

Reporte de gestión y sostenibilidad

20
13

2014



1963

Las normas, una ilusión

2014

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.

La calidad, nuestro estilo de vida



iconotec
internacional

20
13

2014

Reporte de
gestión y
sostenibilidad



Parte 1

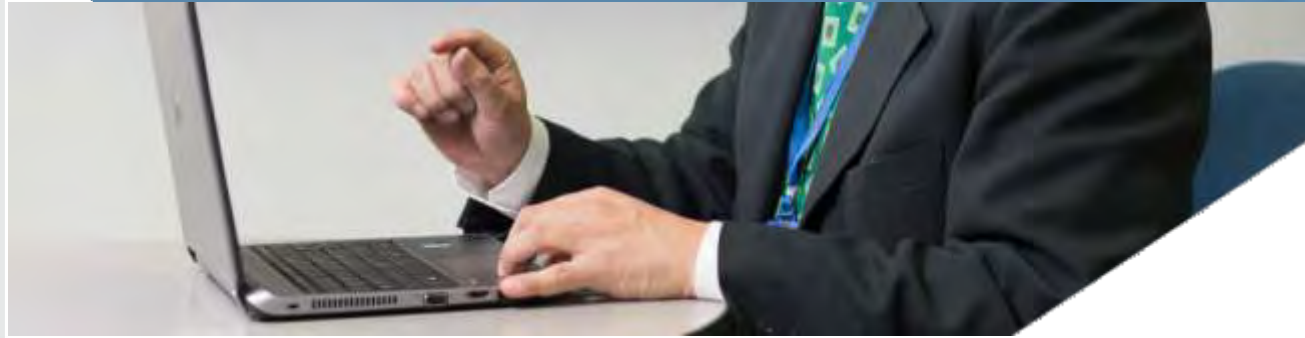
PANORAMA GENERAL

- ▶ PARTE 1. PANORAMA GENERAL
- ▶ PARTE 2. EN EL 2013 MUCHOS SUCESOS
- ▶ PARTE 3. DESARROLLO SOSTENIBLE
- ▶ PARTE 4: INFORME DE GESTIÓN

La calidad, nuestro estilo de vida



icontec
internacional



Para ustedes

Con gran satisfacción, presentamos nuestro cuarto reporte de sostenibilidad, donde damos a conocer los resultados de 2013 y la gestión hasta mayo de 2014. Debido a los cambios que se han dado dentro de la organización, hemos optado por este modelo de informe, teniendo en cuenta que el reporte de sostenibilidad es un documento que se presenta oficialmente en la Asamblea General de Afiliados de ICONTEC, en el mes de agosto. Por lo tanto, consideramos pertinente presentar nuestro reporte en el segundo semestre, de tal forma que se puedan integrar los resultados del año anterior y los primeros meses de éste.

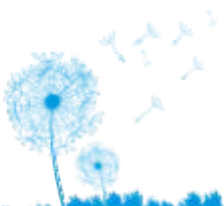
Este informe tiene mayor énfasis en la sostenibilidad, a la vez que reporta la gestión de la organización. También incluye los informes que se presentaron en la Asamblea Extraordinaria, reunión de se realizó en marzo de este año.

Con el propósito de ser amigables con el medio ambiente, como es nuestra costumbre, este reporte se publica únicamente, a través de nuestro sitio web. Es así como somos coherentes con nuestro programa de menos papel. Como en años anteriores, tenemos disponible la encuesta de percepción del reporte, con el fin de conocer la opinión de todo el público, en especial la de los afiliados a ICONTEC, quienes constituyen nuestra máxima instancia dentro de la estructura.

El presente informe está estructurado en cuatro partes principales. La primera de ellas es el panorama general; allí se muestra a ICONTEC y sus elementos corporativos de manera global. En la segunda parte, registramos los eventos que se llevaron a cabo durante 2013, año en el que hubo sucesos de gran importancia para nuestra organización. En la tercera parte, hacemos una presentación específica de los tres componentes del desarrollo sostenible: ambiental, social y financiero. En la cuarta parte, estructuramos el informe de gestión por secciones, en las que se evidencian cada uno de los servicios que ofrece ICONTEC. Allí es donde se hace la distinción entre la gestión de 2013 y el avance de 2014.



MENSAJE A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



Con gran satisfacción queremos presentar nuestro cuarto reporte de sostenibilidad, en donde damos a conocer los resultados de 2013 y la gestión hasta mayo de 2014. Debido a los cambios que se han originado al interior de la organización, hemos optado por este modelo de informe, teniendo en cuenta que el reporte de sostenibilidad es un documento que se presenta oficialmente en la Asamblea General de afiliados a ICONTEC, la cual se lleva a cabo cada año en el mes de agosto. Por lo tanto, consideramos pertinente hacer la socialización de nuestro reporte en el segundo semestre, de tal forma que se puedan integrar los resultados del año anterior y los primeros meses de éste.

Este reporte es especialmente importante ya que refleja que al cumplir sus primeros 50 años, Icontec sigue siendo la gestora de la calidad en Colombia, cumpliendo así con su misión natural aportando valor a la sociedad y siendo emblema de confianza y sostenibilidad.

En línea con lo anterior, este informe tiene un mayor énfasis en el tema de sostenibilidad, pero a la vez se combina de manera práctica con el reporte de gestión de la organización. Además, incluimos los informes que se presentaron en la Asamblea Extraordinaria, reunión de se realiza en marzo de cada año.

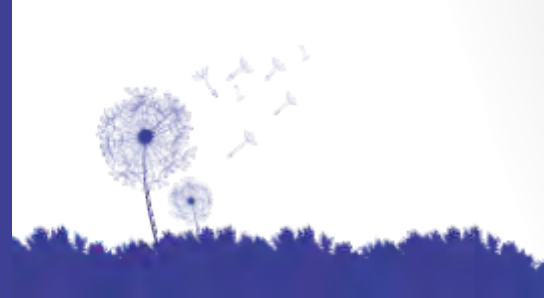
Con el propósito de continuar siendo amigables con el medio ambiente, este reporte se da a conocer únicamente a través de nuestro sitio web siendo así coherentes con nuestro programa de menos papel.

Como en años anteriores, tenemos disponible la encuesta de percepción del reporte, con el fin de conocer la opinión de todo el público, en especial la de los afiliados a ICONTEC, quienes constituyen nuestra máxima instancia dentro de la estructura.

En esta oportunidad hemos ajustado la estructura de nuestro reporte de manera que cada sección nos brinda un alcance muy concreto para presentar cada uno de los tópicos tanto de gestión como de sostenibilidad; así, la primera parte nos muestra un panorama general de la organización en el cual de la mano de sus líderes de identifican los elementos estratégicos y globales de Icontec Internacional. En la segunda parte, compartimos algunos eventos que marcaron el 2013 y los cuales recogemos para hacer un homenaje a nuestros primeros 50 años y además darle la bienvenida a un nuevo capítulo en la historia tanto de Icontec como de la gestión. En la tercera parte, nos concentramos en la mirada del desarrollo sostenible, considerando los tópicos de lo social, ambiental y económico. En la Cuarta y última parte, presentamos los resultados de la gestión de cada uno de nuestros servicios, en los períodos de cobertura del reporte.

En la parte final del reporte hemos incluido un anexo en el cual relacionamos el contenido de este reporte con los 10 principios de Pacto Global y con los aspectos de la metodología GRI, ya que estamos convencidos de que la mirada integradora de los temas de sostenibilidad y responsabilidad social son coherentes con nuestra filosofía y le permitirán al Icontec seguir siendo el gestor de la calidad y la confianza en la región.





Héctor Arango Gaviria – Presidente del Consejo Directivo - Icontec



Hablar en un mismo espacio sobre lo que representa Icontec para la sociedad y el empresariado colombiano y sobre la sostenibilidad es tener dos asuntos absolutamente complementarios.

Por muchos años Icontec ha sido y sigue siendo el gestor de la calidad en Colombia y ha ampliado su alcance a toda la región latinoamericana llegando incluso a latitudes más allá de lo que hubiésemos soñado en los años 90, con el Dr. Fabio Tobón Londoño, cuando proyectamos a Icontec como Organización de servicio Internacional.

El Icontec de hoy, 50 años después de un arduo trabajo, está definido como una entidad eminentemente técnica y con dimensión trascendente, que le permite entrar a cada una de las 7 mil empresas vinculadas a nuestra red institucional y comercial y unirse a sus propósitos de desarrollo, crecimiento y sostenibilidad con profundo sentido humano.

Icontec ha contribuido a que el desarrollo de las personas, el cuidado del planeta y la generación de valor económico que se gesta desde las organizaciones públicas, privadas, sociales, grandes y pequeñas en todos los sectores de la economía, pueda avanzar en una agenda consistente acorde con la evolución internacional promovida desde los organismos internacionales ISO e IEC.

En este momento Colombia enfrenta retos importantes como país, los cuales requieren un Icontec que fortalezca lo construido en la historia manteniendo sus principios de ética e integridad, avanzando en procesos normativos, basados en el consenso, enfrentando los retos que el avance tecnológico nos propone en un entorno internacional que exige la presencia con propuestas innovadoras y confiables.

En este reporte de Gestión y Sostenibilidad, Icontec presenta con satisfacción unos excelentes resultados de su gestión en el año 2013, los cuales fueron alcanzados de la mano de la Dra. María Zulema Velez J., Directora Ejecutiva hasta enero de 2014. Durante ese año celebramos los 50 años de existencia como Institución líder y continuamos con el crecimiento y fortalecimiento de los servicios, basados en la generación de valor de nuestro talento humano.

El año 2014 ha sido una apuesta importante, ya que un trabajo mancomunado entre el Consejo Directivo, el Comité de Dirección y todos los equipos de trabajo, Icontec ha continuado su crecimiento y fortalecido la cercanía tanto al interior como hacia sus partes interesadas, logrando así demostrar que las organizaciones son las personas y a través de todos alcanzamos los propósitos que nos hemos trazado.

Finalmente, es un gusto darle la bienvenida al Dr. Hans Peter Knudsen Quevedo, quien ha actuado desde el pasado mes de abril como Director Ejecutivo designado y quien asumirá en pleno a partir del próximo mes de octubre. El Dr. Knudsen cuenta con excelentes cualidades humanas, amplia experiencia en el sector industrial, académico y de gobierno, por lo cual le auguramos que esta nueva etapa que inicia Icontec, de la mano del gobierno, los gremios, las empresas públicas y privadas y la comunidad en general, redundará en beneficio de un Icontec orientado a la dimensión humana en un entorno moderno, coherente, de crecimiento, competitividad e innovación.





Guillermo Botero – Presidente de la Comisión de Desarrollo, órgano adscrito al Consejo Directivo Icontec



Durante los años 2013 y 2014 en Icontec hemos vivido grandes eventos que nos han marcado y hecho crecer no solo como organización sino como personas; quisiera referirme particularmente a estos meses en los que he tenido el privilegio de acompañar al equipo directivo de la organización en su empoderamiento para continuar fortaleciendo y avanzando en la consecución de los logros que nos hemos planteado.

Este año, por solicitud del Consejo Directivo, he desarrollado un rol de consejero próximo tanto a la estrategia como a la operación y en temas clave para mantener la dinámica normal de Icontec. Vale la pena destacar que lo primero que me encontré fue con un excelente equipo humano a todo el nivel, con responsabilidades claras y propósitos acordes con el reto que significa ser el gestor de la calidad en Colombia y líder en Latinoamérica.

Específicamente en esta consejería hicimos énfasis en los temas relacionados con la cohesión del grupo directivo, la gente Icontec, los clientes y los compromisos legales y con entidades de control. La agenda fue muy dinámica y se han presentado situaciones muy diversas en las cuales las decisiones por consenso, cuidando la organización y el bien común han sido la dinámica principal.

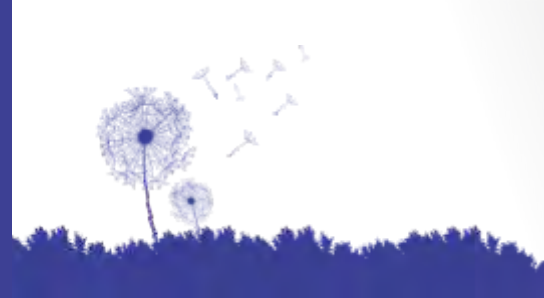
Así mismo iniciamos varios programas y proyectos con la premisa de que buscamos “ser felices y exitosos” pues estamos convencidos que esta es la mejor manera de trascender los propósitos plasmados en nuestra misión y visión y reflejar de mejor manera la calidad como nuestro estilo de vida.

Durante este año hemos continuado con las buenas prácticas en cuanto a comunicación permanente y periódica entre el grupo directivo, de éste con todos los equipos de trabajo y con toda la organización. Se ha iniciado el ejercicio de planeación estratégica, con un modelo mejorado y más integral, que busca que la visión hacia el 2020 avance en su consecución.

Recientemente hemos abordado la mejora de temas tecnológicos, así como de actividades de medición y control organizacional haciendo posibles ilusiones y estrategias trazadas tiempo atrás y que beneficiarán tanto la satisfacción de los clientes como los procesos a través de los cuales gestionamos el día a día.

A partir del mes de octubre espero retomar mis compromisos tradicionales desde el Consejo Directivo y la Comisión de Desarrollo, con más compromiso y entusiasmo ya que al haber conocido más de fondo esta bella institución estoy convencido que su propósito, su aporte a la sociedad y el equipo que lo conforman son realmente estupendos.





Hans Peter Knudsen – Director Ejecutivo Designado



Cuando en el mes de abril recibí la invitación para ser parte de Icontec, debo confesar que me sentí muy halagado ya que sé del reconocimiento de Icontec en Colombia y lo que significa su trayectoria de estos 50 años de servicio al país. Por supuesto conocía con cierta cercanía algunas actividades, ya que hicimos varios proyectos conjuntos desde el rol que todavía ocupó como rector de la Universidad de Rosario, pero curiosamente no me imaginé que la vida me traería a este destino.

Durante estos meses, como parte de la inducción y conocimiento de Icontec en preparación a la posesión el próximo mes de octubre, me he encontrado no solo con una entidad de una gran historia sino con una organización con una gran proyección y muchas posibilidades de crecimiento y desarrollo, que puede abordar en nuevas líneas de negocio, incursionar en nuevos sectores, proyectar aún más los servicios actuales y aprovechar las grandes cualidades que tiene principalmente a nivel humano.

He encontrado en Icontec una entidad cálida y con gente muy competente y comprometida, ha sido estupendo comprender la complejidad que implica cada una de las actividades y el inmenso compromiso y exigencia que significa mantener las designaciones, acreditaciones y demás reconocimientos de ICONTEC así como asegurar el aporte que como entidad debemos brindar al desarrollo del país, de la región y de nuestra sociedad.

Considero fundamental seguir consolidando temas como la innovación, la gestión por procesos, el servicio al cliente, las acciones de bienestar, la gestión financiera y la tecnología para avanzar en la consecución de la Mega a través de planes y programas concretos, ambiciosos y alcanzables.

He tenido la oportunidad de participar activamente en la planeación estratégica que se adelanta y ha sido muy estimulante la gran cantidad de retos y propósitos que han surgido; también hemos hecho la reflexión de que nuestra mega al 2020 es un reto más a corto que a largo plazo así que avanzando en lograrla, construyendo sobre la ruta que llevamos, ya vemos la necesidad de abordar las reflexiones a mayor tiempo, incluso para períodos en los que quizás muchos de los que hoy estamos no podamos participar, tal es el caso de soñar el Icontec del 2050.





ICONTEC cuenta con un Gobierno Corporativo que está fundamentado en los estatutos que dieron origen a la organización, y despliega su acción con base en el CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO que fue aprobado el 31 de diciembre de 2011 y marca un derrotero que propone conductas éticas frente a todas nuestras partes interesadas. En este sentido, la misión, visión, pilares estratégicos y filosofía de ICONTEC hacen parte del resultado de una reflexión que se llevó a cabo durante años y que, al final, fue validado por la Asamblea en el año 2012.

En ese orden de ideas, ICONTEC es una organización totalmente sólida, estructurada y estable. Entonces, el Gobierno Corporativo está representado por sus distintas instancias, comenzando por la Asamblea General de Afiliados, el cuerpo directivo y las diferentes direcciones existentes a nivel interno.

Haciendo mención a la Dirección Ejecutiva, recordamos que hasta el año 2011 nos acompañó el Dr. Fabio Tobón, quien entregó el mandato a la Dra. María Zulema Vélez. A su vez, ella realizó una magnífica gestión, durante los años 2012 y 2013, que ayudó a ICONTEC a visualizar algunos temas adicionales que han contribuido al fortalecimiento de la organización.

En abril de 2014 se designó al Dr. Hans Peter Knudsen como el nuevo Director Ejecutivo, quien a partir de octubre asume el cargo en propiedad. Él se ha unido a esta familia, porque comparte los elementos constitutivos de ICONTEC y del Gobierno Corporativo, y tiene la visión de dar continuidad al crecimiento y desarrollo de esta entidad que ya cumplió sus cinco décadas de existencia, pero que ya ha pasado la página para escribir la historia de los segundos 50 años.

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 ética y la innovación en normalización, en educación, en evaluación de la conformidad, en metrología, generando valor agregado con nuestro talento humano.

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 integral de lo humano, la gestión del conocimiento y la responsabilidad social.

PRINCIPIOS Y VALORES

PRINCIPIOS: Ética e Integridad

VALORES: Respeto, confiabilidad, flexibilidad, compromiso, comunicación, servicio y eficiencia





FILOSOFIA ICONTEC

Los siguientes conceptos definen la filosofía y ratifican los principios del Instituto y de sus colaboradores. Representan la razón de ser de ICONTEC como organización y van más allá de la Planeación y el Direccionamiento Estratégico, porque de hecho son el soporte de estos últimos.

La Misión y Visión del Instituto están orientadas a servir a los sectores público, social y productivo, para mejorar su competitividad y contribuir directa e indirectamente al mejoramiento del nivel de vida de la sociedad a través de nuestro trabajo en calidad. ICONTEC es un excelente apoyo para el desarrollo integral del país a través de las Normas Técnicas Colombianas NTCs que son grandes generadoras de innovación y transferencia de tecnología para el mejoramiento y desarrollo. Nuestro proceso de Normalización y Calidad se fundamenta en la concertación y el consenso, la amplia y abierta participación de todos los intereses económicos y sociales y en la transparencia, haciendo de ICONTEC una organización única en Colombia.

ICONTEC es una entidad orientada al servicio al cliente, generando los productos y la innovación necesaria para atender un mercado cambiante. Nos basamos en la imparcialidad, la capacidad técnica y la orientación internacional para la generación de conocimiento. Nuestra labor es esencial para la competitividad de las empresas y organizaciones del país, a través de nuestros comités de normalización y los comités científicos registrados en Colciencias. Nuestra participación en entidades nacionales e internacionales nos permite crear redes de conocimiento.

ICONTEC desde su fundación se ha distinguido por ser el “Gestor de Calidad” en Colombia. En este sentido somos el organismo asesor del Gobierno Nacional en materia de normalización y calidad. Además somos una entidad con orientación a la internacionalización de sus servicios con el objetivo de ser la mejor alternativa en Latinoamérica en cuanto a capacitación y evaluación de la conformidad. Tenemos una definida orientación al servicio de los otros organismos de Normalización del continente para apoyarlos en sus necesidades. De este modo, trasferimos conocimiento y tecnología a los sectores sociales, industriales, del comercio y gubernamentales de los países donde tenemos presencia.

Los colaboradores de ICONTEC se distinguen por sus competencias, valores, voluntad y vocación de servicio, compromiso, orientación al cliente, se esfuerzan constantemente por el desarrollo y crecimiento del Instituto, donde también encuentran un espacio de realización personal y profesional. Esperamos que nuestra gente trascienda y con su compromiso personal y con el Instituto den lo mejor de ellos mismos para satisfacer plenamente a nuestros Afiliados y Clientes. El crecimiento en valores de nuestra gente debe reflejarse en el crecimiento espiritual para su beneficio personal, de sus familias y de la sociedad en general.

El accionar de ICONTEC gira alrededor de dos principios institucionales: La Ética y la Integridad. Los valores del Instituto: Respeto, confianza, confiabilidad, flexibilidad, compromiso, comunicación, servicio y eficiencia son la guía de nuestros colaboradores en el día a día. Somos respetuosos del cumplimiento de las leyes y las normas, actuando con honestidad, lealtad y coherencia. Somos una empresa que cree y practica la responsabilidad social y el compromiso ambiental, entendidos como la contribución al desarrollo sostenible. Por nuestro compromiso social, hacemos parte del Pacto Global de las Naciones Unidas, respetamos y desplegamos los diez principios del mismo.

Hoy ICONTEC es una empresa dinámica del régimen especial de entidades sin ánimo de lucro. Orientado a generar los excedentes necesarios para su crecimiento, ya que todas las utilidades se reinvierten en el objeto social. Por esta razón ICONTEC es y será una entidad altamente competitiva y productiva.

*Asamblea General de Afiliados del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
ICONTEC, Acta 65 de 2013, 1 agosto de 2013.*



CONSEJO DIRECTIVO ICONTEC



El Consejo Directivo de Icontec como máxima de la organización, está conformado por 10 miembros principales y 10 miembros suplentes provenientes del sector privado colombiano; así mismo, se cuenta con 10 representantes del gobierno nacional, 5 principales y 5 suplentes. Para el período actual el Consejo Directivo está conformado por los siguiente miembros.

CONSEJO DIRECTIVO ICONTEC-REPRESENTANTES DEL SECTOR PRIVADO

NOMBRE PRINCIPALES / EMPRESA

1. HÉCTOR ARANGO GAVIRIA / **INDUSTRIAS HACEB S.A.**
2. CAROLINA SÁNCHEZ FENALCO / **NACIONAL**
3. CLAUDIA AVENDAÑO FENALCO / **NACIONAL**
4. DIEGO LIZARAZO / **SIEMENS S.A.**
5. RODRIGO VILLA GALVIS / **COSERVICIOS**
6. TITO CRISSIEN / **CORP. UNIVERSITARIA DE LA COSTA**
7. GUILLERMO BOTERO OVIEDO / **PRODUCTOS ALIMENTICIOS DORIA**
8. ESTEBAN CÓRDOBA VELÁSQUEZ / **POSTOBÓN S.A.**
9. VACANTE
10. RAUL EDUARDO GAMARRA / **FENALCO NACIONAL**

SUPLENTES / EMPRESA

1. JULIANA RICO OSPINA ANDI / **Cámara Industria Automotriz**
2. MARIA CRISTINA CAMEJO / **FENALCO NACIONAL**
3. PAULA CORDONA / **FENALCO NACIONAL**
4. MARISOL SÁNCHEZ / **CÁMARA PROVEEDORES DE LA SALUD-ANDI**
5. JORGE ALBERTO SIERRA / **TERNIUM**
6. JAIME DIAZ / **CORP. UNIVERSITARIA DE LA COSTA**
7. SANTIAGO PINZON ANDI / **Cámara de la Industria de Alimentos**
8. MARIA CAROLINA LORDUY MONTAÑEZ ANDI / **Cámara de la Industria de Alimentos**
9. VACANTE
10. VACANTE



CONSEJO DIRECTIVO ICONTEC



CONSEJO DIRECTIVO ICONTEC-REPRESENTANTES DEL SECTOR OFICIAL- DTO.1470/MAYO 10/2005

NOMBRE PRINCIPALES / EMPRESA

- 1.SANTIAGO ROJAS ARROYO / MINISTERIO DE CIO.INDUSTRIA Y TURISMO
- LUIS FELIPE TORRES / DELEGADO, MINCIO. INDUSTRIA Y TURISMO
- 2.RUBÉN DARÍO LIZARRALDE / MINISTERIO DE AGRICULTURA
- GONZALO ARAUJO / DELEGADO, MINAGRICULTURA
- 3.ALEJANDRO GAVIRIA URIBE / MINISTERIO PROTECCIÓN SOCIAL
- ARTURO DIAZ GOMEZ / DELEGADO, MIN PROTECCIÓN SOCIAL
- 4.AMYLKAR ACOSTA MEDINA / MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
- ELSA FERNANDA MARQUEZ URREA / DELEGADO, MIN. MINAS Y ENERGÍA
- 5.CECILIA ÁLVAREZ CORREA GLEN / MINISTERIO DE TRANSPORTE
- EDUARDO LONDOÑO / LUIS FERNANDO GÓMEZ / DELEGADO, MINTRANSPORTE



SUPLENTE / EMPRESA

- 1. LUIS GUILLERMO VELEZ CABRERA / SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES
- LIGIA STELLA RODRIGUEZ HERNANDEZ / DELEGADO, SUPERSOCIEDADES
- 2. LUIS HUMBERTO MARTÍNEZ LACOUTURE / GERENTE GENERAL ICA
- JUAN CARLOS CASTAÑEDA / DELEGADO, ICA
- 3. BLANCA ELVIRA CAJIGAS DE ACOSTA / DIRECTORA INVIMA
- PATRICIA DIAZ VEGA / DELEGADA, INVIMA
- 4. ANDRÉS MANCILLA ZARATE / DIRECTOR INSTITUTO COL. DEL PETRÓLEO - ICP
- FRANCIA YANETH CARREÑO PÁEZ / DELEGADO ICP
- 5. LEONIDAS NARVAEZ MORALES / DIRECTOR INVÍAS
- VACANTE / DELEGADO, INVÍAS



COMITÉ DE DIRECCIÓN



El Comité de Dirección es el equipo de líderes de Icontec, quienes orientan las actuaciones de la organización de acuerdo con el Gobierno Corporativo, los objetivos y estrategias acordados con el Consejo Directivo. Actualmente el Comité de Dirección está conformado de la siguiente manera:

UNIDADES ESTRATEGICAS DE NEGOCIO

Germán Nava	Director de Normalización
Mónica Vivas	Directora Evaluación de la Conformidad
Carlos Edgar Rodriguez	Director Acreditación salud
Carlos Pulido	Director Educación

AREAS TRANSVERSALES Y DE SOPORTE

Ricardo Tobo	Director Administrativo y Financiero
Linda Sastoque	Directora Desarrollo Humano
Gloria Maria Acero	Jefe Desarrollo Organizacional Sostenible
Martha Lucia Castro	Jefe de Innovación y Cooperación
Andrés Montealegre	Jefe Jurídico

AREA COMERCIAL

Leonardo Fuquen	Director Comercial
Carlos Bahamón	Director Regional Centro y suroriente
Adriana Alonso	Directora Regional Antioquia, Chocó y eje cafetero
Gloria Sarmiento	Directora Regional Oriente
Juan Felipe Mora	Director Regional SurOccidente
Simón Bolivar Meneses	Director Regional Caribe





El Comité de Dirección Central es el equipo responsable de la gestión de Icontec bajo parámetros planificados y consistentes, en el marco del direccionamiento estratégico y alineados en un modelo organizacional con orientación centralizada.

A continuación se presenta un breve perfil de cada uno de los miembros del equipo. El reporte de su gestión y planes específicos se desarrolla en otras secciones de este documento.



German Nava Gutiérrez – Director de Normalización
En ICONTEC desde 1988

Experiencia previa

Jefe de Aseguramiento interno de la calidad en Icontec

Estudios

Ingeniero Civil
Especialista en administración de empresas



María Mónica Vivas Rodríguez
Directora Evaluación de la conformidad
En ICONTEC desde 1989

Experiencia previa

Directora Comercial e Internacional en Icontec

Estudios

Ingeniera Química
Magister en Calidad y Gestión Integral

Leonardo Fuquen, Director Comercial
En ICONTEC desde 2009



Experiencia previa

- Gerente Nacional Grandes Cuentas Telefónica Movistar
- Gerente Regional Oriente Cuentas Corporativas Telefónica Movistar
- Product Manager Bellsouth Colombia

Estudios

- Administrador de Empresas
- Especialización en Mercadeo, Universidad de Los Andes
- PID Gerencial, IEDE Madrid España
- MBA, INALDE



Carlos Edgar Rodríguez Hernández – Director Acreditación Salud
En ICONTEC desde 2004

Experiencia previa

Director de Desarrollo de Servicios en la Secretaría de salud de Cundinamarca

Estudios

Médico Cirujano
Especialista en gerencia social
Especialista en Bioética



Carlos Humberto Pulido Riveros – Director Educación
En ICONTEC desde 1998

Experiencia previa

Jefe de planeación y apoyo a la gestión en Icontec

Estudios

Ingeniero Químico
Especialista en aseguramiento de la calidad
Magister en Calidad y Gestión Integral





José Ricardo Tobo González
 Director Administrativo y Financiero
 En ICONTEC desde 1993

Experiencia previa
 Jefe División Tesorería y Cartera en Icontec

Estudios
 Economista
 Magister en dirección de empresas



Linda Carolina Sastoque Forero
 Directora Desarrollo Humano
 En ICONTEC desde 2008
Experiencia previa
 Directora Nacional de Selección en Distribuidora Nissan S.A

Estudios previos
 Psicóloga
 Especialista en gerencia de Recursos Humanos



Gloria Maria Acero Garibello
 Jefe Desarrollo Organizacional Sostenible
 En ICONTEC desde 1995

Experiencia previa
 Jefe Control institucional y servicio al cliente en Icontec.

