



# INFORME DE GESTIÓN Y SOSTENIBILIDAD

## 2014 – 2015

La calidad,  
nuestro estilo  
de vida.



# ÍNDICE



- 1. CARTA DEL DIRECTOR
- 2. ACERCA DEL INFORME
  - a. Principios para la elaboración del informe
  - b. Análisis de materialidad
  - c. Nuestros grupos de interés
- 3. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
- 4. MATERIALIDAD Y GESTIÓN ICONTEC
  - a. Aspectos materiales
    - i. Unidad estratégica de negocio
    - ii. Regionales en Colombia
    - iii. Sedes internacionales
    - iv. Cadena de suministro y proveedores
  - b. Nuestro enfoque de gestión
    - i. Innovación y cooperación
    - ii. Normalización
    - iii. Metrología
    - iv. Educación
    - v. Inspección
    - vi. Desarrollo sostenible
    - vii. Certificación de producto
    - viii. Certificación de sistemas de gestión
    - ix. Acreditación en Salud
  - c. Gestión económica
  - d. Gestión ambiental
  - e. Gestión social
- 5. RESUMEN DE INDICADORES
- 6. DATOS DE CONTACTO



# CARTA DEL DIRECTOR

Estimados grupos de interés de ICONTEC Internacional, es un gusto compartir con ustedes este quinto informe de gestión y sostenibilidad, cuya elaboración y presentación han sido adoptadas de manera voluntaria, como mecanismo de declaración y muestra de nuestra transparencia, y por desarrollarse en el marco del compromiso declarado en nuestra orientación estratégica. En esta oportunidad, y como señal de nuestra evolución en el desarrollo de la sostenibilidad y la responsabilidad social, hemos dado el enfoque propuesto por GRI G-4 y haremos referencia a nuestras actuaciones desde lo económico, lo ambiental y lo social, donde el eslogan “La calidad, nuestro estilo de vida” sigue siendo fundamental.

En nuestro reporte anterior, les compartía mi gran alegría por llegar a ICONTEC Internacional, entidad cálida, con personas muy competentes y comprometidas. Luego de ocho meses de ser Director Ejecutivo en propiedad, esto se ha ratificado.

Estar en ICONTEC Internacional es identificar una entidad de un gran valor para Colombia, para su sector productivo y, especialmente, para la comunidad, pues es encontrar una organización que cree profundamente en su compromiso con la calidad y en cómo, a través de la generación de confianza, puede ayudar a construir una sociedad más amable y en armonía.

Los años 2014 y 2015 han sido para mí una travesía estupenda; han sido reconocer en ICONTEC Internacional una entidad que, por más de 50 años, ha sido la gestora de la calidad y la líder en temáticas que a todos nos benefician. En todos estos años, el Instituto se ha posicionado, tanto a escala nacional como internacional, como una entidad seria, que está a la altura de su tarea fundamental como es ser el Organismo Nacional de Normalización de Colombia y que, dado su compromiso de estar de la mano del sector productivo, ha desarrollado las líneas de Evaluación de la Conformidad, Educación y Metrología para que, a través de todo este sistema, seamos un actor clave para el desarrollo del país y asesor del gobierno de Colombia en el fortalecimiento de su orientación hacia la calidad.

Durante este paso por ICONTEC Internacional, me he centrado en ser fiel a su filosofía, conservando aquellos aspectos valiosos sobre los cuales se ha construido la historia de la organización, como son los principios de ética e integridad en los colaboradores de todas las áreas y niveles. Pero también se ha hecho un trabajo importante en identificar aquellos aspectos que es necesario fortalecer para que la entidad pueda abordar sus próximos años con mayor éxito y lograr la Mega que se ha trazado.

Como Director Ejecutivo, en coordinación tanto con el Consejo Directivo como con el Comité de Dirección, he liderado proyectos en varios frentes, alineados a la Misión y la Visión de ICONTEC Internacional, los cuales a continuación quisiera describir muy brevemente:

- **ESTRATEGIA.** Adelantamos la alineación estratégica como un fortalecimiento a la orientación estratégica que ICONTEC ha tenido de tiempo atrás. A través de jornadas grupales, cada colaborador ha reconfirmado el valor de su rol y su aporte para el logro de los objetivos estratégicos. Como desde cada quehacer tenemos sinergias con los coequiperos, podemos decir entonces que en este momento

ICONTEC Internacional tiene gran claridad de cada componente de su estrategia y un gran compromiso por hacerla realidad a través de los 68 proyectos estratégicos; así mismo, se han fortalecido el liderazgo y la confianza. De igual manera, hay claridad y comprensión del futuro. Este recorrido en la estrategia ha estado acompañado del equipo de consultores de la firma ODEI, quienes han aportado para la transformación cultural en esta materia, así como en el fortalecimiento de su concepción general.

- **MEJORA ORGANIZACIONAL.** Iniciamos el proyecto denominado Cero errores – Cero No conformidades, como el gran proyecto de mejora organizacional que nos ha permitido abordar 14 temas prioritarios y que ya han arrojado resultados estupendos, concretos y de alto impacto para la organización. Tenemos como paradigma ser ejemplo de aquello en lo que somos líderes.

- **GESTIÓN DE RIESGO.** Hemos avanzado, de la mano de Ernst & Young, a un nivel superior en la gestión de riesgo, que tradicionalmente se había orientado a la gestión de la imparcialidad, pero ahora le hemos dado mayor alcance y cobertura, incluso incorporando a esta gestión el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), pues si bien este es un tema voluntario, para ICONTEC Internacional es un aporte importante para nuestro respaldo institucional. En este último componente, la firma de abogados Sintura Martínez nos ha brindado su acompañamiento.

- **CONTROL ORGANIZACIONAL.** Fortalecimos la gestión de control interno, estableciendo mecanismos valiosos que son pilar fundamental para la sostenibilidad de la organización y que nos han permitido actualizar elementos esenciales de cara a los retos futuros. Hemos fortalecido los controles internos con modelos internacionales y nos complementamos con la empresa Sáenz Auditores Consultores S.A. que desarrolla con nosotros jornadas permanentes de control interno.

- **INNOVACIÓN.** Hemos avanzado de manera importante en el desarrollo de la innovación, logrando no solo disponer de un modelo, sino que hemos evolucionado en el portafolio de productos y servicios, de acuerdo con las necesidades del mercado. Las jornadas de este tema han contado con el apoyo de empresas como Ecopetrol, Pastas Doria, Archivo General de la Nación, Argos, Colcafé, entre otras.

- **TECNOLOGÍA.** La ruta tecnológica también ha continuado avanzando. A partir de las valiosas herramientas de que dispone ICONTEC Internacional, se ha fortalecido para ofrecer a los clientes mayor oportunidad y calidad en los diferentes servicios.

Todo lo anterior, basado en un maravilloso talento humano que se desarrolla permanentemente y que al final de cuentas es la cara amable, técnica y especializada de esta institución.

Es un gusto compartir con ustedes en este Informe de gestión y sostenibilidad, estos logros y la visión de lo que considero es el potencial de ICONTEC Internacional. Sin embargo, en este momento (por razones de medicina preventiva), entrego la posta al Dr. Roberto Enrique Montoya Villa, quien tiene una amplia experiencia y estoy seguro que continuará llevando a esta entidad, desde la Dirección Ejecutiva, por la senda del crecimiento y el desarrollo, en beneficio de Colombia y Latinoamérica.

Muchas gracias a todos los afiliados, clientes, sectores públicos y privados y, especialmente, a los colaboradores por todo su apoyo durante esta gestión. Espero acompañarlos desde otros frentes en la gran diversidad que maneja ICONTEC Internacional, pues definitivamente ésta es una organización que vale la pena y se destaca como valiosa para el futuro de Colombia y Latinoamérica.



# PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

ICONTEC es una organización privada, sin ánimo de lucro, que nace con cobertura para Colombia y que se extendió por toda Latinoamérica, prestando incluso servicios en Norteamérica y demás continentes. Fue creada con el fin de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y la competitividad de las organizaciones, brindándoles respaldo para que los productos y servicios que ofrecen generen confianza.

ICONTEC, en su ejercicio de mejora continua, presenta este informe de gestión y sostenibilidad, con base en la metodología de los principios del Global Reporting Initiative (GRI), bajo el estándar G4, uno de los más utilizados en la elaboración de Informes de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, ya que facilita la legibilidad, la comprensión, la comparación y la máxima transparencia en la entrega de información ante los diferentes grupos de interés; así mismo, atiende la iniciativa de Pacto Global de las Naciones Unidas que busca motivar a las compañías.

La iniciativa de Pacto Global de las Naciones Unidas busca motivar a las compañías en todo el mundo para que adopten políticas socialmente responsables y sostenibles. ICONTEC, como una organización adherida a esta iniciativa, por medio del presente informe da respuesta a sus principios, basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y anticorrupción, en el marco de la prestación de servicios.

