas. Parte 2: escaleras mecánicas y andenes móviles.

**NTC 5926-1:** Criterios para las inspecciones de ascensores, escaleras mecánicas, andenes móviles y puertas eléctricas. Parte 1: ascensores electromecánicos e hidráulicos.

**NTC 2769-4:** Reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores. Ascensores especiales para el transporte de personas y cargas. Parte 4: plataformas elevadoras verticales para el uso por personas con movilidad reducida.

**NTC 2769-5:** Ascensores especiales para el transporte de personas y cargas. Parte 5: salva escaleras y plataformas elevadoras inclinadas para el uso por personas con movilidad reducida.

Frente al tema de sostenibilidad formulamos las siguientes normas:

**NTC 4718 -** Métodos de ensayo para evaluar el desempeño de las propiedades físicas y ambientales de los aislamientos y las chaquetas en alambres y cables para telecomunicaciones.

**NTC-ISO 14021 -** Etiquetas y declaraciones ambientales. auto declaraciones ambientales (etiquetado ambiental tipo II).

**NTC 5911 -** Etiquetas ambientales tipo I. Sello ambiental colombiano. Criterios ambientales para artesanías y otros productos del diseño, elaborados en fibras de enea y junco con tecnología artesanal.

**NTC-ISO 14005 -** Sistema de Gestión Ambiental. Guía para la implementación de un sistema de gestión ambiental por etapas, incluyendo el empleo de la evaluación del desempeño ambiental.

Normas por sector 2012
67 - Tecnología de alimentos
91 - Materiales de la construcción y edificaciones
29 - Ingeniería eléctrica
11 - Tecnología del cuidado de la salud
13 - Medio ambiente. Protección de la salud. Seguridad
01 - Generalidades. Terminología. Normalización. Documentación
23 - Fluidos y componentes para uso general
43 - Ingeniería automotriz
03 - Servicios. Organización y gestión de la empresa. Administración y organización de empresas. Transporte
Otros

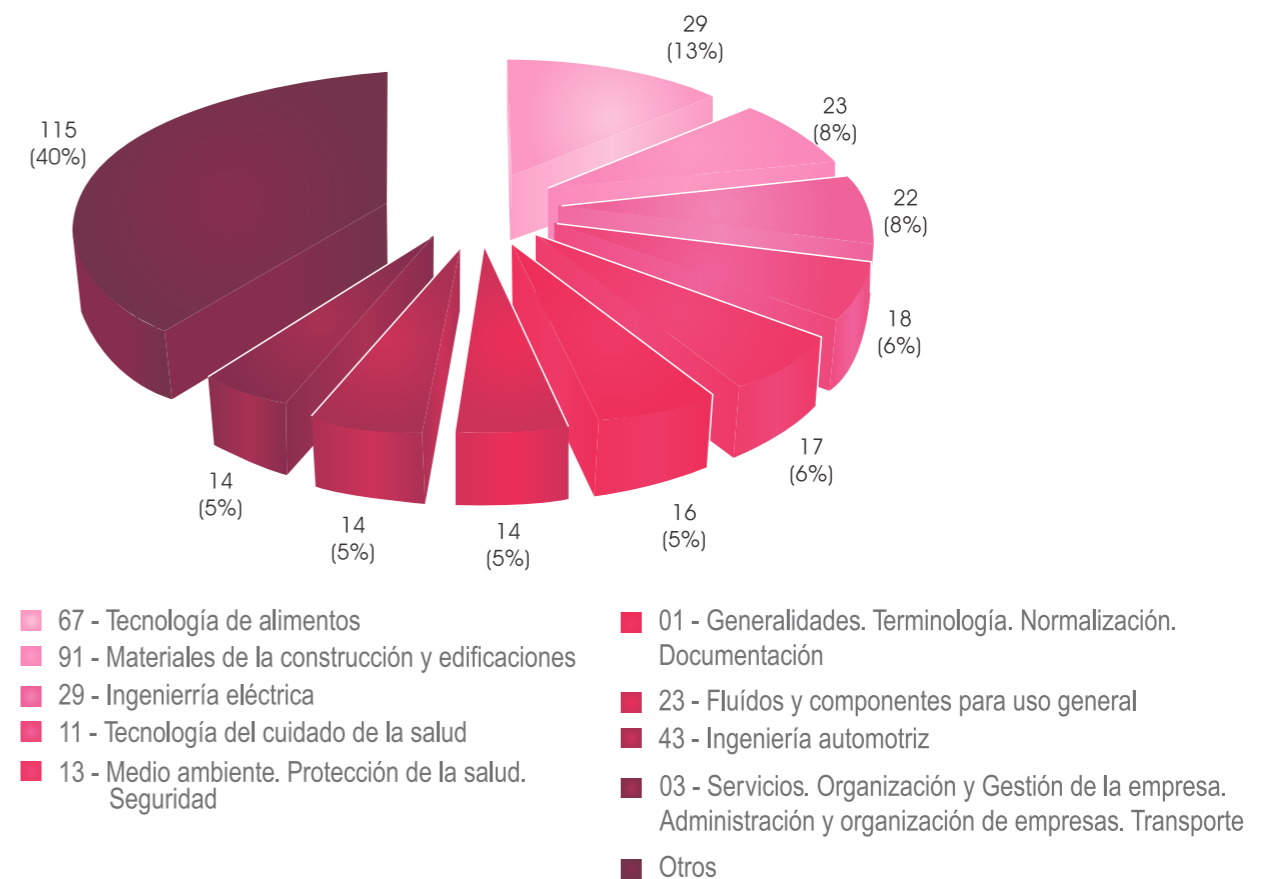
**Para 2013 nos proponemos los siguientes objetivos:**

Desarrollar normas técnicas requeridas por los sectores de clase mundial y los TLC.

Incrementar la participación de representantes de los intereses en el proceso de normalización técnica.

Consolidar la participación de ICONTEC en la normalización internacional en la Comisión Internacional de Electrotecnia (IEC)

Desarrollar una política nacional de normalización en el marco del Convenio con Canadá.



## Un servicio de salud de excelencia, nuestra meta

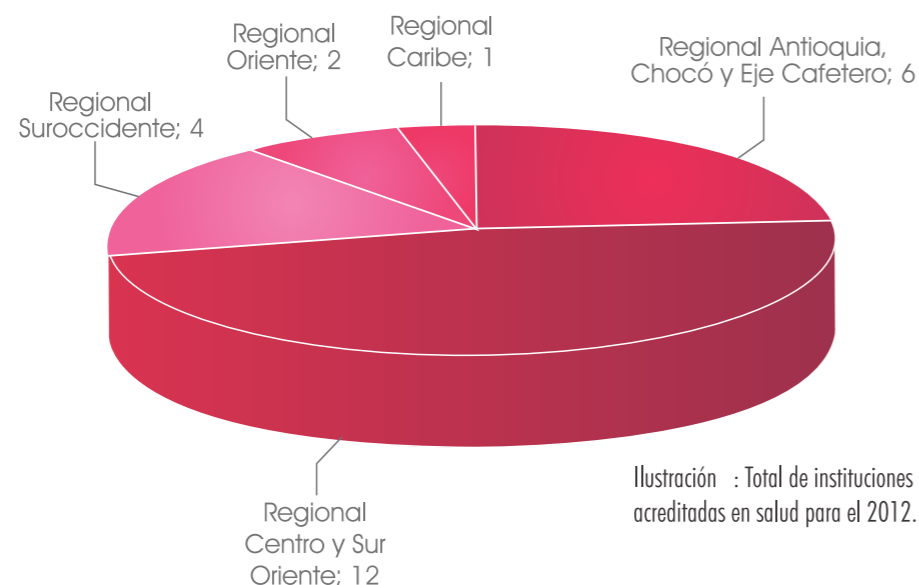
El servicio de acreditación en salud consiste en la evaluación y la certificación a instituciones de la salud (IPS, EPS, entidades adaptadas y otras que voluntariamente decidan acogerse al proceso), en el cumplimiento de niveles superiores de calidad.

Mediante esta acreditación aportamos un beneficio importante a la sociedad colombiana, pues velamos por humanizar el servicio de la salud, centrando el mismo en el usuario y su familia. Paralelamente promovemos prácticas de RS en las diversas organizaciones acreditadas con temas como el de buen gobierno corporativo y ética.

Vale la pena resaltar que continuamos siendo la única institución de habla hispana acreditada por la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud (ISQUA, por su sigla en inglés) respaldo que proporciona confianza de parte de nuestros clientes.

Durante 2012 logramos un crecimiento del 13,63 % de instituciones acreditadas en Colombia, llegando a un total de 25.

Este servicio lo prestamos en cada regional de ICONTEC; el mayor crecimiento se dio en la regional centro y sur oriente con un 48 % del total de instituciones acreditadas:



Dentro del número de organizaciones acreditadas, el 25 % son instituciones de carácter público.

El logro más importante en el año 2012 fue la preparación y realización de la visita de renovación de la acreditación internacional ISQUA, la cual concluyó exitosamente.

Por otra parte, realizamos el proceso de selección y formación de un nuevo grupo de evaluadores de acreditación en salud (en total 20 nuevos evaluadores). Este aspecto es vital para garantizar la oportunidad del servicio, cubrir la demanda de visitas nuevas y de seguimiento y reemplazar evaluadores que se retiran. Con la misma visión, fortalecimos el equipo interno de evaluadores con un profesional nuevo.

Otro de los retos técnicos que adelantamos en 2012 fue el inicio del proceso de transición del modelo dos al modelo tres de estándares de acreditación. En esta actividad realizamos algunas pruebas piloto de evaluación con los nuevos estándares y planteamos al Ministerio de Salud y Protección Social opciones de funcionamiento del modelo evaluativo. En este punto debe resaltarse la inclusión de exigencias de "humanización de la atención en salud" y la definición como requisitos de entrada, de tres documentos: la política de humanización de la atención, el código de ética y el código de buen gobierno corporativo.

Un logro indirecto, pero de mucha importancia para nosotros, son los resultados del Ranking de Hospitales de Latino América de la revista América Economía en cuya tercera versión aparecen los mejores cuarenta hospitales según esa publicación; es relevante mencionar que de las 40 instituciones seleccionadas, 16 son de Colombia y 12 son instituciones acreditadas.

Los retos para 2013 incluyen la renovación del contrato de concesión con el Ministerio de Salud y Protección Social, la posibilidad de expandir algunos de los servicios ofrecidos a otros países de América Latina, incrementar el número de instituciones acreditadas a la fecha, promover el eje de humanización de la atención, obtener la renovación de la acreditación de ISQUA, implementar el modelo de evaluación para la versión tres de los estándares y promover la acreditación en hospitales universitarios, entre otras metas.





8

## Nuestro desempeño organizacional



# Nuestros servicios

En ICONTEC INTERNACIONAL prestamos diversos servicios desempeñando diversos roles, los cuales queremos compartir a nuestras partes interesadas. Somos una organización sin ánimo de lucro que se dedica a educar, a desarrollar y promover normas técnicas y a auditar y certificar empresas que cumplen parámetros específicos frente a diversos temas. La gráfica a continuación resume nuestros roles:



A continuación proporcionamos información más detallada acerca de los servicios que ofrecemos en cada uno de nuestros roles; mencionamos los logros alcanzados durante el 2012 y aquellas metas que nos proponemos para aumentar el valor generado en todos nuestros servicios:

## ¿Qué es Evaluación de la Conformidad?

La evaluación de la conformidad o certificación es la actividad mediante la cual respaldamos que una organización, producto, proceso o servicio cumple los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

La calidad de nuestros servicios de evaluación de la conformidad se encuentra acreditada y respaldada por organismos como el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la Junta Nacional de Acreditación (ANAB) de Estados Unidos, American National Standards Institute (ANSI), la Asociación Alemana de Acreditación (DAKKS TGA), el Instituto Nacional de Normalización (INN) de Chile, el Organismo Ecuatoriano de Acreditación (OAE) y por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) otorgándole a nuestros certificados reconocimiento y prestigio internacional.

Como organismo evaluador de la conformidad tenemos un gran portafolio de servicios entre los que se encuentran: certificación de sistema de calidad o producto, servicios de inspección, metrología, cambio climático, entre otros.