Estudios
 Ingeniera Eléctricista
 Especialista en aseguramiento de la calidad
 Especialista en pedagogía y docencia
 Magister en calidad y Gestión Integral.



Martha Lucía Castro Rojas – Jefe de Innovación y Cooperación
 En ICONTEC desde 1995

Experiencia previa
 Profesional de proyectos especiales.

Estudios
 Ingeniera Química
 Candidata a Magister en Prospectiva y pensamiento estratégico.



Andrés Leonardo Montealegre Gonzalez – Jefe Jurídico
 En ICONTEC desde 2011

Experiencia previa
 Abogado de Procesos, Conceptos y asesoría empresarial en Muñoz Abogados CIA Ltda.

Estudios
 Abogado
 Maestría en Derecho





MEGA:
GENERACIÓN DE VALOR CRECIENTE Y SOSTENIBLE

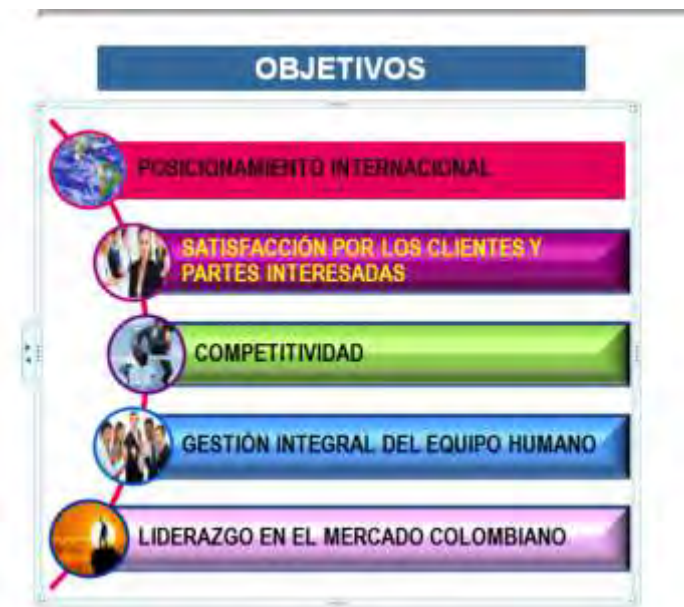


2020
U\$ 60 millones

25% operación internacional
20% productos nuevos
10% ebidta



OBJETIVOS





ESTRATEGIAS CORPORATIVAS



A - Desarrollar un modelo de Gestión comercial que promueva la venta consultiva como eje del relacionamiento con los clientes y el posicionamiento corporativo



B - Optimizar la operación de Icontec y asegurar la oportunidad en la prestación y satisfacción del cliente, a través de TICs



C - Asegurar el desarrollo integral humano, una cultura organizacional orientada al cliente, a la innovación y a la eficiencia, a través de la gestión del conocimiento y el desarrollo de competencias del personal.



D - Diseñar y ejecutar oportunamente productos y servicios innovadores y rentables, que respondan a las necesidades de los clientes, les agregue valor y contribuyan a su sostenibilidad.



E - Apropiar un modelo de gestión integrado para el desarrollo sostenible



F - Asegurar la sostenibilidad económica de Icontec a través de la rentabilidad adecuada con un control sistemático de costos y gastos.

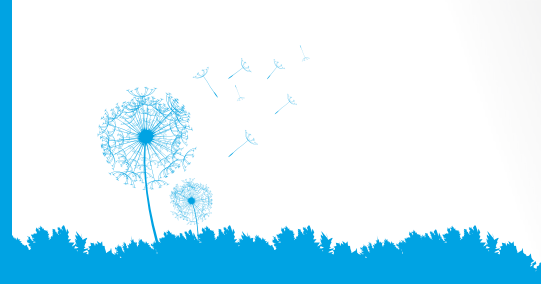
POLITICA DE CALIDAD

Basados en la innovación, la cultura orientada al cliente, la mejora y la eficiencia operativa de los procesos y colaboradores integrales y competentes, en ICONTEC promovemos y acompañamos el mejoramiento continuo de nuestros clientes, para aportar a su sostenibilidad y a la construcción de confianza dentro de la sociedad.

PARTES INTERESADAS ICONTEC



ICONTEC, SERVICIOS PARA UN ESTILO DE VIDA CON CALIDAD.



NORMALIZACIÓN

La normalización es la actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden, con respecto a problemas reales o potenciales, en un contexto dado. En particular, la actividad consta de los procesos de formulación, publicación e implementación de normas.

En lo relacionado con el Servicio de Normalización, ICONTEC es asesor del Gobierno Nacional, de acuerdo con los Decretos 767 de 1964 y 2416 de 1971. Es reconocido por el Gobierno Colombiano como Organismo Nacional de Normalización, mediante el Decreto 2269 de 1993. En este campo, la misión del Instituto es promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas y demás documentos normativos para obtener una economía óptima en conjunto, mejorar la calidad y facilitar las relaciones cliente-proveedor en lo empresarial, nacional o internacional, así como representar a Colombia en los escenarios normativos regionales e internacionales.



Existen los siguientes niveles:

Normalización Internacional

Proceso en el que pueden participar los organismos de normalización de todos los países. A este nivel pertenecen la Organización Internacional para la Normalización (ISO), la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), la comisión del Codex Alimentarius, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), y la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML).



Normalización Regional

Actividad de elaboración y aprobación de normas en la que participan los organismos pertinentes de un área geográfica, política o económica del mundo. Dentro de estos pueden mencionarse CEN, de Europa, y COPANT de América.



Normalización Nacional

Tiene lugar en un país específico, por ejemplo, ICONTEC (Colombia), AFNOR (Francia), DIN (Alemania), ANSI (Estados Unidos).



Normas Territoriales y/o Sectoriales

Normalización que tiene lugar en una división territorial de un país. Es posible, también, encontrar normas sectoriales, por ejemplo, en el ámbito de una asociación. En Colombia, pueden ser modelos de estas normas aquellas que son elaboradas por las Unidades Sectoriales de Normalización de COTELCO, IAC, CCS.





En ICONTEC entendemos la educación como un elemento esencial en el desarrollo de las personas y sentimos gran responsabilidad en agregar valor a sus procesos de capacitación con un portafolio variado y flexible que se pueda adaptar a las necesidades de los profesionales y las empresas que nos ven como una solución.

Nuestros cursos, programas y diplomados son diseñados con base en metodologías prácticas y orientadas a la transformación de las personas, ya que son ellas quienes deberán ser agentes de cambio en sus organizaciones.

El servicio de Educación está certificado desde 2001, en la norma 9001, por la entidad de Calidad de Alemania (DQS), recientemente fusionada con el organismo Norteamericano UL.

Nuestros convenios

ICONTEC ha establecido convenios con un número significativo de las Instituciones de educación superior del país de gran renombre, con quienes adelanta programas de especializaciones y maestrías.

1 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

Especialización en Administración y Gerencia de Sistemas de la Calidad
Maestría en Calidad y Gestión Integral
Bogotá

2 FUNDACIÓN UNIVERSITARIA UNIPANAMERICANA

Técnico Profesional en Documentación de la Calidad, -Tecnólogo en Gestión de la Calidad- Profesional en Administración de la Calidad.
Bogotá

3 UNIVERSIDAD DE AMÉRICA

Especialización en Gestión de la Calidad
Bogotá

4 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL NORTE

Tecnología en Gestión de Calidad
en alianza con ICONTEC, 100 % Virtual

6 ICESI

Calidad para la Competitividad
Cali

8 UNIVERSIDAD DEL NORTE

Especialización en Gerencia de la Calidad
Barranquilla

10 UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER (UIS)

Especialización en Gerencia Integral de la Calidad de la Calidad
Barranquilla

5 UNIVERSIDAD DEL CAUCA

Especialización en Gerencia de la Calidad
Popayán

7 UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN

Especialización en Sistemas de Administración de la Calidad ISO 9000
Medellín

9 UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

Especialización en Aseguramiento de la Calidad
Cúcuta



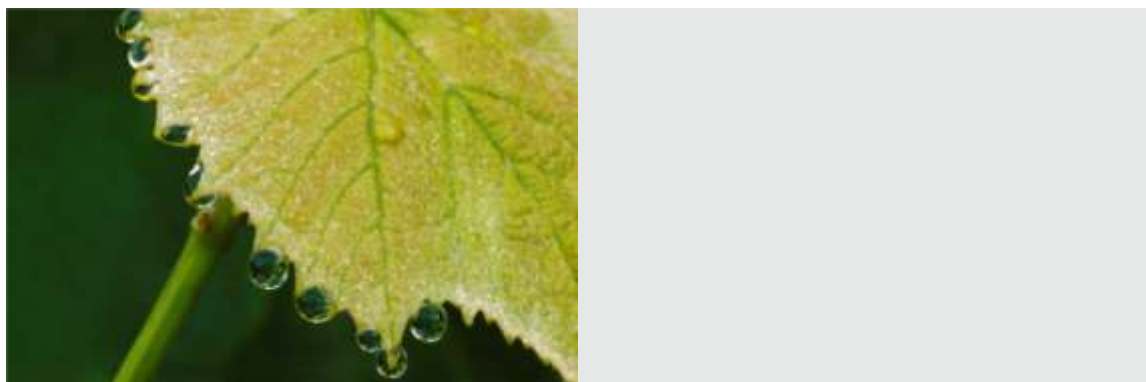
EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD



La evaluación de la conformidad es la actividad que avala que una organización, producto, proceso o servicio cumple los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. Las marcas de conformidad de ICONTEC se constituyen en un elemento diferenciador en el mercado, mejorando la imagen de productos y servicios que las ostentan y generando confianza en los clientes, los consumidores y el entorno social de las organizaciones.

En ICONTEC trabajamos conjuntamente con el sector empresarial colombiano y de los países donde hacemos presencia, en la certificación de sistemas de gestión de la calidad, con la cual las empresas encuentran grandes facilidades y oportunidades para sus labores de comercio con otros países, haciendo de nuestros certificados un pasaporte de competitividad.

Esta actividad se encuentra acreditada y respaldada por entidades como el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la Junta Nacional de Acreditación (ANAB) de Estados Unidos, la Asociación Alemana de Acreditación (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) de Perú, otorgándole a nuestros certificados reconocimiento y prestigio internacional.



CERTIFICACIÓN SISTEMA

En un mercado globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible. Desde 1963, año de nuestra fundación, trabajamos intensamente para divulgar y promover la cultura de la calidad en Latinoamérica. Por esta razón, hoy Colombia es el segundo país en el contexto latinoamericano con mayor número de certificados de la norma ISO 9001*.

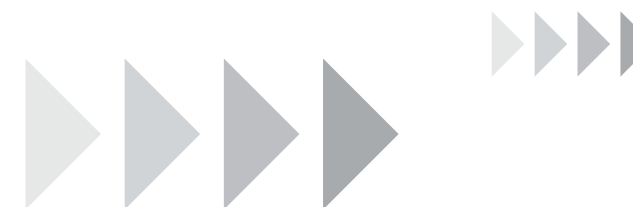
*Fuente: ISO Survey 2012

La certificación constituye un elemento diferenciador en el mercado, ya que mejora la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos, favorece su desarrollo y afianza su posición, permitiéndole ganar cuota de mercado y acceder a ámbitos internacionales, gracias a la confianza que ésta genera en los clientes y los consumidores. En cuanto a la gestión interna de la organización, la certificación sirve como un medio para mantener y mejorar la eficacia y la adecuación de los sistemas de gestión, pone de manifiesto los puntos de mejora, aumenta la motivación y participación de personal, y promueve el uso eficiente de los recursos.

La empresa a la cual se le otorga el certificado ICONTEC, para sistemas de gestión, también recibe el certificado IQNet, así la certificación ICONTEC adquiere un carácter global, al estar respaldada por los miembros de esta red.

CERTIFICACIÓN PRODUCTO

La certificación de productos con el Sello de Calidad ICONTEC permite que las organizaciones demuestren, de manera permanente, que sus productos cumplen un referencial técnico, mediante sistemas de fabricación y control eficaces y confiables, lo cual le da respaldo y seguridad a los productos que lo ostentan ante el consumidor final. Nuestra certificación de producto se encuentra acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) en Colombia y por el Instituto de Normas Nacionales de Estados Unidos (ANSI).





Nuestros servicios de Inspección consisten en examinar, medir, contrastar o ensayar las características de un producto, servicio, proceso o instalación, para determinar su conformidad frente a requisitos específicos, los cuales pueden estar dados o ser contruidos, de acuerdo con las necesidades del cliente.

La inspección puede estar apoyada en los sentidos, en instrumentos de medición, en patrones de comparación o en equipos de pruebas y ensayos.

La inspección es un esquema de evaluación que permite declarar la conformidad directamente sobre el objeto de evaluación. Esto se traduce en un servicio ágil y de utilidad, como apoyo a los gobiernos en el campo regulado, y de gran beneficio para todas las organizaciones, en el campo voluntario.

- Es un servicio hecho a la medida y la necesidad de cada cliente, materializando los requerimientos en estándares de evaluación.
- Permite, en corto plazo, disminuir significativamente el riesgo en las operaciones.
- Permite focalizar las operaciones de su organización en la razón de ser (*core bussines*), y no en la realización de evaluaciones.



PORTAFOLIO INSPECCIÓN



- Reglamentos Técnicos
- Evaluación de segunda parte
- Tintas penetrantes
- BPL
- Inspección de ascensores
- Instalaciones, plantas o procesos
- Inspección de origen o pre-embarque
- Evaluación de Responsabilidad Social
- Inspección de Piscinas
- Auditoría interna ISO 17025 y 17020





• **Verificación. Aseguramiento externo de reportes de sostenibilidad (Metodología GRI)**

Como una práctica de Responsabilidad Social, es común que las organizaciones utilicen los informes de sostenibilidad para medir, informar y asumir responsabilidades frente a sus partes interesadas sobre su desempeño.

El Global Report Initiative (GRI) ha desarrollado una metodología para elaborar informes que ofrezcan una imagen equilibrada y razonable del desempeño de sostenibilidad de las organizaciones, que incluye los avances de la organización y sus retos en materia de responsabilidad social.

El GRI ha logrado la estandarización de la información, sobre la base de estas necesidades y con ello ha consolidado unos indicadores que permiten garantizar la coherencia y la veracidad de la información.

• **Certificación modelo EFR, empresas familiarmente responsables**

El modelo de gestión EFR busca promover, en las organizaciones, equilibrio entre la vida laboral y la vida personal y familiar de los colaboradores de la empresa. Es un modelo diseñado por la Fundación "Más Familia" de España y está basado en la evaluación de la conformidad de una serie de requisitos, a través de un proceso de certificación. Aunque la certificación es otorgada por la Fundación "Más Familia", ICONTEC ofrece el servicio y actúa como agente operador de auditoría, mediante auditores previamente calificados y avalados por la Fundación.

A diferencia de otros sistemas de gestión más rígidos, el modelo EFR tiene la particularidad de estar dirigido a las personas, considerando, de esta manera, que las actuaciones de las entidades de certificación tienen que estar en consonancia con la realidad del referencial antes mencionado.

• **Social accountability SA8000**

La norma SA8000 (Social Accountability 8000) está basada en los principios de las normas internacionales para sitios de trabajo, contenidas en las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Convención de los Derechos del Niño. El enfoque fundamental de SA8000 es el mejoramiento de las condiciones laborales en el mundo. Este propósito ha sido pionero en motivar a las organizaciones a mejorar y demostrar su Responsabilidad Social Corporativa (RSC), respecto a los derechos humanos básicos en el puesto de trabajo.

Los requisitos de SA8000 están apoyados en los siguientes temas: trabajo infantil, trabajo forzado, salud y seguridad, libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas laborales, remuneración y sistemas de gestión.





Éste 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 la concentración de gases de efecto invernadero (GEI) en la atmósfera terrestre. Esta dinámica ha generado un mercado global de carbono que se ha convertido en un excelente instrumento para que las organizaciones de países en desarrollo contribuyan a mitigar el cambio climático e identifiquen nuevas oportunidades de mercado.

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, ICONTEC ofrece 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 Kyoto. También presta servicios de validación y verificación de proyectos de reducción de GEI, que se transan en los mercados voluntarios de carbono, creados por ONG y líderes de negocios que tienen el compromiso de mitigar el cambio climático.



El Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 003557 del 19 de noviembre de 2003, designó a ICONTEC como el Organismo Único de Acreditación en Salud de Colombia, con el fin de que desarrollara e implementara este sistema en beneficio de los usuarios de los servicios de salud del país.

La filosofía de Acreditación en Salud se enmarca en los siguientes ejes:

La seguridad del paciente, entendida como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías que busca minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud.

Existencia de políticas y programas dirigidos a la Humanización de la atención que tengan en cuenta la dignidad del ser humano.

Gestión de la Tecnología, mediante un proceso racional de adquisición y utilización que beneficie a los usuarios y a las instituciones.

El Enfoque y Gestión del Riesgo, mediante la provisión de servicios de salud accesibles y equitativos, teniendo en cuenta el balance entre la gestión clínica y la gestión administrativa y los beneficios, riesgos y costos.





Es una herramienta que apoya la gestión de la calidad y la competitividad de la industria, ya que permite suministrar evidencia objetiva de la calidad de un proceso o de un producto, debido a que, en muchos casos, la calidad de éstos depende de mediciones confiables que son suministradas por equipos de medición, los cuales deben ser precisos. Para asegurar esta precisión en los equipos y tener la certeza de que las mediciones efectuadas son exactas, estos instrumentos deben ser calibrados, es decir, comparados contra patrones nacionales o internacionales reconocidos.

La importancia de la metrología radica en que tanto empresarios como consumidores necesitan saber, con precisión, cuál es el contenido exacto de un determinado producto.

En este sentido, las empresas deben contar con buenos instrumentos de medición (balanzas, termómetros, reglas y pesas, entre otros), para obtener medidas confiables y garantizar los resultados en el proceso de fabricación de un producto.

Para cubrir la anterior necesidad, en ICONTEC ofrecemos el servicio de

- Metrología dimensional
- Presión
- Temperatura
- Masa y balanzas
- Volumetría
- Metrología biomédica



CONSULTA Y VENTA DE NORMAS Y PUBLICACIONES

En nuestros Centros de Información, usted y su empresa pueden consultar la colección completa de normas y guías técnicas nacionales e internacionales en temas como calidad, ingeniería, gerencia y gestión, medio ambiente y metrología, entre muchas otras. Adicionalmente, encuentra gran variedad de publicaciones específicas por sector que contribuyen al ordenamiento y al apoyo de las actividades de su organización.

Adicionalmente ponemos a su disposición:

Nuestro Sistema de Información Sectorizado (SIS), con el cual usted y su empresa podrán mantenerse informados mensualmente, vía boletín electrónico, acerca de todas las novedades que se generan en el proceso de normalización nacional.

Con esta información, previa suscripción, usted podrá acceder a los contenidos de su interés y en el formato que más se acomode a sus necesidades, bien sea impreso o electrónico.





PARTICIPACIÓN DE SEDES INTERNACIONALES Y REGIONALES EN COLOMBIA FRENTE AL TOTAL DE PRESUPUESTO



EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD 53%

CERTIFICACIÓN PRODUCTO
CERTIFICACIÓN SISTEMA
INSPECCIÓN
CAMBIO CLIMÁTICO

EDUCACIÓN 21%

METROLOGÍA 03%

ACREDITACIÓN EN SALUD 1%

FOROS Y EVENTOS 3%

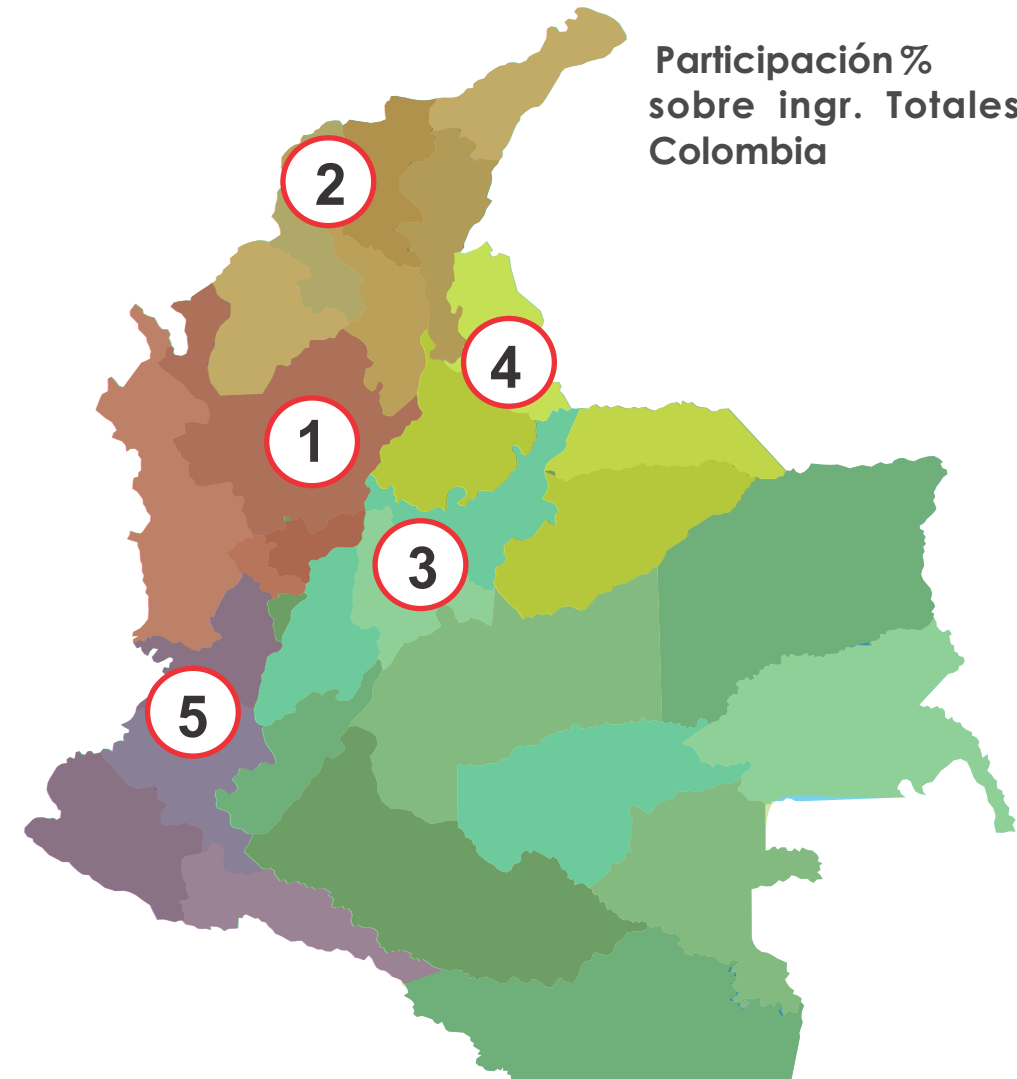
NORMAS Y EDICIONES 5%

AFILIACIONES 4%

NORMALIZACIÓN 2%

CONVENIO DE COOPERACIÓN 1%

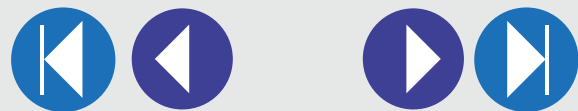
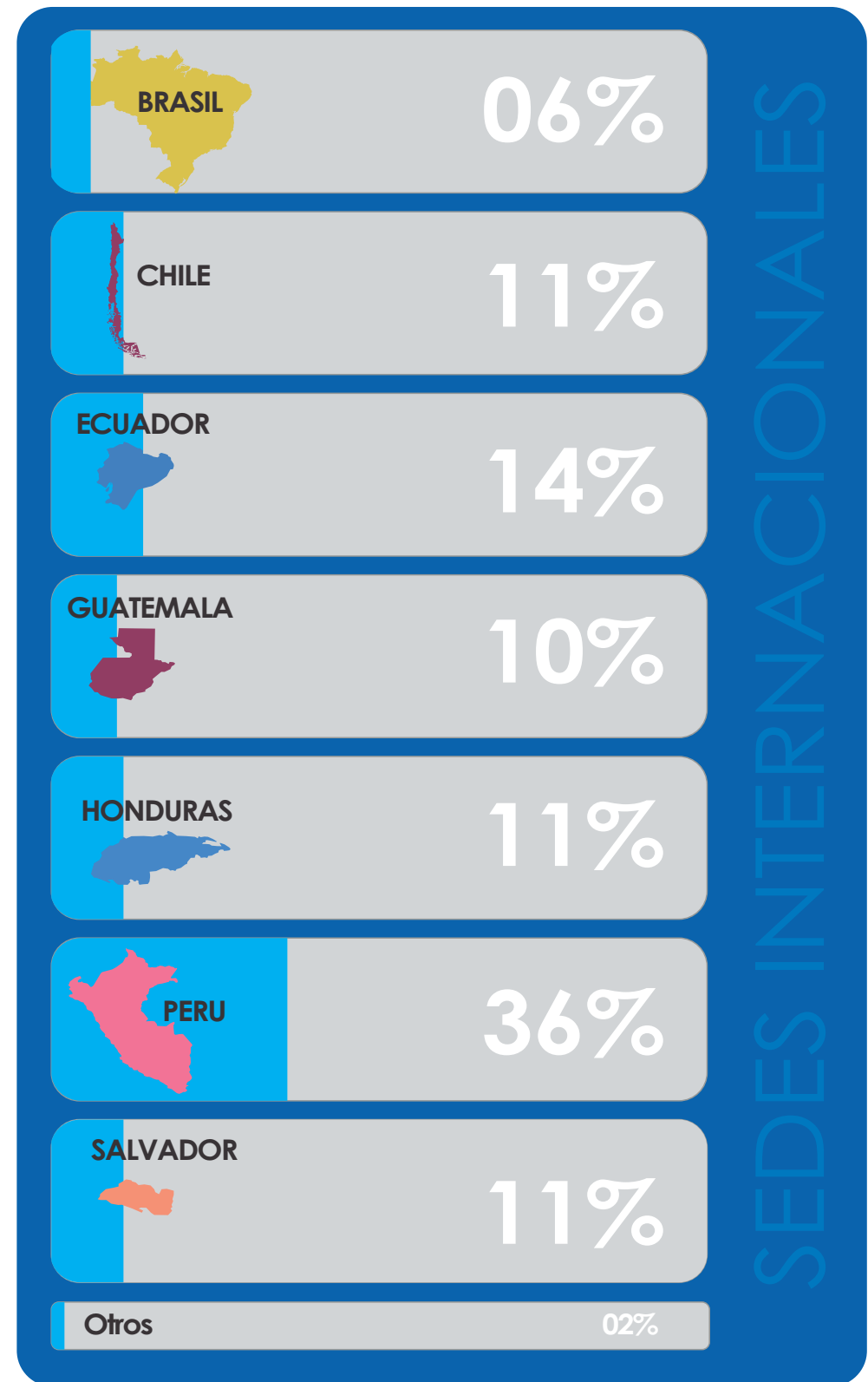
Participación % sobre ingr. Totales Colombia



1	ANTIOQUIA, CHOCO Y EJE CAFETERO	21,4%
2	CARIBE	10,5%
3	CENTRO Y SUR ORIENTE	43,3%
4	ORIENTE	10,2%
5	SUR OCCIDENTE	12,1%



PARTICIPACIÓN DE SEDES INTERNACIONALES Y REGIONALES EN COLOMBIA FRENTE AL TOTAL DE PRESUPUESTO





Leonardo Fuquen, Director Comercial

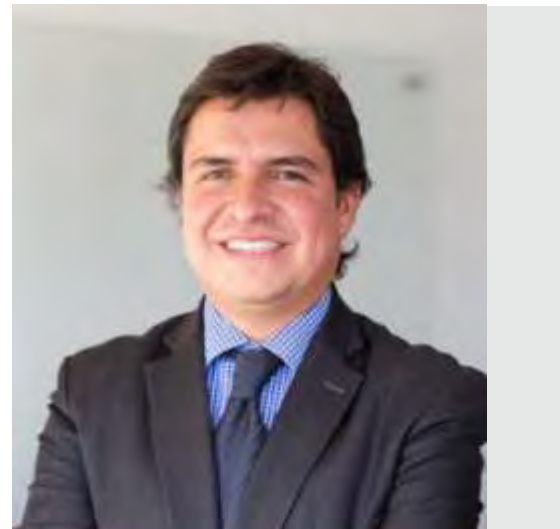
En ICONTEC desde 2009

Experiencia

- Gerente Nacional Grandes Cuentas Telefónica Movistar
- Gerente Regional Oriente Cuentas Corporativas Telefónica Movistar
- Product Manager Bellsouth Colombia

Estudios

- Administrador de Empresas
- Especialización en Mercadeo, Universidad de Los Andes
- PID Gerencial, IEDE Madrid España
- MBA, INALDE



La Dirección Comercial es un eje dinamizador de ICONTEC, que no solo agrupa las estrategias que se ejecutan en Colombia, sino también en las sedes internacionales y diferentes representaciones comerciales. El elemento diferenciador que aportamos a nuestra cadena de valor es lo que hemos denominado "venta consultiva", que tiene como finalidad comprender a cabalidad las necesidades de nuestros clientes para poder ofrecer servicios pertinentes y asertivos.