En este capítulo, se exponen en detalle los aspectos que garantizan la transparencia en el contenido y la calidad de la información relacionada con la gestión de nuestra organización.





## EN CUANTO AL CONTENIDO

**PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:** este informe está dirigido a nuestros grupos de interés con el fin de darles a conocer los aspectos de mayor impacto o que han sido más destacados en el relacionamiento con la organización, en el ámbito de la prestación del servicio.

**CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD:** ICONTEC da a conocer su desempeño en los aspectos que impactan los ámbitos social, económico, y ambiental de la organización, teniendo en cuenta su presencia en el territorio nacional y en Latinoamérica.

**MATERIALIDAD:** la información aquí expuesta incluye factores e indicadores que inciden significativamente en los distintos aspectos que abarcan las tareas desarrolladas por ICONTEC a nivel social, ambiental y económico.

## EN CUANTO A LA CALIDAD

**EQUILIBRIO:** por medio de este informe, ICONTEC muestra cómo ha sido el desempeño de la organización y da a conocer sus logros y aciertos, así como aquellas oportunidades de mejora. Esto permite tener un completo panorama del trabajo realizado durante el período objeto de estudio.

**COMPARABILIDAD:** la información consignada en el informe permite realizar la trazabilidad del desempeño de la organización, por medio de gráficas y tablas que ayudan a establecer comparaciones en un período anual.

**PRECISIÓN:** la información es suficiente, detallada y precisa en sus gráficas, datos y

estadísticas, con el objetivo de que los diferentes grupos de interés puedan analizar el desempeño de nuestra organización.

**PUNTUALIDAD:** el informe de sostenibilidad se presenta anualmente y se encuentra disponible en nuestra página web: [www.icontec.org](http://www.icontec.org).

**CLARIDAD:** la información es comprensible, expuesta de manera sencilla y de fácil acceso para todos nuestros grupos de interés.

**FIABILIDAD:** En contenido total del informe fue sometido a una rigurosa evaluación por parte del equipo de profesionales de Icontec, del área de prestación de servicios, expertos en los temas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad quienes verificaron el cumplimiento de los indicadores del estándar GRI G4, y dan fe de la fiabilidad y juicio de este documento.

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



Teniendo en cuenta la orientación del modelo GRI – G4, se avanzó en el desarrollo del análisis de materialidad, el cual evaluó por cada uno de nuestros servicios, sedes y regionales el tipo de relacionamiento, grado de relevancia y orientación con cada uno de nuestros grupos de interés en los ámbitos social, económico y ambiental, disponiendo así de identificaciones concretas para orientar acciones hacia cada grupo de interés. Esta análisis de materialidad continua bajo análisis, a fin de cubrir un ciclo completo de observación.

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Con gran satisfacción, queremos presentar nuestro quinto Informe de Gestión y Sostenibilidad ICONTEC, en el que damos a conocer los resultados de la gestión del año 2014 y con corte al mes de mayo del 2015.

Como es costumbre, este documento se presenta oficialmente en la Asamblea General de Afiliados de ICONTEC que se lleva a cabo cada año en el mes de agosto. Debido a los diferentes cambios que han surgido en la organización, este año optamos por informar acerca de nuestra gestión bajo la metodología GRI (Global Reporting Initiative), con el fin de seguir generando confianza, fiabilidad y, así mismo, mostrar la transparencia

que nos caracteriza en la prestación de todos nuestros servicios dirigidos a diferentes grupos de interés.

De acuerdo con lo anterior, este informe hace mayor énfasis en el tema de sostenibilidad, pero con un alto contenido práctico del reporte de gestión de la organización.

Tener en cuenta la estructura G4 en nuestro Informe de Sostenibilidad permite que cada sección brinde un alcance muy concreto para presentar cada uno de los tópicos, tanto de gestión como de sostenibilidad. De esta manera, la primera parte nos muestra un contenido general de la organización en el cual se identifican los elementos estratégicos y globales de ICONTEC Internacional. En la segunda parte, compartimos información específica de la gestión de nuestra organización, en términos de sostenibilidad, en los aspectos ambiental, económico y social, sin dejar atrás nuestro propósito de contribuir con la iniciativa de las Naciones Unidas de reportar el aporte que hacemos en los temas de derechos Humanos, sociedad y trabajo digno, entre otros.

Para finalizar, hemos incluido el anexo, donde se resume, en una infografía, la gestión de la organización con relación a los indicadores de la metodología GRI – G4

# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

## GRUPO

- Estado
- Clientes
- Proveedores
- Colaboradores
- Afiliados
- Comunidad
- Competidores

## METODO DE COMUNICACIÓN

Acompañamiento en el desarrollo de estrategias nacionales relacionadas con calidad.

A través de los canales de comunicación en la prestación de servicios y a través del servicio al cliente, foros, estudios de mercado por medio de la encuesta de satisfacción. Esto con el fin de conocer la experiencia realizando así, seguimiento a la satisfacción de los clientes.

Por medio de las evaluaciones de calidad incluidas dentro del sistema de gestión.

A través de la encuesta de clima laboral anual, realizada a todos los colaboradores. Mesa de ayuda a nivel interno. Intranet

Continuas reuniones, a nivel colectivo y personal. El portal interactivo en la página web.

Portal Interactivo en la página web

Participación activa en foros y asociaciones que debaten sobre los temas particulares de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa que afectan a nuestro sector.



# ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

## ICONTEC

El objetivo esencial de ICONTEC es crear conciencia en Colombia acerca de la calidad: calidad de vida, calidad de propósitos, calidad de acción, a través del trabajo con sentido de responsabilidad, en la organización técnica, administrativa y profesional de la entidad. ICONTEC sigue siendo una empresa modelo en servicio, ejemplo de concertación de los sectores público y privado del país y un referente en transparencia empresarial.

ICONTEC fortalece la alineación estratégica, teniendo como base la misión y la visión, con el fin de generar valor económico y social de manera simultánea. Alinea las acciones con una proyección a largo plazo para contribuir a la transformación positiva de las comunidades.

A través del análisis de la percepción de los clientes sobre los servicios suministrados, y de las necesidades del mercado, mediante el sistema DOFA, ICONTEC define la planeación estratégica.

### FORMULACIÓN ESTRATÉGICA



# GESTIÓN ESTRATÉGICA DE SOSTENIBILIDAD

Nuestra estrategia de generación de valor creciente y sostenible se define de la siguiente manera:



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS





Para alcanzar sus metas, ICONTEC cuenta con mecanismos importantes que le permiten alinear su estrategia en toda la organización:

- Canales de comunicación para llevar los lineamientos estratégicos a todos los niveles de la organización, con el fin de lograr una completa comprensión de los mismos y, a su vez, generar conciencia sobre el rol de cada uno de nuestros colaboradores para alcanzarlos.
- Con el ánimo de llegar a todos los grupos de interés, nuestra página web y las redes sociales se han convertido en herramientas fundamentales para la transmisión de los lineamientos de la estrategia.

ICONTEC, está trabajando en la prospectiva 2050, con el propósito de proyectar las competencias esenciales y establecer los retos para los próximos años.

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Somos una organización privada, sin ánimo de lucro, que cuenta con 421 colaboradores de los cuales 234 son mujeres y 187 son hombres.; ICONTEC nació en 1963, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante el respaldo que les brinda, lo cual redundo en la confianza que se genera en sus productos y servicios. ICONTEC tiene una importante presencia internacional en 13 países de Latinoamérica.

## En la actualidad prestamos los siguientes servicios:

- Normalización (en Colombia)
- Educación
- Servicios de evaluación de la conformidad como Certificación de Sistemas de Gestión, Certificación Producto e Inspección
- Servicios de evaluación para el cambio climático
- Acreditación en salud
- Metrología (en Colombia)
- Consulta y venta de normas y publicaciones

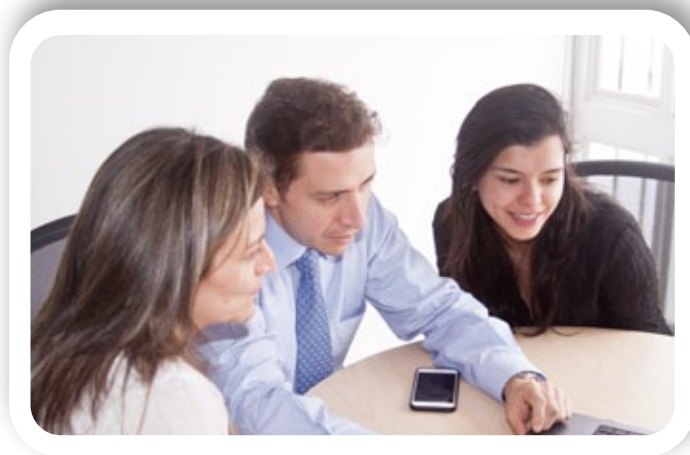
Como Organismo Nacional de Normalización de Colombia, somos miembro activo de los más importantes organismos internacionales y regionales de normalización, lo que nos permite participar en la definición y el desarrollo de normas, para estar a la vanguardia en información y tecnología.