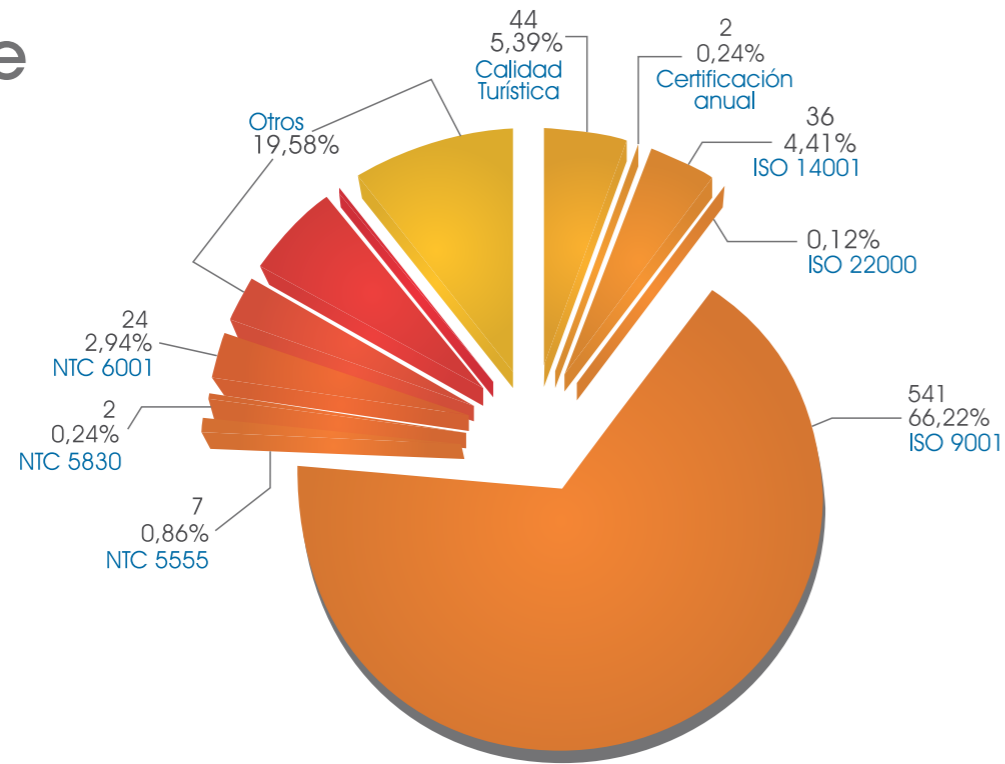
Ver gráficas  
Pág. siguiente



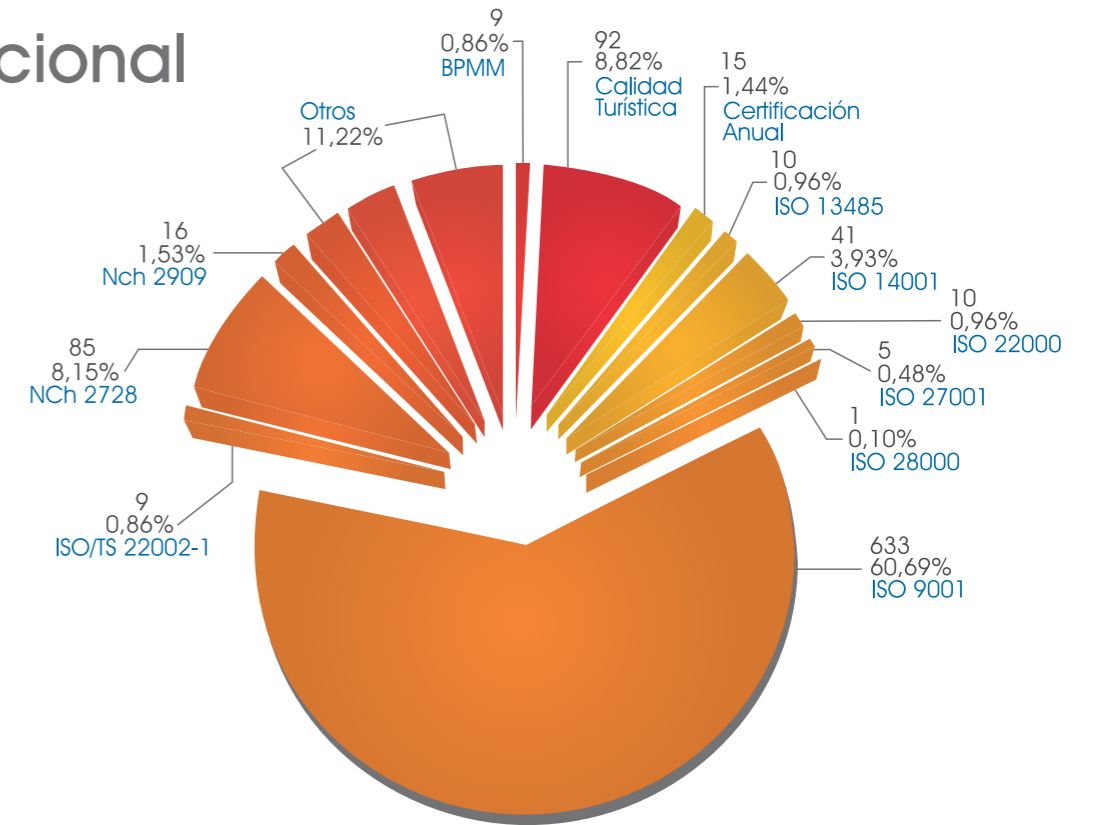
31

Nuestro desempeño organizacional  
Reporte de Sostenibilidad

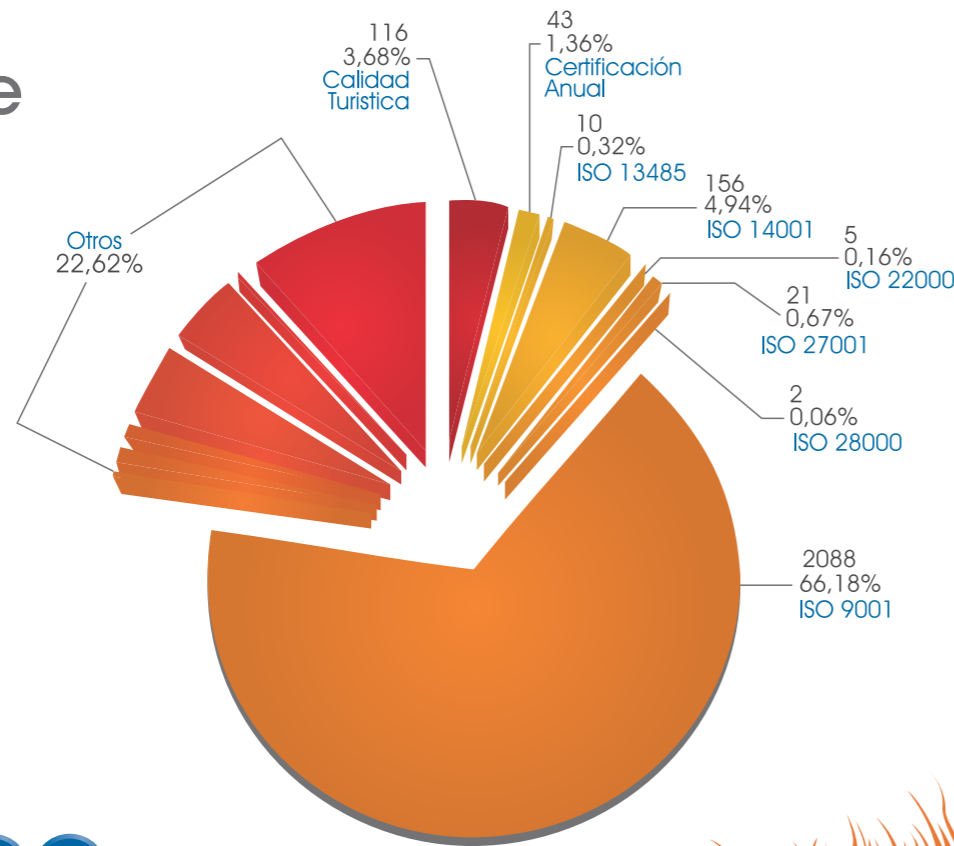
## Caribe



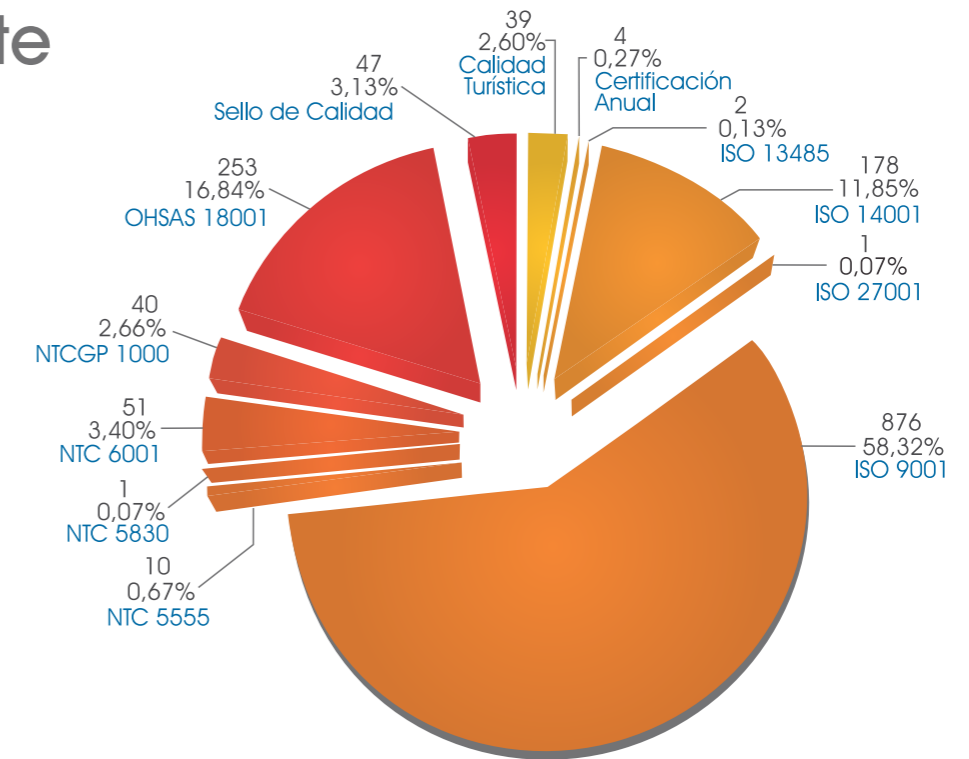
## Internacional



## Centro y SurOriente

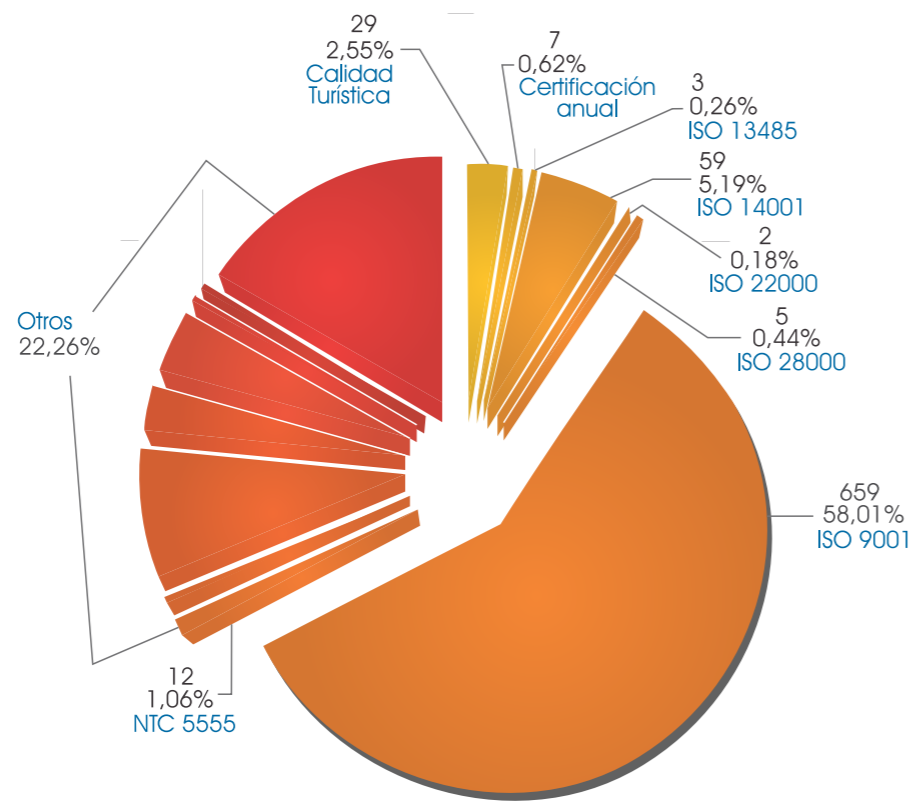


## Oriente





## Sur Occidente



En 2013 esperamos consolidar nuestro modelo de negocio más enfocado al consumidor final siendo sostenibles. Igualmente, trabajaremos por mejorar la manera en que prestamos nuestros servicios, al incluir herramientas tecnológicas y así aumentar los beneficios que tenemos para nuestros auditores, al constituir nuestra principal fuerza de prestación del servicio.

## Inspección, por el cumplimiento de los requisitos

Nuestro trabajo con este servicio puede explicarse con el siguiente ejemplo: una sociedad de transportadores de camiones se acercó a ICONTEC para preguntarnos cómo podíamos ayudarles a que los remolques de sus camiones garantizaran condiciones de seguridad para evitar accidentes en las carreteras y pérdidas económicas para su empresa.

¿Qué hicimos ante esta inquietud? Escuchamos sus necesidades y las convertimos en unos requisitos que debían cumplir estos camiones, así, les ofrecimos una evaluación que permitiera disminuir el riesgo operacional en la carga y que generara valor, mediante la prevención de accidentes. De esto modo generamos un nuevo servicio de inspección, que denominamos "Quinta rueda".

Este mismo procedimiento es el que hacemos siempre con los clientes que llegan solicitándonos servicios de inspección, que consisten precisamente, en escuchar atentamente una necesidad puntual de un sector económico y traducirlo en un servicio hecho a la medida.

La inspección consiste entonces, en examinar, medir, contrastar o verificar las características de un producto, servicio, proceso o instalación para determinar su cumplimiento frente a requisitos específicos, los cuales pueden estar dados o ser contruidos, de acuerdo con las necesidades del cliente.