La "venta consultiva" nos ha permitido ver oportunidades, en diversos sectores, que antes no se habían tenido en cuenta. Este factor ha sido decisivo para que esta modalidad de venta sea de gran importancia en el país y en el ámbito internacional.

El objetivo es lograr que los ejecutivos de cuenta, los directores regionales y los gerentes de las sedes internacionales, al momento de visitar a un cliente, comprendan la cadena de valor y consideren nuestro portafolio de servicios, como una herramienta fundamental para que las empresas mejoren su producción, los tiempos de entrega de productos, los estándares de calidad en cada uno de sus procesos y también su imagen y reputación frente al mercado.

Aunque seguimos conservando el liderazgo en certificación y capacitación en normas, los clientes están empezando a reconocernos como una empresa que ofrece una amplia variedad de servicios en diferentes sectores.

Hemos creado programas en los que, a través de licitaciones, comenzamos a ser asertivos en la búsqueda e identificación de estas convocatorias y de clientes en la región, donde ha cobrado fuerza el modelo comercial basado en la generación de relaciones de largo plazo, a través de la venta consultiva.

Nuestro reto es encontrar mejores oportunidades para ICONTEC y crear estrategias para alcanzar un mayor crecimiento en los mercados donde estamos presentes y también para llegar a nuevos escenarios. Teniendo en cuenta la importancia de los tratados de libre comercio y aprovechando la apertura que generan, queremos hacer presencia en otros mercados internacionales, de tal manera que el reconocimiento permita que multinacionales y empresas de otros países, alrededor del mundo, nos busquen y encuentren en nosotros al mejor aliado en su desarrollo hacia la calidad y buenas prácticas.





Adriana Alonso Rozo – Directora Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero

En ICONTEC desde 1997

Experiencia previa

Gerente de Calidad en Coservicios S.A

Estudios

Ingeniera Química
Especialista Gerencia de calidad
Maestría en Administración



Nosotros llevamos varios años trabajando el tema de sostenibilidad, ligado a la responsabilidad social. Por consiguiente, nuestras acciones se han enfocado en este aspecto. En la actualidad hay un proyecto institucional que nació en el corazón de la regional: “Antioquia, la más educada”. Este programa consiste en la unión del sector público y privado para conducir, por la ruta de la calidad, a las instituciones educativas de estrato 1, 2 y 3. La iniciativa, ejecutada desde hace aproximadamente diez años, ha arrojado resultados significativos, pues ya contamos con 60 entidades certificadas. El aporte que han hecho las instituciones del sector privado ha sido de gran importancia, porque ha contribuido al fortalecimiento de los procesos de planeación estratégica, indicadores, manejo de presupuesto y el acompañamiento que se ha dado a rectores y maestros.

Gracias al éxito obtenido, hemos considerado la posibilidad de llevar el proyecto a otras zonas del país.

Así mismo, con la finalidad de que las empresas comprendan y apropien el concepto de responsabilidad social, hemos divulgado las normas 180 y 26000, referentes al tema. Además, el liderazgo de Antioquia se ha evidenciado en la participación activa que hemos tenido en el diseño del sello de sostenibilidad.

Otro de los proyectos que ha generado un gran impacto social es el que hemos llevado a cabo con la Secretaría de la Mujer del Municipio de Medellín. Estamos trabajando con la entidad para ayudarles a organizar un protocolo adecuado para atender, con calidad humana, a las mujeres que han sido víctimas de la violencia de género.

Por otro lado, la Regional Antioquia ostenta recursos naturales que, cada día, requieren más atención, cuidado y protección, ya que forman parte del patrimonio de sus habitantes. Por esto, hemos dado total apoyo a diferentes entidades, para que puedan medir los efectos ambientales en las ciudades. Es así como brindamos asesoría y capacitación en varios municipios como Itagüí, Barbosa, entre otros.

Nuestra región se caracteriza por tener los productos de exportación que se han convertido en emblema a lo largo de la historia económica del país. En Apartadó, en el eje cafetero, trabajamos en proyectos Global G.A.P., con el fin de conseguir una certificación para el sector bananero. En esta zona, que ha cobrado un inmenso valor por su importancia turística, hemos concentrado todo nuestro esfuerzo, conocimiento y trabajo para que las pequeñas y medianas empresas de Armenia, Pereira y Manizales conozcan la norma 6001 y así puedan desarrollar el tema de sostenibilidad en los hospedajes rurales.

Indiscutiblemente, el derrotero que nos conducirá al futuro estará marcado por cada uno de los pasos que estamos dando para consolidar y posicionar el concepto de sostenibilidad, tema que también permea el aspecto medioambiental. Por este motivo, estaremos involucrados en el proyecto BanCO2 que tiene como finalidad proteger los bosques de San Nicolás en Antioquia. Allí, nuestra misión será verificar y validar el proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio, mientras que BanCO2 otorga un ingreso a los campesinos, dueños de estos bosques, por la generación de Huella de Carbono.

Nuestro deseo es crear conciencia de que la sostenibilidad es un tema que debe ser abordado por empresas pequeñas, medianas y grandes, ya que esto genera un valor agregado a las organizaciones y un impacto social determinante para el reconocimiento de las mismas.





Stella Sarmiento Gaona – Directora Regional Oriente

En ICONTEC desde 2001

Experiencia previa

Jefe División Financiera
Fundación Oftalmológica de Santander
Clínica Carlos Ardila Lule

Estudios previos

Ingeniera Industrial
Especialización en Finanzas
Maestría en Administración de Empresas



En nuestra región, comprendida por Norte de Santander, Santander, sur del Cesar, Casanare y Arauca, hemos enfocado todos nuestros esfuerzos en dar respaldo a la pequeña y mediana empresa, a través de la difusión de conocimiento; llevamos nuestros productos y servicios a las diferentes zonas y capacitamos a las personas de la región, para que ellas mismas implementen procesos exitosos.

Si bien el sector petrolero y de hidrocarburos ha tenido una fuerte presencia en esta zona, hemos resaltado otros mercados como la cerámica, que se ha impulsado por medio de proyectos emprendidos con la Cámara de Comercio de Cúcuta, lo cual ha facilitado las exportaciones. De igual manera, se ha generado conciencia de que ser competitivo es una necesidad para todas las empresas.

Para nosotros la formación es de vital importancia, ya que en la región existen algunas zonas de difícil acceso en las que existe un excelente capital humano, que aún no ha sido preparado para prestar servicios a las grandes empresas que llegan al sector. En este orden de ideas, también hacemos especial énfasis en responsabilidad social y estamos dando a conocer la importancia de la norma 26000. Con el fin de tener mayor eco con estas iniciativas, hacemos parte de la Mesa de Competitividad de Yopal, Bucaramanga y Arauca.

La concentración de conocimiento en pocas personas puede ser perjudicial para las empresas. Por esto, la realización de foros y charlas para que los empresarios conozcan los temas de normalización y sistemas de gestión ha sido fundamental para el crecimiento de la región. Hoy en día tenemos la satisfacción de ser testigos de la nueva dinámica que ha adquirido la certificación en la región y de escuchar testimonios de empresas que son competitivas y que han realizado alianzas con compañías internacionales, lo cual ha ayudado a elevar sus ingresos.

El oriente colombiano es un multiplicador de lo que sucede en el centro del país. Por esta razón, sostenibilidad es un tema que apenas están adoptando las empresas, pero ya se están implementando aspectos relacionados con buenas prácticas laborales. Estamos ayudando a los empresarios a revisar sus políticas y los procesos de contratación, por medio de prácticas legales, con el propósito de que vean múltiples posibilidades de mejoramiento.

Ellos ven a ICONTEC como un punto de referencia; gozamos de credibilidad en medio de este público objetivo, de tal manera que se acercan para consultar diversos temas. Así hemos visto cómo la dinámica de oriente ha cambiado paulatinamente.

Estamos seguros de que los próximos años auguran éxito. Queremos crear conciencia en todos los aspectos relacionados con la protección del medio ambiente, a través de la generación de nuevas estrategias y con la continuación de foros, eventos y convocatorias que enriquezcan a los gremios y asociaciones. Así podremos suplir sus necesidades y llevar a cabo una divulgación sistemática.





Simón Bolívar Meneses – Director Regional Caribe

En ICONTEC desde 2013

Experiencia previa

Gerente Regional UNE EPM
Telecomunicaciones

Estudios

Contador Público
Administrador de empresas
Especialización en Administración
Financiera
Programa de Alta Dirección en
Gestión y Liderazgo Estratégico



Nuestra zona de acción es amplia. La regional comprende ocho departamentos: Córdoba, Sucre, Magdalena, Bolívar, Cesar, Atlántico, La Guajira y San Andrés y Providencia. En años recientes, el desarrollo económico que ha tenido la Costa Caribe ha sido notable: la inversión extranjera se ha incrementado, se ha registrado un crecimiento del producto interno bruto (PIB) y la disminución de las tasas de desempleo. Estos indicadores favorables han dispuesto un escenario ideal para la gestión de ICONTEC. En este contexto, los principales retos que tenemos están de cara a los Tratados de Libre Comercio (TLC), especialmente en el sector portuario, donde queremos aportar una oferta de valor que abarque todas las necesidades.

Durante el último año, la certificación en sistemas de gestión de la calidad ha tenido una dinámica interesante en esta zona del país. Las cifras demuestran los buenos resultados, pues de 735 certificados pasamos a tener 912. Esto demuestra la confianza que han depositado las empresas en ICONTEC, nos reconocen por la rigurosidad de nuestra labor, el perfil de los profesionales que trabajan en educación y evaluación de la conformidad.

Esta dinámica ha sido apoyada por la gestión de diferentes Cámaras de Comercio que, al tener un amplio panorama de cada ciudad, han identificado cuáles son los sectores de mayor crecimiento. Es así como hemos logrado desarrollar programas conjuntos que han facilitado la certificación de empresas.

En el sector salud hemos vislumbrado un sinnúmero de oportunidades interesantes. Por consiguiente, la capitalización de este aspecto se ha llevado a cabo de la mano de las Secretarías de Salud locales de las capitales más importantes de la región. De esta manera, hemos crecido en el ofrecimiento de servicios de educación para el sector salud.

En la región tenemos un laboratorio certificado y hace poco otorgamos la acreditación al Laboratorio Clínico Continental y a Carriazo Centro Oftalmológico, en Barranquilla. Sin embargo, hay un número importante de entidades que están trabajando y van por un buen camino para obtener la acreditación.

No somos ajenos a las necesidades del sector educativo, por eso otro de nuestros grandes retos es lograr que cada día más colegios, universidades e instituciones para la formación del trabajo implementen los sistemas de gestión de calidad. De igual manera, prestamos especial atención al sector público. Existen seis universidades en la región que tienen certificación en GP 1000 y 9001. También hay seis contralorías departamentales certificadas, y el Municipio de Bolívar y el Distrito de Barranquilla tienen la certificación 9001 y GP1000.

Estamos seguros de que los TLC nos trazan una ruta clara que debemos seguir para caminar hacia el futuro. Por esa razón, nos estamos preparando con ampliación de nuestra capacidad operativa, con el fin de certificar nuevas empresas y hacer difusión de los frentes en los que trabaja ICONTEC. Estamos cada vez más cerca de los medios locales que son los encargados de fortalecer nuestra imagen institucional. Las Cámaras de Comercio y los comités regionales de competitividad son, para nosotros, una plataforma muy importante en la que nos apoyamos para estar presentes en esa vía hacia la competitividad de las empresas de la región.





Carlos Bahamón González – Director Regional Centro y Suroriente

En ICONTEC desde 2011

Experiencia previa

Gerente Integral – Telmex Colombia

Estudios

Administrador de Empresas
MBA en Marketing y ventas



Esta regional es de suma importancia para la organización, ya que centra su operación en la capital del país, ciudad que tiene un gran desarrollo económico y ofrece múltiples oportunidades de negocio. De igual manera, abarcamos Ibagué, Neiva y Villavicencio, lugares donde estamos empezando a hacer presencia contundente. En esta zona del país nos hemos consolidado como empresa líder en los diferentes servicios que ofrecemos y que conforman nuestro portafolio. Así mismo, las buenas relaciones con el sector público y privado han sido determinantes para brindar apoyo a los nuevos empresarios que están optando por iniciar el camino hacia la calidad. En este orden de ideas, nos hemos aliado con diversas cajas de compensación, cámaras de comercio de las diferentes ciudades y algunos ministerios que han respaldado nuestra labor para que cada vez sean más los empresarios que se desarrollen y tengan valores agregados en cada uno de los servicios y productos que ofrecen a sus clientes.

Nuestras acciones generan impacto y visibilidad, no sólo a nivel regional sino en todo el país. Llevamos a cabo dos proyectos de gran envergadura, uno de ellos se desarrolló con la DIAN, entidad en la que implementamos cursos de formación que hicieron aportes determinantes para el mejoramiento de esta organización. En segundo lugar, con la Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria (Corpoica), efectuamos las auditorías de los laboratorios. Así mismo, es de vital importancia resaltar la incursión en los negocios de inspección con nuevos clientes, entre los que se pueden mencionar Doria, Pacific Rubiales, universidades, entre otros.

En la Regional Centro y Suroriente queremos seguir creciendo en Bogotá y consolidar aún más nuestra labor para destacarnos no sólo en certificación, sino en otros servicios, pues creemos que podemos generar valor en cambio climático, inspección y acreditación salud, aspectos donde aún tenemos tareas importantes por desarrollar.

Si bien nuestra marca se ha posicionado con gran contundencia en Bogotá, nuestra labor estará enfocada, en los próximos años, a hacer mayor presencia comercial en Ibagué, Villavicencio y Neiva, lugares donde se encuentran sectores relevantes como el de hidrocarburos. Además, pretendemos continuar nuestro trabajo con el sector público para apoyar los diferentes planes de gobierno que se gestan en las alcaldías y organizaciones de diversa índole, con la finalidad de que éstas mejoren sus sistemas de gestión.





Juan Felipe Mora – Director Regional Suroccidente

En ICONTEC desde 2009

Experiencia previa

Gerente Regional en Spring Wireless

Estudios

Ingeniero Industrial
Maestría en Administración de Empresas



La región del suroccidente colombiano es, tal vez, una de las zonas más ricas de nuestro país. Los departamentos de Cauca, Valle del Cauca, Nariño y Putumayo se caracterizan por ser tierras fértiles, en donde se cultivan un sinnúmero de productos esenciales para el desarrollo de la economía colombiana. A pesar de la compleja disposición geográfica de la región, ICONTEC ha hecho fuerte presencia, apoyando al sector agrícola y no sólo promoviendo la producción de caña de azúcar sino de otros cultivos, a través de proyectos que permiten certificar en normas de buenas prácticas agrícolas a los trabajadores de este sector. En los municipios de Bolívar, Roldaniño, La Unión y Toro hay un auge en los cultivos de uvas, aguacate, papaya y limón Taití. Por consiguiente, estamos trabajando en proyectos de Global G.A.P. para que los productores tengan altos estándares de calidad en sus procesos y así tener la posibilidad de exportar a diferentes países de la Unión Europea.

Para nosotros, la responsabilidad social es un aspecto determinante para la sostenibilidad de las empresas. Por este motivo, no somos ajenos a este tema y hemos diseñado un proyecto en el norte del Cauca que involucra la sustitución de cultivos ilícitos y la implementación de buenas prácticas agrícolas para certificar a pequeñas empresas.

El compromiso con el medio ambiente también es uno de los motores principales de nuestra gestión. Por consiguiente, en próximos meses pondremos en marcha un plan de trabajo para lograr la medición de la Huella de Carbono para Cali, teniendo en cuenta que la ciudad se encuentra en un proceso interesante porque se ha creado conciencia ambiental, lo cual ha suscitado un gran interés, por parte de las empresas, de crecer en el tema y avanzar en aspectos como el Mecanismo de Desarrollo Limpio.

Así mismo, estamos convencidos de que la educación es la herramienta para consolidar la calidad en esta región. Establecimos convenios con tres instituciones universitarias reconocidas: Tenemos una especialización en conjunto con la Universidad ICESI y el propósito es abrir una maestría en el año 2015; con la Universidad del Cauca conservamos una gran relación desde hace siete años y, con la intención de estrechar aún más esos lazos, creamos una especialización; en Nariño también estructuramos un convenio de especialización.

Durante los próximos años, nuestra estrategia estará orientada a fortalecer el sector agroindustrial. Sin duda alguna, el sector azucarero es fundamental y por eso queremos seguir estando presentes para ellos y darles la mano en todos sus procesos, proyectos de responsabilidad social empresarial y en el desarrollo de sus proveedores, con el fin de que gracias a nuestro acompañamiento puedan migrar a otros referentes de normas.

Pretendemos seguir trabajando en el sector público para implementar sistemas de gestión, con el propósito de que las diversas entidades públicas obtengan certificaciones que han resultado exitosas en otras regiones del país. Así mismo, nuestra visión es potenciar las posibilidades que se encuentran en los sectores salud y educación.

Es indiscutible el crecimiento gradual que hemos tenido, cada vez son más las empresas que creen en nosotros. Por este motivo, no sólo estamos abarcando el tema de calidad, sino que estamos depositando especial énfasis en la sostenibilidad, porque estamos seguros de que es una de las claves importantes para la evolución de las empresas.





David Jaramillo, Gerente Sede Ecuador

En ICONTEC desde 2010

Experiencia previa

- Director Centro de Gestión Empresarial Universidad Tecnológica América (UNITA), Ecuador

- Docente Escuela Politécnica del Ejército, Ecuador

- Asistente Técnico y Director Proyectos de Cooperación Cámaras de Empresa de Ecuador

Estudios

Administrador de Empresas de la Universidad de San Francisco de Quito (Ecuador)

Diplomado de Gestión de la Calidad en el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)

Actualmente está estudiando Derecho en la Universidad Técnica Particular de Loja (Ecuador)



En Ecuador, nosotros generamos una propuesta que consiste en ayudar a las empresas a otorgar mayor valor a la certificación. Ofrecemos beneficios relacionados con la definición de posibles esquemas que se ajusten a cada organización y que estén fundamentados en la venta consultiva. A través de las asesorías que brindamos a las compañías, contribuimos a la generación de confianza que redundará en la adquisición de nuevos servicios, fidelización de clientes y las mejores recomendaciones por parte de ellos.

Uno de los sucesos que nos llena de orgullo es haber participado como aval técnico de la Cumbre Mundial de Responsabilidad Social que se realizó en Quito. Este evento congregó a más de 13 países y contó con la intervención de más de 26 expositores. Además, obtuvimos la acreditación como organismo de inspección para buenas prácticas de manufactura alimentaria y del sector de hidrocarburos.

Así mismo, hemos demostrado una gran dedicación en el cumplimiento del presupuesto que, en 2013, alcanzó niveles superiores a lo esperado: 109 %.

Estamos convencidos de que en Ecuador el futuro se encuentra en los servicios de inspección. Nuestra expectativa es poder generar nuevos negocios como resultado de la acreditación que tenemos con el Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE). En inspección, vamos a realizar un proyecto con EXXON MOBIL, igual al que se ha llevado a cabo en Colombia; inspeccionaremos y certificaremos plantas de procesamiento de alimentos. Así mismo, brindamos apoyo a los empresarios colombianos que exportan sus productos a Ecuador, con el fin de que tengan conocimiento de los reglamentos técnicos ecuatorianos y puedan, de esta manera, ser competitivos en este país. De igual forma, queremos captar la atención de los empresarios ecuatorianos y certificar a la mayor cantidad de empresas en ISO TS 16949 del sector automotor y NTC ISO 22000 de sistemas de gestión de seguridad alimentaria.

Durante los próximos años, uno de los aspectos que debe ser potenciado es la Responsabilidad Social. La visión es proveer a las compañías una normatividad técnica que ayude a mejorar su relación con los diferentes grupos de interés, bajo los principios de ISO 26000.

También queremos hacer alianzas fuertes con universidades, con el propósito de dar a conocer el portafolio de educación que ICONTEC ofrece a sus clientes.

No podemos olvidar la importancia que está adquiriendo la protección del medio ambiente. Por consiguiente, estamos comprometidos con nuestro país en este tema, por medio de la formulación e implementación de esquemas de certificación de la medición de la Huella de Carbono. La idea es establecer esquemas voluntarios, relacionados con temas forestales y con aquellos que están estrechamente ligados a los Mecanismos de Desarrollo Limpio. Para ello, pretendemos trabajar de la mano con las comunidades que tienen una amplia visión de proteger el área del Amazonas.





Aury Maldonado, Gerente Sede Guatemala

En ICONTEC desde 2008

Experiencia previa

- Directora de Operaciones, Transexpress
- Directora de Servicio al Cliente, Transexpress
- Gerente Recursos Humanos, Transexpress

Estudios

Administradora de Empresas
Especialización en Recursos Humanos



Nuestra labor está orientada a propiciar un entorno competitivo en el país y a ser una excelente representación de ICONTEC en el ámbito internacional, con el fin de posicionar al Instituto como una entidad que genera confianza a las empresas guatemaltecas, gracias a nuestro profesionalismo y énfasis en normalización y evaluación de la conformidad. Estamos trabajando en la fidelización de clientes para lograr la visión estratégica de efectuar ventas cruzadas.

En 2013 desarrollamos un proyecto para inspeccionar los lotes y las muestras para Fosforera Centroamericana, empresa que exporta sus productos a Ecuador. La consecución de este logro ha sido determinante en la proyección de nuestra imagen, porque ahora nos

ven, no solamente como un organismo certificador en Guatemala, sino como una empresa de inspección y evaluación. Además, con Guatemalan Candies, estamos desarrollando la exportación de contenedores y estamos dándoles asesoría en el proceso de certificación en FSSC 22000, norma para la inocuidad alimentaria.

ICONTEC ha hecho presencia durante ocho años en Guatemala y, a lo largo de este tiempo, hemos tenido una gran acogida por parte del sector público. Aprovechamos esa situación y en 2013 diseñamos un proyecto para certificar a 21 alcaldías auxiliares. Este hecho es una evidencia de nuestra exitosa labor que ha sido soportada con 95 % de entidades del sector público certificadas por nosotros.

Durante los próximos años, nuestro objetivo es fortalecernos y posicionarnos como una empresa de inspección y capacitación. De igual manera, es de vital importancia incrementar el número de clientes en certificaciones ISO, sin olvidar que nuestro portafolio de servicios es variado y ofrece diversas opciones. En este sentido, hemos vislumbrado un mercado prometedor en evaluaciones de segunda parte y, por este motivo, nuestra proyección es prepararnos para ser evaluadores de franquicias, dando un primer paso al vincularnos con la Asociación Guatemalteca de Franquicias.

Además, nuestro futuro debe estar encaminado a la consecución de negocios permanentes que nos permitan tener un contacto directo y constante con los clientes. Las alianzas con universidades también forman parte de una estrategia efectiva, para posicionarnos como una empresa de capacitación.

Por último, no podemos olvidar nuestro origen. Los proyectos que se llevaron a cabo con la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) y con el Apoyo al Diseño y Aplicación de Políticas Comunes Centroamericanas (ADAPCCA) para fortalecer los sistemas de calidad de los países de Centroamérica, motivó la apertura de la oficina en Guatemala. Por esta razón, consideramos fundamental consolidar el acercamiento con la Unión Europea y con SIECA para el desarrollo de proyectos de investigación y capacitación, pues esto otorga mayor visibilidad a ICONTEC no sólo en Guatemala, sino en toda Centroamérica.





Patricia Figueroa, Gerente Sede El Salvador

En ICONTEC desde 2010

Experiencia previa

- Directora de Cuenta, Apex BBDO, El Salvador
- Gerente de país en temas de mercadeo relacional, Rapp Collins, El Salvador
- Gerente de Comunicaciones y Publicidad, Bolsa de Valores de El Salvador
- Gerente de Red Externa - Agencia de Promoción de Exportación de El Salvador, Proesa

Estudios

Licenciatura en Administración de Empresas

Postgrado en Mercadeo

Maestría Ejecutiva en Administración de Empresas con especialización en Mercadeo.



En El Salvador tenemos un elemento diferenciador que se ha basado en las diferentes estrategias de fidelización y de mercadeo relacional que diseñamos cada día, con la finalidad de hacer un trabajo consultivo que implica comprender a profundidad los elementos técnicos del negocio y así poder establecer una relación sólida con los clientes.

Nuestra principal misión es poder satisfacer a nuestros clientes, ya que ellos constituyen nuestra razón de ser y la de cada uno de los esfuerzos que hacemos día a día.

Además del proyecto que desarrollamos, con el apoyo de la Unión Europea, para crear el Sistema Nacional de Calidad de El Salvador en 2011, lo cual recordamos con gran satisfacción, también es de vital importancia resaltar nuestra participación en una licitación que se llevó a cabo en Centroamérica, en la cual ICONTEC resultó elegido para coordinar el proyecto de certificar a las pequeñas y medianas empresas de El Salvador. En el programa, además de abarcar la capacitación y la generación de competencias de los equipos auditores de las empresas, se incluyó la formación a consultores y asesores de implementación de las normas en las diferentes empresas.

Así mismo, se culminó el proyecto de certificación de un grupo significativo de empresas de Panamá. Para nosotros, este suceso fue muy importante porque es de alcance regional y promueve la certificación de pymes, lo cual permite que ICONTEC tenga mayor reconocimiento en Centroamérica.

Una de las iniciativas comerciales más importantes es la que nos permitió consolidar dos grandes negocios: uno con La Constancia, empresa hermana de Bavaria, y el segundo, es haber ganado Holcim en El Salvador. Ambos casos son proyectos de certificación de sistemas integrados que otorgan proyección y posicionamiento a ICONTEC.

La orientación de los próximos años estará determinada por una clara conceptualización y enfoque al servicio al cliente y a la venta consultiva. Nuestro principal objetivo es satisfacer a nuestros clientes. En este sentido, es necesario buscar nuevos sectores donde podamos trabajar y ofrecer diferentes servicios. ICONTEC será líder en el mercado de El Salvador, gracias a la penetración en nuevos sectores económicos, a través de los servicios de educación y evaluación de la conformidad.