# 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 y es reconocido por el mismo 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 la obtención de una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad, y facilitar las relaciones cliente-proveedor a nivel empresarial, nacional o internacional.



## REPRESENTACIONES



ICONTEC representa a Colombia ante los organismos de normalización internacionales y regionales como ISO (International Organization for Standardization); IEC (International Electrotechnical Commission); COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas). Así mismo, es soporte del Gobierno Nacional en los grupos de negociación para la Comunidad Andina, para el Área de Libre Comercio de las Américas, ALCA y para el Tratado de Libre Comercio, TLC con Estados Unidos de América.

# EDUCACIÓN

En ICONTEC entendemos la educación como un elemento esencial en el desarrollo de las personas y sentimos una gran responsabilidad en agregar valor a sus procesos de capacitación a través de un portafolio variado y flexible que se pueda adaptar a las necesidades de los profesionales y 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 que serán agentes de cambio en sus organizaciones.

Este servicio de educación está certificado desde 2001, en la Norma ISO 9001, por la entidad de Calidad de Alemania (DQS), recientemente fusionada con el organismo norteamericano UL.

Nuestro catálogo está compuesto por diferentes modalidades de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes:

-Abierto: cursos o programas, con las intensidades horarias establecidas para cada uno de ellos. Los asistentes a este tipo de programa son personas de múltiples empresas.

-Empresarial: curso o programa contratado por una empresa específica.

-Convenio: curso o conjunto de cursos del portafolio de servicios, contratados bajo un acuerdo con una institución. Los criterios de prestación de servicios se establecen de acuerdo con lo pactado entre ICONTEC y las instituciones, entre las que se encuentran universidades y asociaciones.

-Capacitación virtual: esta modalidad de estudio, no presencial, tiene como objetivo proporcionar una enseñanza ágil, altamente interactiva y de gran cobertura que se ajuste a la disponibilidad del estudiante.



# EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

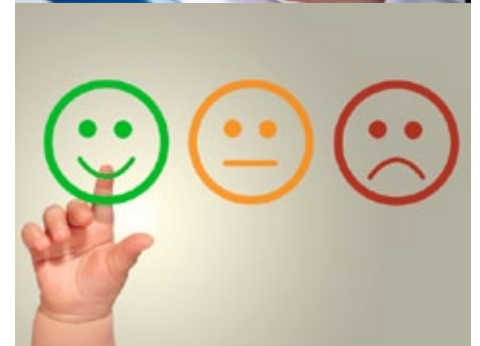
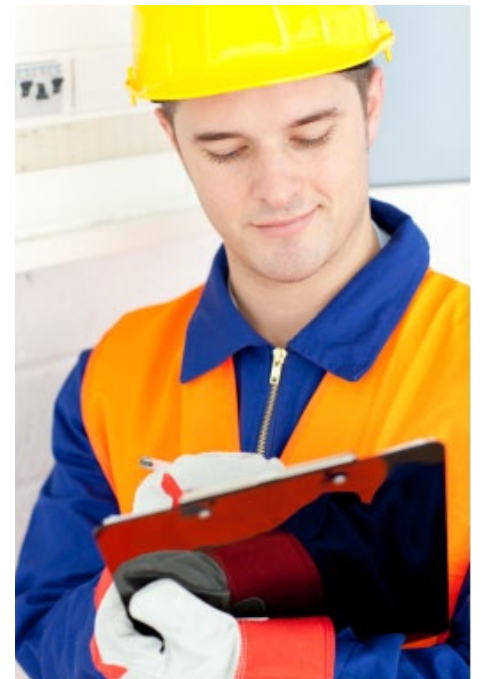
Es la actividad que ratifica que una organización, producto, proceso o servicio cumple con los requisitos definidos en las normas o especificaciones técnicas. Las marcas de conformidad de ICONTEC se constituyen en un elemento diferenciador en el mercado, ya que mejoran la imagen de productos y servicios ofrecidos y generan confianza a clientes, consumidores y al entorno social de las organizaciones.

En ICONTEC trabajamos, conjuntamente con el sector empresarial colombiano y con el de los países donde hacemos presencia, en la certificación de sistemas de gestión de la calidad, otorgamiento que les permite a las empresas encontrar grandes facilidades y oportunidades para consolidar sus relaciones comerciales con otros países, haciendo de nuestros certificados un pasaporte para la competitividad.

Esta actividad es acreditada y respaldada por entidades como el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), la Junta Nacional de Acreditación (ANAB) de Estados Unidos, el Instituto Nacional de Normalización (INN) de Chile, Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Este respaldo le da a nuestros certificados reconocimiento y prestigio internacional.

Así mismo, con nuestra vinculación a la Red Internacional de Certificación, IQNet, organismo que integra a las entidades certificadoras más importantes con más de 200 subsidiarias alrededor del mundo, somos un organismo de certificación con cubrimiento mundial y nuestros certificados se posicionan como la mejor alternativa y apoyo para la internacionalización de los productos y servicios de las organizaciones.

Actualmente, somos líderes en la certificación de sistemas de gestión en Colombia y desarrollamos esta actividad en países como Ecuador, Perú, Chile, Bolivia, El Salvador, Estados Unidos, México, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Honduras, Panamá, Venezuela y República Dominicana.



# CAMBIO CLIMÁTICO



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 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.

Adicionalmente ICONTEC realiza:

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

Y próximamente:

- Huella de carbono de productos y servicios
- Certificación de carbono neutro
- Ventajas de nuestros servicios de evaluación para el cambio climático

Competencia técnica: ICONTEC tiene amplio y permanente soporte de profesionales altamente calificados, competentes y especializados en los diferentes sectores tecnológicos. Todos ellos contribuyen, con su experiencia y conocimiento, para ofrecer servicios adaptados a la naturaleza de cada organización.

Los profesionales de ICONTEC han sido entrenados y calificados en diferentes países y organizaciones.

Liderazgo regional: ICONTEC es una reconocida organización internacional, con oficina principal en Colombia y sedes en Suramérica y Centroamérica; es conocida por su liderazgo y experiencia en certificación de sistemas de gestión ambiental y de calidad.

Conocimiento del contexto latinoamericano: la experiencia en la región y la cercanía geográfica permiten a ICONTEC tener un conocimiento profundo del contexto latinoamericano, con lo que se garantiza un servicio idóneo regido por parámetros definidos por la Junta Ejecutiva de Naciones Unidas para el MDL, otros programas de mercados de carbono y por normativa internacional ISO.

Reconocimiento internacional de los servicios para el cambio climático prestados por ICONTEC: nuestra organización es la primera Entidad Operacional Latinoamericana que ha recibido la acreditación de la Junta Ejecutiva del MDL, de la Convención marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC).

Su mejor opción: ICONTEC representa una opción confiable, económica y asequible

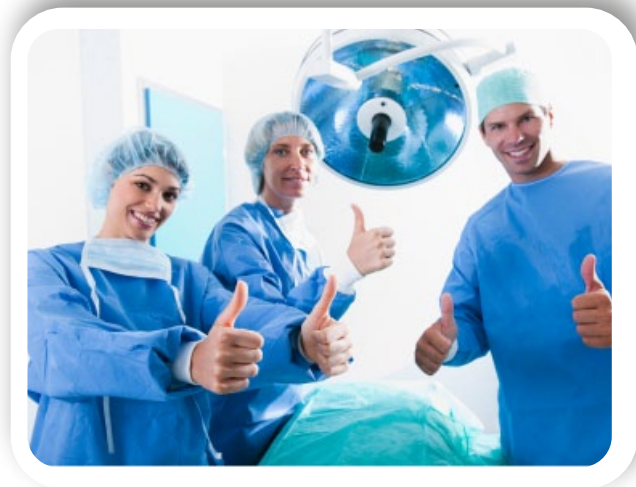


# ACREDITACIÓN EN SALUD

El Ministerio de Salud y Protección Social, mediante el Decreto 903 de 2014 y la Resolución 2082 de 2014, reglamentó el nuevo esquema de operación del Sistema Único de Acreditación en Salud, que ICONTEC viene operando desde el año 2004.