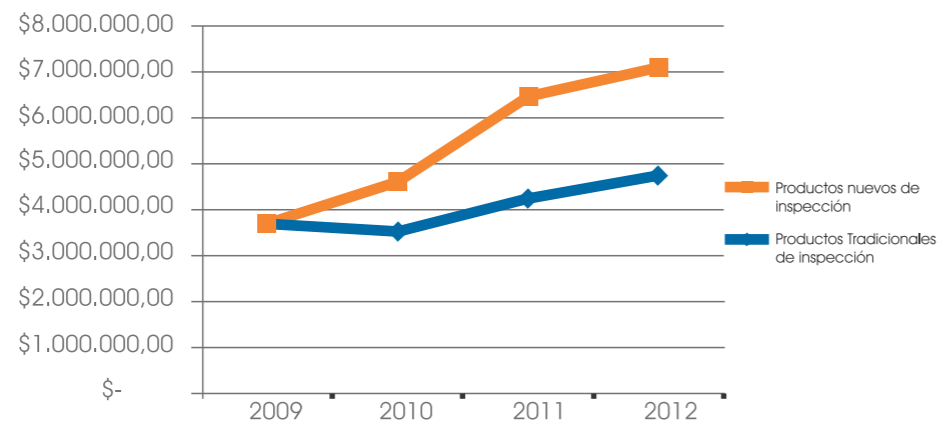
Este tipo de servicios suelen tener gran importancia a lo largo de toda la cadena de valor, ya que se pueden inspeccionar aspectos como la importación, la compra de materias primas, la fabricación, el canal de distribución e incluso la protección de marca.

Durante 2012 logramos alcanzar los retos financieros propuestos. Los dos contratos de servicio más importantes durante este periodo fueron los firmados con Ecopetrol y Exxon Mobil.

Para ECOPETROL prestamos el servicio de evaluación de su canal de distribución; por su parte, para Exxon Mobil, prestamos el servicio de verificación del combustible en cada estación de servicio de combustible líquido y de GNV de su red.



Nuestra estrategia se centró principalmente en la innovación, como lo muestra la siguiente gráfica:



ITEM	2009	%	2010	%	2011	%	2012	%
Productos tradicionales de inspección (1)	\$3.695.243	100,00%	\$3.519.802	76,43%	\$4.229.522	65,40%	\$4.725.658	66,36%
Productos nuevos de inspección (2)	\$0	0,00%	\$1.085.172	23,57%	\$2.237.209	34,60%	\$2.395.319	33,36%
<b>TOTAL</b>	<b>\$3.695.243</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$4.604.974</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$6.466.731</b>	<b>100,00%</b>	<b>\$7.120.978</b>	<b>100,00%</b>
Crecimiento de los ingresos año a año			24,62%				10,12%	

ITEM	INGRESOS 2012	PARTICIPACIÓN %
Conversión de vehículos GNCV y GLP	\$3.337.053,72	46,86%
Estaciones y Talleres GNCV	\$128.367,03	1,80%
Inspección Física de vehículos	\$2.442,00	0,03%
Estaciones combustible líquido	\$992.717,00	13,94%
Productos Nuevos (2)	\$265.078,77	3,72%
Otros productos nuevos de inspección (3)	\$2.395.319,74	33,64%
<b>TOTAL</b>	<b>\$7.120.978,26</b>	<b>100,00%</b>

(1) Cifras con corte a 31 de octubre y proyectadas por promedio diciembre de 2012.  
 (2) (Est. Grandes Consumidores - Escuelas de Enseñanza Auto. - Taxis de Turismo - Plantas de Envasado GLP)  
 (3) (Exxon Mobil - Evaluación de Proveedores - Rumba Segura - Otros SS de Inspección)

Para el 2013 esperamos lograr aumentar el portafolio de nuestros servicios en Colombia e internacionalmente de manera sostenible. Algunos de los servicios que se encuentran en su etapa de planeación son:

- Inspección portuaria: (inspección pre embarque, inspección de equipos para operación portuaria, supervisión de la carga y descarga)
- Auditorías internas con la norma ISO 17025, 17020
- Evaluación de responsabilidad social
- Inspección de ascensores y escaleras eléctricas
- Inspección de piscinas públicas y privadas

## Mitigamos el impacto del cambio climático

El cambio climático es uno de los problemas ambientales globales más graves que enfrenta la humanidad. Ha dado origen al desarrollo e implementación de iniciativas orientadas a limitar las concentraciones de gases de efecto invernadero (GEI) en la atmósfera terrestre. Esta dinámica ha generado un mercado global de carbono, que se ha convertido en excelente instrumento para que las organizaciones de países en desarrollo contribuyan a la mitigación del cambio climático e identifiquen nuevas oportunidades de negocio.

Las organizaciones que deseen participar en este mercado necesitan demostrar la medición exacta, transparente y completa de las emisiones, reducciones o remociones de los gases de efecto invernadero.

En ese sentido, en ICONTEC ofrecemos servicios de validación y verificación de proyectos orientados al Mecanismo de Desarrollo Limpio, (MDL), regulado por las Naciones Unidas en el cumplimiento de los compromisos generados por el Protocolo de Kioto. Esta dinámica ha generado un mercado global de carbono, que se ha convertido en excelente instrumento para que las organizaciones de países en desarrollo contribuyan a la mitigación del cambio climático e identifiquen nuevas oportunidades de negocio.

También prestamos servicios de validación y verificación de proyectos de reducción de GEI bajo los esquemas de mercados voluntarios del carbono, creados por ONG y líderes de negocios que tienen el compromiso de mitigar el cambio climático.

Adicionalmente en ICONTEC realizamos:

- Verificación de los informes de los inventarios de GEI
- Certificación de programas de compensación forestal
- Validación de nuevas metodologías para MDL y mercado voluntario







## Servicios para proyectos orientados a MDL

Los proyectos pertenecientes al Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) generan bonos para el mercado regulado del carbono por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático, CMNUCC.

El Mecanismo de Desarrollo Limpio, creado en el marco del Protocolo de Kyoto, permite que en los países en desarrollo que no tienen compromisos de reducción de gases efecto invernadero, desarrollen proyectos de reducción o captura de estos gases. Estas reducciones pueden ser certificadas y vendidas a aquellos países con compromisos de reducción, para lo cual, el proyecto se debe validar y verificar, con el fin de demostrar que las reducciones se logran en el periodo declarado.

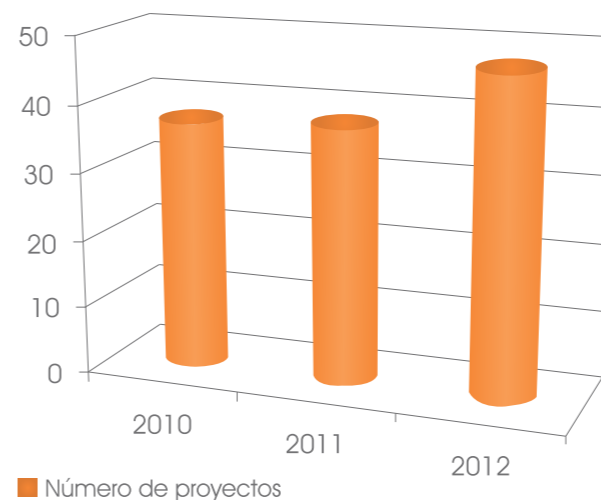
ICONTEC es la primera organización latinoamericana acreditada como Entidad Operacional Designada (DOE, por su sigla en inglés) por la Junta Ejecutiva del MDL perteneciente al CMNUCC para la validación y verificación de este tipo de proyectos en los siguientes sectores:



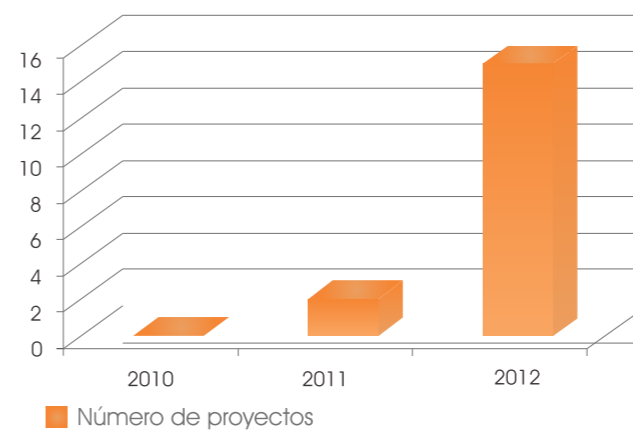
- Industrias de energía (fuentes renovables/no renovables)
- Distribución de energía
- Demanda de energía
- Industrias manufactureras
- Industria química
- Manejo y disposición de desechos



### Validación y verificación de proyectos MDL



### Validación y verificación de proyectos de reducción de GEI



### Certificación programas compensación forestal



Tras pasamos las fronteras de Latinoamérica. A partir de este año logramos prestar servicios en países como Brasil, Vietnam, China, Túnez e India.

Iniciamos con la prestación del servicio de evaluación de cambio climático en el sector de transportes.

Para ampliar nuestra capacidad operativa, aumentamos en número el personal. Hoy el área cuenta con diez colaboradores internos y trece externos. Gracias a esto logramos mejor capacidad de respuesta, que se vio reflejada en la mejor relación con nuestros clientes.

En 2013 trabajaremos por aumentar aún más la prestación de este servicio tan importante para Colombia y el resto del mundo.

Como parte de nuestro compromiso con la innovación, crearemos y lanzaremos al mercado nuevos servicios de cambio climático tales como la certificación de huella de carbono y carbono neutro, inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y compensaciones de emisiones entre otros.



## Precisión, la base de la metrología



**E**n nuestros laboratorios de metrología prestamos servicios de calibración de equipos en dimensional, temperatura, presión, volumen, masas y balanzas y biomédica, este último, mediante alianzas estratégicas a nivel nacional brindando cubrimiento en las variables de mayor impacto para el país.

A través de estos servicios estamos aportando a la competitividad de los mercados colombianos, pues la metrología se convierte en uno de los grandes pilares del Sistema de Calidad para diferentes productos, al garantizar su compatibilidad dimensional a escala mundial. Este tema cobra relevancia en nuestro país por los diferentes tratados de comercio internacional que están vigentes.

Como resultado del gran esfuerzo de nuestro equipo cohesionado, durante 2012 obtuvimos los siguientes resultados:

Mantuvimos la acreditación del laboratorio de dimensional, logrando un resultado muy satisfactorio en la evaluación del ONAC, quien definió su próxima evaluación de seguimiento para 2015, dados los buenos resultados encontrados.

Como consecuencia de los cambios realizados en nuestro laboratorio, logramos consolidar un equipo de gran competencia técnica y compromiso frente a los requerimientos del cliente. Esto se vio reflejado en la disminución en el número de quejas, mejorando el cumplimiento en la entrega de servicios.

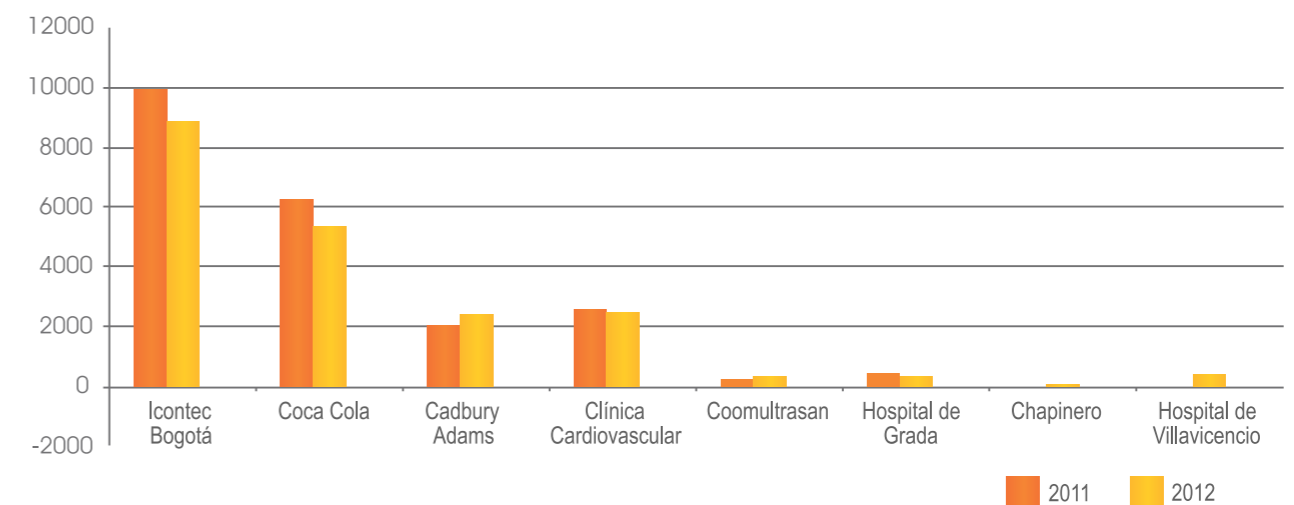
Obtuvimos cuatro nuevos contratos importantes de metrología en diferentes regiones del país con: Hospital Departamental de Villavicencio, Clínica Fundadores de Armenia, Ambulancias AMI de Barranquilla y el manejo de toda la metrología del municipio de Medellín, por una suma total de: 152´680.000 pesos.

Participamos activamente en la difusión de temas de metrología, a través de cinco pasantías en diferentes variables, cuatro charlas, un foro y dos congresos relacionados con temas de metrología para un total de 465 participantes.

En 2012 nos propusimos el reto de acreditar los laboratorios de temperatura, presión y masas y balanzas, y aunque no se logró en su totalidad, sí logramos un avance en la adquisición de diversos equipos patrones. Ajustamos gran parte de los procedimientos necesarios para cumplir esta meta, la cual esperamos alcanzar durante 2013. También avanzamos en la evaluación de adquisición de equipos patrones para el proyecto de metrología biomédica, que se desarrollará durante los tres años siguientes, por disposición organizacional.