Sandra de Velásquez, Gerente Sede Honduras

En ICONTEC desde 2007

Experiencia previa

- Directora, Instituto Hondureño para la Calidad
- Directora Ejecutiva de Calidad, Universidad Católica de Honduras
- Directora de Desarrollo Institucional, Universidad Católica de Honduras
- Asistente de Rectoría, Universidad Católica de Honduras
- Docente de Postgrado

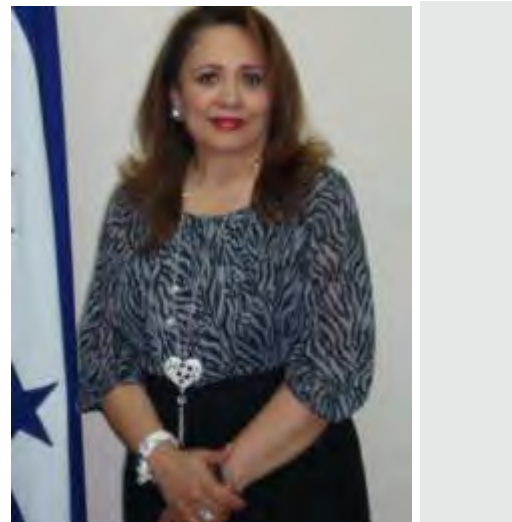
Estudios

Licenciada en Administración de Empresas

Maestría en Administración de Empresas con orientación en mercadeo

Maestría en Sistemas de Gestión con orientación al sector educativo

Doctorado en Ciencias de la Administración



ICONTEC ha trascendido fronteras a través de la "exportación" de conocimiento. Su llegada a Honduras tuvo origen en el cumplimiento de las políticas, la misión y la visión que durante años se han desarrollado, así como en la planeación estratégica que está orientada a ofrecer servicios pertinentes para las necesidades del mercado hondureño. Es así como en el país centroamericano hemos trabajado intensamente para posicionar a ICONTEC como una empresa líder.

Con el propósito de generar conocimiento relacionado con los sistemas de gestión, hemos actuado como un facilitador para que las organizaciones de este país participen en cursos abiertos y empresariales, que organizamos todos los meses.

Hemos visto un crecimiento gradual importante. Cada año se han venido sumando nuevos clientes estratégicos, por ejemplo, en 2013 otorgamos la certificación a Interairports, empresa que busca convertir los aeropuertos de Honduras en modelos de modernidad y eficiencia, que se ajusten a los estándares internacionales.

Así mismo, el Grupo Terra certificó con ICONTEC a cinco de sus empresas. En 2014, una compañía empacadora de mariscos nos contrató, para que desarrolláramos un nuevo esquema para el Sistema de Certificación en Seguridad Alimentaria (FSSC).

Las empresas en Honduras han acogido, con gran entusiasmo, los temas de sistemas de gestión en 9001, 14001, 18000 y 22000. Por lo tanto, continuamos trabajando en este frente, teniendo en cuenta que hay 29 empresas que están llevando a cabo estas implementaciones. No obstante, tenemos la convicción de que en los próximos años podremos hacer un mayor énfasis en los temas integrados y fortalecer proyectos de inspección y de Mecanismo de Desarrollo Limpio, en los que ya hemos venido incursionando.

Nuestra dirección será hacia la generación de nuevos productos y tendremos una especial atención para los siguientes sectores: educación, salud y mipymes. La innovación es una impronta que queremos que nos distinga, con la finalidad de que, a través de estrategias, hagamos un aporte significativo a la cadena de valor.

Desde que iniciamos nuestra labor, hemos sido conscientes de la importancia de garantizar la satisfacción de los clientes, como una herramienta para identificar aquellos aspectos que podemos mejorar, y así convertirnos en aliados estratégicos de las empresas para que nos identifiquen como una entidad cuyos sellos son la calidad y la ética.





Paula Andrea Jara, Gerente Sede Chile

En ICONTEC desde 2009

Experiencia previa

Jefe de Calidad, Incolor

Estudios

- Ingeniera Mecánica
- Administradora de empresas
- MBA

Hemos vislumbrado un espectro amplio de oportunidades en los sistemas de certificación. De igual manera, podemos explorar el negocio de educación, por medio de convenios con universidades que impulsen el crecimiento de nuestra sede.



Uno de los sectores más destacados en nuestro país es el de la minería, ya que 60 % del Producto Interno Bruto (PIB) proviene de esta actividad. Por este motivo, la tendencia es buscar mejores mecanismos de explotación que ayuden a reducir el impacto ambiental. En ese orden de ideas, y gracias a que ICONTEC es un referente en América Latina para este tema, estamos proyectándonos hacia la búsqueda de espacios de verificación, validación y mitigación de esos efectos en Chile.

Sabemos que la necesidad de expandir nuestro eje de acción es apremiante. Por tanto, nuestro propósito es explorar el sector minero de países de la región, como Brasil y Argentina.

Teniendo en cuenta que la educación es la herramienta para captar la atención y la fidelización de las empresas, pretendemos hacer un convenio con la Universidad de Antofagasta para desarrollar el tema de sistemas de gestión de la calidad, desde el punto de vista educativo. Este ámbito es fundamental, ya que si nos posicionamos en la mente de los jóvenes, como un referente de calidad, vamos a adquirir un reconocimiento similar al que se ha logrado en Colombia.

Aprovechando que varias empresas del sector minero - energético han adoptado modelos colombianos, nuestra idea es hacer mayor presencia de marca. De igual manera, estamos trabajando para comprender la cadena de valor que tiene el gobierno chileno, a través de Chile compra, institución que administra el Sistema de Compras Públicas que, por lo general, funciona por medio de licitaciones. De esta manera, estamos convencidos de que con dedicación y esfuerzo, nuestro crecimiento será exponencial en los próximos años.





Nydia Lucia Rincón – Gerente Sede Perú

En ICONTEC desde 2005

Experiencia previa

- Ejecutiva corporativa, Promovil-ola

Estudios

- Tecnóloga en Comercio exterior
- Seminario Coaching estrategia de Gestión Humana para el desempeño organizacional



Perú es un país con un gran potencial económico. No obstante, el interés en la certificación es muy reciente, así lo pone en evidencia el pequeño grupo de empresas certificadas, comparadas con la cantidad que hay en Colombia. Sin embargo, existen diversas oportunidades en la inspección para sectores como la minería y el petróleo. Con la empresa Pluspetrol, hemos trabajado para suplir sus necesidades en cuanto a seguridad ocupacional y buenas prácticas de medio ambiente.

Un factor que será determinante para nuestro crecimiento y para la consolidación de nuestra acción en Perú es la intención que tiene el gobierno de hacer una implementación obligatoria de la norma ISO 27000, referente a la seguridad de la información.

Nuestra sede se ha desarrollado gracias a la incursión en el negocio de las revisiones de Gas Natural Vehicular (GNV) y del Gas Licuado del Petróleo (GLP). Por consiguiente, nuestra principal estrategia consiste en seguir trabajando en esa línea, con la expectativa de que el país fortalezca sus mecanismos de control para garantizar equidad en todos los procesos.

Por otro lado, el conocimiento que tenemos como evaluador de las empresas prestadoras de servicios de salud nos permitirá, a mediano plazo, explorar el mercado y emprender proyectos, planes y acciones similares a los que se han realizado en Colombia.



INNOVACIÓN

CONSOLIDACIÓN DE UN PROCESO PARA LA GENERACIÓN DE VALOR



ICONTEC entiende la innovación como un proceso crucial, orientado a generar servicios con valor agregado para nuestros clientes y partes interesadas. Esta visión tiene impreso nuestro convencimiento de que sólo la excelencia y la dimensión trascendente de nuestros servicios permitirán la sostenibilidad y el crecimiento sostenido del Instituto.

Con esta orientación, durante 2013, ICONTEC estableció como una de sus estrategias corporativas: Diseñar productos y servicios innovadores y rentables, que respondan a las necesidades de los clientes, les agreguen valor y contribuyan a su sostenibilidad".

Para hacer realidad la estrategia, se decidió posicionar a la gestión de la innovación como un proceso que debe ser sistemático y proactivo, generándose como primera acción la ampliación del alcance de la oficina de proyectos, mediante una nueva denominación: Oficina de innovación y cooperación. La oficina tiene ahora una estructura fortalecida y nuevas funciones y recursos.

Bajo este nuevo contexto, esta oficina coordina, en forma transversal, el despliegue de la estrategia corporativa a su cargo, definiendo acciones orientadas al fortalecimiento de los elementos de la cadena de valor del proceso de innovación, que incluyen:



Los logros que se destacan por dicho despliegue son:

- Focalización y definición de sectores y temas estratégicos para la innovación.
- Diseño del modelo de inteligencia competitiva basado en los sectores y los temas estratégicos.
- Gestión de 22 iniciativas de productos nuevos; se aprobó el diseño de 14 de ellos.
- Realización de jornadas de innovación, como espacios de ideación y creatividad.
- Se duplicaron los recursos asignados para promover el desarrollo oportuno de proyectos de innovación.
- Formación de más de 20 líderes en gestión de proyectos de innovación (basado en metodología PMI).
- Promoción de una gestión comercial que permitió que el 10,97% de las ventas de 2013 correspondieran a venta de productos nuevos.

Gestión de 22 iniciativas de productos nuevos; se aprobó el diseño de 14 productos nuevos.

Diseño del modelo de inteligencia competitiva basado en sectores y temas estratégicos Formación de más de.

Jornadas de innovación como espacio de ideación y creatividad

Se duplicó la asignación de recursos para promover el desarrollo oportuno de proyectos de innovación

Focalización de sectores estratégicos para la innovación

Formación de más de 20 líderes de proyectos en gestión de proyectos de innovación (basado en metodología PMI).

Desarrollo de 12 nuevos productos (7 de evaluación de la conformidad, 4 educación, 1 normalización).

El 10,97 % de las ventas de 2013 fueron productos nuevos

IDEA



INNOVACIÓN

CONSOLIDACIÓN DE UN PROCESO PARA LA GENERACION DE VALOR



Adicionalmente, durante el 2013 se logró el diseño y el desarrollo de doce nuevos productos y se inició la renovación de algunos ya existentes en nuestro portafolio. A continuación se listan nuestros productos nuevos diseñados en el periodo:

Nuestros nuevos productos

- Certificación Hace bien - Hace mejor para Ecuador
- Certificación de Centros de Conciliación
- Certificación con NTCOPC para ferias y congresos
- Evaluación de Responsabilidad Social
- Auditorías con ISO 17020 e ISO 17025
- Inspección con tintas penetrantes (quinta rueda)
- Certificación con el estándar FSSC 22000 para alimentos
- Curso sobre continuidad de negocio
- Curso de auditorías con el estándar FSSC 22000 para alimentos
- Curso ISO 27002 Código de práctica para el control en la seguridad de la información
- Curso Certificado lean 6 Sigma
- Servicio de elaboración de fichas técnicas basadas en normas de productos.



Igualmente, es importante destacar que en 2013 se consolidó formalmente un plan de innovación para el periodo 2014 – 2015, integrado y alimentando todo el marco estratégico institucional. A través de este plan, se definieron acciones en dos frentes principales de trabajo: a) continuación del fortalecimiento de la capacidad interna para gestionar la innovación y b) la innovación específica de productos, servicios y procesos priorizados.

**PLAN DE INNOVACION
ICONTEC 2014 - 2015**

A. Fortalecimiento de la capacidad interna para gestionar la innovación

B. Innovación de productos, servicios y procesos

INNOVACIÓN

Finalmente, como parte del proceso de innovación, ICONTEC, a través de sus dos grupos de investigación reconocidos por COLCIENCIAS, gestionó el desarrollo de las siguientes investigaciones:

NOMBRE DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN	LINEAS DE INVESTIGACION	INVESTIGACIÓN
INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD PARA LA SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL Y LA CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA EN LA SOCIEDAD	Sostenibilidad organizacional	<p>Los sistemas de gestión documental y de la calidad como base para la gestión de conocimiento en pymes. Investigación en asocio con la Universidad Santo Tomás de Aquino y la Universidad de la Salle.</p> <p>Investigación sobre el impacto de la NTCGP 1000 en las entidades del Estado. Estudio desarrollado en conjunto con el Instituto de Estudios del Ministerio Público, entidad de la Procuraduría General de la Nación.</p> <p>Investigación para identificar factores de éxito de los sistemas de gestión de la calidad basados en la ISO 9001, en entidades educativas.</p> <p>Investigación en asocio con el</p>
CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD	Seguridad de paciente	<p>Investigación para estandarizar y evaluar los requisitos de seguridad de los quirófanos.</p> <p>Estudio en asocio con la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación (SCARE).</p>



20
13

2014

Reporte de
gestión y
sostenibilidad



Parte 2

EN EL 2013 MUCHOS SUCESOS

- ▶ PARTE 1. PANORAMA GENERAL
- ▶ **PARTE 2. EN EL 2013 MUCHOS SUCESOS**
- ▶ PARTE 3. DESARROLLO SOSTENIBLE
- ▶ PARTE 4: INFORME DE GESTIÓN

La calidad, nuestro estilo de vida





El 10 de mayo de 2013 celebramos haber cumplido medio siglo del inicio de un sueño que hoy en día es una realidad. Nuestra celebración fue muy significativa, ya que nos permitió evocar los momentos más importantes de ICONTEC y esa maravillosa trayectoria que hay detrás de nuestra entidad. Por tal motivo, en estas páginas queremos destacar algunos hitos de nuestra historia y los eventos que se llevaron a cabo en el marco de esta conmemoración.



Todo comenzó así...

En 1962, con gran decisión y entusiasmo, se reunieron empresarios, académicos y líderes gremiales, con el propósito de hablar acerca de un tema poco conocido en Colombia hasta ese momento: la normalización. En aquella época, hablar de normas y calidad era necesario, ya que el producto principal de exportación era el café y el país necesitaba diversificar sus productos.

Entonces, la Sociedad Colombiana de Ingenieros y la Universidad Industrial de Santander (UIS) decidieron organizar un evento en el que se gestó la idea de crear un instituto de normas que fuera único en el país. Un año después, el 10 de mayo de 1963, se fundó el Instituto Colombiano de Normas Técnicas, como una entidad sin ánimo de lucro y con el respaldo del sector productivo del país.

Si bien esos primeros años estuvieron caracterizados por un arduo trabajo y mucho esfuerzo, los frutos se hicieron evidentes en poco tiempo, ya que en ese mismo año ICONTEC hizo sus primeros contactos con el mundo de la normalización internacional, al afiliarse a la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y después a la Organización Internacional de Normalización (ISO).

Gracias a su integridad y excelencia en el trabajo, el Gobierno Nacional, mediante el Decreto 767 del 7 de abril de 1963, otorgó a ICONTEC el carácter de Organismo Asesor y Coordinador de Normalización. Con este gran incentivo, el Instituto siguió trabajando con ahínco en aquella labor que ha determinado su razón de ser: las normas. Es así como el 1 de febrero de 1965, el Consejo Directivo de ICONTEC aprobó la primera norma técnica del país elaborada por la entidad: "Ensayo de doblamiento para productos de acero".

1965 fue un año determinante para ICONTEC, porque el Gobierno Nacional otorgó al Ministerio de Fomento la facultad de oficializar las normas técnicas, elaboradas por el Instituto, y reglamentar su aplicación. Este indiscutible respaldo reafirmó la filosofía que, desde el comienzo, tuvo ICONTEC de ser una entidad privada, autónoma, pero que a su vez tuviera una estrecha relación con el Gobierno, con el fin de hacer grandes aportes al desarrollo de la economía del país.

De igual manera, vale la pena resaltar la participación que las empresas y los diferentes gremios empezaron a tener en los temas de normalización. PAVCO fue una de ellas y su trabajo fue destacado el 17 de junio de 1971 cuando ICONTEC le otorgó el primer Sello de Conformidad con Normas, para su producto "Tubos de PVC para conducción de fluidos a presión".





Un líder con la fuerza del ejemplo

Durante el año 2013, ocurrieron sucesos que llenaron a ICONTEC de profunda alegría e inmensas satisfacciones. Sin embargo, un triste hecho enlutó el corazón de nuestra entidad: la partida de Fabio Tobón Londoño, “un abanderado de la calidad”.

Gracias a la gestión del segundo director ejecutivo, ICONTEC es una Institución reconocida no sólo a nivel nacional sino internacional. El esfuerzo, dedicación y compromiso de este maravilloso ser humano nos embarga de gratitud. Por este motivo, queremos reconocer su labor y hacerle un sentido homenaje.

El pasado 18 de julio de 2013 despedimos a nuestro querido Fabio Tobón Londoño. Al culminar la ceremonia eucarística se hizo escuchar un gran aplauso, mediante el cual todos los asistentes loaron al excelente padre, hermano, tío, jefe, amigo y al inmenso legado que nos dejó.



Este hombre, proveniente de una familia antioqueña, hizo honor a ese famoso “empuje paisa”. Inició su carrera de Agronomía en la Universidad Nacional de Colombia y su buen desempeño académico lo llevó a vincularse en esa institución educativa en calidad de docente. Poco tiempo después tuvo la oportunidad de llevar a cabo sus estudios de maestría en Ingeniería Agrícola y Administración en la Universidad de Minnessota, entre 1968 y 1970.

Entre las empresas que tuvieron el privilegio de contar con su amplia experiencia, su “don de gentes” y su conocimiento se encuentran: El Instituto Colombiano Agropecuario, General Electric de Colombia S.A., Gecolsa, Caterpillar e IMOCOM.

Su vinculación a ICONTEC se gestó a través de la Universidad Nacional, ya que la institución académica lo nombró como representante al Consejo Técnico del Instituto. Javier Henao Londoño, quien era el director ejecutivo en aquella época, evidenció su entusiasmo, ímpetu y gran capacidad de liderazgo. Es así como en una reunión le manifestó el deseo que tenía de dejar en sus manos esa inmensa responsabilidad y, en 1992, el Doctor Fabio Tobón Londoño asume la dirección ejecutiva de ICONTEC.

Su impronta siempre fue la calidad que, en su opinión, tendría que alcanzarse con un trabajo en equipo que redundara no sólo en el bienestar de las personas de la organización, sino en el progreso del país.

Su carisma, amabilidad y sonrisa cálida no iban en contravía con la exigencia que demandaba y la puntualidad que promulgaba con su propio ejemplo. Así, con estos principios, el Doctor Fabio Tobón Londoño logró posicionar el concepto de calidad en el país y guiar a ICONTEC en un proceso de internacionalización que excedió los límites imaginados.

En 2011, tras su retiro de la Dirección Ejecutiva, nos dejó un preciado legado en frases que demuestran su personalidad íntegra y apasionada: “En todo lo que hagan, den el máximo de ustedes mismos con entrega total y guiados por la visión personal de crecimiento y aprendizaje continuo”.

“Sean líderes con el ejemplo. Ayuden a su gente y a sus compañeros a crecer y a desarrollarse, sin admitir la mediocridad”.

Hasta el final de sus días, Fabio Tobón estuvo vinculado con ICONTEC en calidad de asesor. Asistía a las reuniones y eventos que se llevaban a cabo, y cada vez que llegaba era un motivo de felicidad para cada uno de nuestros colaboradores.

Aquel liderazgo transformador, en todo el sentido de la palabra, lo hizo merecedor a un homenaje durante la celebración de los 50 años de ICONTEC. Después de su partida, aún lo recordamos y en nuestros corazones viven esas enseñanzas que hacen nobles a los seres humanos.

“Sigán innovando pero sin perder el foco del servicio a los demás. Y en todo, amar y servir”.

**FABIO TOBÓN LONDOÑO
(1944 - 2013)**



Y QUE SEAN MIL MÁS...



Uno de los grandes hitos que marcó 2013 como un año exitoso fue la celebración de la sesión número mil del Consejo Técnico de ICONTEC, lo cual pone en evidencia la continuidad, la dedicación y el compromiso de cada uno de sus miembros, así como el alcance que ha tenido su labor. Desde sus inicios, ICONTEC ha tenido un Consejo Técnico que es designado por el Consejo Directivo y siempre ha sido considerado como parte esencial del Instituto en la ejecución de su trabajo como Organismo Nacional de Normalización.

Durante 50 años, el Consejo Técnico del Instituto ha brindado asesoría para que las Normas Técnicas Colombianas respondan a criterios de idoneidad técnica y concordancia con otra normativa relacionada. De igual manera, ha sido el encargado de revisar la elaboración de las normas y sus actualizaciones, emitiendo documentos que son desarrollados por los diferentes Comités Técnicos de nuestra entidad, para que finalmente sean aprobados por el Consejo Directivo.

La independencia de los conceptos emitidos por sus integrantes es, tal vez, una de las características más importantes del Consejo Técnico, ya que los consejeros solamente actúan como ponentes de los proyectos que se presentan para estudiar. Así mismo, su motivación es contribuir a que el trabajo de normalización siempre esté enmarcado dentro de la calidad, la transparencia y la amplia participación.

La interdisciplinariedad también constituye un factor relevante en la ejecución de la labor, pues el Consejo Técnico está conformado por profesionales de diferentes especialidades, en su mayoría, docentes universitarios.

Gracias a su buen desempeño, el Consejo Técnico ha contado con el voto de confianza por parte del Consejo Directivo del Instituto, que le ha otorgado una renovación periódica. Por tal motivo, sus miembros han permanecido durante varios años, uno de ellos es el ingeniero Felipe Samper Umaña, quien ha pertenecido al Consejo Técnico desde su fundación. También vale la pena destacar a Fabio Tobón Londoño (q.e.p.d.), quien fue miembro durante varios años antes de asumir la Dirección Ejecutiva de ICONTEC.

Héctor Ángel, Carlos Eduardo Calderón Gómez, Bernardo Fajardo Pinzón, Luis Enrique Gaviria, Antonio María Gómez, Alejandro Sandino Pardo, Juan Herkrath, Hernando Arias, Roberto Valenzuela y Sven Zethelius han aportado su experiencia, profesionalismo y conocimiento al Consejo Técnico.

En la actualidad, los miembros del Consejo Técnico son: Gonzalo Jiménez Escobar, Felipe Samper Umaña, Gustavo Sandoval Valderrama, Nelson Torres Medina, William Forman, Fernando Castaño Becerra, Horacio Torres Sánchez e Ignacio Pérez Vélez, con la secretaria técnica de Germán Nava Gutiérrez.





El proceso de elaboración de una norma técnica es un modelo de adaptación del conocimiento, fundamentado en la recopilación de los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología, la experiencia, y está en permanente validación, mediante la aplicación directa. Por esta razón, la normalización es una herramienta de transferencia tecnológica. Así mismo, la participación de diferentes partes interesadas en los comités de normalización promueve la formación de redes de conocimiento. Todo lo anterior hace que el proceso de normalización técnica sea una actividad con orientaciones internacionales, que permiten mantener al país a la vanguardia de las tendencias y las necesidades mundiales, en asuntos de normalización, por lo que coadyuva a la competitividad nacional.

Con base en lo señalado, COLCIENCIAS e ICONTEC desarrollan un proyecto para modernizar e innovar tecnológicamente el proceso de normalización técnica nacional, mediante la aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones que permitan aumentar la capacidad de producir normas, así como fomentar la descentralización e incrementar la participación y cobertura de este proceso, con el fin de facilitar la difusión, la apropiación y la implementación de las normas en el sector productivo y de servicios en Colombia. En general, se busca mejorar la eficiencia del proceso normativo, entre otras cosas, con el manejo de indicadores y brindar mayor y más fácil acceso a la información por parte de los clientes, mediante reuniones virtuales y disponibilidad de información en línea.



Actualmente nos encontramos en el proceso de contratación del análisis y diseño del proceso de normalización nacional, mediante el cual se precisan las necesidades de *software* y *hardware* que permitirán el logro de los objetivos del proyecto. Esta actividad ha requerido un estudio y ajuste, previos al proceso vigente de normalización, para que se reflejen las condiciones y las necesidades, actuales y futuras, con base en la evolución de la tecnología de esta actividad. Ésta se encuentra soportada en los mismos requerimientos del mercado nacional e internacional. Durante el resto de 2014 se pretende adelantar los desarrollos tecnológicos de soporte del proceso de normalización nacional y, posteriormente, hacer una prueba piloto mediante la cual se usen esas herramientas, en la gestión de normas técnicas colombianas, que nos ayuden a validar el modelo desarrollado e implementado.



20
13

2014

Reporte de
gestión y
sostenibilidad



Parte 3

DESARROLLO SOSTENIBLE

- ▶ PARTE 1. PANORAMA GENERAL
- ▶ PARTE 2. EN EL 2013 MUCHOS SUCESOS
- ▶ **PARTE 3. DESARROLLO SOSTENIBLE**
- ▶ PARTE 4: INFORME DE GESTIÓN

La calidad, nuestro estilo de vida



iconotec
internacional



DESARROLLO HUMANO

Laboralmente responsables

En ICONTEC reconocemos el papel fundamental que cumplen nuestros colaboradores, quienes, con su gran aporte, contribuyen al logro de la estrategia de la organización. Por esto, encaminamos nuestras acciones a su desarrollo integral y a mejorar su calidad de vida.

Contamos con talento a lo largo y ancho de la geografía nacional, con la siguiente distribución (información con corte de mayo de 2014).

<p>Regional Centro y Sur Oriente</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>89</td> <td>Prestación de servicios 188 Empresa temporal 4</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	89	Prestación de servicios 188 Empresa temporal 4	<p>Unidad Central</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>152</td> <td>Empresa temporal 4</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	152	Empresa temporal 4
Directos	Indirectos								
89	Prestación de servicios 188 Empresa temporal 4								
Directos	Indirectos								
152	Empresa temporal 4								
<p>Regional Sur Occidente</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>42</td> <td>Prestación de servicios 44</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	42	Prestación de servicios 44	<p>Regional Antioquia</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>53</td> <td>Prestación de servicios 74</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	53	Prestación de servicios 74
Directos	Indirectos								
42	Prestación de servicios 44								
Directos	Indirectos								
53	Prestación de servicios 74								
<p>Regional Oriente</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>32</td> <td>Prestación de servicios 33</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	32	Prestación de servicios 33	<p>Regional Caribe</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>34</td> <td>Prestación de servicios 41 Empresa temporal 2</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	34	Prestación de servicios 41 Empresa temporal 2
Directos	Indirectos								
32	Prestación de servicios 33								
Directos	Indirectos								
34	Prestación de servicios 41 Empresa temporal 2								

En Colombia contamos con 402 empleados directos y 387 indirectos.

En las sedes internacionales contamos con una planta total de 45 colaboradores directos y 25 contratados de forma indirecta.

Distribución Internacional

<p>Perú</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>24</td> <td>Prestación de servicios 4</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	24	Prestación de servicios 4	<p>Chile</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Prestación de servicios 3</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	5	Prestación de servicios 3
Directos	Indirectos								
24	Prestación de servicios 4								
Directos	Indirectos								
5	Prestación de servicios 3								
<p>Ecuador</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Prestación de servicios 7</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	7	Prestación de servicios 7	<p>Honduras</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Prestación de servicios 2</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	3	Prestación de servicios 2
Directos	Indirectos								
7	Prestación de servicios 7								
Directos	Indirectos								
3	Prestación de servicios 2								
<p>Guatemala</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Prestación de servicios 5</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	3	Prestación de servicios 5	<p>El Salvador</p> <table border="1"> <tr> <th>Directos</th> <th>Indirectos</th> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Prestación de servicios 4</td> </tr> </table>	Directos	Indirectos	3	Prestación de servicios 4
Directos	Indirectos								
3	Prestación de servicios 5								
Directos	Indirectos								
3	Prestación de servicios 4								

Dado que nuestra operación alcanza otros países, hemos incrementado capacidad operativa, a través de profesionales prestadores de servicios como se muestra a continuación:

Prestadores de servicios otros países

País	No. colaboradores
Bolivia	2
Costa Rica	2
Nicaragua	2
Panamá	1
República Dominicana	1





Durante el periodo enero de 2013 hasta mayo de 2014, en Colombia, generamos empleo para auditores, docentes, inspectores y expertos técnicos quienes, como externos, nos ofrecen sus servicios profesionales y devengaron, en conjunto, durante el período en referencia, la suma de \$9.301.078.476.