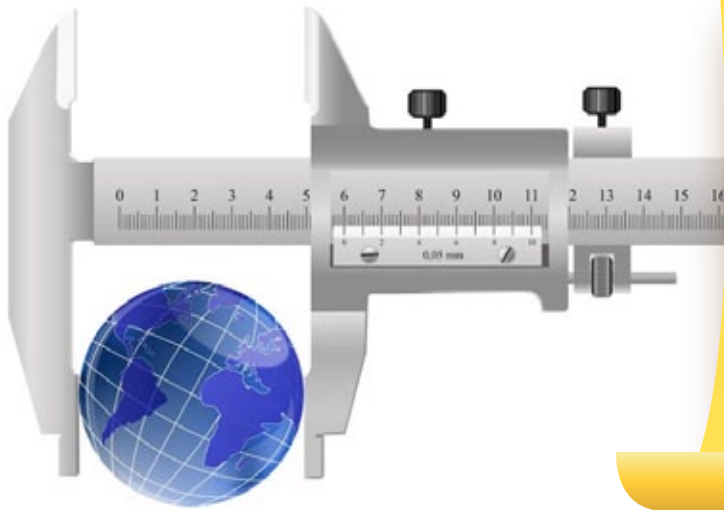
En este nuevo esquema, ICONTEC fue autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para ejercer la función como Organismo de Acreditación en Salud, dado que cumplimos todos los requisitos establecidos en las normas señaladas. La inscripción como entidad acreditadora a nivel nacional del Sistema Único de Acreditación en Salud es la resolución 2427 del 17 de junio de 2014.

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



1. La seguridad de 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.
2. Existencia de políticas y programas dirigidos a la humanización de la atención y que tengan en cuenta la dignidad del ser humano.
3. Gestión de la tecnología mediante un proceso racional de adquisición y utilización de la misma, que beneficie a los usuarios y a las instituciones.
4. 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.

Los ejes de la Acreditación en Salud deben ser abordados sistémicamente como un proceso de transformación cultural organizacional de largo plazo, en el que se alinean las normas, la cultura y la ética. Esta transformación promovida desde el direccionamiento y el talento humano, tiene en cuenta el aprendizaje organizacional y la internalización de conocimientos, estrategias y buenas prácticas, así como la Responsabilidad Social, entendida como la corresponsabilidad de las instituciones, la sociedad y los individuos, lo cual contribuye con acciones concretas para disminuir las inequidades de las comunidades, en particular, y la sociedad, en general, así como a la rendición de cuentas en relación con los resultados del mejoramiento continuo organizacional, producto del desarrollo de estándares de calidad superior. La Acreditación en Salud es una forma de demostración de compromiso social.



# METROLOGÍA

Es una herramienta que apoya la gestión de la calidad y 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, esta depende de cálculos 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, tales como balanzas, termómetros, reglas y pesas, entre otros, para obtener medidas confiables y garantizar los resultados en el proceso de fabricación de sus productos.

Para dar respuesta a esa necesidad, en ICONTEC ofrecemos el servicio de calibración de equipos e instrumentos de medición en las siguientes áreas:

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



# PARTICIPACIÓN EN SEDES INTERNACIONALES ICONTEC

Nuestra estrategia de generación de valor creciente y sostenible se define de la siguiente manera:



# GOBIERNO CORPORATIVO

ICONTEC cuenta con un Gobierno Corporativo que está fundamentado en los estatutos que dieron origen a la organización, y el cual 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, la visión, los pilares estratégicos y la filosofía de ICONTEC hacen parte del resultado de una reflexión que se llevó a cabo durante años y que, al final, fue validada 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: la Asamblea General de Afiliados, el cuerpo directivo y las diferentes direcciones existentes a nivel interno.



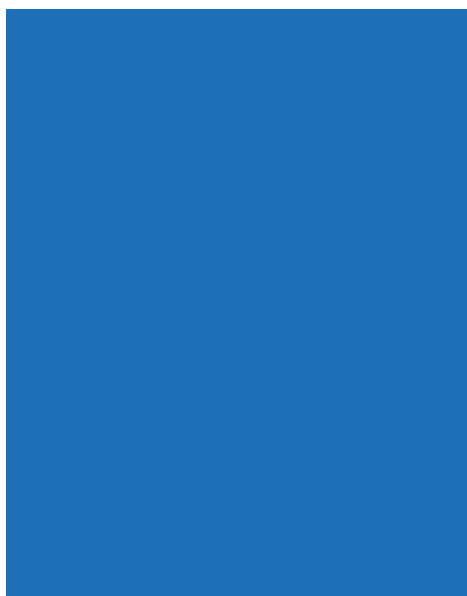
## NUESTRA MISIÓN

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

## NUESTRA VISIÓN

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

# LOS PRINCIPIOS QUE NOS RIGEN



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

## NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

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



# FILOSOFÍA ICONTEC

---

Los siguientes conceptos definen la filosofía y ratifican los principios de nuestro 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 la 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 NTC 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, ya que genera los productos y la innovación necesaria para atender a 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 las 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. También orientamos nuestro servicio a los otros organismos de normalización del continente, con la finalidad de apoyarlos en diversas necesidades. De este modo, transferimos conocimiento y tecnología a los sectores sociales, industriales, del comercio y gubernamentales de los países donde tenemos presencia.

Nuestros colaboradores son reconocidos por sus competencias, valores, voluntad, vocación de servicio, compromiso, orientación al cliente y porque se esfuerzan constantemente por el desarrollo y crecimiento del Instituto; pues aquí también encuentran un espacio de realización personal y profesional. Esperamos que nuestra gente trascienda y, a través de su compromiso personal y con el Instituto, den lo mejor de sí 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, el de sus familias y el 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. Este compromiso social nos condujo a formar parte del Pacto Global de las Naciones Unidas, de tal manera que respetamos y desplegamos los diez principios del mismo.

Hoy ICONTEC es una empresa dinámica del régimen especial de entidades sin ánimo de lucro. Está orientada 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.

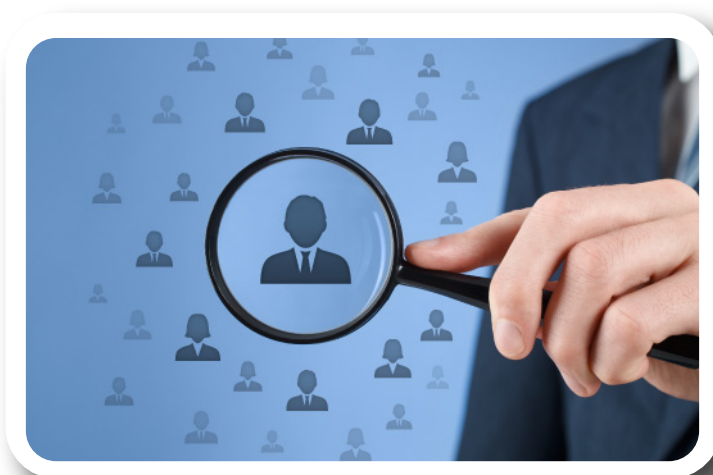




# CONSEJO DIRECTIVO ICONTEC

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. GUSTAVO LECLERCQ / 3M
7. GUILLERMO BOTERO OVIEDO / PRODUCTOS ALIMENTICIOS DORIA
8. ESTEBAN CÓRDOBA VELÁSQUEZ / POSTOBÓN S.A.
9. AQUILES MERCADO / PROMIGAS S.A.
10. RAUL EDUARDO GAMARRA / FENALCO NACIONAL

## SUPLENTES / EMPRESA

1. JULIANA RICO OSPINAANDI / 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. JULIANA RICO OSPINA
7. SANTIAGO LOPEZ/ ANDI - Cámara de la Industria de Bebidas
8. MARIA CAROLINA LORDUY MONTAÑEZ /ANDI / Cámara de la Industria de Alimentos
9. JIMENA ARANGO PILONIETA / PROMIGAS S.A.
10. VACANTE



## CONSEJO DIRECTIVO ICONTEC-REPRESENTANTES DEL SECTOR PÚBLICO



### NOMBRE PRINCIPALES / EMPRESA

1. CECILIA ÁLVAREZ-CORREA / MINISTERIO DE CIO.INDUSTRIA Y TURISMO
2. SANTIAGO ANGEL JARAMILLO / Delegado, Director de Regulación
3. AURELIO IRRAGORI VALENCIA / MINISTERIO DE AGRICULTURA
4. GONZALO ARAUJO / Delegado, Minagricultura
5. ALEJANDRO GAVIRIA URIBE / MINISTERIO PROTECCIÓN SOCIAL
6. ARTURO DIAZ GOMEZ / Delegado, MIN PROTECCIÓN SOCIAL
7. TOMÁS GONZÁLEZ ESTRADA / MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
8. ELSA FERNANDA MARQUEZ URREA / Delegado, MIN. MINAS Y ENERGÍA
9. NATALIA ABELLO VIVES / MINISTERIO DE TRANSPORTE
10. LUIS FERNANDO GÓMEZ / Delegado, Mintransporte