Otro reto importante para el próximo año será el crecimiento en el mercado y la continuidad en la participación de diversos eventos promotores y formadores del tema.

### Total calibraciones a diciembre 31 de 2012 laboratorios Bogotá + Contratos



Total calibraciones de Metrología a junio de 2012										
	Icontec Bogotá	Coca Cola	Cadbury Adams	Clínica Cardiovascular	Coomultrasan	Hospital de Grada	Chapinero	Hospital de Villavicencio	Otros	Total
2011	9915	6270	2053	2573	250	420	0	0	178	21,481
2012	8874	5334	2408	2460	323	318	74	390	95	20,181
Crecimiento	-10,53%	-14,93%	17,29%	-4,39%	29,20%	-24,29%			-46,63%	-6,05%







## Con educación promovemos la calidad

**E**n ICONTEC entendemos la educación como un elemento esencial en el desarrollo de las personas y sentimos que contribuimos a la sociedad proporcionando un portafolio de capacitación y publicaciones acorde con las necesidades específicas de nuestros clientes y orientado a promover la calidad desde las aulas.

Mediante los programas educativos que desarrollamos en diversas zonas del país, aportamos al conocimiento de los colombianos para que cada uno logre ser "agente de cambio" en las organizaciones en las que labora, aportando en la generación de la cultura de la calidad.

Precisamente para ampliar nuestro alcance, además de desarrollar programas de manera independiente, lo hacemos a través de alianzas con diversas instituciones de educación superior y alineándonos a las últimas tendencias, ofrecemos capacitación virtual.

En 2012 ampliamos nuestras alianzas con tres instituciones nacionales de educación superior: Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Universidad de los Llanos y la Universidad Católica del Norte. También logramos establecer alianzas internacionales con la Universidad Católica de Valparaíso (Chile) y con la empresa Quara S.A. (Argentina).



Nuestros esfuerzos por permanecer a la vanguardia de las necesidades de formación de los profesionales en el país se vieron recompensados por los resultados obtenidos al final del ejercicio: aumentamos el número de cursos dictados en un 8,46 %, con respecto al año anterior, pasando de 3613 a 3922. Estos datos implican que para 2012 formamos a 96.580 personas, un 10 % más.

### Participantes en especializaciones dictadas por convenios con Universidades

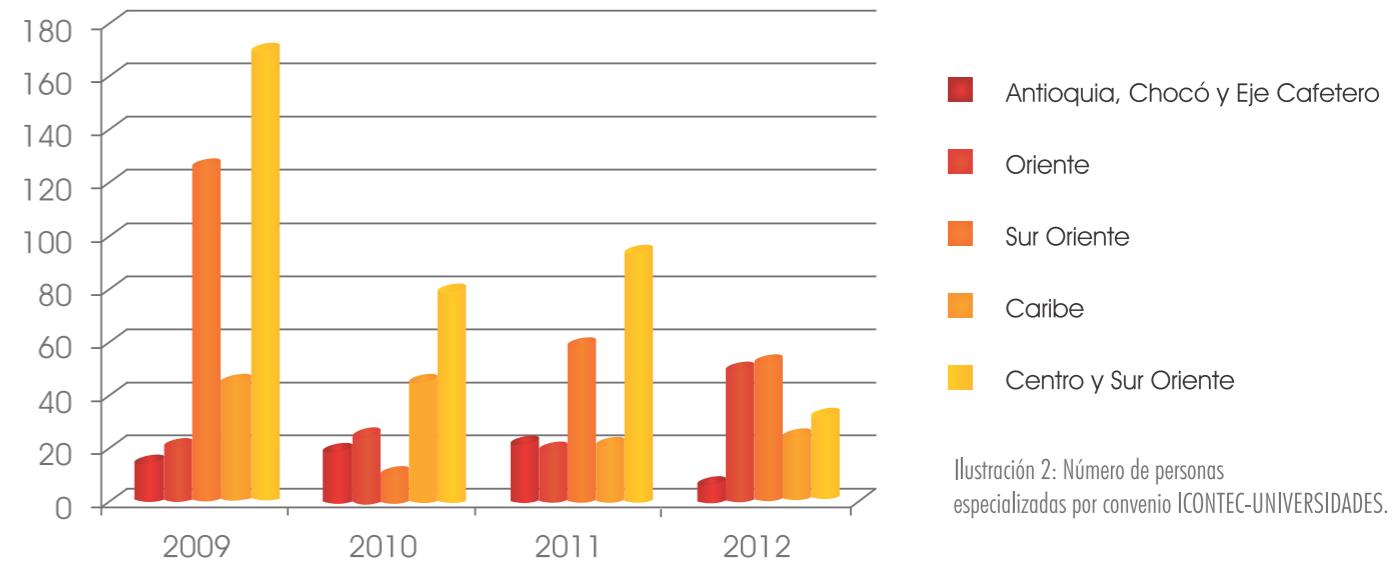
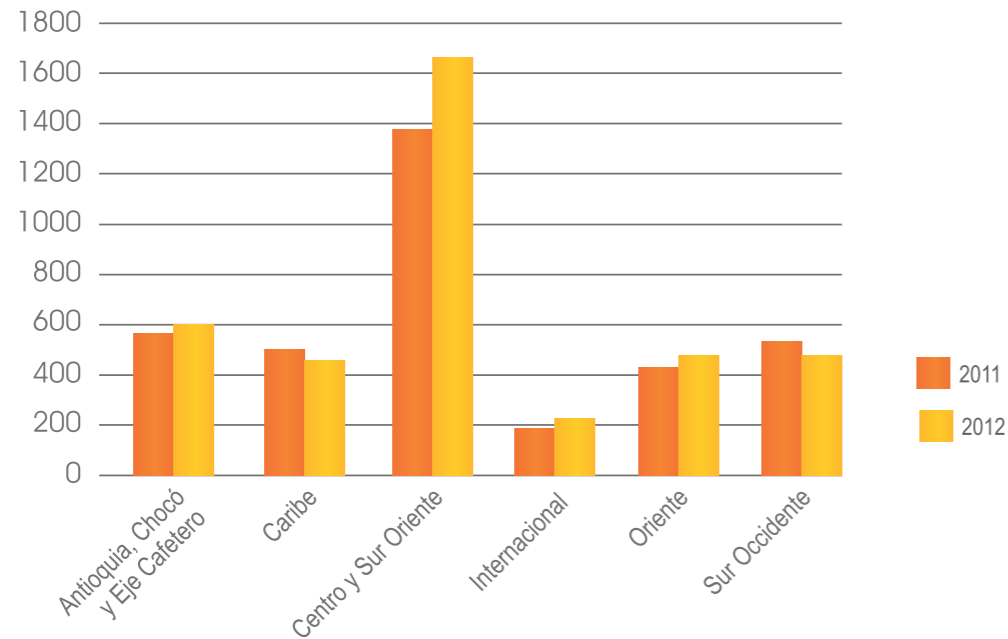
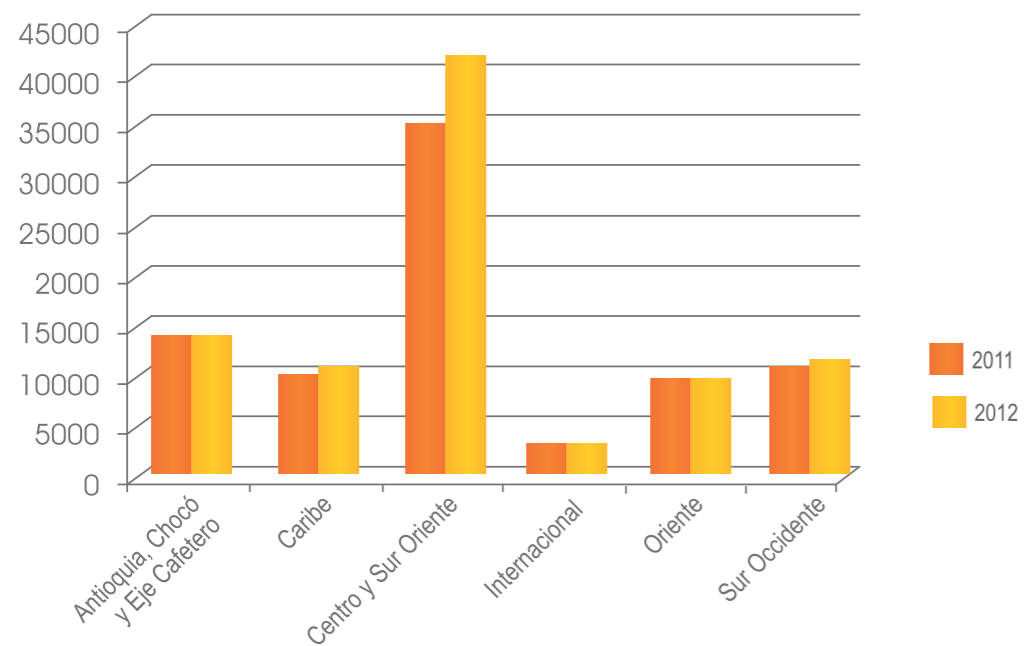


Ilustración 2: Número de personas especializadas por convenio ICONTEC-UNIVERSIDADES.

### Cursos dictados por regional



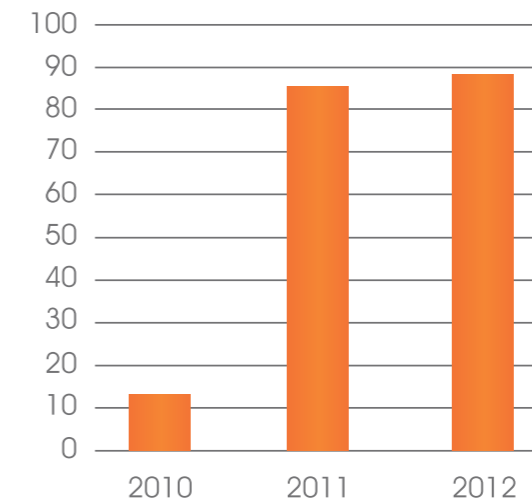
### Participantes en cursos de formación



Participamos en un proyecto investigativo, en alianza con la Universidad Santo Tomás. Así, estudiamos a más de 35 organizaciones públicas que han implementado el sistema de la calidad de gestión pública: NTC-GP1000. Gracias a éste logramos comprobar que la implementación de la norma aporta a la gestión de las entidades públicas, especialmente en el área de direccionamiento estratégico, la gestión por procesos y documental y la contribución de este tipo de gestión a la atención del ciudadano.

Como parte de nuestro compromiso con la promoción de la sostenibilidad, ofrecemos diversas capacitaciones en responsabilidad social. Los temas ofrecidos en este ámbito durante el 2012 fueron: Programa de formación de auditores en Responsabilidad Social con énfasis en SA 8000, programa de gestión de Responsabilidad Social, curso para rendición de cuentas en Responsabilidad Social – GRI, Curso en sistemas de gestión en Responsabilidad Social para directivos. Presentamos a continuación el número de participantes de los cursos de gestión de la RSE. Allí se evidencia claramente el creciente interés por el tema:

### Número de participantes en programa: Sistemas de Gestión RSE



En respuesta a la responsabilidad que tenemos frente a la calidad de nuestros servicios, nos aseguramos de que todos nuestros docentes se encuentren debidamente formados, certificados y actualizados en las disciplinas en que se desenvuelven. También fomentamos la evaluación por parte de nuestros estudiantes sobre la calidad del contenido y la idoneidad de

nuestros cursos, paralelamente evaluamos la debida diligencia de nuestros formadores, respecto a sus expectativas, esto con el fin de mejorar constantemente.

Para 2013 tenemos varios propósitos por cumplir: el primero es ampliar nuestro portafolio con oferta de capacitaciones innovadoras en su contenido y diseño para continuar a la vanguardia de las necesidades de los profesionales colombianos. Adicionalmente planeamos alcanzar un crecimiento de 15 % en las actividades educativas desarrolladas por ICONTEC.





## Compartimos conocimiento a través de nuestras publicaciones

Con el objeto de fomentar la cultura de la calidad en Colombia y satisfacer la creciente demanda de consulta de contenidos, en ICONTEC contamos con un fondo editorial compuesto por normas técnicas colombianas, normas y guías de carácter internacional y otras publicaciones relacionadas con esta materia.

Alineándonos a las últimas tendencias tecnológicas que promueven la reducción del consumo de papel, ofrecemos nuestros productos también en formato electrónico. Contamos con un centro de documentación en nuestra sede principal para la consulta gratuita de las normas.