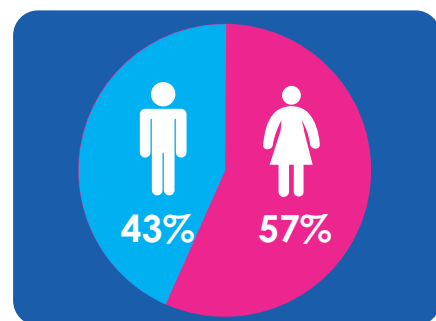
En este mismo período, con el objetivo de satisfacer las necesidades de capacidad operativa, responder al cubrimiento de reemplazos y la creación de cargos nuevos, se realizaron 408 procesos de selección entre personal interno y externo, dando como resultado un aumento del 62% en relación con la solicitud de personal y los procesos realizados en 2012.

Como una oportunidad de desarrollo profesional, se realizaron 22 ascensos y 11 traslados.

Estadística colaboradores

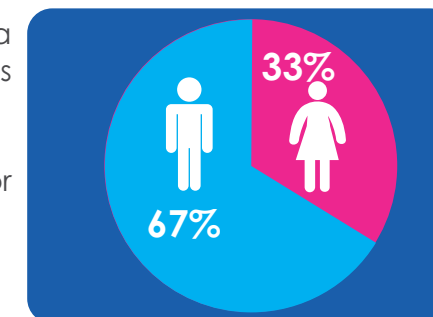
Actualmente, nuestro índice promedio de estabilidad laboral es de 5 años, y la edad promedio es de 36 años.

Dentro de nuestros 402 colaboradores en el país, la participación por género se encuentra conformada de la siguiente manera:



Señalamos que en ningún caso se presenta discriminación de género en las asignaciones salariales, ni en las oportunidades de ascenso.

A continuación, se presenta la participación por género, dentro del equipo Directivo:



Por el bienestar de nuestros colaboradores

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

TABLA DE BENEFICIOS COLOMBIA		
BENEFICIO	PROMEDIO PERSONAS	VALOR
Plan Exequial	411	\$ 63.206.400
Plan Adicional de Salud	174	\$ 160.054.000
Seguro de Vida	421	\$ 129.220.216
Auxilio Tarjeta Bancolombia	502	\$ 16.736.544
Auxilio de Alimentación	157	\$ 167.978.448
Ahorro Especial	215	\$141.092.400
Bono Cumpleaños	594	\$ 45.485.000
Prima Extralegal	364	\$ 1.020.622.156
Prima de vacaciones	342	\$ 340.974.899
Prima de Productividad	342	\$ 485.308.454

NOTA: La información reportada en la tabla anterior es inferior o superior a la planta de colaboradores, debido a los diversos ingresos y egresos presentados durante el período enero de 2013 a mayo de 2014





Detallando un poco más algunos de los componentes descritos en la tabla de beneficios, resaltamos que todos nuestros colaboradores directos cuentan con un seguro de vida totalmente financiado por ICONTEC, al igual que el plan exequial, con cobertura para cada colaborador y su grupo de familiar. Así mismo, se otorga una prima extralegal en los meses de junio y diciembre.

La prima de productividad (extralegal) se otorga de acuerdo con la evaluación de desempeño individual, y al logro de metas corporativas del año inmediatamente anterior.

Para incentivar el descanso adecuado de nuestros colaboradores, otorgamos una prima de vacaciones. El valor de ésta se determina según la antigüedad en la organización.

El auxilio de alimentación se paga a aquellos colaboradores que devengan menos de tres salarios mínimos legales vigentes.

Para fomentar la cultura del ahorro, ICONTEC aporta 50% del valor ahorrado, con un tope máximo de \$95.000 a aquellos colaboradores que forman parte del fondo de empleados y que pertenecen al programa de ahorro especial.

Beneficios sedes internacionales

Los colaboradores de sedes internacionales cuentan, entre otros, con los siguientes beneficios: bonificación mera liberalidad; póliza de salud, la cual cubre seguro de vida; plan exequial y servicios de salud. Los valores son diferentes para cada país, según negociaciones realizadas por cada Gerente de sede. El total de los beneficios en Internacional fue de US\$32.821

Clima organizacional y bienestar

En nuestra organización es muy importante medir la satisfacción de nuestros colaboradores. En consecuencia, anualmente se aplica una encuesta de clima organizacional. Se destaca el índice de participación de los colaboradores y el interés de los líderes por emprender los planes de mejoramiento para cada microclima.

Con la participación de la ARL Mapfre y para cumplir la legislación del país, se aplicó la evaluación de riesgo psicosocial, donde también tuvimos la excelente participación con 92 % de la población. Sus resultados se convirtieron en un importante complemento de la encuesta de clima laboral.

Esta valiosa información nos permite concluir que, en ICONTEC, el nivel de compromiso de sus colaboradores es la fuerza que apalanca los resultados corporativos.

Nuestros empleados señalan tener un adecuado control y autonomía sobre el trabajo y reconocen el interés y esfuerzo de la organización por el cuidado y la adecuación del ambiente físico necesario para el desarrollo de las actividades.

Sobre los aspectos de mejora, identificados gracias a los resultados, cada líder, con el apoyo de Desarrollo Humano, presenta a su grupo dichos resultados y realiza planes de acción que permiten mantener o incrementar los niveles de satisfacción en sus equipos y en la organización.





Bienestar

Alrededor de la estrategia del desarrollo integral de lo humano y soportados en la filosofía de ICONTEC, buscamos que nuestros colaboradores encuentren espacios de realización personal y profesional. ICONTEC está comprometido con el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores y su grupo familiar. Por esta razón, se fijó como objetivo generar espacios para el desarrollo de prácticas deportivas, recreativas, culturales, celebraciones para propiciar la integración sociolaboral del personal, como una contribución de bienestar.

Es así como se han entregado 266 auxilios para que nuestros colaboradores y sus hijos practiquen deporte, en diferentes disciplinas, o realicen programas informales de formación en manualidades, dibujo y música, entre otros.

Celebramos fechas especiales como el Día de la Mujer, Día de la Secretaría, el Día de la Madre, Día del Maestro, Día del Padre, Día del Vendedor, Día del Prestador de servicio, fiestas de fin de año y fiesta de los niños, y acompañamos a nuestros colaboradores en momentos importantes de su vida como el nacimiento de sus hijos, bodas y fallecimientos de seres queridos, entre otros.

En el marco del Día de la Normalización, se celebraron los quinquenios. Dichos actos exaltan el esfuerzo y el compromiso de quienes han ayudado al crecimiento, la sostenibilidad y el desarrollo de la organización. Estos reconocimientos contribuyen a reforzar los lazos de confianza y credibilidad que liga a la empresa y a sus colaboradores, y reafirma en ellos el sentido de pertenencia.

El total de recursos dispuestos para las actividades de bienestar, dentro del país como en las sedes internacionales, fue de \$214.754.042.



Fiesta fin de año Bogotá



Fiesta fin de año Cali



Fiesta fin de año Medellín



Fiesta fin de año Bucaramanga



Fiesta fin de año



Celebración de los niños





Seguridad y salud en el trabajo

Con el propósito de prevenir y controlar los riesgos laborales, y proteger la integridad física y mental de nuestros colaboradores, durante 2013 y lo corrido hasta mayo de 2014, la organización ha dado continuidad a las iniciativas de seguridad industrial y salud laboral, en sus pilares de medicina preventiva, medicina del trabajo e higiene y seguridad industrial.

Acciones como la formación de brigadistas, la campaña de nutrición, el programa de lesiones osteomusculares, el programa de riesgo cardiovascular, el programa de conservación de voz, el programa de riesgo psicosocial, el análisis y el control de accidentes de trabajo, la realización de exámenes médicos de ingreso y egreso, los exámenes para trabajo en alturas y manipulación de alimentos para los cargos que lo requieren, las inspecciones de puestos de trabajo y el suministro de elementos de protección evidencian el cuidado por la salud de nuestros colaboradores.



Nombre del programa	Nº de beneficiarios	Principales acciones, resultados o impactos
Programa de lesiones osteomusculares	402	Programa ICONTEC en movimiento (pausas activas), inspecciones a puesto de trabajo, valoraciones osteomusculares a personal sintomático, prevención y disminución de la sintomatología.
Programa de conservación de voz	182	Aplicación de encuesta y elaboración de programa. Capacitación en manejo de voz.
Programa de riesgo psicosocial	402	Aplicación de encuesta de riesgo psicosocial y desarrollo de estrategias para la disminución de niveles de estrés.
Programa de riesgo cardiovascular	402	Desarrollo de campaña de nutrición.
Semana de la Salud	371	Control y prevención de factores de riesgo y fomento de cultura de autocuidado.



Actividad pausas dinámicas



Formación integral

A nuestros colaboradores, desde su vinculación, los acompañamos en su proceso de adaptación a la cultura organizacional, mediante el programa de Inducción. Posteriormente, los entrenamos de manera personalizada para el rol que van a desempeñar. Contamos con el programa Mejorando...Ando que es nuestro Plan Anual de Capacitación, donde les presentamos y les brindamos un abanico de posibilidades de formaciones, durante todo el año, que busca mantener y mejorar las competencias técnicas y humanas, para generar valor agregado en todos nuestros servicios. Dicho programa se diseña acorde con las necesidades de cada unidad de negocio y área, alineado, de antemano, con la planeación estratégica.

Durante 2013 y lo que va corrido de 2014 invertimos \$322.739.457 en formación para todos nuestros colaboradores. Hemos alcanzado un total de 61.946 horas/hombre de formación; las capacitaciones han sido en temas técnicos como: Gestión del Riesgo, planeación, indicadores financieros, unificación de criterios para la prestación de los servicios, gestión de proyectos, gestión comercial, actualización de normas, redacción, entre otros. En la búsqueda del desarrollo integral, se realizan temas dirigidos al ser, que denominamos blandos, como trabajo en equipo, servicio al cliente, flexibilidad, liderazgo, innovación y creatividad, entre otros.

Contamos con un plan de auxilios educativos en estudios de inglés y portugués, con el que invertimos la suma de \$12.694.499 y entregamos \$95.362.979 para auxilios en estudios de especialización y maestría.

Genero	Cantidad	Cargo	Regional	Año
Femenino	4	Profesional de Desarrollo Humano (1)	Bogotá (1)	2014
Femenino		Ejecutivo de Cuenta (1)	Cali (1)	
Masculino		Profesional de Educación (1)	Cali (1)	
Masculino		Profesional de Certificación (1)	Medellín (1)	
Masculino	10	Profesional de Normalización (1)	Bogotá (1)	2013
Femenino		Profesional de Planeación Financiera (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Profesional de Contabilidad (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Coordinadora Logística de Educación (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Ejecutivo de Cuenta (3)	Bogotá (1), Medellín (1), Pereira (1)	
Masculino y dos Femeninos		Profesional de Certificación (1)	Cali (1)	
Masculino		Profesional de Inspección (1)	Bucaramanga (1)	
Masculino		Asistente de Dirección (1)	Bucaramanga (1)	

*Los datos reportados en 2014 corresponden al periodo enero - mayo

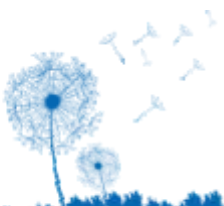
Genero	Cantidad	Cargo	Regional	Año
Femenino	4	Traductora (1)	Bogotá (1)	2014
Masculino		Profesional de Educación (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Profesional Jurídica (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional de Certificación (1)	Bogotá (1)	
Masculino	5	Profesional de Educación (1)	Bucaramanga (1)	2013
Femenino		Profesional de Comunicaciones (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional de Certificación (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional de Desarrollo Humano (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional de Cambio Climático (1)	Bogotá (1)	

*Los datos reportados en 2014 corresponden al periodo enero - mayo

Durante 2014, Desarrollo Humano continuará trabajando por el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores, a partir del enfoque de desarrollo del "SER", a través de los pilares que se muestran en el siguiente esquema:



COHORTE 14: MÁS CONOCIMIENTO, MEJOR GESTIÓN

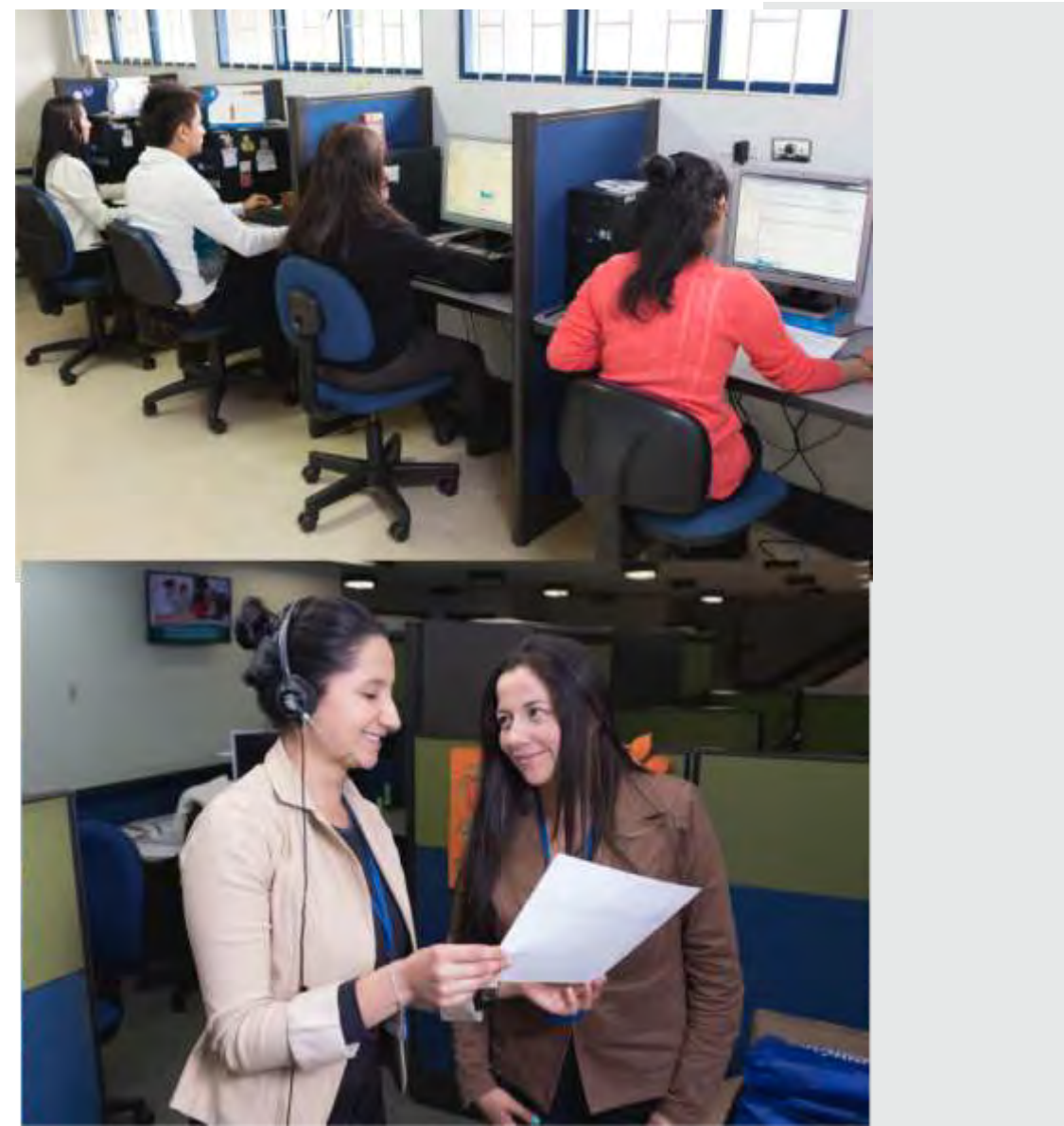


Para ICONTEC es fundamental estar en un continuo proceso de mejoramiento. Por tal motivo, tenemos un amplio conocimiento asociado a los sistemas de gestión, con la conciencia de que siempre existe la posibilidad de hacer mejoras en la forma de operar.

En este sentido, a finales de 2011 y principios de 2012, la Dirección Ejecutiva lideró el proyecto de la cohorte 14, en la que 16 colaboradores de ICONTEC cursaron la Maestría de Calidad y Gestión Integral que se realizó en convenio con la Universidad Santo Tomás. El proyecto se estructuró bajo la dirección del Dr. Fabio Tobón y después fue respaldado e impulsado por la Dra. María Zulema Vélez.

Los estudiantes adoptaron un modelo de gestión, con el fin de hacer una propuesta de mejoramiento de ICONTEC, en esa temática específica. El resultado fue la apropiación de los elementos que constituyen la actualización de las normas de sistemas de gestión, las cuales se publicarán en 2015. No obstante, ya conocíamos de antemano la orientación que iba a tener esta actualización, en especial, en cuanto al tema de “estructura de alto nivel de las normas”, un aspecto que está dirigido por ISO. Todos los grupos de investigación trataron, con una visión holística, temas de calidad, seguridad y salud ocupacional, seguridad de la información, gestión integral de los modelos de acreditación, responsabilidad y gestión del riesgo. Desde un comienzo, el objetivo planteado fue la implementación de mejoras en la gestión de ICONTEC, para beneficiar a la misma organización, a los clientes, a los usuarios y a la comunidad en general.

La aplicación de todos los proyectos específicos para cada frente de trabajo constituye una muestra palpable de la coherencia que tiene ICONTEC al implementar aquellos procesos de mejora que, durante años, ha venido promoviendo en otras empresas. Este tema también forma parte de nuestro marco estratégico y, sin duda alguna, es un componente fundamental en el desarrollo sostenible de nuestra organización.



NUESTRO FONDO DE EMPLEADOS



El Fondo de Empleados ICONTEC es una organización del sector solidario que ofrece servicios de ahorro y crédito, fundamentando nuestra razón de ser en los asociados y en una gestión eficiente de los recursos. A la fecha contamos con 374 asociados.

Nuestra prioridad es el bienestar de nuestros asociados y sus familias. Tenemos varias modalidades de ahorro y de crédito, orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros asociados. Así mismo, realizamos actividades de bienestar y tenemos un Fondo que proporciona auxilios de solidaridad a nuestros asociados, por ejemplo para: medicamentos que no cubra el POS, hospitalización, incapacidades de más de 8 días, por matrimonio o por nacimiento de bebé.

Manejamos ahorros de nuestros asociados en diferentes modalidades

- Ahorro permanente y aportes
- Ahorro especial (participación de ICONTEC)
- Ahorro programado
- CDAT

Estas modalidades de ahorro ascienden a \$ 2.736'932.228

En el año 2013, otorgamos créditos en las siguientes líneas:

- Libre inversión
- Vehículo
- Educación

En septiembre de 2013, lanzamos una línea de compra de cartera a una tasa de 0,8% mes vencido, y logramos recoger deudas de nuestros asociados con entidades financieras, por valor de \$ 252'547.683.

Realizamos también actividades entre nuestros asociados, a lo largo y ancho del país, entre las cuales tenemos:

Balance de inversiones en los asociados 2013

Actividades	Valor	Participantes
Regalo bono educativo febrero	\$ 17.323.650	365
Paseo Medellín y Eje Cafetero	\$ 7.550.132	36
Paseo Barranquilla	\$ 3.864.000	30
Paseo Cali	\$ 5.800.000	31
Paseo Montería	\$ 240.000	5
Paseo Cartagena	\$ 240.000	8
Bolos Bogotá	\$ 8.867.347	94
Bolos Medellín	\$ 1.500.500	20
Bingo Bucaramanga	\$ 550.000	13
Fiesta Bucaramanga	\$ 1.170.000	13
Regalo bono navidad	\$ 33.152.933	366
Auxilio de solidaridad	\$ 7.743.509	73
Total	\$ 88.002.071	

En lo corrido de 2014 se ha realizado paseo de los asociados del Eje Cafetero, cuyo valor fue de \$400.000, y se han otorgado bonos de educación con un consolidado de \$17.840.170.



NUESTRO FONDO DE EMPLEADOS

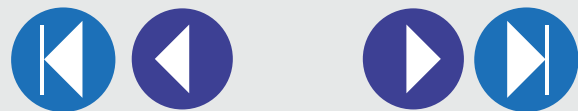


Actividad bolos Bogotá

SOLIDARIDAD 2013-Fondo de Empleados



SOLIDARIDAD 2014-Fondo de Empleados





SOLIDARIDAD 2014-Fondo de Empleados



FUSEI FUNDACIÓN SOCIAL DE EMPLEADOS DE ICONTEC

FUSEI, alineado con su objeto social, durante el año 2013 desarrolló acciones para aportar a temas como alimentación, vivienda, educación y bienestar familiar. En este sentido se destacan los siguientes logros:



Alimentación

Desarrollo del programa de alimentación a niños en el sector de Soacha (Cundinamarca). Durante el 2013, logramos alimentar diariamente a más de 50 niños, mediante un aporte mensual de \$1 000 000 para compra de los alimentos a la Fundación María Madre del Amor Santo. Igualmente, se gestionó la donación de refrigerador al comedor realizada por Whirlpool de Colombia.



Vivienda

Continuamos el programa de apoyo para el acceso a subsidios de vivienda de interés social, dirigido a personas no empleadas de ICONTEC, asignando un aporte mensual de \$50.000 pesos para aporte a cuentas de ahorro y subsidio de vivienda programado.



Educación

Se becó a una estudiante de administración de empresas en la Universidad Unipanamericana. Igualmente a esta estudiante se le da un subsidio de transporte mensual.



Bienestar Familiar

Se continuó con el apoyo a la fundación APENSAR generando un aporte anual de \$2.500.000 y compra de boletas del bingo anual organizado por esta institución.

En Navidad se entregaron 40 regalos a los niños que son beneficiarios del comedor que se apoya en Soacha y se les llevó de paseo al Zoológico de Santa Cruz.

ICONTEC, como parte de su Responsabilidad Social, entregó a FUSEI donaciones por un valor de \$8'540.750.





Uso de papel

Durante 2013 se presentó una reducción de 73 % en el consumo del papel, en relación con el consumo de 2012. Esta reducción se debe a que imprimimos menos, realizamos algunas impresiones en papel reutilizable, con lo cual se ve reflejado el efecto de diversas charlas de sensibilización llevadas a cabo durante el año 2013, donde se reforzó la concienciación del ahorro en el uso del papel.

El impacto en ICONTEC, de la iniciativa del Archivo General de la Nación Colombia, con su campaña "Cero Papel", ha sido muy favorable, ya que se ha reducido en 52 % la recepción de documentos durante el año 2013, frente al año 2012, reduciendo así mismo el almacenamiento de documentación, en un costo del 18 %

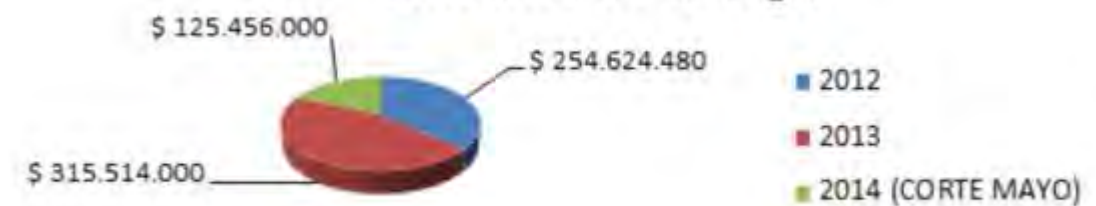
Además, esta iniciativa, tiene como fin mejorar la productividad, teniendo en cuenta, las tendencias de las organizaciones en cuanto al flujo de información, pensando en una "Oficina con cero papel" para facilitar el acceso inmediato a la información de forma virtual. Esto permite mayor rapidez en la prestación del servicio.



Energía y agua

El consumo de energía y agua durante 2013 se incrementó en ICONTEC, frente a lo consumido del año 2012. Esto se debe al aumento de colaboradores en el Instituto. De acuerdo con esto, para mitigar el impacto del aumento del consumo, identificamos oportunidades de mejora, realizando charlas y actividades de concienciación a nuestros colaboradores sobre el uso de las fuentes energéticas y hábitos apropiados para el ahorro de los mismos. Con estas campañas y con el control mensual de indicadores, buscamos desarrollar una cultura organizacional más responsable y comprometida con el medio ambiente.

Consumo de energía



Consumo de agua



¡Si reducimos el consumo de nuestros recursos naturales, reducimos el consumo de nuestros recursos económicos!





Con este programa de recolección de pilas (liderado por la ANDI), queremos contribuir con el cuidado de la tierra y de los recursos, dejar en manos de los expertos el manejo de estos residuos para evitar la acumulación de éstos en la empresa y, de este modo, dar otro paso en la gestión del desarrollo sostenible en ICONTEC.

Nuestro punto de recolección se encuentra ubicado en la recepción de la sede principal de ICONTEC.



Ayudamos con nuestras tapitas...

Ayudamos con nuestras tapitas... En ICONTEC, adelantamos una campaña a escala nacional, de la mano con nuestros colaboradores, que consiste en la donación de tapitas plásticas a la Fundación Sanar. Esta fundación es una organización colombiana sin ánimo de lucro que atiende a pacientes con cáncer, desde recién nacidos hasta los 18 años, y a sus familias. Con nuestra ayuda, la fundación vende las tapitas y el dinero lo utilizan para realizar tratamientos requeridos a los pacientes. A la fecha, hemos donado aproximadamente 280 Kg de tapitas.



NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO



- 6. El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación- ICONTEC debe continuar fortaleciendo la adopción de las mejores prácticas de control interno para todos y cada uno de sus procesos, en coordinación con su estructura de Gobierno Corporativo. De la misma forma, deberá propender por el afianzamiento de la cultura de autocontrol en todos los niveles de la organización y la mejora continua de sus sistemas de información, comunicación y monitoreo, de tal forma que contribuya al fortalecimiento permanente de su sistema de control interno integral, situaciones que han sido informadas a la administración en mis comunicaciones.
- 7. Con base en el resultado de mis pruebas, conceptúo que durante los años 2013 y 2012:
 - a) La contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
 - b) Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea.
 - c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
 - d) Salvo por lo indicado en el párrafo 6, existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía y los de terceros que están en su poder.
 - e) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores.
 - f) La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. La Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Como parte de mis labores como revisor fiscal he emitido las recomendaciones para fortalecer el sistema de control interno. Al respecto la administración ha venido adoptando las acciones pertinentes.

Jorge E. Castelblanco Avila
 ✓ JORGE E. CASTELBLANCO AVILA
 Revisor Fiscal
 Tarjeta Profesional No. 32590-T
 Miembro de CROWE HORWATH CO S.A.



NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO



INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - "ICONTEC"
BALANES GENERALES
(Expresado en miles de pesos colombianos)

NOTAS	Saldo al	
	31 de Diciembre de 2013	31 de Diciembre de 2012
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Disponibles	1.071.853	1.210.821
Inventarios	1.825	21.895
Cuentas por pagar	10.587.859	9.260.597
Impuestos	223.987	205.622
Inventarios	2.457.078	628.521
Activos disponibles para la venta	609.621	0
Gastos pagados por anticipado	713.759	11.579.528
Cargos diferidos	16.792.497	0
Total Activo Corriente	1.834.792	1.866.790
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inversiones permanentes	16.411.897	16.690.777
Propiedad, planta y equipo	0	88.812
Intangibles	82.811	341.021
Cargos diferidos	18.098.375	31.199.110
Total Activo no Corriente	34.593.083	34.861.224
Total Activo	36.427.875	36.728.014
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Obligaciones financieras	1.852.000	2.048.076
Provisiones	2.189.835	791.891
Cuentas por pagar	112.637	1.530.693
Impuestos, gravámenes y tasas	1.844.322	1.119.810
Obligaciones laborales	1.476.304	826.155
Pasivos estimados y provisiones	1.324.838	850.158
Ingresos recibidos por anticipado	593.898	182.098
Otros pasivos	1.452.382	7.864.821
Total Pasivo Corriente	11.550.823	14.266.602
PASIVO NO CORRIENTE		
Obligaciones financieras	3.285.743	5.041.877
Ingresos recibidos por anticipado	428.874	5.951.877
Total Pasivo no Corriente	3.714.617	11.013.754
Total Pasivo	15.265.440	25.280.356
PATRIMONIO		
FONDO SOCIAL	15.819.879	15.736.113
Reservas permanentes	2.941.280	2.841.280
Reserva de depreciación	664.887	88.756
Excesos o beneficios del ejercicio	24.891.274	24.891.274
Excesos o beneficios del ejercicio	44.307.901	43.943.013
Superavit por Valorización	59.883.541	57.458.918
Total Patrimonio	111.167.462	111.167.462
Total Pasivo y Patrimonio	36.427.875	36.728.014

Las notas 1 a 25 son parte integrante de los estados financieros.