### SUPLENTES / EMPRESA

1. FRANCISCO REYES VILLAMIZAR / SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES
2. LIGIA STELLA RODRIGUEZ / MATHA PINEDA Delegado, Supersociedades
3. LUÍS HUMBERTO MARTÍNEZ LACOUTURE / Gerente General ICA
4. JUAN CARLOS CASTAÑEDA / Delegado, ICA
5. BLANCA ELVIRA CAJIGAS DE ACOSTA / Directora INVIMA
6. PATRICIA DIAZ VEGA / GINA NUÑEZ HERNÁNDEZ / Delegada, Invima
7. ANDRÉS MANCILLA ZARATE / Director INSTITUTO COL. DEL PETRÓLEO - ICP
8. FRANCIA YANETH CARREÑO PÁEZ / Delegado ICP
9. CARLOS GARCÍA MONTES / DIRECTOR INVÍAS
10. 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

<b><i>Germán Nava</i></b>	Director de Normalización
<b><i>Mónica Vivas</i></b>	Directora Evaluación de la Conformidad
<b><i>Carlos Edgar Rodriguez</i></b>	Director Acreditación salud
<b><i>Carlos Pulido</i></b>	Director Educación

## AREAS TRANSVERSALES Y DE SOPORTE

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

## AREA COMERCIAL

<b><i>Leonardo Fuquen</i></b>	Director Comercial
<b><i>Carlos Bahamón</i></b>	Directora Regional Centro y suroriente
<b><i>Adriana Alonso</i></b>	Directora Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero
<b><i>Gloria Sarmiento</i></b>	Directora Regional Oriente
<b><i>Juan Felipe Mora</i></b>	Director Regional SurOccidente
<b><i>Simón Bolivar Meneses</i></b>	Director Regional Caribe

# COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



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 Gutierrez**  
**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



- **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  
Magister en Bioética

# COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



**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**

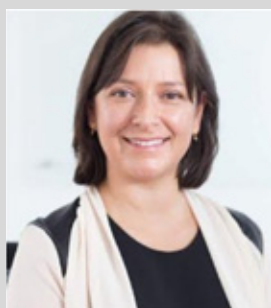
Directora Nacional de Selección en Distribuidora Nissan S.A

**Estudios previos**

Psicóloga

Especialista en gerencia de Recursos Humanos

# COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



**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

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

# GERENTES INTERNACIONALES



## **Aury Maldonado, Gerente Sede Guatemala**

### **Experiencia previa**

Directora de Operaciones, Transexpress  
Gerente Recursos Humanos, Transexpress

### **Estudios**

Administradora de Empresas  
Especialización en Recursos Humanos



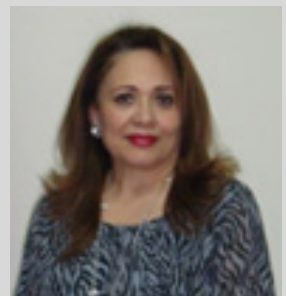
## **Patricia Figueroa, Gerente Sede El Salvador**

### **Experiencia previa**

Gerente de país en temas de mercadeo relacional,  
Rapp Collins, El Salvador  
Directora de Cuenta, Apex BBDO, El Salvador  
Gerente de Comunicaciones y Publicidad,  
Bolsa de Valores de El Salvador

### **Estudios**

Licenciatura en Administración de Empresas  
Maestría Ejecutiva en Administración de Empresas



## **Sandra de Velásquez, Gerente Sede Honduras**

### **Experiencia previa**

Directora Ejecutiva de Calidad, Universidad Católica  
de Honduras  
Directora de Desarrollo Institucional, Universidad Católica  
de Honduras

### **Estudios**

Licenciada en Administración de Empresas  
Doctorado en Ciencias de la Administración





**Nydia Lucia Rincón**  
**Gerente Sede Perú**

**Experiencia previa**

Ejecutivo corporativo en Promovil-ola

**Estudios**

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



**Paula Andrea Jara**  
**Gerente Sede Chile**  
**En ICONTEC desde 2009**

**Experiencia previa**

Jefe de Calidad en Incolor

**Estudios**

Ingeniera Mecánica  
Administradora de empresas  
MBA



**Sebastian Ochoa**  
**Gerente Sede Ecuador**

**Experiencia previa**

Sub Gerente en SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A.  
Business Activity Manager en COTECNA DEL ECUADOR S.A.

**Estudios**

Ingeniero en Comercio Exterior e Integración  
Diplomado en Desarrollo de Habilidades y Destrezas Gerenciales

# ASPECTOS MATERIALES



## UNIDADES ESTRATEGICAS DE NEGOCIO

## NUESTRA RESPONSABILIDAD



Teniendo en cuenta la importancia de la participación de los clientes en ICONTEC, en los ámbitos de educación, normalización y evaluación de la conformidad, la organización tiene gran responsabilidad en la detección de necesidades de nuevos servicios que les permita el ingreso a mercados.

Este grupo de interés es fundamental para la prestación de los servicios. Aportan en asuntos de todo tipo de complejidades y temáticas y al avanzar en su propia gestión de calidad y mejora son co-equiperos fundamentales para el cumplimiento de nuestros propósitos y compromisos.



## COLABORADORES



Nuestro equipo de trabajo está conformado tanto por los colaboradores internos como por los profesionales externos, quienes en conjunto hacen posible el desarrollo de la esencia de Icontec. Por este motivo, se dispone de varios mecanismos, como la encuesta de clima organizacional para el desarrollo de programas e iniciativas para apoyar el crecimiento y desarrollo complementándolo con programas de beneficios especiales y específicos.

El empresariado, apoya y participa de manera fundamental en Icontec a través de su respaldo permanente, siendo participe activo del proceso normativo y promotor permanente de la calidad. Nuestra responsabilidad frente a ellos es informar de nuestra gestión en los ámbitos de la sostenibilidad.

## AFILIADOS



## SEDES REGIONALES



# NUESTRA RESPONSABILIDAD

ESTADO COLOMBIANO



Somos un referente por excelencia en la contratación, a nivel del Estado, en diferentes regiones de Colombia, puesto que muchas gobernaciones y municipios se encuentran certificados con nuestra organización. Por tal motivo, nuestra responsabilidad es seguir generando confianza para ser un aliado de las instituciones y su fortalecimiento permanente.

Los aspectos más relevantes para nuestros clientes son la calidad en los servicios recibidos y las acreditaciones que respaldan los servicios de certificación y evaluación de la conformidad ; el factor económico también resulta importante, no obstante la credibilidad en la marca Icontec y el valor percibido de los servicios son criterios muy fuertes al momento de decidir.

CLIENTES



AFILIADOS



Los afiliados identifican un alto valor en los servicios de Icontec, así mismo resaltan la información actualizada que reciben, los eventos exclusivos para ellos y la posibilidad de acceder con facilidad a la gestión normativa.



## SEDES INTERNACIONALES



## NUESTRA RESPONSABILIDAD

### CLIENTES



representa un grupo objetivo de vital importancia para nuestras sedes internacionales. Nuestra responsabilidad es manejar la venta consultiva y el enfoque pleno de fidelización para los clientes, teniendo siempre en cuenta que la calidad es nuestro estilo de vida. De esta manera, lograremos una mayor inserción en el comercio, lo cual hemos establecido como uno de nuestros objetivos a nivel corporativo.

El nivel de relacionamiento con nuestros proveedores es alto. Nuestra responsabilidad es mantener una relación armónica, a través de pagos puntuales y exigencia de lo solicitado. Se realizan visitas presenciales con el fin de conocer, de primera mano, sus expectativas. .

### PROVEEDORES



### COLABORADORES



nuestra responsabilidad es mantener una excelente relación con nuestros colaboradores. Realizamos actividades periódicas con el personal, y en el escenario de oficina se propician espacios para compartir. En el ámbito económico, el seguimiento al desarrollo de los planes comerciales es importante para la generación de valor en todas las instancias, así como su posicionamiento.

# LA CADENA DE SUMINISTRO Y PROVEEDORES

ICONTEC lleva a cabo el proceso de compras mediante un procedimiento interno, en el cual se contemplan las siguientes actividades: elaboración del plan de compras, realización del presupuesto, solicitud de compras, revisión de la disponibilidad presupuestal, cotización, verificación de la disponibilidad del proveedor, evaluación y selección de proveedores, suscripción de documentos contractuales, registro de proveedores, elaboración de requisición y orden de compra, recepción y validación de la orden de compra, trámite de la factura en el sistema financiero y, por último, la reevaluación de proveedores.