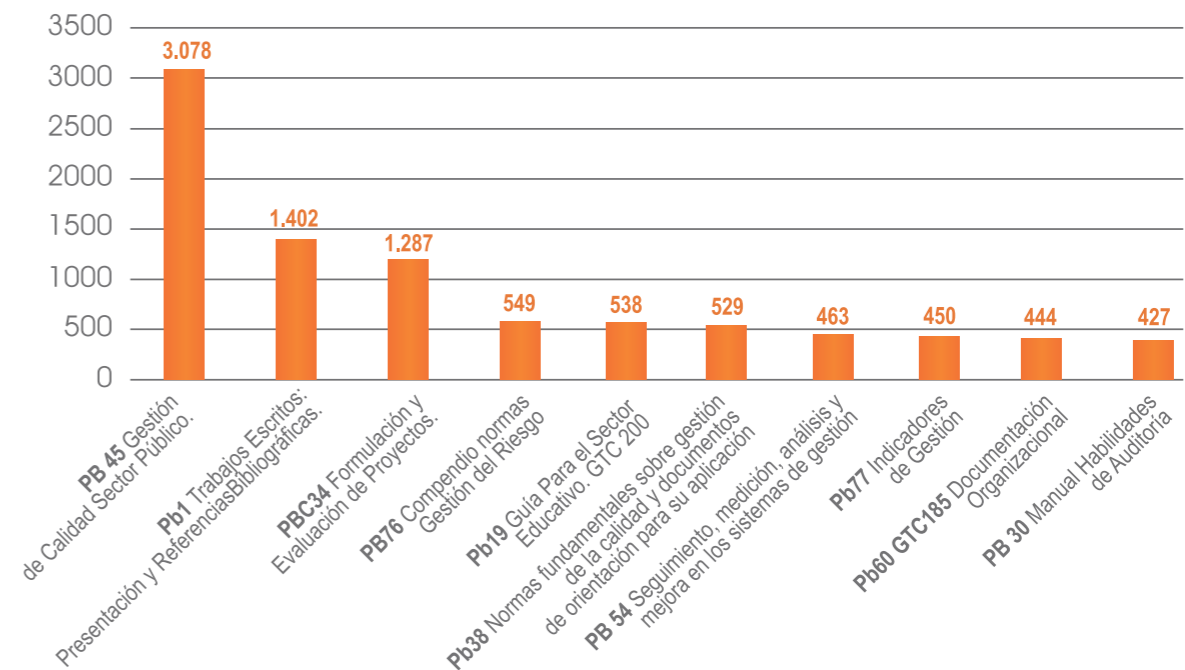
Una muestra clara del crecimiento de esta tendencia la percibimos en el aumento de las ventas del servicio (e-normas) en un 50 %.

3,078	<b>PB 45</b>	Gestión de calidad sector público
1,402	<b>PB 1</b>	Trabajos escritos: presentación y referencias bibliográficas
1,287	<b>PBC 34</b>	Formulación y evaluación de proyectos
549	<b>PB 76</b>	Compendio normas gestión del riesgo
538	<b>PB 19</b>	Guía para el sector educativo...GTC 200
529	<b>PB 38</b>	Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación
463	<b>PB 54</b>	Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión
450	<b>PB 77</b>	Indicadores de gestión
444	<b>PB 60</b>	GTC185 Documentación organizacional
427	<b>PB 30</b>	Manual habilidades de auditoría

En noviembre participamos con nuestro portafolio de libros y textos, en la mayor reunión del mundo editorial en español: la Feria internacional del libro de Guadalajara. Este evento fue el escenario para futuras alianzas de coediciones con editoriales internacionales.

Otro gran logro, en este sentido, fue la reunión y puesta en estudio de cuatro de nuestras publicaciones, para ser consideradas dentro de las que el estado mexicano adquirirá para su distribución en todas las instituciones educativas del vecino país.

### Unidades con mayor rotación (31 de diciembre de 2012)



Esperamos que 2013 sea un año lleno de cambios, pues trabajaremos por consolidarnos como una editorial reconocida en Colombia.

También nos esforzaremos por llevar nuestros centros de documentación a diversas universidades de la capital para poner al alcance de los estudiantes los documentos normativos (en un inicio, con un alcance local y según el éxito de éste, se contemplará su expansión).

Finalmente esperamos aumentar nuestra oferta en cuarenta nuevos títulos, a través de alianzas con autores y otras editoriales de carácter nacional e internacional. Buscaremos que el contenido de sostenibilidad y responsabilidad social se encuentre en algunos de nuestros libros.







## Nuestras cifras

En materia económica, 2012 fue un año de transición para ICONTEC.

Los activos totales crecieron en un 34 %. Este importante crecimiento se debió en su mayor parte a un fuerte incremento en las valorizaciones (82 %), llegando a \$24.881,3 millones. Esta situación se presentó por un crecimiento en el valor comercial de los inmuebles propiedad de ICONTEC. Las propiedades tuvieron un crecimiento de 5,8 % explicado especialmente por la adecuación del tercer piso en nuestra sede en Bucaramanga. Aun cuando la cuenta de deudores creció en un 14,1 % respecto al año 2011, la rotación de cartera llegó a 44 días.

Los cargos diferidos (\$941,0 millones) corresponden en su mayoría a erogaciones para el proyecto "Ágora" en su etapa de diseño y que tiene como objetivo cambiar el modelo de gestión y de base tecnológica en ICONTEC. Igualmente se efectuaron anticipos para la implementación de un módulo de costeo y de un nuevo sistema de indicadores de gestión por procesos.

El pasivo total tuvo un incremento del 40,4 % debido en su mayor parte a un aumento en las obligaciones financieras (Pasivo no corriente, 140,7 %). Los recursos solicitados se destinaron para la adquisición del predio en la zona norte de Bogotá, para la adecuación de oficinas, igualmente para la fase de diseño del proyecto Ágora y por el aumento en la operación. El Fondo social (patrimonio) tuvo un incremento importante debido al mencionado aumento de las valorizaciones y al aumento en las asignaciones permanentes generado en el excedente del año 2011.

Mientras los ingresos operacionales crecieron un 6,9 % frente a 2011, los costos operacionales crecieron en un 13,6 %. Esto llevó a una pérdida operacional de \$1.346,0 millones. En cuanto a los ingresos, se dio un interesante crecimiento en las ventas de certificación de producto (27,7 %) pasando de \$3.326 millones en 2011 a \$4.247 millones en 2012. Igualmente los servicios de educación (10,9 %) pasando de \$9.989 a \$11.078 millones y el servicio de



cambio climático (74,1%) pasando de \$1.016 a \$1.768 millones. En cuanto la operación de ICONTEC Servicios Industriales (servicios de inspección), las ventas pasaron de \$2.156 a \$2.961 millones (37 %). En agosto 2012 celebramos el foro internacional en Cartagena, con una facturación de \$815 millones. En ingresos no operacionales se destaca un importante crecimiento en los fondos provenientes por utilidades y servicios prestados a nuestras filiales en el exterior (106,6 %) pasando de \$526 millones en 2011 a \$1.087 millones en 2012.

En los gastos operacionales tuvimos un incremento importante en pagos laborales, pasando de \$20.124 a \$22.817 millones. Hubo un incremento de 59 cargos en la planta de personal interno para reforzar la estructura de áreas de soporte como la mesa de ayuda para los servicios de certificación, Dirección de Desarrollo Humano, Control Institucional, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Planeación y Gerencia del Desempeño. Reforzar estos grupos nos dará una base sólida para soportar la venta y la operación de ICONTEC para los años futuros. Las cuentas de honorarios tuvieron un crecimiento del 11,5 % explicado por el aumento en la operación de cambio climático y certificación de producto. En ese orden de ideas, también crecieron los gastos de viaje, en razón al crecimiento de los servicios mencionados y a una mayor presencia del nivel central en el apoyo en las opera-

ciones. El gasto por provisión de deudas pasó de \$89 millones a \$309,8 millones debido a que se castigó un mayor volumen y se dejó una mayor provisión para iniciar 2013. Sin embargo, el porcentaje de castigo sobre las ventas se ubicó en 0,31 %, lo cual es muy bueno respecto de una cartera sensible para el tipo de servicios que prestamos. La depreciación por equipos y propiedades aumentó en un 32,3 % por el incremento observado en dichas propiedades en los últimos años. Debido a la realización del foro internacional en Cartagena, se contabilizaron cuentas por \$808 millones que incluyen otros eventos independientes al mencionado. Los gastos no operacionales tuvieron un incremento de 6,5 %, dentro de los cuales, los gastos financieros crecieron en 34,8 % producto de la financiación comentada anteriormente.

Para 2013 esperamos generar un excedente neto de \$1.700 millones, con un excedente operacional de \$799 millones. El presupuesto de ventas es de \$54.583 millones con un crecimiento de 8,8 %, en donde se destacan los crecimientos en servicios de Inspección (14,6 %), Normas y Publicaciones (29,6 %), Educación (7,8 %).

Esperamos que los gastos operacionales crezcan en un 4,7 %. Nuestro reto es aprovechar la estructura que fue implementada en 2012, así como una optimización en los gastos por honorarios y gastos de viaje.



En cuanto a ventas, esperamos que éstas sumen US\$ 34,5 millones, con un crecimiento del 10,4 %. Las inversiones por efectuar en 2013 se concentrarán en la adecuación de los precios en la zona norte de Bogotá para el equipo comercial de la Regional Centro y Suroriente y en la renovación rutinaria de equipos y muebles. Actualmente nos encontramos definiendo las fuentes de financiamiento para la implementación del proyecto "Ágora".

Un avance importante durante el 2012 fue implementar el JEdwards en las sedes del exterior. A diciembre se encontraba en un 90 % ya que debimos reforzar las habilidades técnicas del personal que en Colombia administrará y brindará apoyo a la operación y soporte. Teníamos como reto trabajar en las NIIF, el decidimos llevarlo a cabo en 2013, debido a que su obligatoriedad fue postergada por el Gobierno Nacional, para ello se realizó un diagnóstico en el cual determinamos que debíamos asegurar el plan único de cuentas y la base tecnológica.

## Avances en el área comercial

**D**urante 2012 la Dirección Comercial se consolidó, agrupando las actividades comerciales asumidas por las oficinas regionales, así como las que tenía la Dirección Internacional con las sedes internacionales. En la actualidad ICONTEC tiene operaciones en 13 países, de los cuales nueve son oficinas propias y cuatro representaciones comerciales. En Brasil, se constituyó la empresa Carbotech, conformada en un 80 % por capital de ICONTEC Internacional y 20 % de Innovatech.

Dentro de los nuevos roles que se asumieron, están la gestión eficiente del Call Center y el control total de las charlas virtuales, teniendo como meta el incremento en las ventas. De igual forma, se desarrollaron varias actividades comerciales y de mercadeo que permitieron que los ingresos tuvieran un crecimiento del 6,9 %, dentro de los cuales se destacan los provenientes de las sedes internacionales, cuyo crecimiento fue de un 49 %.

En cuanto a certificación de producto, se destaca el crecimiento de cambio climático en un 74,1 %, con un aporte de 3,6 % a los ingresos. Por otro lado, se potencializó el servicio de e-normas, el cual propició un incremento en los ingresos del servicio de normas



y publicaciones del 9 %, representando un 4,78 % del total. Otro de los productos que se destacó durante el año dado su crecimiento fue Educación, con 10,9 % de crecimiento y una participación de 22,6 % sobre el total de ingresos.

En el cumplimiento presupuestal, se destacan en Colombia las Direcciones Regionales de Oriente, con 100,8 %, y Centro y Sur Oriente con 101,3 %, y en el ámbito internacional, sobresalen Perú con 109,2 %, Chile con 118,3 %, Guatemala con 106,3 % y El Salvador con 104,2 %.

Durante 2012 se consolidó la apertura de las sedes internacionales en Costa Rica y Panamá y en Colombia se abrieron oficinas en Apartadó, Montería y se reacondicionó la oficina de Cartagena.

Con el objetivo de determinar la viabilidad de desarrollo de productos nuevos y mejoramiento de algunos actuales, se desarrollaron diversas investigaciones de mercados, las cuales dieron como resultado hallazgos importantes como insumo base para las decisiones de los próximos años.

Igualmente, durante 2012 tomó fuerza el Comité de Tarifas, cuyo objetivo es determinar dichas tarifas, teniendo en cuenta el costo del producto y el entorno del mercado, dando como resultado un tarifario de común acuerdo entre la respectiva UEN, la Dirección Comercial y el área de Proyectos, acorde a las necesidades de ICONTEC.

“ En la gestión comercial, se reforzó la aplicación de la venta consultiva y la implementación de un protocolo de venta. También se puntualizó la importancia de la profundización del conocimiento de los diferentes productos, especialmente en cuanto al beneficio que éstos representan para el cliente final.”





## Encuentro de Ventas



Cartagena 2012



En la gestión comercial, se reforzó la aplicación de la venta consultiva y la implementación de un protocolo de venta. También se puntualizó la importancia de la profundización del conocimiento de los diferentes productos, especialmente en cuanto al beneficio que éstos representan para el cliente final. Por otra parte, se diseñó y socializó una nueva política comercial que permite a los ejecutivos incrementar sus ventajas competitivas.

En agosto se realizó en Cartagena un encuentro comercial con el objetivo de dar lineamientos para potenciar las ventas y enfocar al equipo en el logro de los resultados. En este evento participaron los ejecutivos de cuenta, los Directores Regionales y los Gerentes de las Sedes Internacionales. Se reforzó el protocolo de venta, se promovieron las mejores prácticas, la toma de decisiones y la motivación para trabajar con pasión en búsqueda de un objetivo común.

Durante este mismo mes se apoyó activamente las ventas del IX Foro Internacional de la Calidad, con actividades como: envío masivo de correos, elaboración de pendones, folletos y afiches; divulgación a través de todos los medios de comunicación; concurso de redes sociales; desarrollo de mini-site con opción de inscripción; transmisión streaming; divulgación a través de la firma electrónica. De igual modo se apoyaron, con estas actividades, diferentes eventos de menor impacto, organizados por cada una de las UEN o Direcciones Regionales.

Se inició el proyecto de renovación y mejoramiento del sitio web. Así mismo, se materializó la producción y el lanzamiento del nuevo video corporativo, en diferentes versiones adaptadas a las diversas necesidades de comunicación. Con el objetivo de incrementar el sentido de pertenencia, internamente se organizó y promovió el concurso por la creación de un nuevo eslogan, logrando una participación masiva por parte de los colaboradores.

Se incrementó el desarrollo de herramientas de apoyo a las ventas. De este modo, se optimizó el material publicitario, se entregaron presentaciones a la fuerza comercial y se potencializó el envío de correos electrónicos con la información de interés para los afiliados, clientes de educación y de otros productos, a través de una nuevo recurso mejorado.