RICARDO TORO GONZALEZ
 Representante Legal

PEDRO VICENTE CARO SOSA
 Contador T.P. 60.420-T

JORGE E. CASTELBLANCO AVILA
 Revisor Fiscal - T.P. 32590 - T
 Miembro de CROWE HORWATH CO S.A.
 (Ver mi Informe adjunto)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - "ICONTEC"
ESTADOS DE RESULTADOS
(Expresado en miles de pesos colombianos)

Notas	Saldo al		
	31 de diciembre de 2013	31 de diciembre de 2012	
Ingresos Operacionales	20	52,085,166	48,987,208
Costos de ventas	21	(52,079,199)	(50,333,214)
Excedentes Operacionales		5,967	(1,346,006)
Ingresos y Gastos no operacionales			
Ingresos	22	2,377,600	3,041,190
Gastos	23	(1,584,260)	(1,554,950)
Neto Ingresos y Gastos no Operacionales		793,340	1,486,240
Excedente de Ingresos antes de Impuestos		799,307	140,234
Impuesto de renta y complementarios	24	(134,420)	(55,468)
Resultado del ejercicio		664,887	84,766

Las notas 1 a 25 son parte integrante de los estados financieros

RICARDO TORO GONZALEZ
 Representante Legal

PEDRO VICENTE CARO SOSA
 Contador T.P. 60.420-T

JORGE E. CASTELBLANCO AVILA
 Revisor Fiscal - T.P. 32590 - T
 Miembro de CROWE HORWATH CO S.A.
 (Ver mi Informe adjunto)



20
13

2014

Reporte de
gestión y
sostenibilidad



Parte 4

INFORME DE GESTIÓN

- ▶ PARTE 1. PANORAMA GENERAL
- ▶ PARTE 2. EN EL 2013 MUCHOS SUCESOS
- ▶ PARTE 3. DESARROLLO SOSTENIBLE
- ▶ PARTE 4: INFORME DE GESTIÓN

La calidad, nuestro estilo de vida



iconotec
internacional

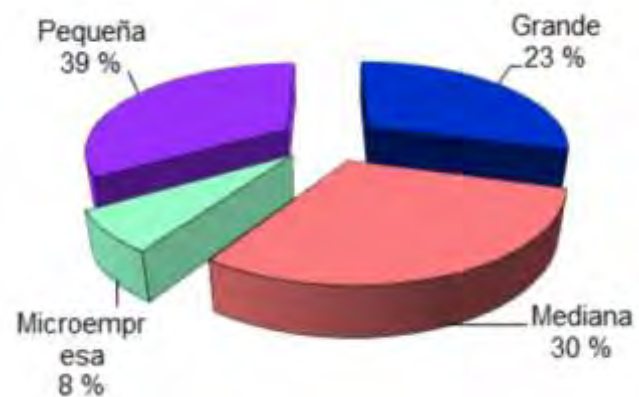
NUESTROS AFILIADOS



Este grupo de interés está conformado por organizaciones de todos los tamaños y de diversos sectores, que deciden afiliarse aportando una cuota anual a ICONTEC Internacional y, de esta manera, apoyar al proceso de normalización colombiano.

Gracias a las empresas afiliadas participantes en los comités de normalización, podemos desarrollar normas basadas en el conocimiento y la experiencia en sectores específicos, para proporcionar normas que dan respuesta a las necesidades del mercado y de diversos grupos de interés.

Los afiliados de ICONTEC son organizaciones de todos los tamaños, provenientes de diversos sectores de la economía nacional. 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.



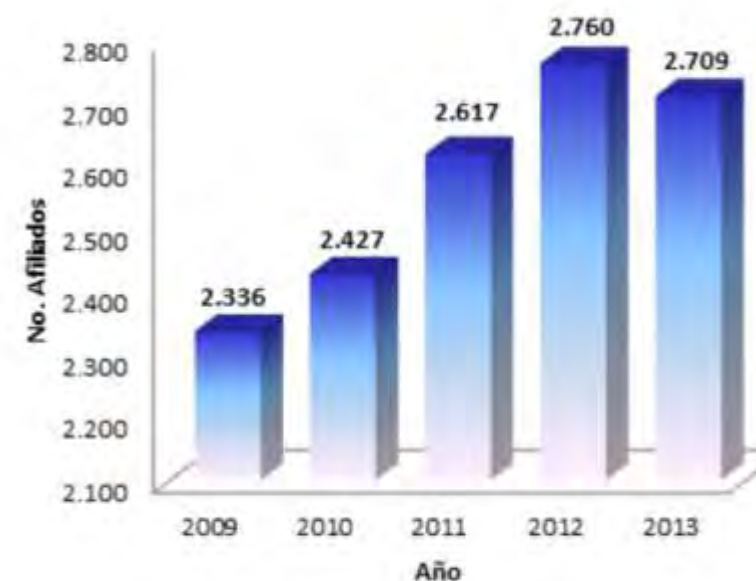
Durante 2013, implementamos nuevos beneficios para nuestros afiliados, como es el acceso a la consulta gratuita de las Normas Técnicas Colombianas del sector de su interés durante un mes, a través del servicio E-normas. Adicionalmente, para responder a sus expectativas, iniciamos el envío a los líderes de calidad de cada organización de la versión digital de la revista Normas y Calidad (adicional a la revista impresa enviada a los representantes legales), para garantizar que la información necesaria para la gestión de la calidad organizacional llegue directamente a cada responsable.

Seguimos trabajando en el desarrollo de charlas virtuales en temas de interés para cada sector, donde hemos logrado un promedio de 200 empresas participantes cada semana.

También continuamos con la inscripción de los nuevos afiliados a un módulo de E-learning, sin costo, con el fin de iniciar su afiliación con nuevos conocimientos en sistemas de gestión.

Para 2014 hemos programado sesiones de bienvenida a los nuevos afiliados, con espacios para que las organizaciones puedan desarrollar negocios conjuntos y aumentar su trabajo en red.

Nuestra gran meta para 2014 será generar más escenarios de utilidad para nuestros afiliados, para motivarlos a que participen en las actividades desarrolladas por ICONTEC, mediante los diferentes beneficios que tienen a su disposición, y lograr así su fidelización.





Así vamos en Normalización

La normalización técnica es una actividad clave para facilitar la consecución de mejores y más consistentes niveles de productividad en las organizaciones, así como más logros en su competitividad y la del país, como un todo, dado que propicia el mejoramiento de la calidad, el desarrollo tecnológico y la innovación en cuanto a productos y servicios, procesos y sistemas de gestión. En este sentido, las normas técnicas, producto de esta actividad, se caracterizan por:

- Simplificar el comercio y la comunicación al estrechar la relaciones entre clientes y proveedores y promover el acceso a mercados, mediante el cumplimiento de requisitos internacionalmente aceptados.
- Ayudar a la eficiencia y la productividad en las organizaciones, mediante la promoción del uso racional de los recursos.
- Propiciar la mejora de la calidad, la seguridad y la conservación del medio ambiente, y gestionar el conocimiento.



Para el año 2013 nos trazamos objetivos que dieron los siguientes resultados:

En el ámbito internacional, se realizó la décima pasantía en normalización y calidad, en cooperación con la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), mediante la cual se brindó capacitación a 14 representantes de diez organismos de normalización de las Américas. Esta actividad, realizada en octubre en Bogotá, brindó la oportunidad a profesionales de otros organismos de normalización para que conozcan las buenas prácticas en la prestación de los servicios de ICONTEC, con la idea de que las repliquen en sus países de origen y, de este modo, promuevan el desarrollo de sus organizaciones de manera más ágil.

En esta misma línea, promovido por ISO, se realizó en Bogotá, con el apoyo de ICONTEC, un Taller Regional para Centro, Sur América y el Caribe para conocer y establecer estrategias que permitieran incrementar el consenso y la participación de las parte interesadas en el proceso de normalización internacional. Este taller contó con la representación de 33 participantes de 19 países de la Región y se llevó a cabo en diciembre.

Se concluyó con un gran liderazgo de ICONTEC. La propuesta de actualización de la Resolución 313 de la Comunidad Andina, que fue promulgada en 1999 y que establece el procedimiento para el estudio y adopción de las Normas Andinas (NA), buscaba recoger la experiencia de estos 15 años de actividad normalizadora andina.

En el ámbito nacional, se resalta el trabajo para la actualización del Decreto 2269 de 1993, como resultado de los cambios producidos con la aplicación del CONPES 3446 de 2006, denominado CONPES de la Calidad, y en el que ICONTEC, en su condición de Organismo Nacional de Normalización, desempeña un papel relevante para asesorar al gobierno en el direccionamiento de las políticas nacionales de la calidad.

Se destacan los siguientes trabajos normativos realizados:

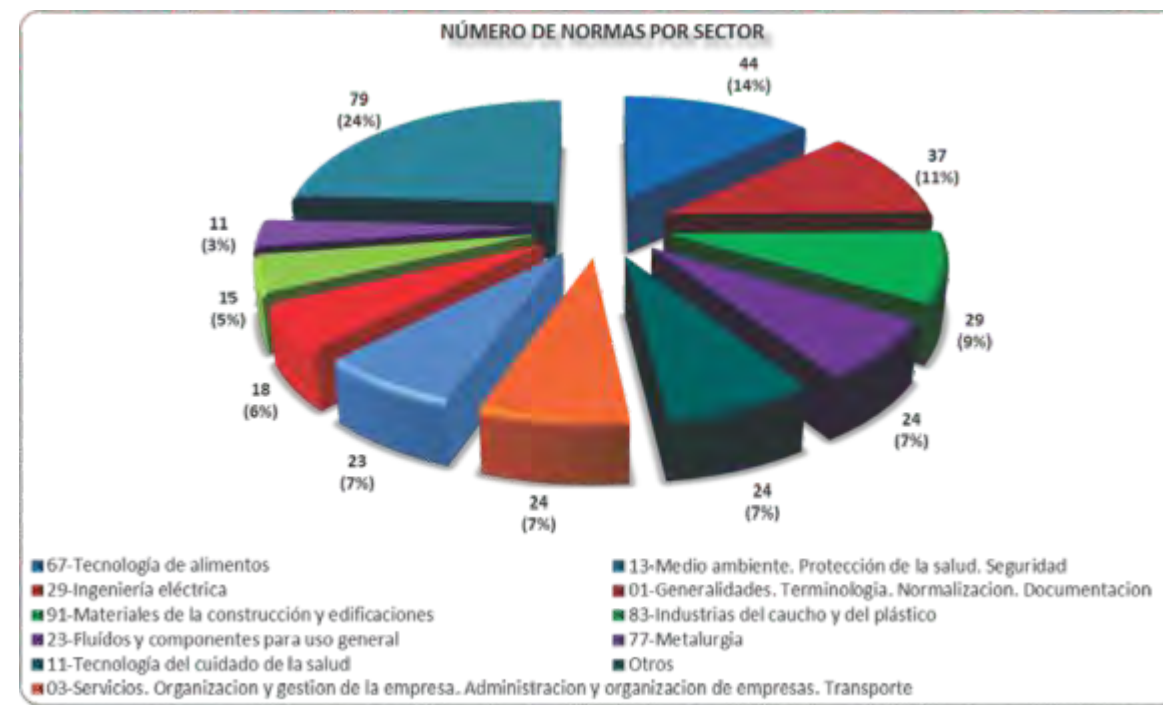




Normas relevantes 2013

Código	Título
NTC 1692	Transporte. Transporte de mercancías peligrosas, definiciones, clasificación, marcado, etiquetado y rotulado
NTC 5384	Proceso para el renovado de llantas (reencauche)
NTC 4201	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Equipamientos. Bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas
NTC 5434-1	Sistemas solares térmicos y componentes. Colectores solares. Parte 1. Requisitos generales
NTC 5976	Peluquerías. Calidad del servicio. Requisitos
NTC 5307	Eficiencia energética de lavadoras de ropa de electrodomésticos. Límites, método de prueba y etiquetado
NTC 6002	Accesibilidad de las personas al medio físico. Viviendas accesibles
NTC 5939-3	Motores diesel. Agente reductor de emisiones de óxidos de nitrógeno (nox) aus 32. Parte 3: manejo, transporte y almacenamiento
NTC 6000	Sistemas de gestión ambiental. Huella de carbono. Requisitos
NTC 6019	Etiquetas ambientales tipo I. Sello ambiental colombiano. Criterios ambientales para pulpa, papel y cartón y productos derivados
NTC 6023	Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano (SAC). Criterios ambientales para cartuchos de tóner
GTC 244	Requisitos ergonómicos para trabajos de oficina con videoterminal (VDT). Guía para el ambiente de trabajo

Código	Título
NTC 6047	Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos
NTC 6032	Buenas prácticas de manejo para el biodiésel y las mezclas diésel-biodiésel en la cadena de distribución de combustibles líquidos derivados de petróleo en Colombia
NTC 6031	Diésel renovable para uso en motores diésel. Especificaciones
NTC 6018	Etiquetas ambientales tipo I. Sello ambiental colombiano. Criterios ambientales para pinturas y materiales de recubrimiento
NTC 6040-1	Procesamiento aséptico de productos para el cuidado de la salud. Parte 1: requisitos generales



Para 2014 se establecen los siguientes objetivos:

- Implementación de Ágora Normalización
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad
- Consolidación de la participación en IEC
- Sostenibilidad y re direccionamiento de los servicios de Metrología
- Acreditación de laboratorios de temperatura de Metrología





Para los servicios de evaluación de la conformidad de sistemas de gestión y evaluación de la conformidad de producto, el cierre del año 2013 fue satisfactorio, en términos de resultados de ingresos, teniendo en cuenta que se cumplió el presupuesto de ventas. No obstante, fue un año de cambios en el entorno, lo que finalmente afectó la operación de los servicios e impuso nuevos retos dentro del área.

Para sistemas de gestión, se adicionaron nuevos requisitos a los esquemas de certificación, como es el caso de documentos obligatorios de IAF, como el "IAF MD 9" que incluye requisitos al esquema de certificación para dispositivos médicos "ISO 13485"; "IAF MD 11" para la definición de tiempos para auditorías que integran diferentes normas de sistemas de gestión. Igualmente, se incluyó la norma "ISO 17021-2" que presenta requisitos adicionales de competencia para los auditores de sistemas de gestión ambiental.

Para el servicio de certificación producto, el principal elemento fue la imposición de nuevas políticas restrictivas a la importación y la comercialización de productos en Ecuador. Estas políticas corresponden a la exigencia de certificados de conformidad de producto y la expedición de más de 150 reglamentos técnicos adicionales. Si bien, esta situación es una gran oportunidad de mercado para los servicios, el hecho que sea en el sector regulado obliga a que cada uno de los reglamentos sea acreditado por ONAC, lo cual conlleva tiempo e imposibilita una respuesta inmediata de parte de ICONTEC a los posibles clientes.



Resultados Sistemas de Gestión

Al analizar los resultados de la figura 1, el número de certificados activos con corte a mayo, con respecto al número de certificados de períodos anteriores, se evidencia variación negativa, la cual corresponde principalmente a la depuración de las bases de datos. Esta depuración permitió formalizar la cancelación de aproximadamente 378 certificados en 2013, y en lo corrido de 2014 la cifra asciende a 662 certificados. Los criterios para dichas cancelaciones corresponden principalmente a certificados vencidos no renovados, certificados no reactivados y por unificación de alcance. Esta actividad finalmente permite tener información viable y comparable con el comportamiento real del servicio.

Como resultado de estos datos se confirma un incremento final en el número de certificados activos, debido a que aun cuando el total actual sea de 157 certificados menos que el cierre del año 2013, se eliminaron del conteo 1040 certificados que no aportaban en ingresos a los servicios de certificación de sistemas de gestión.

Los resultados para el número de certificados por cada norma certificada pueden verse en la tabla 1.

Figura 1. Comportamiento del número de certificados activos

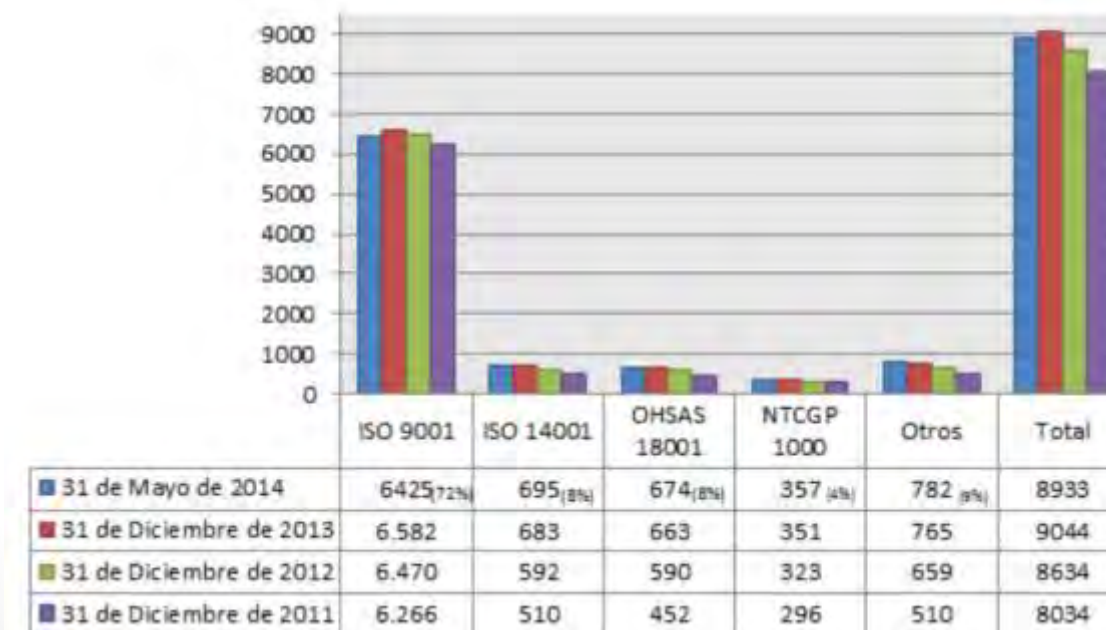




Tabla 1. Numero de certificados activos por servicio

Esquema de Certificación	31 de Mayo de 2014	31 de Diciembre de 2013	31 de Diciembre de 2012	31 de Diciembre de 2011
ISO 9001	6425	6 582	6 470	6 266
ISO 14001	695	683	582	510
OHSAS 18001	674	663	590	452
NTCGP 1000	357	351	323	296
NTC 6001	246	284	309	242
NCh 2728	173	128	91	83
NTC 5555	115	97	54	-
NTC 5830	81	83	73	75
ISO 27001	39	38	30	17
ISO 22000	38	37	23	27
ISO 13485	36	36	31	25
ISO 28000	15	14	8	4
ISO/TS 22002-1	11	13	10	9
NCh 2909	8	13	18	16
BPMM	2	7	7	8
FSSC 22000	5	2	0	0
Responsabilidad	2	2	2	2
ISO/IEC 20000-1	2	2	0	0
EFR 1000 - 1	8	8	3	2
EFR 1000 - 2	1	1	0	0
TOTAL	8.933	9.044	8.634	8.034

Resultados Certificación Producto

De acuerdo con los resultados de la figura 2, se evidencia una leve disminución de los certificados, correspondientes a marcas de conformidad permanente. Esta variación negativa obedece a un número de certificados de sellos y de calidad turística, menor con respecto al período anterior. Esta disminución obedece a la cancelación de certificados vencidos no renovados. De igual modo, esta caída se compensa con el incremento del número de certificados de procesos emitidos que, en su mayor parte, corresponden a certificados del servicio de certificación de secretarías de educación.

De igual forma, al analizar los resultados del servicio de lotes y muestras, se debe tener en cuenta que el número de certificados corresponde al total emitido entre el 01 de enero y el 31 de mayo, por lo cual no es comparable con el número de certificados totales emitidos en los años anteriores. No obstante, esto se prevé y evidencia una fuerte caída en el número de certificados emitidos para estos servicios, esencialmente debido a que los servicios de certificación de rotulado y etiquetado de textiles se dejaron de prestar, ya que estas certificaciones, a partir de febrero de 2014, deben ser emitidas en el país de destino (Ecuador) y se requiere de acreditación de Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE).

No obstante lo anterior, los resultados en términos de ingresos de estos servicios se han incrementado en un 20%, debido a un aumento en las solicitudes de certificación de marcas permanentes, para demostrar el cumplimiento de reglamentos técnicos ecuatorianos y colombianos.

La tabla 2 muestra los resultados consolidados del total de marcas de conformidad activos y certificados de lotes y muestras emitidos en cada período.

Figura 2. Comportamiento del número de certificados activos

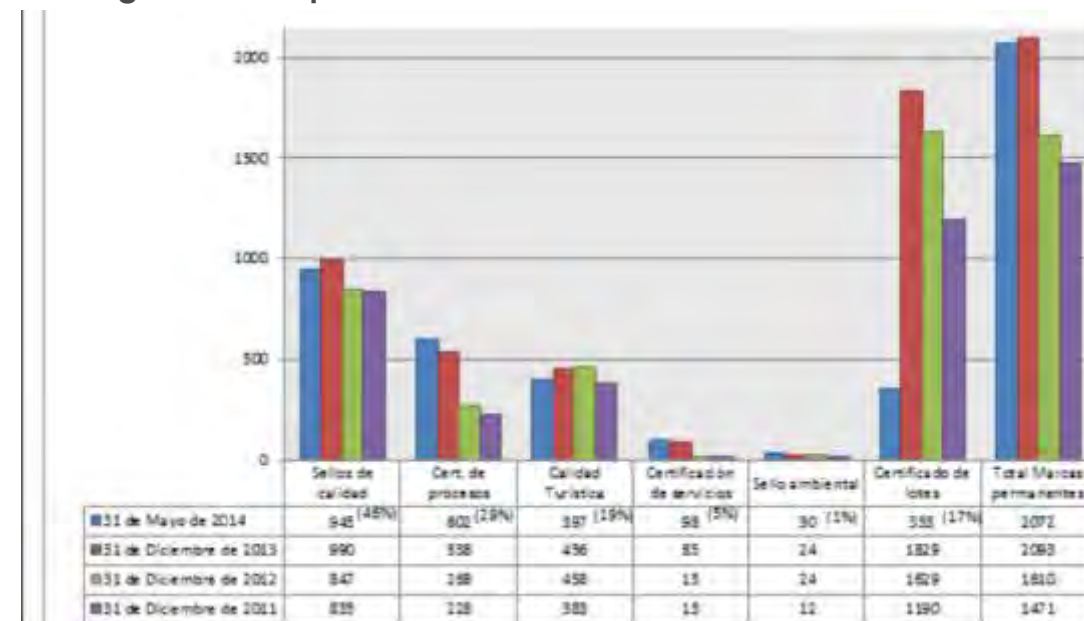




Tabla 2. Numero de certificados activos por servicio (incluye Lotes y Muestras)

Rótulos de fila	31 de Mayo de 2014	31 de Diciembre de 2013	31 de Diciembre de 2012	31 de Diciembre de 2011
Sello de calidad /Reclamo/Anual	945	990	847	835
Certificación de procesos	602	538	268	228
Calidad Turística	397	456	458	393
Certificación de servicios	98	85	13	13
Sello ambiental colombiano	30	24	24	12
T. Marcas permanentes	2072	2093	3239	2661
Lotes y Muestras	353	1829	1629	1190
TOTAL	2425	3922	3239	2661

Evaluación Posventa

Con respecto a la medición de la percepción de los clientes, frente a los temas técnicos para los servicios de evaluación de la conformidad, en las figura 2 y 3, sistemas de gestión y certificación producto respectivamente, se presentan los resultados de los meses de julio a diciembre de 2013 y el total acumulado hasta mayo de 2014.

Para los servicios de certificación de sistemas de gestión, se resalta el cumplimiento de la meta de 4,5 en temas relacionados con la puntualidad, la amabilidad y la actitud constructiva. Con respecto a la pregunta de si el informe y la auditoría fueron un aporte para la mejora, aun cuando faltaron 0,3 unidades para cumplir la meta sí se evidencia una mejora constante en el resultado.

Para los servicios de certificación de producto, se observa cumplimiento permanente de estos dos elementos técnicos, aun cuando ésta ha sido la tendencia a lo largo del proceso de medición, con excepción de octubre, estos resultados contrastan con la idea general de que este tipo de certificaciones son solicitadas por las organizaciones para demostrar el cumplimiento a requisitos obligatorios o del mercado.

Figura 3. Resultados posventa Sistemas de Gestión.

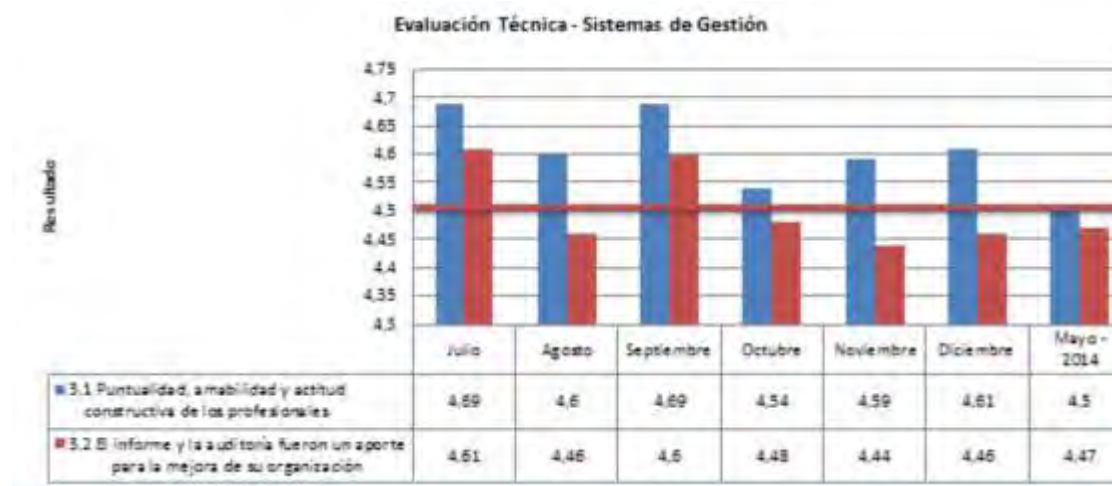
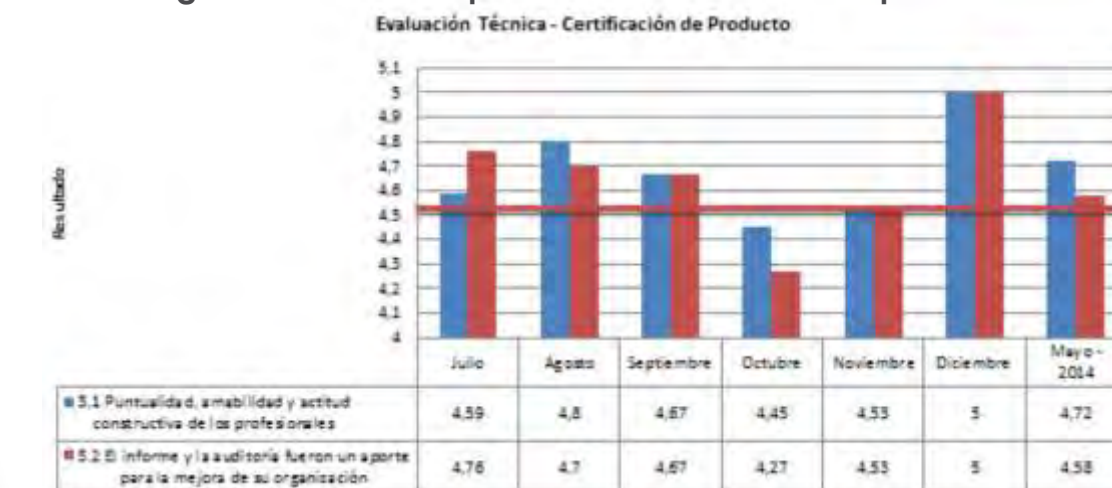


Figura 4. Resultados posventa Certificación de producto..