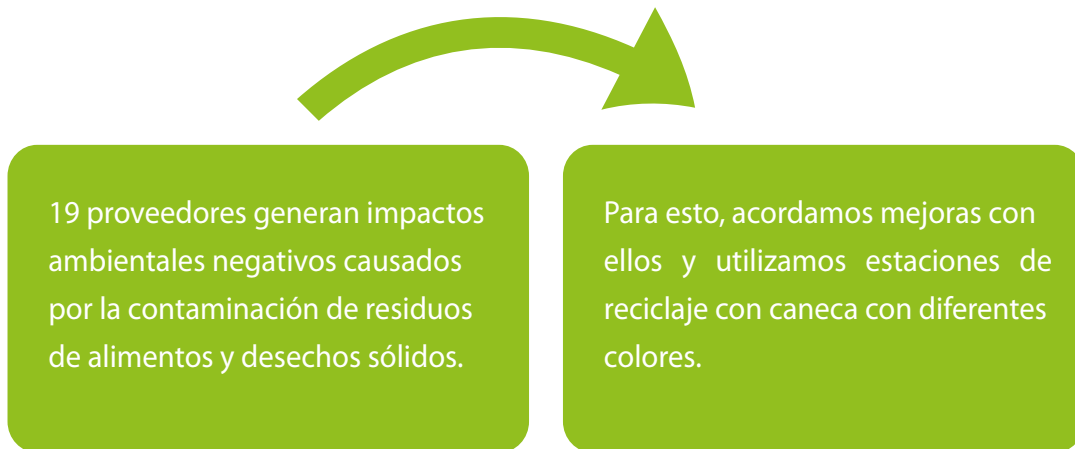
Icontec cuenta con unos 2000 proveedores de bienes y servicios que nos aportan en la cadena de suministro; el 96% son proveedores nacionales y servicios, de los cuales 912 corresponden a profesionales externos que nos prestan sus servicios, y los demás son proveedores de la cadena de suministro; el 96% son proveedores nacionales y 6% son proveedores extranjeros. A continuación, encontrará información detallada de proveedores por región, en Colombia:



Región	%
Centro y Suroriente	49%
Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	24%
Suroccidente	12%
Caribe	9%
Oriente	7%
Total	100%

La cadena de suministro de ICONTEC está conformada por proveedores que, principalmente, prestan servicios debido a la naturaleza de nuestra razón de ser. Vale la pena resaltar que durante el último año no se han presentado cambios significativos en la cadena de suministro de ICONTEC.

## AMBIENTAL 3% de nuestros proveedores



## PRÁCTICA LABORAL 2% de nuestros proveedores

38 proveedores generan impacto potencial en práctica laboral, y con el 23% trabajamos para la mejora.

## DERECHOS HUMANOS 54% de nuestros proveedores

De nuestros 300 proveedores evaluados, ninguno genera impacto real en este aspecto.

## SOCIEDAD

Estamos en proceso de evaluación a nuestros proveedores en el aspecto de sociedad.



# NUESTRO ENFOQUE DE GESTIÓN

## UNIDAD ESTRATÉGICA DE NEGOCIO



# CON INNOVACIÓN, PROMOVEMOS LA CALIDAD

El marco estratégico de ICONTEC establece la importancia de la innovación como factor diferenciador que permite fortalecer su posicionamiento y renovarse permanentemente en función de las necesidades del mercado.

En este marco, durante el año 2014, hemos dado continuidad a las estrategias corporativas que están orientadas a “diseñar productos y servicios innovadores y rentables, que respondan a las necesidades de los clientes, les agreguen valor y contribuyan a su sostenibilidad”, lo que nos ha permitido fortalecer nuestra labor de investigación, desarrollo e innovación, orientada, entre otras razones, por las directrices de la norma NTC 5801:2008 que define los requisitos para un sistema de gestión de la I+D+i.

Los logros que se destacan para el año 2014 son los siguientes:

- o Aprobación, por parte del Comité de Dirección, de proyectos estratégicos de innovación orientados principalmente a la generación de valor de nuestros servicios y al fortalecimiento de nuestro enfoque sectorial. Estos proyectos robustecen y complementan el plan anual de innovación corporativo 2015-2016.

- o Gestión y análisis de más de 35 iniciativas de nuevos productos y servicios, aprobándose el diseño y desarrollo de trece de ellas.

- o Desarrollo, por primera vez, de un estudio de vigilancia tecnológica, robusto en materia de evaluación de la conformidad, el cual se constituyó en el punto de partida para realizar un análisis prospectivo del servicio y plantear hacia dónde debe orientarse su desarrollo.



# CON INNOVACIÓN, PROMOVEMOS LA CALIDAD

o Operación sistemática del club de innovación como un espacio para fomentar el pensamiento divergente y promover la generación de ideas creativas y originales que abran la puerta a la innovación de productos y procesos. En este marco, se desarrollaron jornadas en todas las regionales nacionales, cuatro de ellas dirigidas a procesos. En estas, se identificaron más de cien ideas que se priorizaron y se integraron al plan de innovación.

o Promoción de una gestión comercial que permitió que más del 17% de las ventas de 2014 correspondieran a productos nuevos, cumpliendo de esta manera nuestras metas corporativas.

Además, durante el año 2014 se llevó a cabo el diseño y desarrollo de quince nuevos productos. A continuación, encontrará la lista de aquellos que se están comercializando, desde que se presentó el anterior informe de sostenibilidad:





# INNOVACIÓN

## NUEVOS PRODUCTOS

Curso para auditores internos de la Norma ISO 39001 sobre seguridad vial

Curso de habilitación y seguridad en habilitación sector salud

Certificación de Sistemas de Gestión del Servicio de tecnologías de la información ISO/IEC 20000-1

Curso Auditor Líder IRCA

Inspección de ascensores, escaleras eléctricas, andenes verticales

Certificación en Buenas Prácticas Laborales (BPL)

Certificación en Gestión Energética ISO 50001

Certificación en Sistemas de Gestión I+D+i con la NTC 5801

Certificación de servicios funerarios con la NTC 5840

Evaluación de piscinas

Evaluación del Modelo de Madurez de Gestión de Proyectos

Asistencia Técnica de Huella de Carbono

Certificación de Empresas de Excelencia Exportadora

Sello de Sostenibilidad

Finalmente, como parte del proceso de innovación, ICONTEC, a través de sus dos grupos de investigación, dio continuidad al desarrollo de las siguientes investigaciones:


NOMBRE DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN	LINEAS DE INVESTIGACIÓN	INVESTIGACIÓN
<p>INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD PARA LA SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL Y LA CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA EN LA SOCIEDAD</p>	<p>Sostenibilidad organizacional</p>	<p>Los sistemas de gestión documental y de 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 NTC-GP1000 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>CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD</p>	<p>Seguridad del paciente</p>	<p>Investigación para estandarizar y evaluar los requisitos de seguridad de los quirófanos. Estudio en asocio con la Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación, SCARE.</p>

# PROYECTOS ESPECIALES Y DE COOPERACIÓN: PROMOVRIENDO LA SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL



Durante el año 2014, ICONTEC recibió asistencia técnica de otros organismos homólogos, organizaciones gubernamentales y similares, como parte de convenios de cooperación existentes con estas entidades. A continuación, se destacan algunos de los apoyos recibidos que robustecen cada vez más nuestro conocimiento en los servicios que ofrecemos:

ENTIDAD HOMÓLOGA	APOYO RECIBIDO POR ICONTEC
Standard Council of Canadá	<p>Desde el año 2013 ICONTEC Internacional ha recibido apoyo para la construcción de una base de gestión terminológica .</p> <p>Apoyo financiero para la asistencia de un funcionario de ICONTEC al foro "Strengthening the Conformity Assessment Infrastructure in the Americas", que se llevó a cabo en Cuba, en el marco de la Asamblea General de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT). Nuestro funcionario participó como ponente en el evento.</p>
Korean Standards Association (KSA)	Financiación a un funcionario de ICONTEC para asistir al programa "How to Strengthen National Standards Infrastructure", que se llevó a cabo en Seúl – Corea.
SENA	Desde el año 2012 se implementó el proyecto de fortalecimiento de la Unidad de Investigación Aplicada y Desarrollo Tecnológico en la empresa. Bajo este convenio, un profesional de ICONTEC se está formando académicamente en nivel de maestría



En materia de resultados, frente a la ejecución de venta de proyectos especiales, se destaca la asignación de proyectos por un valor de \$ 808'015.000 pesos. Entre los que se desarrollaron, se pueden resaltar los siguientes:

- **Proyecto desarrollado para CINTEL:** diseño de un esquema de certificación para empresas de la industria TI, articulado con las políticas y lineamientos del programa Gobierno en línea y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Proyecto desarrollado para CINTEL:** desarrollo de pruebas piloto para servicios en línea de entidades públicas y personas, con relación a su competencia laboral, y teniendo en cuenta los referenciales y requerimientos definidos en el marco del diseño del esquema de certificación "Gobierno en línea Colombia".
- **Proyecto desarrollado en cooperación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:** el objetivo es aunar esfuerzos para desarrollar actividades que promuevan el fortalecimiento del esquema de certificación "Gobierno en línea Colombia".
- **Proyecto desarrollado para Environmental Business and Technologies Ltda.:** consiste en brindar apoyo técnico en la formulación de dos Acciones de Mitigación Nacionalmente Apropriadas (NAMA), en el sector industrial, dirigidas a los subsectores siderúrgico y metalmecánico para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- **Proyecto desarrollado para Environmental Business and Technologies Ltda.:** apoyo técnico con el fin de desarrollar una estrategia institucional que estandarice y articule la información necesaria para el diseño, monitoreo y reporte de las acciones de mitigación de cambio climático dirigida a los sectores energía y vivienda para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- **Prestación de servicios de asesoría,** asistencia técnica y acompañamiento en el proceso de acreditación de los laboratorios ambientales de la UES Valle del Cauca con base en la Norma ISO 17015.