## Grandes retos para el área comercial

2013 llega con grandes retos en materia comercial. Con nuestro fin principal de generar confianza, cada vez más nuestros esfuerzos se concentran en los clientes, consolidándonos como una empresa de servicios orientada plenamente a su satisfacción.

Así, dentro de las nuevas labores asumidas por esta Dirección para 2013, está la organización y ejecución de foros y eventos, con lo que se busca crear mayor cercanía con el cliente final, brindando la posibilidad de transmitir todo el conocimiento adquirido por ICONTEC en sus 50 años de labor y abriendo espacios destinados al intercambio de ideas y experiencias, en pro de la competitividad.

En coherencia con nuestra visión de ser reconocidos por la prestación de servicios innovadores, otro de los grandes retos de este año es aumentar los ingresos provenientes de nuevos servicios, diseñados especialmente para atender los grandes desafíos del mercado tanto nacional como internacional. En este mismo sentido, las ventas internacionales serán protagonistas también de nuestro nivel de ingresos, pues se busca aumentar la penetración en el mercado internacional actual y además generar presencia en nuevos países, como es el caso de Bolivia, donde ya se planea ubicar una oficina de ICONTEC. Así mismo, y gracias a servicios como Cambio Climático que ha abierto las puertas del mercado asiático, pretendemos continuar creciendo más allá de Latinoamérica, dando especial atención, a este nuevo mercado en donde vemos un gran potencial para nuestra organización.

Servicios como Inspección tendrán especial atención, al responder a las necesidades del mercado actual, a través de la generación de confianza, confianza que esperamos continúe creciendo, para lo cual, día a día nuestra fuerza comercial se capacita y prepara para prestar mejor servicio, que responda a las necesidades del cliente y al mismo tiempo, a las exigencias de las entidades acreditadoras, pues son ellas las que a través de sus acreditaciones respaldan nuestra experiencia y capacidad de entregar más que servicios, herramientas óptimas para construir con nuestros clientes esa nueva sociedad que equilibra perfectamente su rentabilidad con sus impactos ambientales y sociales, en resumen esa sociedad en pro de la sostenibilidad.





9

## Nuestro desempeño social

Nuestros 50 años de existencia, nos permiten reconocer hoy que generar valor económico no es suficiente para aportar valor a una sociedad como la nuestra, con tantas problemáticas sociales. Por esto, trabajamos por generar valor adicional para nuestras diferentes partes interesadas:

# Nuestros colaboradores:

Como contribución al papel fundamental que desempeñan nuestros colaboradores, en ICONTEC llevamos a cabo acciones orientadas a mejorar su calidad de vida y potencializar sus competencias. Al final esto permite dar cumplimiento a la estrategia de la organización.

Durante el 2012 empleamos de forma directa a 413 personas y de forma indirecta a 315.

Nuestros colaboradores están localizados a lo largo y ancho de la geografía nacional, con la siguiente distribución.

### Regional Centro y Sur Oriente

Directos 252 | Indirectos  
Prestación de servicios 152  
Empresa temporal 6

### Regional Antioquia

Directos 53 | Indirectos  
Prestación de servicios 61  
Empresa temporal 1

### Regional Sur Occidente

Directos 41 | Indirectos  
Prestación de servicios 35  
Empresa temporal 2

### Regional Caribe

Directos 38 | Indirectos  
Prestación de servicios 40  
Empresa temporal 0

### Regional Oriente

Directos 29 | Indirectos  
Prestación de servicios 18  
Empresa temporal 0

Internacionalmente a 31 de diciembre de 2012, contábamos con una planta total de 40 empleados directos y 15 empleados contratados de forma indirecta.

### ICONTEC Perú

Directos 22 | Indirectos  
Prestación de servicios 3

### ICONTEC Chile

Directos 5 | Indirectos  
Prestación de servicios 2

### ICONTEC Ecuador

Directos 7 | Indirectos  
Prestación de servicios 3

### ICONTEC Honduras

Directos 2 | Indirectos  
Prestación de servicios 1



55

Nuestro desempeño social  
Reporte de Sostenibilidad

Durante 2012 en Colombia generamos empleo para auditores, docentes e inspectores, quienes como externos nos ofrecen sus servicios profesionales y devengaron durante el año en conjunto la suma de \$6.694.113.084.

Somos una organización con un índice de estabilidad laboral promedio de 4 años y empleados que en promedio tienen 34 años de edad.

Dentro de nuestros 413 empleados encontramos que 58 % son mujeres y 42 % son hombres; dentro

del grupo directivo la participación por género es 37 % femenina y 63 % masculina. Sin discriminación en ningún caso frente a asignaciones salariales.

Con el objetivo de satisfacer las necesidades de capacidad operativa, responder al cubrimiento de remplazos y la creación de cargos nuevos, se realizaron 252 procesos de selección, dando como resultado un aumento del 15,36 % en nuestro personal respecto al año anterior.

Todos nuestros colaboradores directos cuentan con el beneficio de un seguro de vida totalmente financiado, también un plan exequial para cada empleado y su grupo familiar y con una prima extralegal que pagamos en los meses de junio y diciembre.

Con el fin de incentivar el descanso adecuado de nuestros colaboradores otorgamos una prima de vacaciones solo a aquellos que toman su periodo completo de descanso. El valor de la misma está determinado según la antigüedad en la organización.

El auxilio de alimentación es para aquellos colaboradores que devengan menos de tres salarios mínimos legales vigentes.

Para aquellos que forman parte del fondo de empleados y que ahorran en el programa de ahorro especial, ICONTEC aporta 50 % del monto ahorrado. El valor mínimo mensual de este ahorro es de \$20.000 pesos y el máximo es de \$91.600

Si bien contábamos con 413 empleados al cierre del año, algunas cifras presentadas en la tabla anterior superan o son menores a esta cifra. La razón de ello es la relación entre ingresos y egresos de personal presentados durante el periodo reportado.

## Por el bienestar de nuestros colaboradores

Como contribución a la mejor calidad de vida de nuestros colaboradores, además de cumplir de forma consagrada con los requisitos contractuales, contamos con un plan de beneficios extralegales, que no solo cubre al empleado sino también a su grupo familiar. El cual se presenta a continuación de forma detallada.

Tabla Beneficios en Colombia

BENEFICIO	PERSONAS	VALOR
Plan Exequial	514	\$ 42.230.665
Plan Adicional de Salud	130	\$ 90.480.000
Seguro de Vida	514	\$ 71.554.411
Auxilio Tarjeta Bancolombia	486	\$ 12.369.951
Auxilio de Alimentación	135	\$ 104.870.600
Ahorro Especial	204	\$ 87.807.550
Bono Cumpleaños	390	\$ 29.250.000
Prima Extralegal	289	\$ 769.032.133
Prima de vacaciones	248	\$ 247.817.930
Prima de Productividad	307	\$ 415.945.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$1.871.358.24</b>

## Beneficios en sedes internacionales

Como contribución a la mejor calidad de vida de nuestros colaboradores, además de cumplir de forma consagrada con los requisitos contractuales, contamos con un plan de beneficios extralegales, que no solo cubre al empleado sino también a su grupo familiar. El cual se presenta a continuación de forma detallada.

### Póliza integral Salud, vida y plan exequial

Tiene como finalidad dar un apoyo económico a los beneficiarios del trabajador, por muerte o incapacidad del mismo. Cubre al 100 % de los colaboradores que tengan vinculación directa con la empresa.

- Para las oficinas en Perú, El Salvador, Honduras y Chile cubre el 100 % del monto total
- Guatemala USD 45
- Ecuador USD 32
- El Plan exequial o gastos funerarios (cubre únicamente al titular)

### Bonificación Mera liberalidad (extralegal):

se otorga de acuerdo con:

- Para las oficinas en Perú, El Salvador, Honduras y Chile cubre el 100 % del monto total
- Guatemala USD 45
- Ecuador USD 32
- El Plan exequial o gastos funerarios (cubre únicamente al titular)







Con el ánimo de fomentar ambientes sanos y agradables de trabajo y reconocer el sentido humano de la organización, se realizaron diferentes actividades:

Para el desarrollo y el fomento de la salud y el deporte y se entregaron 106 auxilios para que nuestros colaboradores y sus hijos practicasen diferentes disciplinas.

Celebramos fechas especiales como el día de la mujer, día de la secretaria, el día de la madre, día del maestro, día del padre, día del vendedor, el día de la normalización y años de servicio.

Nos reencontramos para festejar en fiestas de fin de año en cada una de nuestras sedes e invitamos a nuestros niños a actividades especialmente diseñadas para ellos. Acompañamos a nuestros colaboradores en momentos inolvidables o trascendentales de su vida como el nacimiento de sus hijos, bodas y fallecimientos de seres queridos.

Realizamos en todo el país salidas recreativas y culturales; así mismo, campañas nutricionales y de salud, acompañadas de exámenes médicos ocupacionales, todo esto con una inversión de \$201.527.000.

En nuestras sedes internacionales celebramos el día de la mujer, el día de la madre, el día del padre, el día del vendedor, celebración de fin de año, fiesta de los niños, bonos de cumpleaños, obsequios por nacimientos, grados, bodas, incapacidades y bonos de condolencia. Lo anterior, con un presupuesto de USD\$3.727,4.

## Comunicación de doble vía:

Todos nuestros colaboradores pueden comunicarse con la Dirección Ejecutiva en "Charlas con la Directora". Las Charlas son espacios mensuales, con más de diez años de tradición, donde todas las sedes de ICONTEC (nacionales e internacionales), se conectan para escuchar temas estratégicos explicados por la dirección. La persona que así lo desee expone sus inquietudes o sugerencias a la Directora Ejecutiva, quien da sus respuestas en el mismo espacio. El promedio de participación es de aproximadamente un 98 % del total de nuestros colaboradores.

La forma de anonimato que utilizamos en estos espacios, donde nuestro personaje institucional conocido como NICO realiza las preguntas en nombre de los colaboradores, promueve la inclusión de todos los temas de interés.

Por su parte, cada director / gerente de área, regional o sede se reúne con sus colaboradores en los espacios del "Grupo primario", en los cuales se refuerzan los valores y principios corporativos, se comunican las directrices que se originan en el Comité de Dirección o en la Dirección Ejecutiva, o en ambos. Allí todo el equipo puede expresar sus necesidades y expectativas. Esta práctica se realiza en cada una de nuestras sedes con una periodicidad mensual.

## Nuestro Fondo de Empleados

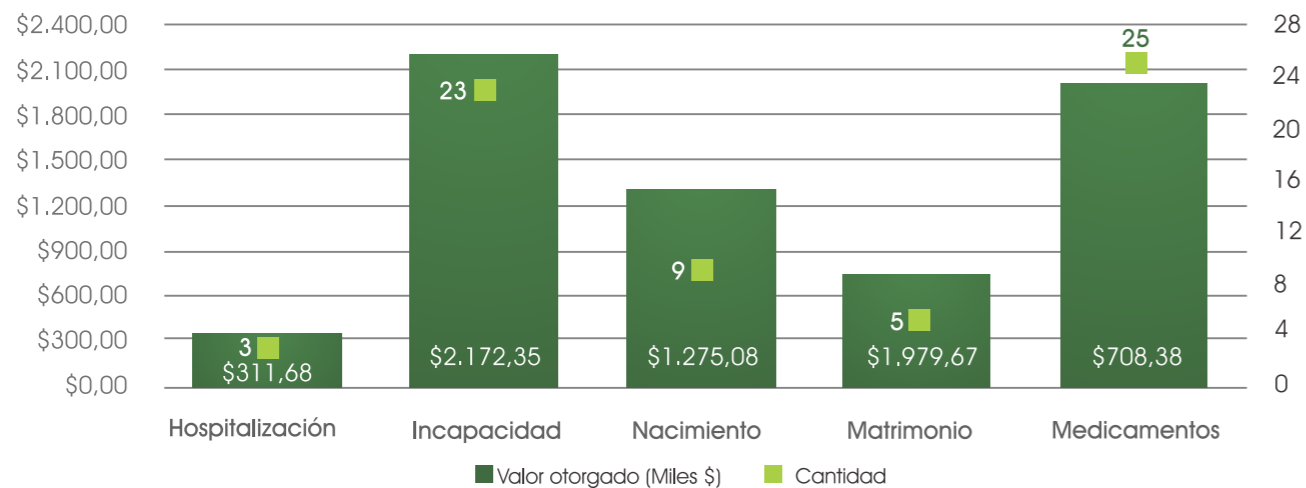
El Fondo de Empleados de ICONTEC existe hace más de 40 años. Su misión es velar por el bienestar de los colaboradores del Instituto, a través de la promoción del ahorro, otorgamiento de créditos y subsidios y actividades de recreación e integración.