Acreditaciones

Durante el año 2013 y en lo corrido de 2014, se han recibido las evaluaciones de acreditación de acuerdo con los cronogramas definidos por los organismos de acreditación para los servicios de certificación de sistemas de gestión y certificación producto.

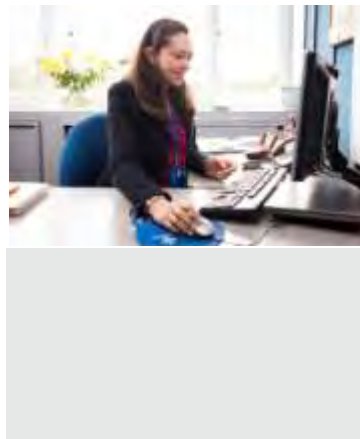
Como aspecto relevante se han obtenido resultados satisfactorios de las tres últimas evaluaciones realizadas por ANAB. Los hallazgos detectados por los diferentes organismos están relacionados con temas de demostración de la competencia, debido a la introducción de normas específicas para estos temas como las normas ISO 17021-2 e ISO 17021-3.

Para los servicios de certificación producto, los hallazgos detectados se han reportado respecto de múltiples temas, sin que sea evidente algún tipo de tendencia, siendo estos resultados satisfactorios y por ende permitiendo mantener las acreditaciones vigentes.

Orientación estratégica y retos 2014 - 2015

Desde el punto de vista estratégico, los servicios de certificación para certificación sistemas y producto afrontan diferentes retos que están alineados con los objetivos estratégicos definidos por la organización, con el fin de garantizar la sostenibilidad de los servicios.

Para los diferentes objetivos se han definido las siguientes estrategias.



Competitividad

Desarrollar nuevos servicios de certificación, tanto para sistemas de gestión como para certificación de producto. Por lo menos cuatro nuevos servicios por año.

Mantener y mejorar las acreditaciones.

Mejorar el uso e incrementar la capacidad operativa.

Enfocar los servicios en sectores prioritarios que detecte ICONTEC.

Satisfacción de los clientes

Fortalecer el sistema de gestión de la calidad de ICONTEC.

Mejorar los aplicativos y los procesos de prestación de los servicios de certificación.

Mejorar y ampliar los acuerdos de operación y de reconocimiento con otros organismos de certificación.

Desarrollo del equipo humano

Lograr la disponibilidad permanente y la accesibilidad a la información necesaria para la operación del personal prestador de los servicios.

Gestionar el conocimiento, como parte fundamental para la prestación de los servicios

Desarrollar profesionalmente a los colaboradores.

De igual forma existen objetivos específicos definidos para ser cumplidos en un corto y mediano plazo. Éstos son:

Objetivos 2014

- Reducir el número de no conformidades generadas por auditorías de acreditación.
- Reducir el tiempo de entrega, a través de los ajustes de procedimientos y formatos que agilicen los procesos de certificación.
- Rediseñar los servicios de certificación producto.
- Asegurar que existan auditores calificados que cubran las necesidades de capacidad mínima necesaria en sitios donde sea requerido.
- Finalizar los proyectos de servicio, asegurando el cumplimiento de los cronogramas.
- Mejorar la comunicación y el desempeño del área con las que se relaciona, cerciorando una adecuada prestación de los servicios.





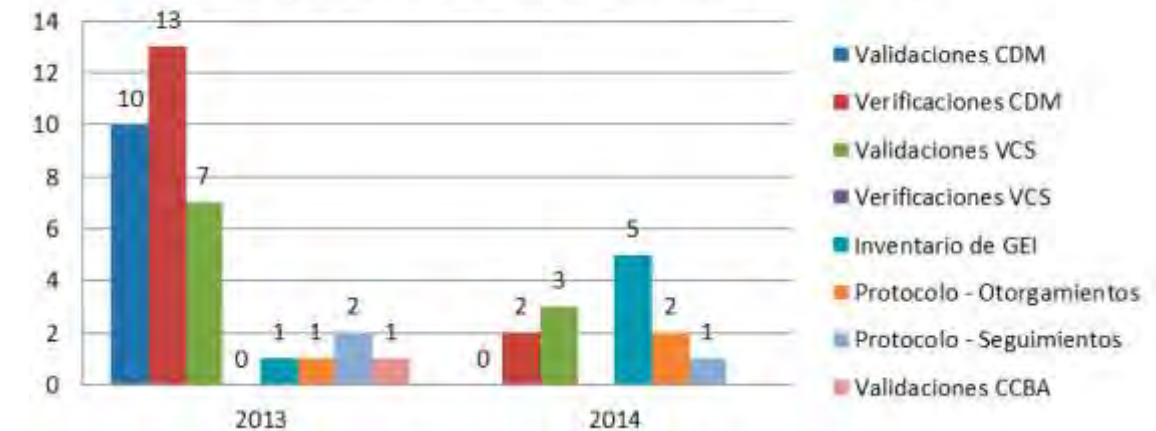
El mercado de carbono ha tenido drásticos cambios frente a su oferta y demanda, desde principios de 2013. Esto como resultado de las negociaciones efectuadas en Doha a finales del año 2012 y de la renuncia de varios países a los compromisos adquiridos en el Protocolo de Kioto. Debido a esta situación, la demanda de servicios ha presentado un comportamiento irregular frente a años anteriores.

Siendo consecuentes con el compromiso que adquirimos con el Desarrollo Sostenible y la mitigación del cambio climático, hemos desarrollado nuevos servicios que nos posicionan como líderes en Latinoamérica en la prestación y el desarrollo de servicios de evaluación de la conformidad, en esta importante dimensión del desarrollo sostenible.

Durante 2013 se prestaron 23 servicios bajo la acreditación de la Junta de Naciones Unidas para los servicios de MDL, lo cual dio como resultado una participación de 17 % del mercado en los países donde ICONTEC cuenta con oficinas propias o representación comercial. La validación y la verificación de proyectos de mercados voluntarios, a diferencia de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC por sus siglas en inglés), se han enfocado en el ámbito forestal para atender la falta de oferta del mercado regulado en este sector, lo que los hace más representativos que los proyectos energéticos. En Colombia, durante 2013, se desarrollaron tres proyectos en el sector energético para la Regional Antioquia. El trabajo se ha enfocado en una fuerte incursión en el sector forestal.

En 2013 ICONTEC implementó un nuevo esquema complementario a los mercados de carbono, por medio de actividades forestales. Éste es conocido como Community, Climate and Biodiversity (CCB). Este esquema pretende dar un reconocimiento a los proyectos que implementen, en su formulación, actividades que beneficien a la comunidad, conserven o mejoren la biodiversidad y mitiguen los efectos del cambio climático, sin afectar otras áreas. Este proyecto fue realizado para la empresa EPM y se desarrolló bajo la metodología REDD+. Igualmente, en 2013 se llevó a cabo el primer servicio de huella de carbono organizacional para una de las empresas más grandes de Bogotá. Aunque este ejercicio no buscaba una verificación, demuestra el interés de las empresas por trabajar en la medición y la verificación de la huella de carbono.

Servicios en 2013, hasta mayo de 2014



El total de servicios para 2013 es de 35, repartidos en los diferentes esquemas; siendo el más representativo el esquema CDM, con 65 % del total de los servicios.

Al corte de mayo de 2014, se han prestado 13 servicios, correspondientes a 37 % del total de los servicios ofrecidos durante 2013. La diferencia se presenta en su distribución, ya que el servicio de verificación de inventarios de GEI es el que más se ha prestado, con una participación de 38 %.





Estado de la acreditación

ICONTEC inició el proceso de renovación de su acreditación en septiembre de 2012, y recibió la visita de los auditores en junio de 2013. Obtuvo la aprobación de la Junta Ejecutiva de la UNFCCC en febrero de 2014.

La extensión del certificado de acreditación es por cinco (5) años, con lo cual estará vigente hasta febrero de 2019.

Gracias a nuestra acreditación y su prestigio internacional, esquemas como VCS, Gold Standard y CCB nos permiten prestar servicios de validación y verificación de proyectos, entre otros.

Convenios vigentes y proyectados

En 2013 ICONTEC y la Fundación Natura firmaron un convenio, cuyo objetivo era "Cooperar para desarrollar y fortalecer, conjuntamente y a través de ICONTEC, las capacidades nacionales para llevar a cabo procesos de identificación, desarrollo, validación, verificación y monitoreo de proyectos de carbono, con énfasis en proyectos de carbono forestal...". Igualmente, este convenio comprende la pre auditoría y posterior verificación de la cuantificación de la huella de carbono organizacional realizada por CAEM a 20 empresas en Bogotá.

El convenio se encuentra enmarcado dentro de la estrategia de crear un mercado voluntario de carbono en Colombia, ampliando igualmente las actividades de mitigación de los impactos relacionados con el cambio climático.

Para 2014 se encuentran en negociación los siguientes convenios:

- The Carbon Neutral Company
- Convenio Ecologic - CO20
- Convenio GAIA Servicios Ambientales

Orientación estratégica 2014

Definición del servicio de Desarrollo Sostenible:

- Definir el concepto de Desarrollo Sostenible, en términos de servicios, para ampliar el portafolio y relacionarlo con la evaluación de la conformidad y revisar una cobertura mayor.

Posicionamiento de nuevos servicios:

- Verificación del inventario de GEI – huella de carbono organizacional y producto
- Asistencia técnica para la cuantificación de inventario de GEI
- Certificación del protocolo de compensación
- Verificación y certificación de carbono neutro Convenios y alianzas

estratégicas:

- Empresas que calculan huellas y comercializan compensaciones
- Esquemas internacionales donde hay oportunidad de prestar servicios
- Sector público, industrial y de servicios

Continuidad del Negocio:

- Definición de estrategias para asegurar la continuidad del negocio, en especial, frente a la estructura orgánica del área. Esas estrategias estarán encaminadas a la calificación de profesionales en otros servicios, mejoramiento de la operación y posicionamiento de la marca.

Otros puntos importantes:

- Identificación y participación en eventos que permitan posicionar los servicios de cambio climático
- Mantenimiento de la acreditación y retención de clientes, a través del análisis de resultados, formulación e implementación de acciones preventivas y de mejora, y medición continua de la satisfacción del cliente
- Control de producto no conforme
- Diseño de nuevos servicios relacionados con la evaluación de la conformidad.





1. Inspección de reglamentos técnicos o regulaciones (IMIS)

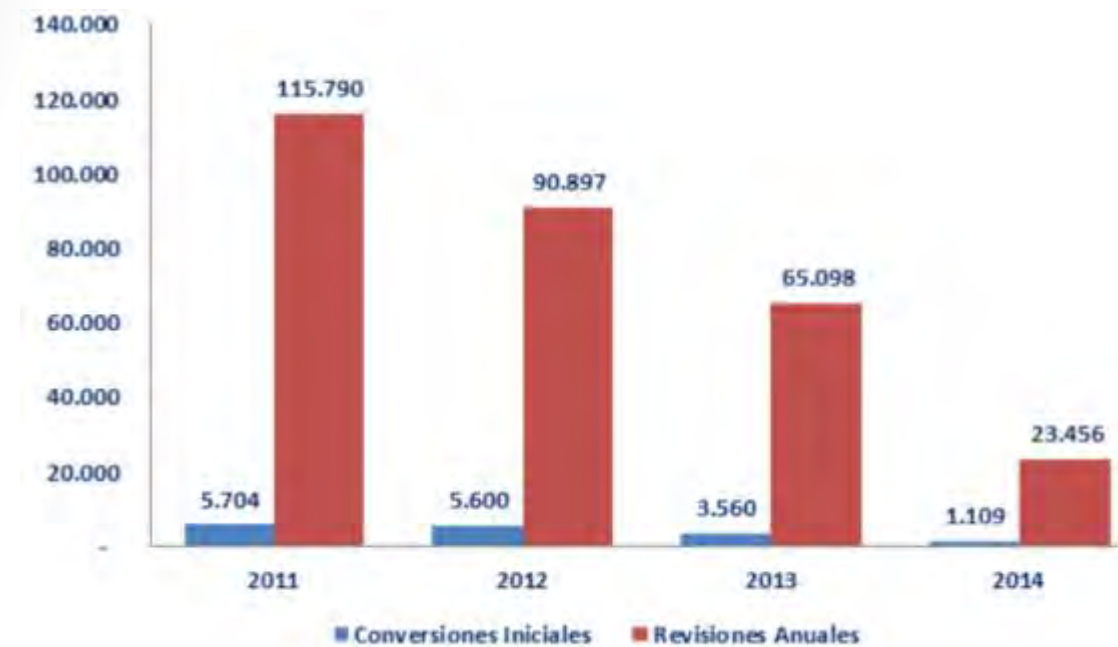
Los servicios de Instalaciones y Montajes Industriales (IMIS) se prestan en Colombia y Perú. En el caso de Colombia, están acreditados por ONAC, y en el caso de Perú están autorizados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Los servicios son los siguientes:

- Estaciones de servicio de líquidos y gas
- Plantas de envasado de GLP
- Vehículos convertidos a GNV (Colombia y Perú)
- Talleres de conversión de vehículos (Colombia y Perú)
- Centros de enseñanza automovilística

Comportamiento conversión de Vehículos a GNV en Colombia:

Según la base de datos de conversiones de GNV (www.certignv.com), el mercado de conversión de vehículos a GNV en Colombia ha tenido un crecimiento de 14,2 %, respecto al mismo periodo de 2012. En dicho año, participaban en el mercado tres organismos de certificación, mientras que a 31 de diciembre de 2013, según datos de ONAC, se registran siete organismos de certificación que ofrecen este servicio, con tarifas inferiores a ICONTEC



En ICONTEC las conversiones iniciales de los vehículos convertidos a GNV, han tenido un decrecimiento de 36,43 %, en comparación con el mismo periodo de 2012, con excepción de la Regional Oriente, donde dicho ítem ha tenido un incremento de 10 %.

Esta disminución obedece, en gran medida, a la participación de los nuevos organismos de certificación en zonas, que con precios inferiores a los de ICONTEC, impiden la retención de los clientes.

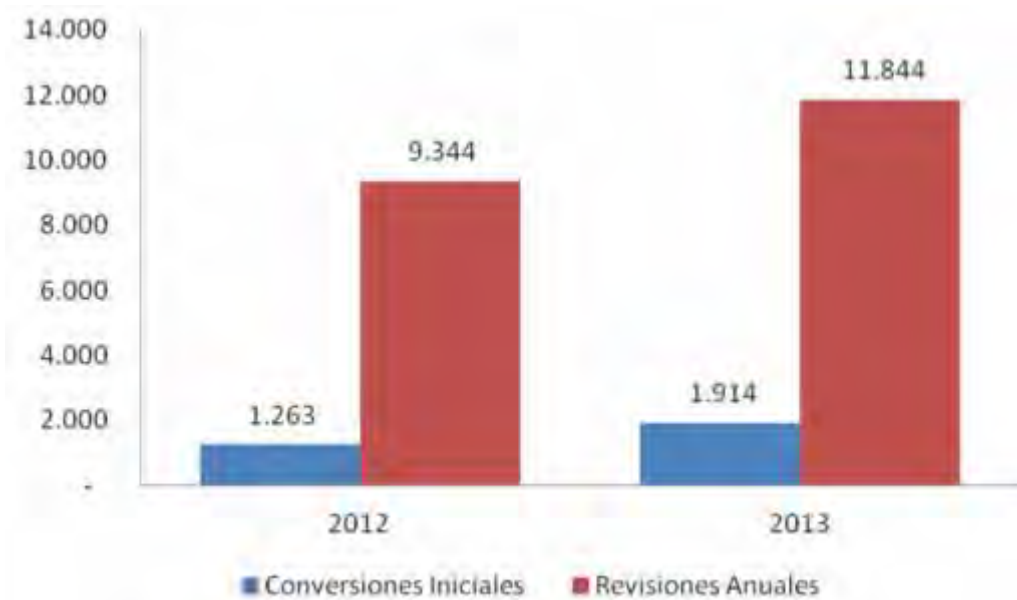
En cuanto a las revisiones anuales (seguimientos), el descenso es de 28,38 %, sin embargo, en la Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero el crecimiento de este rubro es de 18 %.

Certificación de vehículos a GNCV Perú:

A diferencia de Colombia, las cifras de conversiones de vehículos a GNV han tenido un incremento de 51,5 % en conversiones iniciales y 26,8 % en revisiones anuales.

De acuerdo con los datos de la Cámara Peruana del Gas Natural Vehicular (www.cpgnv.org.pe), el mercado de conversión de vehículos a GNV ha tenido un incremento de 14%, entre 2012 y 2013, y el número de organismos de certificación ha pasado de ocho a siete entre los mismos años.





Comportamiento de los certificados de Instalaciones y Montajes Industriales (IMIS)

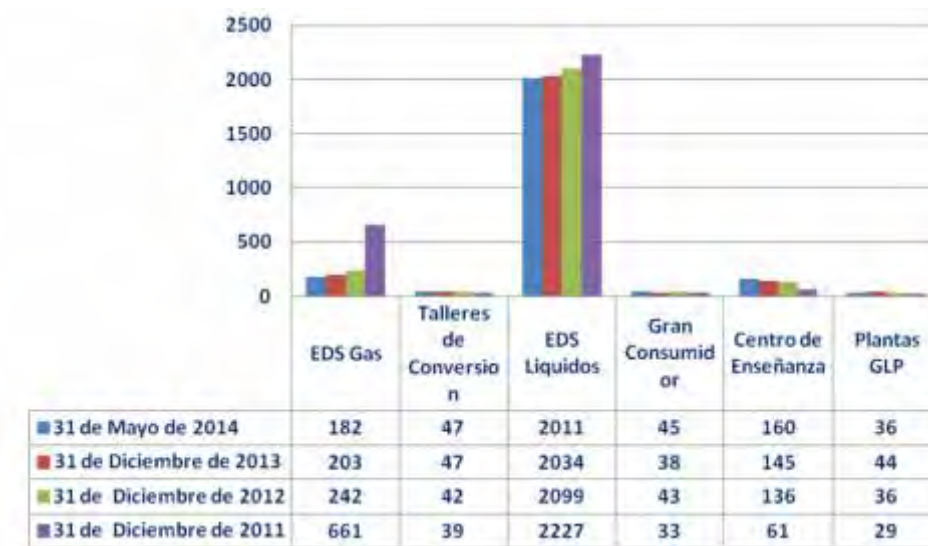
A 31 de diciembre de 2013, el número de certificados de instalaciones y montajes industriales registrado es de 2.511, el cual refleja una disminución de -3,35 %, en comparación con el año 2012 y una disminución de -15 %, entre el año 2012.

Del total de certificados emitidos en 2013, el 81 % (2034), corresponde a la certificación de estaciones de combustible líquidos.



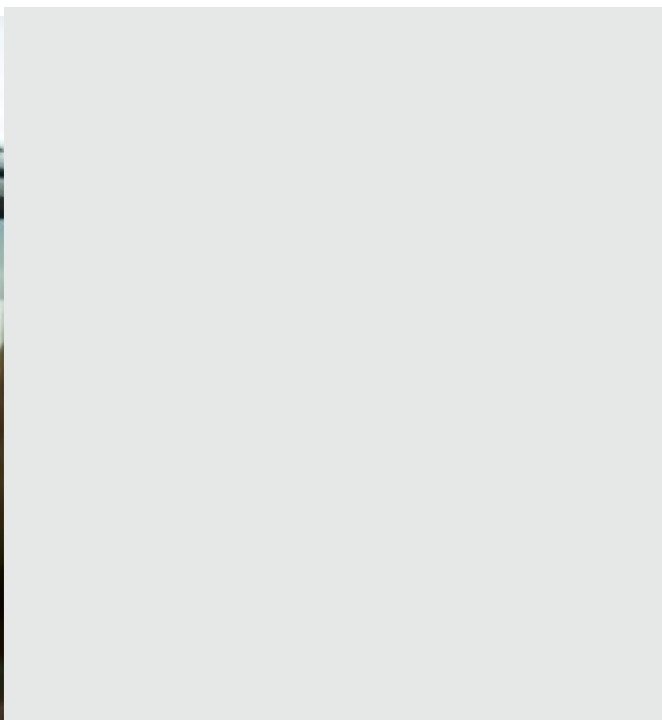
A 31 de diciembre de 2013, el número de certificados de instalaciones y montajes industriales registrado es de 2.511, el cual refleja una disminución de -3,35 %, en comparación con el año 2012 y una disminución de -15 %, entre el año 2012.

Del total de certificados emitidos en 2013, el 81 % (2034), corresponde a la certificación de estaciones de combustible líquidos.





- El cumplimiento del programa de seguimiento de IMIS para 2013, se ejecutó en un 93 %, con respecto al número de certificados por vigilar a 31 de diciembre de 2013, es decir 2511. El 2,23 % de estos certificados, es decir 56, fueron cancelados, por solicitud del titular.
- En el caso de las renovaciones, ocurre el mismo fenómeno: 31 certificados, es decir, el 2 %, fueron cancelados por disposición del titular.
- El cumplimiento del programa de renovaciones es de 97 %, con respecto al número de certificados por renovar a 31 de diciembre de 2013, es decir, 219.



1. Nuevos servicios

a. Servicios acreditados en Colombia

Con el fin de responder a nuevas necesidades del mercado, desde el mes de junio de 2013, se solicitó la acreditación como organismo de inspección, con ONAC, para la inspección de ascensores, piscinas, verificación de metrología legal y piel de babillas.

b. Ecuador

Desde 2013 se inició el proceso de acreditación ante el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), antes conocido como el Organismo de Acreditación de Ecuador, (OAE), para la inspección de Buenas Prácticas de Manufactura BPM en el sector alimentos y en la inspección hidrocarburífera, como soporte para la operación del programa de calidad y cantidad de combustibles, con la compañía Exxon Mobil, el cual desde hace más de 4 años se viene llevando a cabo en Colombia. Este fue un reconocimiento otorgado por el SEA en 2014.

1. Retos 2014 - 2015

- Estructurar el control de los servicios, para mitigar riesgos, los cuales se deben identificar en cada proceso de prestación.
- Centralizar la programación y los entregables.
- Potencializar los servicios en nuevos nichos de mercado.
- Ganar grandes licitaciones y lograr la especialización por sectores técnicos (similar a SGS-BVQI)
- Fortalecer el cuerpo técnico, con apoyo de profesionales por áreas técnicas y base de expertos técnicos.

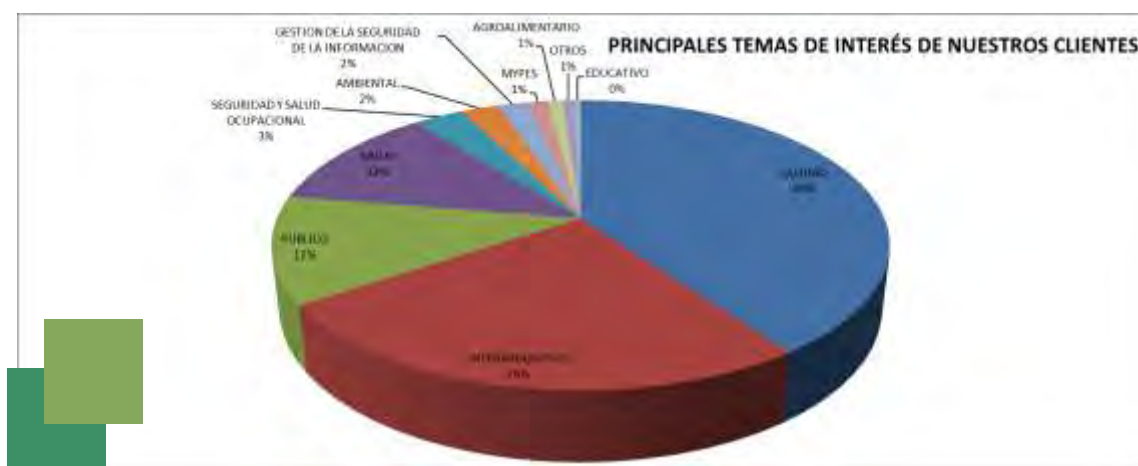




Aporte al desarrollo profesional y organizacional: hacia una cultura de gestión y de la calidad.

El servicio de Educación de ICONTEC ha sido pionero en temas de gestión y calidad, no sólo en Colombia sino también en varios países donde hacemos presencia, orientando todos sus esfuerzos a trabajar por una cultura dentro de las organizaciones, que evoluciona día a día con las cambiantes necesidades de los entornos y de los seres humanos que formamos parte de ellas.

En este largo camino, hemos construido un equipo humano, técnico, administrativo y profesional que cada día está presto a entregar, más que un curso, una experiencia positiva en nuestras aulas, teniendo claro que a quienes hoy capacitamos, mañana serán los líderes y los rectores en sus sistemas de gestión.



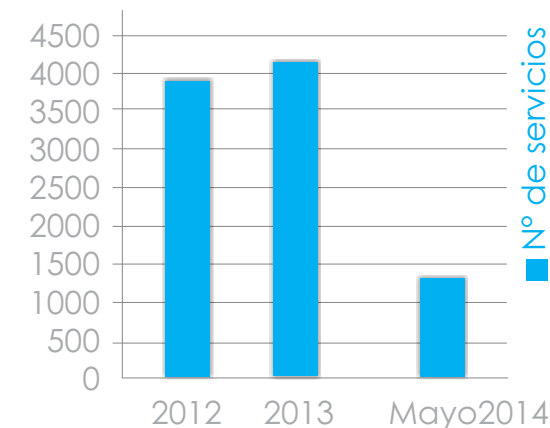
En el presente año, el equipo de Educación inició un trabajo para documentar el sentido de nuestro servicio, ajustado con el direccionamiento de ICONTEC que a continuación les compartimos.

“La filosofía de ICONTEC, establecida por la Asamblea General de Afiliados, ratifica que el Instituto, a través de su misión y visión, está orientado a mejorar la competitividad y a contribuir, directa e indirectamente, al mejoramiento del nivel de vida.

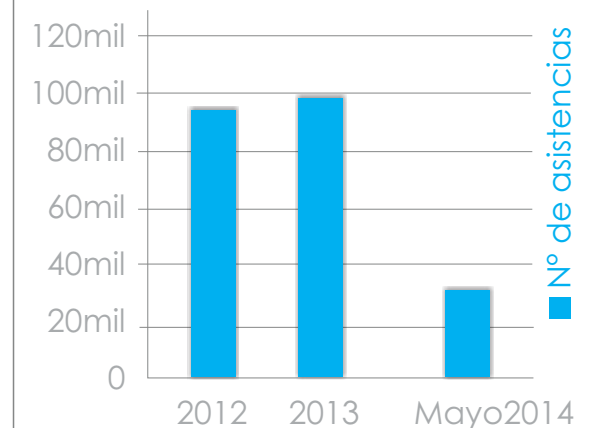
ICONTEC concibe la educación como parte de la generación de confianza en la sociedad y del desarrollo sostenible de las organizaciones. En este sentido, el proceso de enseñanza y aprendizaje, desarrollado a través de los servicios de educación, es fundamental para la aplicación del conocimiento y la sostenibilidad organizacional. La gestión integral del talento humano, la gestión del conocimiento y la responsabilidad social forman parte de la visión 2020 que orienta nuestro quehacer diario.

La educación, para ICONTEC, es un elemento esencial en el desarrollo de los seres humanos. Educar es potenciar en las personas su capacidad para comprender y vivir. No es inundar de conocimientos preconcebidos que puedan alejarnos de valiosas experiencias formativas, originadas en el trabajo práctico. Educar es permitir a todas las personas, sin excepción, fructificar todos sus talentos y sus capacidades de creación, lo que implica que cada una puede responsabilizarse de sí misma y realizar su proyecto personal y el de sus organizaciones.”

Servicios prestados



Asistencia en nuestras aulas



Nuestro equipo entiende que estos resultados obtenidos van más allá de los números, ya que cada uno de nosotros hace un aporte significativo al trabajo y, por ende, al valor tan importante que brindamos a la sociedad.