# NORMALIZACIÓN

## Implementación Ágora

El proyecto de mejoramiento tecnológico “Agora” que nos permitirá mayor agilidad y contactabilidad con los partícipes del proceso se inició a principio del año 2014 y debido a la alta complejidad del proceso de normalización, fue necesario extender este proyecto y dividirlo en dos fases. Esto modificó el cronograma inicialmente previsto. Durante 2014 se finalizó la primera fase de análisis y diseño del proceso y se consolidó la contratación de la segunda fase.

## Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

En 2014 se llevó a cabo la revisión del SGC, en la cual se analizaron los procedimientos de las actividades de normalización nacional. Para dicha revisión se tuvo en cuenta la norma ISO 9001:2008, los resultados de auditorías internas, los resultados y recomendaciones del proyecto de asistencia CATRTA (Canada Americas Trade Related Technical Assistance) y el decreto 1471 de 2015. Así mismo, se consideraron algunos elementos del proyecto de revisión de la ISO 9001 (ISO DIS 9001).

## Consolidación de la participación en IEC (International Electrotechnical Commission)

Se llevó a cabo un trabajo intensivo en la consolidación de nuestra participación en IEC. El Director y el Jefe de Normalización de ICONTEC asistieron a la reunión general de IEC en Tokio, Japón, en noviembre de 2014. En abril de 2015, tuvimos el privilegio de recibir la visita del presidente de IEC, Dr. Junji Nomura, y del Director regional de IEC, Sr. Amaury Santos. Durante la visita organizamos dos eventos, con el fin de difundir información de IEC e involucrar a más partes en el proceso de consolidación del Comité Nacional de IEC. De esta manera, se ha consolidado el apoyo técnico para el trabajo. No obstante, aún es necesario obtener apoyo económico para el pago de la membresía de Colombia ante dicho organismo.





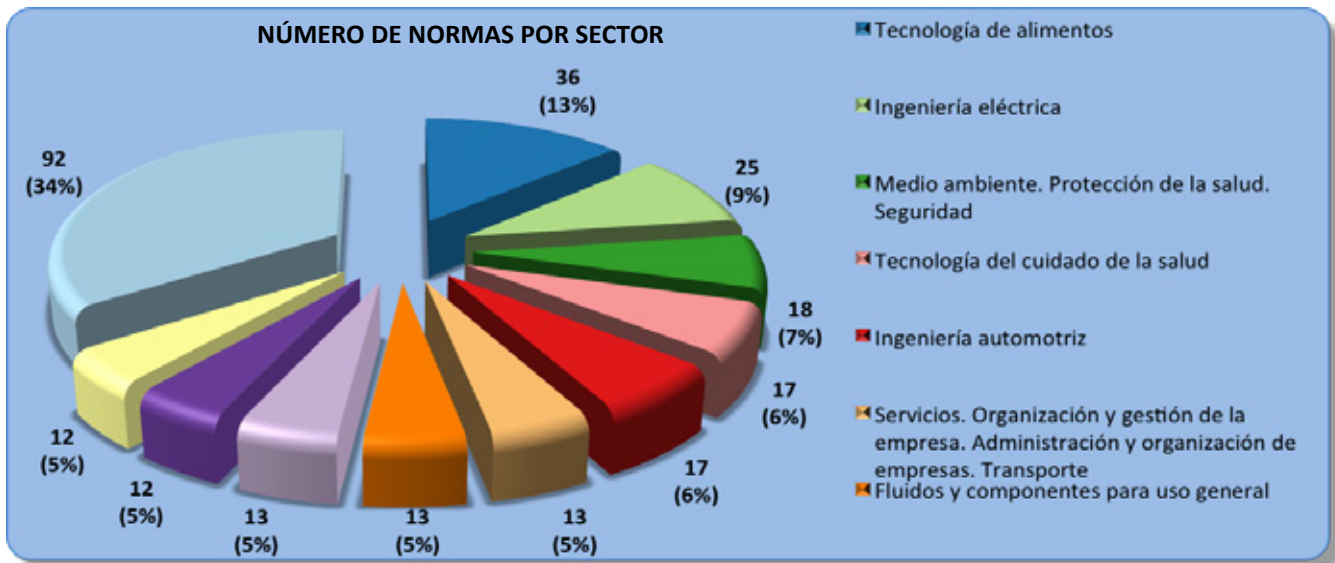
# GESTIÓN 2015

## Normas relevantes

Durante el año 2015 se aprobaron 230 documentos normativos. Hasta mayo del presente año ya se habían gestionado 56 de ellos. A continuación se mencionan algunos que vale la pena destacar por la relevancia particular que tienen para el sector económico en el que se encuentran ubicados, ya sea porque son novedosos, apoyan actividades que protegen al consumidor o usuario, constituyen un aporte importante en el desarrollo tecnológico, o porque son normas de interés para las metas gubernamentales.

Código	Título
GTC 252	Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Principios de diseño.
NTC 5748-2	Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 2: Principios y requisitos referentes a los métodos para la medición y evaluación de la carga de trabajo mental.
GTC 256	Directrices de ergonomía para la optimización de cargas de trabajo músculo-esqueléticas.
NTC 1756	Industria alimentaria. Mayonesa.
GTC 248	Gestión de la innovación. Guía para el diseño y el desarrollo de producto.
NTC 6039	Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano (SAC). Criterios ambientales para tintas de impresión.
NTC 6103	Métodos fisicoquímicos para control de calidad de leche y productos lácteos.
NTC 6079	Requisitos para sistemas de infraestructura de medición avanzada (AMI) en redes de distribución de energía eléctrica.
NTC 5443	Productos provenientes de la acuicultura. Buenas prácticas de proceso, transporte y comercialización de las especies cachama, mojarra, tilapia y trucha.
NTC 5700	Buenas Prácticas de Producción de la Acuicultura (BPPA).
NTC 6068	Glaseado de productos de la pesca y la acuicultura.
NTC 6093	Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano. Criterios ambientales para prefabricados en concreto.

NTC 6116	Industrias alimentarias. Ovoproductos.
NTC 1055	Productos de molinería. Pastas alimenticias.
NTC 3594	Productos de molinería. Harina precocida de maíz para consumo humano.
NTC 6069	Productos de molinería. Harina de quinua. Requisitos.
NTC 6066	Productos de molinería. Almidón nativo de yuca.
NTC 531	Productos químicos para uso industrial. Sulfato de aluminio para tratamiento de agua.
END 072	Guía para la gestión de compras verdes.
NTC 2397	Textiles y confecciones. Toallas de rizo de algodón.
NTC 2399	Textiles y confecciones. Ropa interior femenina de tejido de punto.
NTC 5701	Vehículos accesibles con características para el transporte urbano de personas, incluidas aquellas con movilidad o comunicación reducida. Capacidad mínima de diez pasajeros más conductor.
NTC 4830 (Serie)	Componentes del sistema de combustible para vehículos que funcionan con gas natural comprimido.
NTC-ISO-IEC 29110 (Serie)	Ingeniería de software: perfiles de ciclo de vida para pequeñas entidades (PES).



La actividad de normalización técnica es de carácter transversal, debido a que todos los sectores de una economía requieren de los acuerdos normativos para, en primer lugar, alcanzar los requisitos de calidad exigidos por los mercados y, en segundo lugar, garantizar que los productos y servicios se elaboran y se prestan, respectivamente, con las mejores prácticas reconocidas y aceptadas. En este sentido, en el gráfico se puede apreciar que el "pareto" de la gestión de normalización se encuentra en los sectores de alimentos, electrotecnia, medio ambiente, salud y seguridad.