### Actividades de Bienestar realizadas año 2012

		Asociados	Cubrimiento
Bonos educativos febrero 2012	\$14.769.360,00	350	100%
Bonos GES	\$ 1.953.620,00	25	7%
Paseo Medellín	\$ 2.638.500,00	27	54%
Bolos Bogotá	\$10.144.050,00	79	37%
Paseo Barranquilla	\$ 1.638.000,00	12	63%
Bolos Bucaramanga	\$ 916.400,00	24	92%
Paseo Cali	\$ 2.200.306,00	18	51%
Paseo Pasto	\$ 264.000,00	2	100%
Paseo Eje cafetero	\$ 320.000,00	6	100%
Memorias USB	\$9.454.464,00	360	100%
Bonos de cine	\$ 7.112.400,00	350	100%
Paseo Bogotá	\$ 4.755.000,00	61	30%
Premios Bono Navideño	\$ 5.200.000,00	12	4%
Bolos Medellín	\$ 1.280.000,00	28	54%
Taller de emprendimiento (Bogotá)	\$ 2.156.799,00	18	9%
Fiesta de Bucaramanga	\$ 1.120.000,00	25	100%
Regalo Navideño	\$ 29.975.000,00	346	94%
Auxilios de solidaridad	\$ 6.239.424,00	65	18%

**TOTALES** \$102.137.323,00  
**Créditos otorgados** \$2.250.366.786,00 1849 operaciones de crédito

Consientes de las diferentes necesidades sociales de los afiliados, a partir del año 1998 se creó el comité de solidaridad. Mediante este se otorgan auxilios por incapacidad, medicamentos, hospitalizaciones, nacimientos o matrimonios. Durante 2012 se otorgaron los siguientes:



## Nuestro Fondo de Empleados

Ofrecemos a nuestros colaboradores acompañamiento desde su fase de inicio de actividades, a través del programa de inducción y un plan de entrenamiento personalizado. Adicionalmente, contamos con un plan anual de capacitación en temas acordes con cada proceso, con el fin de obtener un mejoramiento en las competencias de cada beneficiado.

Durante el 2012 invertimos \$549.403.000 en capacitación para un total de 38.295 horas/hombre, las

formaciones fueron en diferentes temas como: ofimática, mercadeo estratégico, gestión de proyectos, sistemas de gestión, redacción y ortografía, gestión comercial, expresión oral, entre otros.

Como aporte a su desarrollo integral, ICONTEC invirtió y \$29.937.848 para estudios en inglés y portugués y \$69.241.000 para que 35 personas realizaran estudios de especializaciones y maestrías, distribuidos de la siguiente manera:

### Especializaciones:

Género	Cargo	Regional
Mujer	Profesional de Desarrollo Humano	Bogotá
Mujer	Coordinador Comercial	Bogotá
Mujer	Coordinador de servicios de inspección	Bogotá
Mujer	Secretaria	Medellín
Mujer	Profesional de Normalización	Bogotá
Mujer	Profesional de planeación financiera	Bogotá
Mujer	Profesional de Contabilidad	Bogotá
Mujer	Auxiliar administrativo	Medellín

### Especializaciones:

Género	Cargo	Regional
Hombre	Profesional de Educación	Bucaramanga
Hombre	Director Regional	Bogotá
Hombre	Gerente Servicios Industriales	Bogotá
Hombre	Director Acreditación Salud	Bogotá
Mujer	Profesional de Acreditación Salud	Bogotá
Hombre	Profesional de Educación	Medellín
Hombre	Profesional de educación	Bucaramanga
Mujer	Jefe de Gestión de Calidad y Servicio al cliente	Bogotá
Hombre	Profesional de certificación	Bogotá
Hombre	Profesional de educación	Medellín
Hombre	Profesional de certificación	Bucaramanga
Mujer	Ejecutivo de cuenta	Bogotá
Mujer	Director comercial e internacional	Bogotá
Hombre	Profesional de certificación	Bogotá
Hombre	Profesional de educación	Bogotá
Hombre	Profesional de Normalización	Bogotá
Hombre	Ingeniero de sistemas y telecomunicaciones	Bogotá
Mujer	Jefe de Gestión de Calidad y Servicio al cliente	Bogotá
Hombre	Profesional de certificación	Barranquilla
Hombre	Profesional de certificación	Bucaramanga
Mujer	Profesional de certificación	Bucaramanga
Mujer	Profesional Planeación y Apoyo a la Gestión	Bogotá
Mujer	Director adjunto	Bogotá
Mujer	Profesional de Comunicaciones	Bogotá
Hombre	Profesional de Certificación	Bogotá
Mujer	Profesional de Educación	Bogotá
Mujer	Jefe de Proyectos	Bogotá

## Nuestros Clientes

Somos una organización orientada a nuestros clientes. Desde la fundación hace 50 años, los clientes son el eje de la actividad técnica que se desarrolla en las diferentes líneas de servicios. A través de la normalización nacional, el sector productivo como cliente directo encuentra en ICONTEC, no solo el espacio de concertación y aprendizaje en los temas que son de su interés sino que también le permite acceder a los mecanismos internacionales para estar a la vanguardia en la normalización. En este sentido, los clientes no son

solo receptores sino que forman parte integral de la realización misma del servicio. Es gracias a su activa participación, que la normalización técnica colombiana cuenta con reconocimiento mundial en las organizaciones especializadas en esa materia.

Para los servicios de Evaluación de la Conformidad en sus diferentes líneas, sistemas de gestión, evaluación de productos, inspección y por supuesto acreditación en salud, el cliente inicial es la entidad que al acercarse a ICONTEC busca demostrar





cumplimiento de las normas y buenas prácticas; sin embargo el cliente de ICONTEC no es solo la empresa. Allí hablamos de que son cientos y cientos las personas con quienes tenemos contacto diario y permanente dentro de las organizaciones, entonces el quehacer técnico tiene una combinación afortunada de relación personal que permite a unos y otros aprendizaje y desarrollo permanente. Así que al final, nuestro cliente son las personas y de ellas aprendemos y promovemos que para todos: La calidad es nuestro estilo de vida...

En 2012, realizamos la evaluación periódica de la satisfacción de los clientes. Esta actividad se realiza con el apoyo de un proveedor externo, a través del cual se tuvo contacto directo y personal con 843 empresas en Colombia y Latinoamérica.

Los resultados de esta evaluación nos indican que las expectativas de nuestros clientes con respecto a nuestros servicios y relacionamiento se han incrementado, nos quieren tener más cerca y presentes en los distintos eventos y momentos de su acontecer. Identificamos que los proyectos de mejoramiento emprendidos han dado resultados positivos, la comunicación a través de la Línea de servicio al cliente y por nuestra web han dado como resultado mayor demanda de contactos y niveles superiores de satisfacción; el contacto vía celular con el personal comercial ha impactado positivamente y ha sido muy bien acogido por los clientes, quienes manifiestan que este mecanismo es ahora el preferido para la comunicación.

Lo más sobresaliente en la evaluación de satisfacción es el reconocimiento que nuestros clientes hacen al alto nivel técnico de todos los servicios y al valor agregado que éstos aportan a sus organizaciones. Además, reconocen cómo a través de los servicios que han recibido de ICONTEC han podido dar un valor agregado adicional a sus propios clientes y usuarios.

Los aspectos en los que ICONTEC debe continuar mejorando tienen que ver con la disponibilidad oportuna de informaciones de interés para los clientes. Es debido a esto que se ha fortalecido el proyecto de desarrollo y mejoramiento en el que venimos trabajando desde hace varios meses.

En general el gran reto para el 2013 es que nuestros clientes nos puedan sentir más cerca, manteniendo las cualidades técnicas y humanas que se destacan hoy en día. De manera complementaria continuamos con el fortalecimiento tecnológico y del sistema de gestión, los cuales definitivamente son fundamentales para el logro de los objetivos de ICONTEC.

## Nuestros afiliados

Esta parte interesada, está conformada por organizaciones de todos los tamaños y de diversos sectores, que deciden afiliarse aportando una cuota anual a ICONTEC INTERNACIONAL y, de esta manera, apoyan al proceso de normalización colombiano. Cada una de estas organizaciones obtiene los mismos beneficios, sin distinción por tamaño o valor de su patrimonio, para nosotros todos nuestros afiliados tienen igual importancia. De hecho, este grupo constituye el máximo órgano de gobierno en ICONTEC: la Asamblea general de afiliados.

Gracias a las empresas afiliadas participantes en los comités de normalización, podemos desarrollar normas, basados en el conocimiento y experiencia en sectores específicos, con lo cual se logra elaborar normas incluyentes que representan las necesidades del mercado y de diversos grupos de interés.

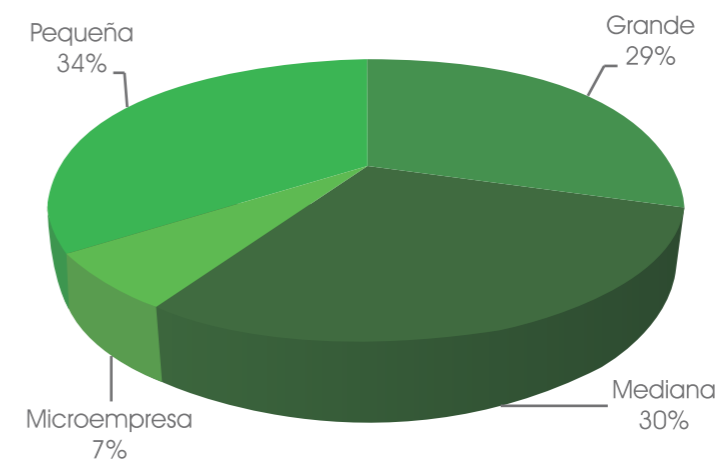
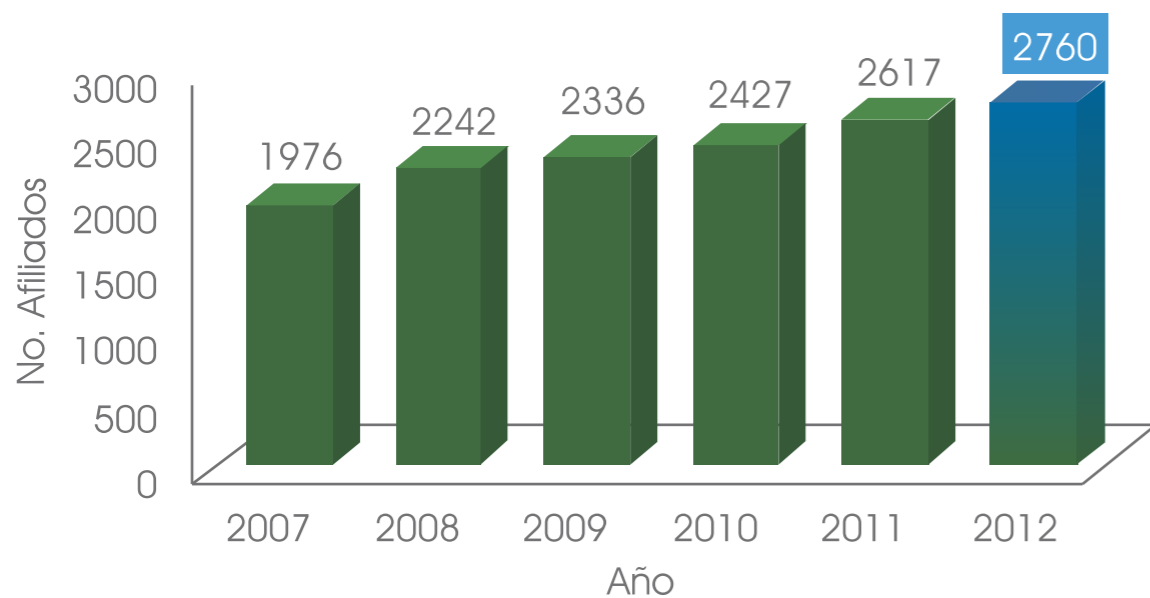


Ilustración: Composición del grupo de afiliados. Tomado de: presentación beneficios de la afiliación

Durante 2012 nos centramos en el mejoramiento de los mecanismos de comunicación enfocados en nuestros afiliados. Lo hicimos innovando las secciones en la revista Normas y Calidad y enviando el Boletín Informativo en medio magnético. Desarrollamos foros y charlas virtuales en temas de interés para cada sector y trabajamos por impulsar su participación en ellas. También continuamos con los descuentos especiales en nuestro portafolio, para garantizar así el acceso a la información y servicios que puedan requerir. Gracias a esto, durante 2012 incrementamos en 5% el total de organizaciones afiliadas.





Para 2013, como un beneficio adicional, activaremos durante un mes el servicio de consulta de normas, de manera gratuita para que nuestros afiliados puedan informarse acerca de las normas de su interés.

Paralelamente, como respuesta a las expectativas de nuestros afiliados, haremos llegar la versión virtual de nuestra revista Normas y Calidad, a todos los líderes de calidad, adicional a la revista enviada a los representantes legales de cada organización, garantizando así que la información necesaria para la gestión de la calidad organizacional llegue directamente a cada responsable.

Adicionalmente, reactivaremos la comunidad virtual de afiliados, haciéndola más amigable y acorde con la última tecnología. En este espacio nuestros afiliados podrán obtener y compartir información con ICONTEC y con otras empresas.

Por último, nos encontramos en el desarrollo de nuestra primera rueda de negocios para afiliados, donde esperamos proporcionar un espacio para que las organizaciones puedan desarrollar negocios conjuntos y aumentar su networking, entre las empresas para las que: "La calidad es un valor vital". 2013 será el año de aprendizaje y se espera al cabo de dos años, tener posicionado este espacio.

Nuestra gran meta para 2013 será generar más escenarios de utilidad para nuestros afiliados, motivándolos a aumentar su participación en nuestros diversos espacios al tener una gestión basada en las expectativas de este grupo de interés.

## Nuestros proveedores

En ICONTEC contamos con más de mil proveedores de productos y servicios. Éstos son de diversos tamaños, tanto grandes como pequeñas y medianas empresas.

Para garantizar la calidad y ser coherentes con nuestra filosofía organizacional, procuramos que la mayoría de nuestros proveedores estén certificados. El 100 % de nuestros proveedores de recursos contratados externamente lo están.

Velamos por la debida contratación del personal de servicios temporales, con el cumplimiento del pago de las debidas prestaciones legales.