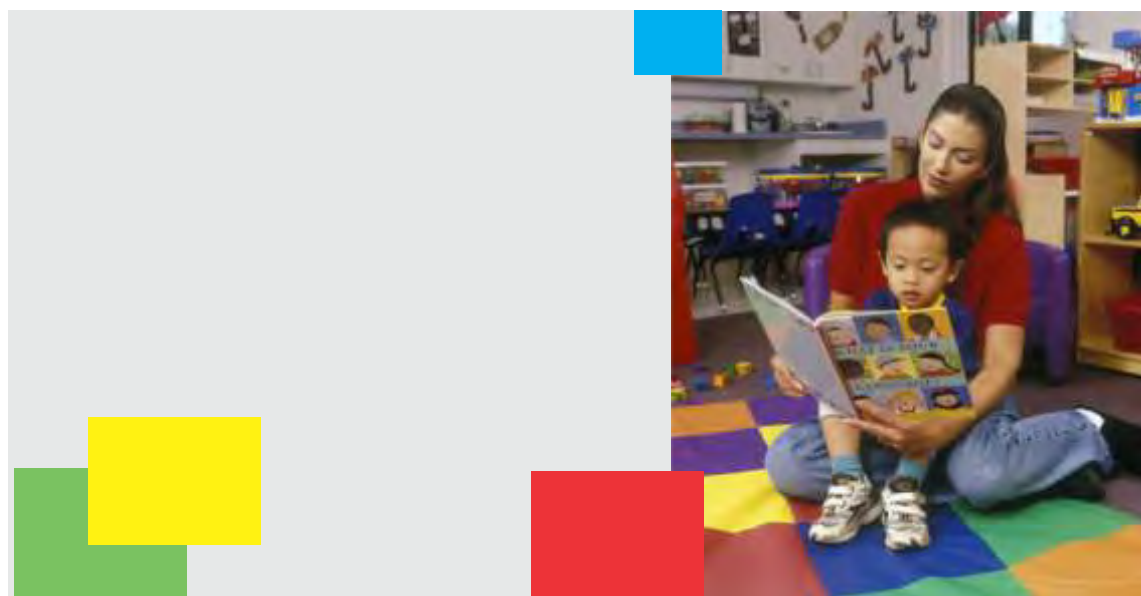


En el marco de sus actividades de cooperación durante 2013, ICONTEC desarrolló actividades en dos frentes principales así:

COOPERACIÓN

Promover el desarrollo de convenios, alianzas y acuerdos para fomentar la cooperación técnica desde y hacia ICONTEC

Formular y coordinar la ejecución de proyectos especiales que aprovechan el conocimiento institucional para generar recursos



A continuación se destacan los resultados en cuanto a la línea de promoción de convenios, alianzas y acuerdos para fomentar la cooperación técnica:

COOPERACIÓN PARA FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL DE ICONTEC

Contrato de cooperación con COLCIENCIAS para "Optimizar el proceso de elaboración de normas técnicas, fortaleciendo la capacidad de apropiación de conocimientos y de participación en el proceso". Mediante este proyecto, se logró una contribución de COLCIENCIAS por valor de \$700.000.000.

Proyecto para el "Fortalecimiento del Organismo Colombiano de Normalización", con el apoyo del Standard Council of Canadá. Se ha desarrollado lo siguiente:

- Piloto de estrategia sectorial de normalización para el sector MODA.
- Construcción de una base de gestión terminológica para ICONTEC.
- Visita, en Canadá, a cinco organismos de normalización, para dos funcionarios de ICONTEC, con el fin de analizar el modelo de innovación y gestión estratégica..
- Análisis de brechas del proceso de normalización, frente a requerimientos canadienses para acreditación.
- Patrocinio para la asistencia al taller: "*Strengthening the Technical Capacity of the National Standards Bodies of the Americas by increasing their participation in International Standardization work*", St. Lucia, 25 de abril de 2013.

Convenio con el SENA para el fortalecimiento de la Unidad de Investigación Aplicada y Desarrollo tecnológico en la empresa. Mediante este convenio, un profesional de ICONTEC se forma en el nivel de maestría.

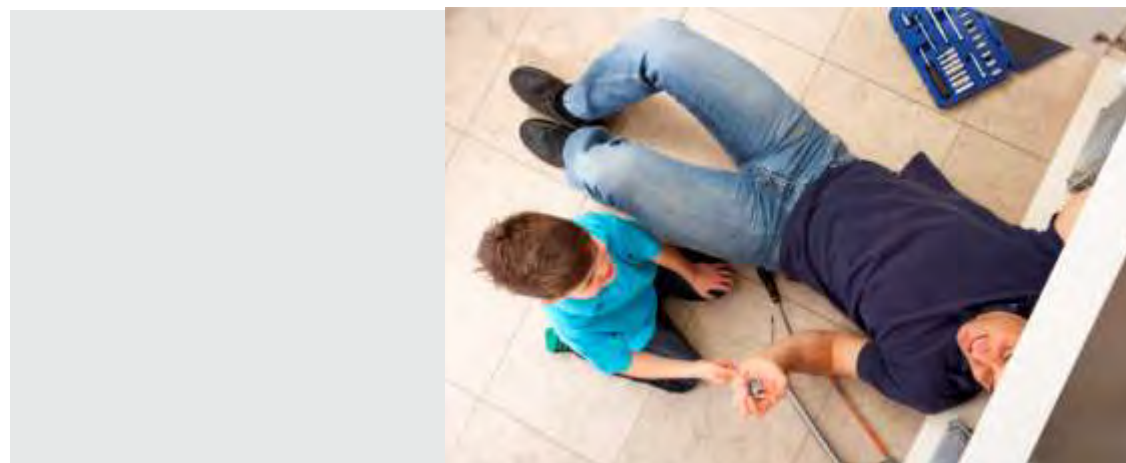




COOPERACIÓN A TERCEROS

Pasantía para estudiantes de la ESAN del Perú, en la Maestría de Gerencia de Servicios de Salud, en nuestro modelo único de Acreditación del Sector, en marzo de 2013, con la asistencia de 25 estudiantes.

Pasantía a Organismos de Normalización de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas y Certificación (COPANT), con la asistencia de representantes de nueve organismos de normalización regionales y un total de 14 delegados. Se desarrolló desde el 28 hasta el 31 de octubre del 2013.



ACUERDOS DE COOPERACIÓN MUTUA

Convenio con Instituto Empresa (España) para el desarrollo de investigación, con el fin de identificar factores de éxito de los sistemas de gestión de calidad, basados en la ISO 9001 en entidades educativas.

Convenio con Universidad ESAN (Perú) para desarrollo de actividades conjuntas de promoción y educación.

Convenio NYCE (México) para desarrollo de actividades conjuntas de inspección.

Instituto de Normas de Israel (Israel) para desarrollo de actividades conjuntas en el campo de la normalización y la evaluación de la conformidad.

En materia de resultados frente a la ejecución de proyectos especiales, se destaca la asignación de un valor de \$356 millones de pesos. Dentro de los proyectos desarrollados se destacan los siguientes:

- Proyecto desarrollado para el BID relativo al desarrollo de protocolos para la evaluación y el monitoreo de proyectos de eficiencia energética y energías renovables en hoteles y hospitales.
- Proyecto para el desarrollo de una estrategia institucional que estandarice y articule la información para diseñar, monitorear y reportar las acciones de mitigación de cambio climático en los sectores de transporte, industria y residuos. Trabajo realizado para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- "Asistencia técnica corta para el programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad de El Salvador (PROCALIDAD)".





Balance de la Acreditación en Salud:

El pasado 14 de enero de 2014 se cumplieron los primeros diez años de la Acreditación en Salud en Colombia, desde que en noviembre de 2003 se firmara el contrato de concesión 000187 en el que el Ministerio del ramo delegó en ICONTEC la iniciativa de diseñar, implementar, difundir y ejecutar el modelo de evaluación de calidad superior para instituciones de salud.

El balance de estos años se resume en un evidente posicionamiento estratégico de ICONTEC en el sector salud. Nos hemos convertido en un referente para muchas instituciones de salud que necesitan orientación sobre qué deben hacer para ofrecer a los usuarios mejor calidad de atención, en un sector altamente complejo. Es indudable que la orientación filosófica del Sistema de Acreditación en Salud y el planteamiento de los llamados “ejes del modelo evaluativo”, que son: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión de la tecnología, gestión del riesgo, atención centrada en el usuario y su familia y mejoramiento continuo han contribuido a un verdadero proceso de transformación cultural en las instituciones que se han comprometido con el sistema y ha servido para demostrar la responsabilidad social de las organizaciones, especialmente en los hospitales acreditados.

Desde el punto de vista clínico, la acreditación en salud se ha convertido en un impulsor de herramientas de mejoramiento de la calidad que inciden directamente en la vida de los pacientes. Los ejemplos son múltiples, pero vale la pena destacar las exigencias en materia de listas de chequeo para la administración correcta de medicamentos, las listas de verificación para cirugía segura, las medidas de exigencia y control al

lavado de manos, la detección de riesgos de alergias o de caídas, las medidas para aislamiento de pacientes, los avances en fármaco vigilancia, tecno vigilancia, hemovigilancia y reactivo vigilancia, entre infinidad de requerimientos específicos de calidad que se han convertido poco a poco en el deber ser de muchas instituciones y que se difunden en forma práctica, a través de nuestros cursos de formación en seguridad de paciente.

En el caso de la humanización, hay avances importantes en definir aspectos concretos para tener en cuenta que éstos hacen que la atención en salud no sólo sea de alto nivel técnico, sino con calidez, respeto por la dignidad y privacidad de las personas y sus familiares, las preguntas sobre condiciones de silencio, horarios de visita, información sobre la enfermedad, consentimiento informado, reducción de las filas y trámites, respeto por el cadáver, entre otros muchos aspectos que se han convertido en un aporte valioso a la relación profesional de la salud - paciente. Tampoco debe perderse de vista que, en el enfoque de la humanización, hemos considerado también el mejoramiento de las condiciones de los trabajadores de salud.

Los requisitos en materia de gestión de la tecnología han promovido la planeación de las necesidades, el mejoramiento en las condiciones de negociación y compra, el mantenimiento adecuado, la oportunidad y la disponibilidad de la tecnología y, sobre todo, el uso de ésta al servicio de la vida, que debe ser la orientación de la tecnología biomédica. En cuanto a la gestión del riesgo hay avances más incipientes, pero una maduración en la concepción, la gestión y la prevención de riesgos, que tiene sin duda un efecto muy valioso en la reducción de costos asociados con la ocurrencia de eventos adversos.





En estos diez años, hemos desarrollado e implementado tres versiones de estándares de acreditación, varias modificaciones a la escala de calificación, actualizaciones a los requisitos de entrada, múltiples versiones de las herramientas de evaluación, exigencias crecientes en materia de mejoramiento. El modelo ha progresado notablemente en su capacidad de evaluar con precisión los logros y desarrollos de las instituciones. La utilización de metodologías específicas de evaluación y una separación clara de funciones con la Junta de Acreditación en Salud, encargada de otorgar o negar la acreditación, le han dado al sistema el prestigio requerido, de tal forma que la acreditación se reconoce hoy en el sector como una herramienta de alta calidad, neutral, independiente. A la vez, la acreditación internacional de ISQua, en 2009, y su ratificación, en 2013, confirieron, a la Acreditación en Salud de Colombia, categoría internacional y posicionaron a ICONTEC como organismo de evaluación de la calidad de la atención en salud, de talla mundial, un reconocimiento de mucho interés frente a la expectativa de internacionalizar el servicio de evaluación a otros hospitales de la región y un paso clave en el posicionamiento de nuestros hospitales en el ámbito internacional, tal como ha demostrado el ranking de instituciones de salud de América Latina.

En el **anexo 1** se resumen algunos indicadores claves de instituciones acreditadas que dan fe de los avances en cobertura del sistema y que permiten concluir que aunque el número de instituciones es bajo, en relación con el universo posible de instituciones que podrían acreditarse, hay avances importantes de cobertura del sistema, en razón al tamaño de las instituciones que han logrado la acreditación. I

Nuevas disposiciones sobre el Sistema Único de Acreditación en Salud:

Con la expedición del Decreto 0903 de 13 de mayo de 2014 y la Resolución 2082 del 29 de mayo de 2014, el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Salud y Protección Social, introdujo algunas modificaciones generales en el funcionamiento del Sistema de Acreditación en Salud. Los cambios incluyen un nuevo marco de relaciones entre el gobierno e ICONTEC en su función como Organismo de Acreditación en Salud. Con base en estas normas, ICONTEC continuará ofreciendo el servicio a todas las instituciones interesadas y cubiertas por el sistema, pero para el ejercicio de su función no tendrá una relación contractual con el gobierno, como la que establecía el contrato de concesión 000187 de 2003 (el cual entró en fase de liquidación), sino que deberá cumplir los requisitos para operar, establecidos en las nuevas normas. En efecto, el Decreto 0903 tiene por objeto: "Dictar disposiciones y ajustes al Sistema Único de Acreditación en Salud como componente del sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud, así como definir reglas para su operación en los sistemas generales de seguridad social en salud y riesgos laborales". En cuanto al campo de aplicación, se incluye a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) que podrán ahora participar del cumplimiento de requisitos superiores de calidad y, por otra parte, se define que las Entidades Territoriales de Salud (ETS), alcanzan el nivel superior de calidad con la certificación en la norma técnica de calidad NTC GP 1000 de 2009. El decreto define los requisitos para entidades acreditadoras, entre otros, estar acreditada por la International Society for Quality in Health Care (ISQua) y contar con experiencia mínima de cinco años. Se define un trámite para el registro y la inscripción en el "Registro Especial de Acreditadores en Salud".





Un aspecto fundamental del nuevo decreto es la definición de las funciones de rectoría del sistema a cargo del Ministerio, entre las que se destacan: adoptar las estrategias necesarias para el fortalecimiento del Sistema Único de Acreditación, definir y adoptar los estándares, conformar un sistema de referenciación competitiva para promover las experiencias exitosas de las entidades, establecer incentivos, efectuar recomendaciones a las entidades acreditadoras; también define la creación de una instancia técnica con la participación de expertos que conformará el Ministerio y que lo apoyará en el desarrollo de las funciones descritas.

El decreto ratifica los pasos del ciclo de Acreditación en Salud, incluyendo la auto evaluación de las instituciones, comparándose con los estándares, el desarrollo de planes de mejoramiento, la evaluación externa, el otorgamiento de la acreditación y los seguimientos.

Por otra parte, el Decreto 0903 ha sido reglamentado con la Resolución 2082 del 29 de mayo de 2014 en la que se fijan lineamientos generales para la operación del Sistema de Acreditación en Salud, entre otros, se ratifican los llamados "ejes trazadores del sistema" mencionados antes.

La resolución también define las responsabilidades del Organismo de Acreditación, los requisitos de la Junta de Acreditación, precisa las etapas del ciclo de acreditación y mantiene, entre otras, la ruta crítica de la acreditación (un ciclo de cuatro años, con una visita de otorgamiento y dos seguimientos), el modelo de calificación de los estándares (que se basa en la metodología de enfoque, la implementación y los resultados) y las reglas generales de toma de decisiones. La resolución también adopta los manuales de estándares que deberán utilizar las instituciones en su proceso de preparación.

De acuerdo con lo dispuesto en las anteriores normas, ICONTEC presentó al Ministerio de Salud y Protección Social, los documentos previstos y cumplió los requisitos establecidos, en razón de lo cual el gobierno resolvió inscribir a ICONTEC con el código numérico 001 que lo identifica como entidad acreditadora en el país. El trámite de inscripción y autorización está contenido en la Resolución 2427 del 17 de junio de 2014. Esta autorización ratifica la gestión adelantada por ICONTEC en los últimos diez años y da un parte de tranquilidad a las instituciones que han depositado su confianza en el Instituto, y que han logrado la acreditación, y a muchas otras que han avanzado en su proceso de preparación y que tenían incertidumbre sobre el futuro inmediato.

Finalmente, en el anexo 2, se presenta una copia de la publicación en el diario El Tiempo el día 8 de julio de 2014 en la que el Ministerio de Salud y Protección reconoció públicamente los esfuerzos de las instituciones acreditadas y las felicitó por su aporte al país. Ese día se realizó un conversatorio, en las instalaciones del Ministerio (ver anexo 3), con los directores de las instituciones acreditadas, liderado por el ministro, Alejandro Gaviria, los miembros de la Junta de Acreditación y los directivos de ICONTEC. Allí se dio un mensaje claro al país sobre la continuidad y la importancia de un sistema; con esto, sin duda, se contribuye al mejoramiento continuo de la calidad en salud y a que se ofrezca atención más segura y humanizada a todos los colombianos. Tal como ha señalado el Presidente del Consejo Directivo: la contribución de ICONTEC al sector salud es una demostración clara de la responsabilidad social del Instituto, comprometido con la calidad de vida de los colombianos.



ACREDITACIÓN EN SALUD



INDICADORES ACREDITACIÓN EN SALUD

INDICADORES DE OFERTA ACREDITADA

DATOS	RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> Número de Instituciones Acreditadas 	32
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> PUBLICAS 8 PRIVADAS 24 	
<ul style="list-style-type: none"> Número de Trabajadores Acreditadas 	46.045
<ul style="list-style-type: none"> Total Camas Acreditadas 	5556
<ul style="list-style-type: none"> Total Quirófanos 	219
<ul style="list-style-type: none"> Metros Cuadrados Construidos 	2.364.921

INDICADORES DE PRODUCCIÓN

DATOS	RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> Total Consultas Externas Médicas 	2.751.229
<ul style="list-style-type: none"> Egresos Totales 	253.540
<ul style="list-style-type: none"> No Cirugías Totales 	229.095
<ul style="list-style-type: none"> Total Urgencias Atendidas 	1.334.559

INDICADORES DE CALIDAD TÉCNICA

DATOS	RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> Adherencia al Uso de Guías de Manejo 	84%
<ul style="list-style-type: none"> Adherencia Lavado de Manos 	72.5%
<ul style="list-style-type: none"> Cobertura de Historia Clínica Electrónica 	95%
<ul style="list-style-type: none"> Adherencia al Diligenciamiento de la Historia Clínica 	84%
<ul style="list-style-type: none"> Cancelación de cirugía por causa institucional 	2.22%
<ul style="list-style-type: none"> Profilaxis Antibiótica 	87%
<ul style="list-style-type: none"> Proporción de Vigilancia de Eventos Adversos 	98%





La metrología es considerada como uno de los pilares de la infraestructura de la calidad de un país que debe, por tanto, estar alineada con estándares y exigencias internacionales.

Con esta orientación fundamental, los laboratorios de calibración de ICONTEC ofrecen servicios en dimensional, temperatura, presión, masa y balanzas, metrología biomédica y variables eléctricas, estas dos últimas, mediante alianzas estratégicas, con el fin de brindar cada vez mayor cubrimiento a los sectores productivos del país.

Como resultados del año 2013, podemos resaltar lo siguiente:

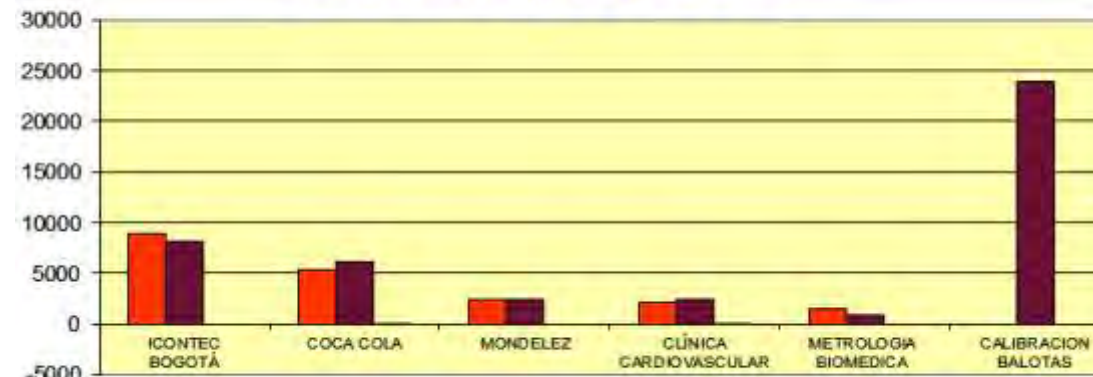
En primer lugar, luego de dar respuesta a las exigencias internacionales en los procesos de evaluación por parte del Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), se logró mantener la acreditación en el laboratorio de dimensional del proceso auditado en marzo y para mayor tranquilidad de nuestros clientes. En noviembre nos presentamos para la re-acreditación con iguales resultados positivos.

En segundo lugar, los laboratorios siguen contribuyendo de forma muy activa en la difusión de temas de metrología, mediante el desarrollo de siete pasantías en las diferentes variables que ofrecemos usualmente a los clientes, cinco charlas de metrología, una en cada regional nacional y la participación en cinco foros regionales de Acreditación Salud, donde, por primera vez, se incluyó el tema metrológico que es de gran impacto en el sector, frente a la calidad en la prestación del servicio.

De otra parte, como consecuencia de los cambios realizados en nuestro laboratorio, logramos consolidar un equipo de trabajo de gran competencia técnica y compromiso frente a los requerimientos del cliente; esto se ve reflejado en la mejora en la oportunidad de la calibración y la disminución en las quejas de nuestros clientes.

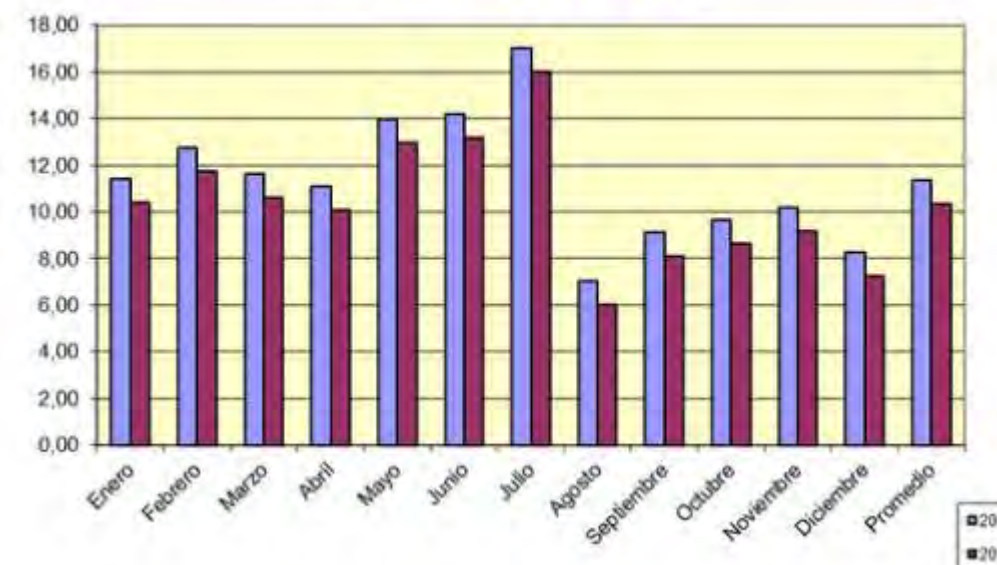
Los cuadros que siguen recopilan algunos de los logros operacionales del servicio:

Total calibraciones a diciembre de 2013 laboratorios Bogotá + contratos



TOTAL CALIBRACIONES DE METROLOGÍA DE 2013							
	ICONTEC BOGOTÁ	COCA COLA	MONDELEZ	CLÍNICA CARDIOVASCULAR	METROLOGÍA BIOMÉDICA	CALIBRACION BALOTAS	TOTAL
2012	8874	5337	2408	2060	1.502	-	20.181
2013	8145	6144	2402	2480	950	23.854	20.121
CRECIMIENTO	-8,22%	15,12%	-0,25%	20,39%	-36,75%		-0,30%

TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO MENSUAL 2013 - 2014



Como retos para el 2014 se plantearon: realizar un congreso de metrología biomédica, legal e industrial el cual tendrá la participación de expositores internacionales; en segundo lugar, alcanzar la acreditación del laboratorio de temperatura y, finalmente, el reto de tener más crecimiento en la participación del mercado.

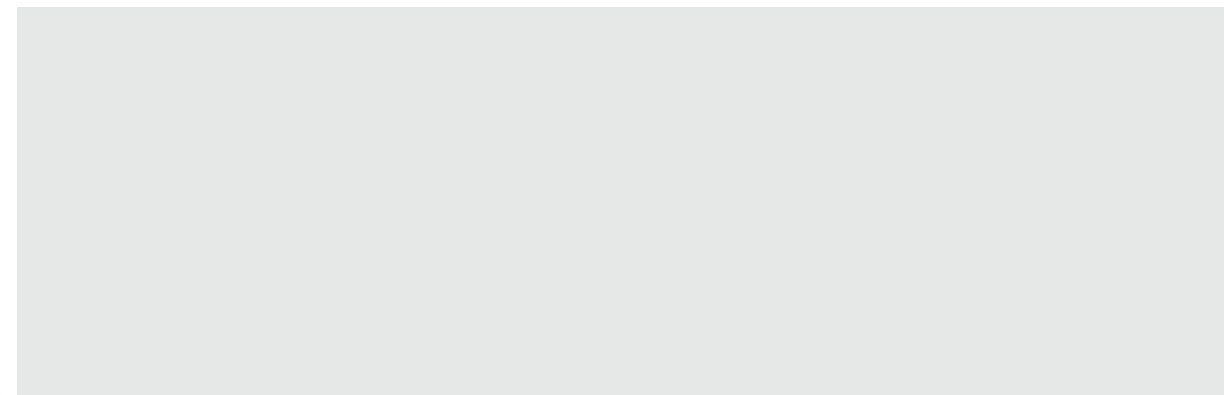
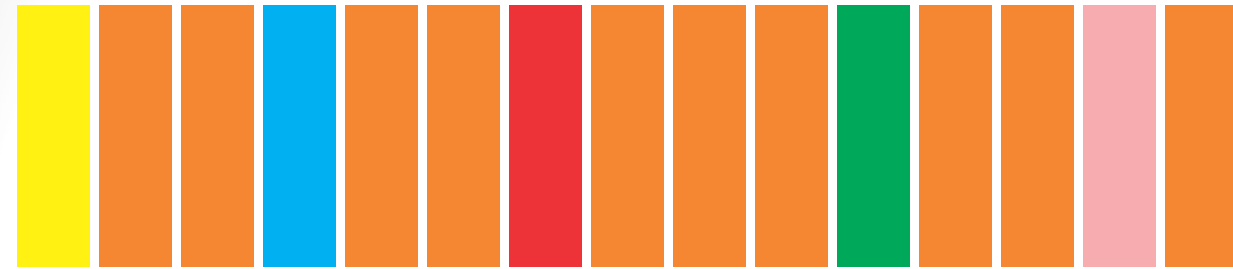




Con el fin de fomentar la cultura de la calidad en Colombia y satisfacer la creciente demanda de consulta de contenidos, en ICONTEC contamos con un fondo editorial compuesto por normas técnicas colombianas, normas y guías de carácter internacional y otras publicaciones relacionadas con esta materia.

Alineándonos a las últimas tendencias tecnológicas que promueven la reducción del consumo de papel, durante 2013 optimizamos el “carrito de compras” de www.icontec.org, en el cual ofrecemos la venta de las normas y publicaciones en formato físico o digital. Este último permite adquirir las normas y las publicaciones como e-books, publicación que incluye funcionalidades de hipertexto, hiperenlace y multimedia. En este formato se puede acceder a la información, a través de diferentes medios, tales como computadores, e-book / readers, dispositivos móviles, entre otros, y en el cual la descarga se puede realizar una vez se haya finalizado el proceso de pago. Es importante tener en cuenta que el formato e-book sólo permite la lectura en el equipo en donde se descargó, debido a restricciones de formato y seguridad de la información. Con este desarrollo ICONTEC está a la par de los carritos de compras de las mejores librerías del mundo.

De igual manera, durante 2013, tuvo gran acogida el servicio de suscripción de contenidos E-normas, que permite la visualización de los contenidos contratados previamente (consulta de contenidos de Normas Técnicas Colombianas), a cualquier hora, desde cualquier computador con acceso a Internet..



Reporte de gestión y sostenibilidad



20
13

2014



1963

Las normas, una ilusión

2014

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.

La calidad, nuestro estilo de vida



iconotec
internacional