Si bien nuestro nivel de relacionamiento con esta parte interesada es bajo, para nosotros son de vital importancia y tenemos contemplado para 2013 desarrollar un adecuado sistema de relacionamiento, dentro del cual planeamos:

Realizar charlas de responsabilidad social empresarial con nuestros proveedores, donde podamos conocer su nivel de conocimiento acerca del tema y sus planes organizacionales frente al mismo. Paralelamente buscamos aportarles nuevos conocimientos e ideas, para el desarrollo de la RSE en sus organizaciones.

También planeamos el diseño, desarrollo y aplicación de una matriz de evaluación de requerimientos mínimos, donde procuraremos conocer más de cerca las debilidades y fortalezas de nuestros proveedores, para generar planes de acción. Acompañaremos esto con el desarrollo de la realización de reuniones de evaluación.

Otra de nuestras metas es incluir dentro de nuestros criterios de selección de proveedores el tema de sostenibilidad. La idea es verificar si aquellas organizaciones postulantes a proveedores cuentan con programas de RS, y darles una puntuación adicional por este aspecto. Pretendemos aumentar así el valor social generado en nuestra cadena de valor.

Somos conscientes de que no podremos vincular a la totalidad de nuestros proveedores. Por lo mismo en 2013 iniciaremos por trabajar con aquellos de mayor impacto para nosotros. Este será uno de nuestros primeros pasos por un mejor relacionamiento con esta parte interesada.





## Nuestra comunidad

En ICONTEC trabajamos por contribuir a la disminución de algunas problemáticas sociales, a través de nuestra participación y aporte en diversos espacios y fundaciones:

### Fundación Social de Empleados de ICONTEC (FUSEI).

FUSEI, en su misión del mejoramiento de la calidad de vida de pobladores en sectores de escasos recursos, continuó su programa de alimentación a niños y personas de la tercera edad en el sector de Soacha (Cundinamarca). Durante 2012, logramos alimentar diariamente a más de 50 niños y 45 adultos mayores.

Como parte de la apuesta por aumentar el impacto generado, se realizó un diagnóstico social en la zona de operación. Éste dio como resultado la pertinencia de nuestra labor, igualmente evidenció algunas iniciativas que no contribuían directamente al mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios. Por esto, la dirección de la Fundación, apoyada por su junta directiva, tomó decisiones específicas en la estrategia para trabajar en pro de la autogestión, apartándose del enfoque asistencialista.

A manera de expandir nuestro impacto en las diversas regionales donde operamos, iniciamos en Cali, un programa de apoyo para el acceso a subsidios de vivienda de interés social, dirigido a personas no empleadas de ICONTEC, pero seleccionadas por la regional. Esto a partir de incentivos económicos por el ahorro programado que realice el colaborador.

Este nuevo enfoque dio lugar al aplazamiento de la compra del lote y la construcción de la sede de la Fundación María Refugio del Amor Santo. La evaluación arrojó que no era el momento adecuado, por no contar con la comunidad debidamente formada para la administración y la sostenibilidad del comedor.

Para el 2013, FUSEI tiene como principal objetivo incrementar la vinculación de los empleados de ICONTEC con los diversos programas de la fundación. A través de la alianza que tenemos con Compensar, trabajaremos por desarrollar un programa de voluntariado organizacional.

FUSEI planeamos retomar el apoyo para la Asociación de Amigos de Compensar APENSAR, para la construcción del hogar de madres comunitarias. Se espera que para 2013 se culminé la construcción del mismo.

Otro reto propuesto es el de validar e iniciar un programa de apoyo educativo para jóvenes de bajos recursos en educación superior.

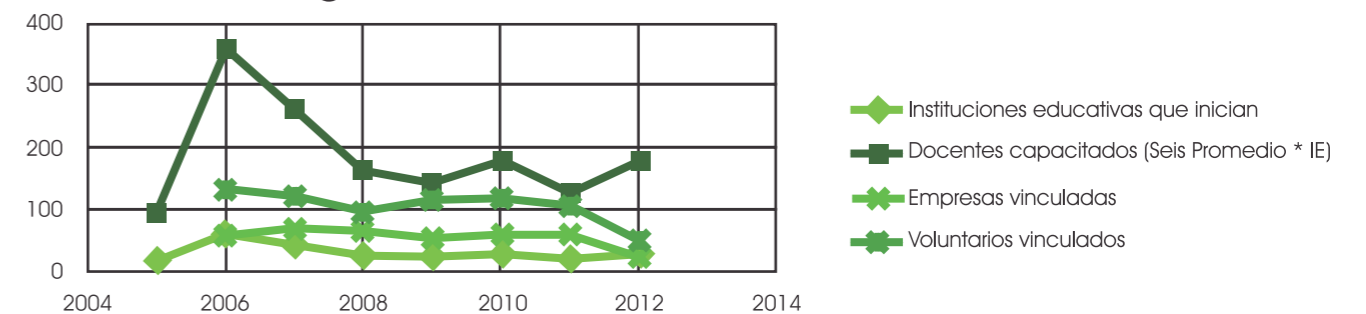


### Otros aportes a la comunidad

En nuestra regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero apoyamos uno de los programas más representativos de voluntariado, reconocido mundialmente: se trata de "Líderes del Siglo XXI", un programa creado en 2004 por Meals de Colombia y Nutresa. Su objetivo es contribuir al mejoramiento de los procesos de gestión educativa y transformación cultural, a través del trabajo conjunto entre empresas e instituciones educativas basado en un enfoque de mejoramiento continuo. En Antioquia la Fundación Pro Antioquia lidera el proceso en compañía de la fundación Crem Helado, la Secretaría de Educación e ICONTEC.

Uno de los factores más interesantes de esta iniciativa es que generamos valor a dos grupos de interés: nuestros clientes y la comunidad. Nuestros clientes se vinculan como voluntarios de asesoría en calidad para las instituciones de educación básica públicas y las instituciones educativas se benefician con los cambios que denotan más eficiencia y mejores resultados al integrar un sistema de calidad en su gestión.

### Líderes Siglo XXI 2005 - 2012



Apoyamos también el programa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: "computadores para educar", programa del Gobierno Nacional cuyo principal objetivo es reducir la brecha digital existente entre las diferentes clases sociales. Donamos en 2012, ciento doce equipos informáticos (CPU, impresoras y monitores).

La donación fue: 128 toners y 2 cartuchos durante el año. Aun falta me indique el valor al que equivaldría esta donación para la liga contra el cáncer, por que esta empresa recolecta los tonners. Archivo enviado a Lorena

Para 2013, buscaremos ampliar aún más nuestro impacto en las comunidades, desarrollar eventos que promuevan la sostenibilidad, trabajar con jóvenes y niños, a través de la alianza que tenemos con la caja de compensación familiar Compensar y ampliar el valor social generado a través de nuestra fundación FUSEI.



10

## Nuestro desempeño ambiental



## Consumo de recursos

### Consumo de energía:

	2010	2010	2010
Valor total	\$ 203.401.639	\$ 217.778.132	\$ 254.624.480
Número de empleados	358	358	413
% crecimiento valor	NA	7,07 %	16,92 %
% crecimiento empleados		0,00 %	15,36 %

El consumo de energía se incrementó en ICONTEC en un 16,92 % frente a lo consumido el año anterior. Este incremento de consumo puede explicarse por el aumento del número de empleados en ICONTEC, el cual tuvo una tasa correspondiente al 14,93 %. La diferencia entre el consumo y el número total de empleados es de 1,56 %. Este panorama es positivo comparándolo con los resultados obtenidos durante 2011, en donde se evidenció un aumento considerable en el consumo a pesar de mantener el mismo número de colaboradores. Sin embargo los resultados del 2012 nos indican que hemos mantenido el mismo consumo de energía por persona. Nuestra meta será reducir este consumo de manera considerable en el año 2013.



69

Nuestro desempeño medio ambiental  
Reporte de Sostenibilidad



## Consumo de agua

	2010	2010	2010
Valor total	\$41.340.163	\$ 49.516.440	\$ 39.673.462
Número de empleados	335	335	385
% crecimiento valor	NA	19,78%	-19,88%
% crecimiento empleados	NA	0,00 %	14,93%

En 2012 logramos reducir nuestro consumo en un 19,88 %. Esta reducción se dió a pesar de que nuestra población de colaboradores aumentó.



Sabemos que aún podemos hacer mucho más por la reducción del consumo de energía y agua. Para el 2013 realizaremos campañas de comunicación dirigidas a los colaboradores y visitantes de nuestras sedes. Con estas campañas acompañadas de formaciones y el respectivo control con indicadores mensuales, pretendemos desarrollar una cultura organizacional más responsable con el medio ambiente. Estas actividades medioambientales las desarrollaremos en compañía de nuestro programa institucional CIRO (Compromiso con la información y recursos en la organización), programa dirigido hacia el adecuado manejo de la información y la reducción de gastos. La opción de trabajar en conjunto el tema de reducción de utilización de recursos naturales nace al darnos cuenta que la disminución del uso de estos recursos podría traernos un ahorro económico importante.

## Utilización del papel

Como parte de nuestra estrategia para reducir el impacto en el ambiente, durante 2012 trabajamos por impulsar la reutilización y el reciclaje de papel y cartón, a través de una campaña dirigida a nuestro público interno. En septiembre realizamos una alianza con Kimberly, quienes compran nuestro papel y cartón reciclado el cual utilizan en su producción como materia prima. Estos ingresos fueron transferidos a la Fundación Social de Empleados de ICONTEC (FUSEI), como aporte para su labor social.

En los tres meses en los que trabajamos en el proyecto reciclamos 991 kilos de material.

Durante septiembre también logramos cambiar nuestro sistema de solicitud de viáticos. Anteriormente en el proceso interno se requerían cuatro copias en físico, siendo una fuente de consumo de papel importante. Como consecuencia de la inversión en tecnología, logramos que en el proceso no sea necesaria la utilización del papel. Dejamos de utilizar aproximadamente 1 ó kilos de papel en tan solo tres meses. Se espera el aumento de este impacto para el próximo año, pues la etapa de aprendizaje habrá finalizado y el nuevo proceso habrá sido acogido por todas las sedes de ICONTEC.

## Compensaciones ambientales:

En 2012 medimos la huella de carbono generada en el IX Foro de Calidad. La medición arrojó una afectación de 154,92 toneladas de CO<sub>2</sub>-e. El 87 % de este resultado correspondió al transporte aéreo de los participantes.

Como compensación al impacto ambiental, adquirimos los certificados voluntarios Bonos de Carbono del proyecto forestal de la cuenca del río Chinchiná "PROCUENCA". Las especies utilizadas para la reforestación fueron: Cordia alliodora, Pinus Tecunumanii, Alnus acuminata, Cupresus lusitánica y Eucalyptus grandis.





# Glosario de sostenibilidad

En esta sección presentamos la definición de algunos de los términos más comunes usados en el tema de responsabilidad social. De esta manera, buscamos aportar al conocimiento e interés de nuestros grupos de interés.

## Cambio climático:

Variación global del clima de la Tierra. Esta variación se produce por la emisión de gases de efecto invernadero.

## Cumbre Río + 20:

Conferencia de las Naciones Unidas sobre desarrollo sostenible. La primera cumbre de Río se realizó en el año de 1992. Después de 20 años se realizó en el 2012 Río + 20, cuyo principal objetivo fue afianzar el compromiso por parte de los Estados frente a los desafíos ambientales que representan el incremento de la población mundial y el modelo de consumo actual.

## Consumo responsable:

Inclusión de criterios sociales y ambientales, en la decisión de compra de un producto o servicio.

## Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM):

Compromisos asumidos por los 189 países miembros de las Naciones Unidas, cuyo propósito es dar solución a las problemáticas sociales más graves de la humanidad. Los países miembros firmaron el compromiso en el año 2000 y se comprometieron a conseguir los objetivos para 2015. Los 8 ODM son:



Ilustración: Tomado de: <http://new.paho.org/blogs/chile/?p=171>

## Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM):

Iniciativa voluntaria mundial, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones, con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción" (Pacto Global, 2010). Son diez principios fundamentales:



Ilustración: Tomado de: <http://relatorioanual2010.oi.com.br>

## Partes interesadas o stakeholders:

Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización. (ISO, 2010, pág. 16)

## Protocolo de Kyoto:

Protocolo de la Convención Marco de las Naciones Unidas (1997) firmado por más de 180 estados diferentes, cuyo objetivo principal es trabajar por el objetivo de reducir las emisiones de gases que contribuyen a la generación del cambio climático. Cada país firmante se comprometió a reducir los gases que emite en un 5 %, con respecto a sus emisiones del año 1990.

## Protocolo de Kyoto:

responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas
- cumpla la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones." (ISO, 2010, pág. 16)

## ¿Sabía que?

- La red Colombiana del Pacto Global tiene más de 300 empresas adheridas y actualmente cuenta con cuatro mesas de trabajo donde participan varias organizaciones de Colombia.
- Colombia se adhirió al protocolo de Kioto en noviembre del 2001. La entrada en vigor del mismo fue en febrero del 2005. Sin embargo, Colombia por ser un país en vías de desarrollo cuya afectación ambiental es menor que la de los países desarrollados, no cuenta con compromisos de reducción de emisiones para el primer periodo de cumplimiento del mismo (2008-2012).
- En Bogotá se realiza la feria de Responsabilidad Social: "Colombia Responsable". En su tercera versión convocó a más de diez mil visitantes y la próxima feria se realizará en agosto de 2013.
- El índice mundial de sostenibilidad es el Dow Jones Sustainability World Index y agrupa a 340 empresas de 58 sectores distintos. Dentro de este selecto grupo se encuentran cuatro empresas colombianas.