# SERVICIOS DE METROLOGÍA

## Sostenibilidad y redireccionamiento de los servicios de metrología

Durante el año 2014 los servicios de metrología de ICONTEC lograron una rentabilidad operacional positiva que, al final del período, se situó en el 13%, y un margen operacional de utilidad situado en un 11%. En cuanto al redireccionamiento de los servicios, se fortalecieron las actividades de operación "in situ", lo que permitió menores tiempos de atención a nuestros clientes y disminución de las actividades logísticas requeridas para el servicio. Así mismo, se puede destacar el incremento de servicios de medición para juegos de azar, que subió cerca del 26%.

RESULTADOS  
2014

## Acreditación del laboratorio de temperatura

Este importante hecho tuvo como marco general, en 2014, el diagnóstico de implementación de requisitos, tanto de carácter administrativo como técnico, sobre el estándar de acreditación. En relación con los requisitos administrativos, el perfil de acreditación se situó en un 87,03%, mientras que para los requisitos técnicos fue de 62,47%.

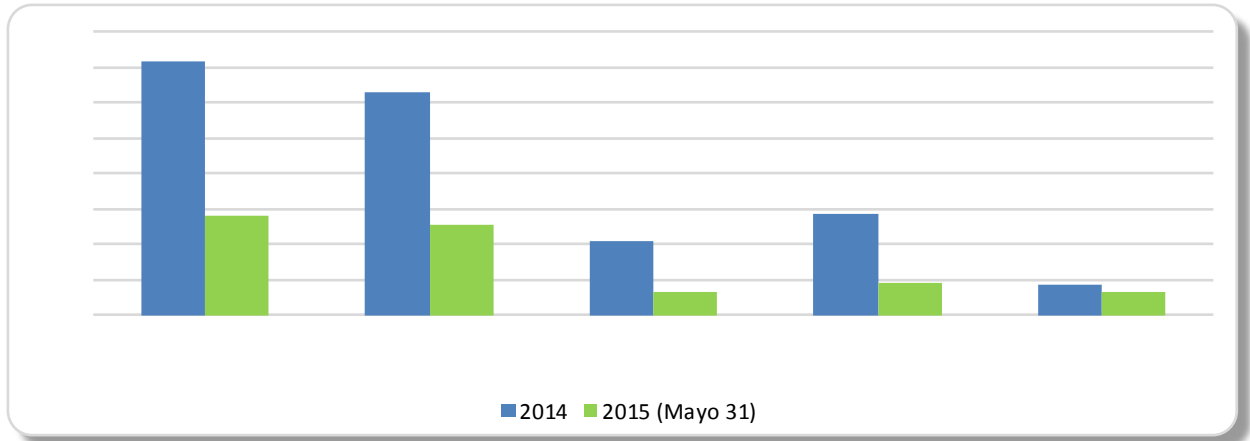
GESTIÓN  
2015

## Servicios

Durante el año 2014 se incrementaron los servicios "in house" de metrología, con un crecimiento del 2,2% en servicios prestados a Coca Cola FEMSA en la ciudad de Bogotá y del 14,11% para la Clínica CARDIOVID, en la ciudad de Medellín. Estos dos servicios, junto con el ejecutado en la organización MONDELEZ, de la ciudad de Santiago de Cali, representaron el 58,8 % del total de servicios de metrología de ICONTEC. De esta forma, incrementamos nuestra participación, con relación al año inmediatamente anterior en el que se obtuvo un 56,3% y con un crecimiento de once puntos porcentuales desde el año 2012. En relación con lo corrido del año 2015, frente al mismo periodo del año 2014, los servicios de calibración se han incrementado un 1,5 %, sobresaliendo los prestados al sector biomédico, que pasaron de 341 a 628, lo cual representa un incremento del 84,16%.

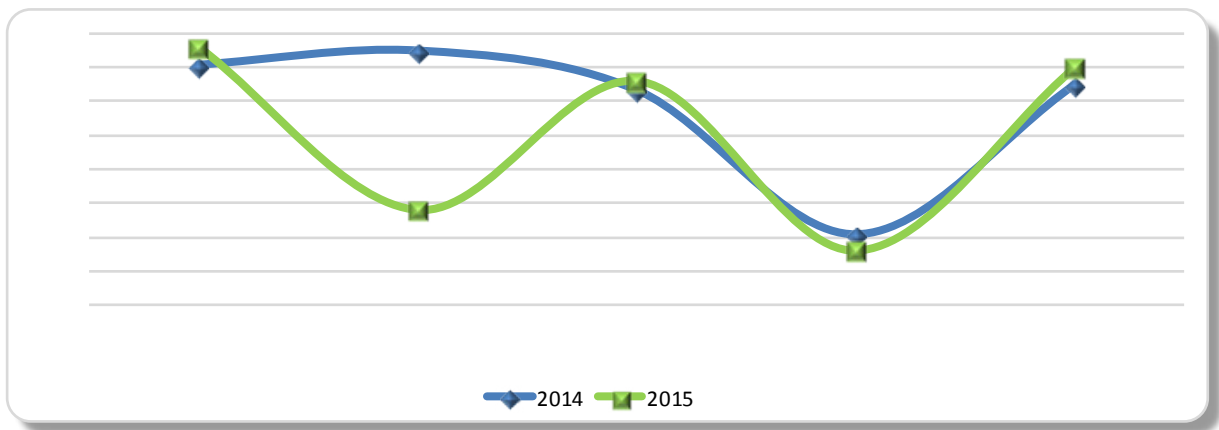
# TOTAL CALIBRACIONES LABORATORIOS BOGOTÁ + CONTRATOS

Período	ICONTEC BOGOTÁ	COCA COLA	MONDELEZ	CARDIOVID	METROLOGÍA BIOMÉDICA	TOTAL
2014	7.182	6.314	2.080	2.830	833	19.239
2015 (Mayo 31)	2.779	2.539	640	926	628	7.512



## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA AL CLIENTE

	Longitud	Presión	Temperatura	Masas	Volumetría	PROMEDIO
2014	7	8	6	2	7	6
2015	8	3	7	2	7	5



### Tiempo de respuesta

Los laboratorios de metrología de ICONTEC atendieron las necesidades de sus clientes en un tiempo promedio de 5,9 días, durante el año 2014, mejorando su estándar con relación al año inmediatamente anterior el cual se situó en 10,35 días. Todos los laboratorios mejoraron sus tiempos de respuesta, en especial los de masas y balanzas que pasaron de 10,13 a 2,1 días y el de longitud que pasó de 13,3 a 7,1 días. En lo corrido del año 2015, el tiempo promedio de respuesta se encuentra en 5,12 días, superando los 5,78 días del mismo período, en el año 2014, donde sobresale el laboratorio de presión que ha disminuido sus tiempos de atención de 7,5 a 2,8 días. En general, en el 2015, con esta mejora en los tiempos de respuesta, se ha podido cumplir con el 98,66% de los servicios en los tiempos fijados.

# EDUCACIÓN

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

Siendo fieles a nuestro propósito de aportar al desarrollo de competencias relacionadas con sistemas de gestión y calidad, como eje fundamental para la transformación de las organizaciones, la generación de confianza, el apoyo a la sostenibilidad y la gestión del conocimiento, brindamos apoyo a la competitividad del sector empresarial y, en general, del país, así como a la mejora de la calidad de los productos y servicios que recibe el consumidor. En este orden de ideas, el servicio de Educación de ICONTEC inició un proceso de preparación y rediseño de su portafolio, con el fin de adaptarlo a las necesidades de los clientes y a las transformaciones que se están gestando a nivel mundial, como las actualizaciones de los referenciales ISO 9001 e ISO 14001 que serán publicadas en el segundo semestre de 2015, y la futura ISO 45001. El proyecto inició con una consulta a las partes interesadas en nuestros servicios, tales como clientes, auditores, consultores y docentes, para así poder obtener las mejores prácticas y encontrar la manera de suplir las necesidades e inquietudes, sobre todo cuando las empresas se encuentran en ese proceso tan importante de transición de sus sistemas de gestión.

Con un equipo de veinte profesionales y más de 700 días de trabajo, se obtuvo información valiosa, en el ámbito nacional e internacional, por parte de organismos homólogos, así como la participación de algunos de nuestros profesionales como observadores en las reuniones de ISO, lo cual nos ha permitido conocer enfoques e intenciones precisas de los cambios que se están presentando, con la finalidad de buscar la mejora continua de las organizaciones y, por supuesto, de sus sistemas de gestión; todo esto con la finalidad de compartir ese conocimiento con nuestros clientes y grupos de interés.

Aquí puede encontrar algunos datos relacionados con nuestro servicio de Educación y su operación en el año 2014:



# EDUCACIÓN

## Número de Servicios



## Asistencia en nuestras aulas



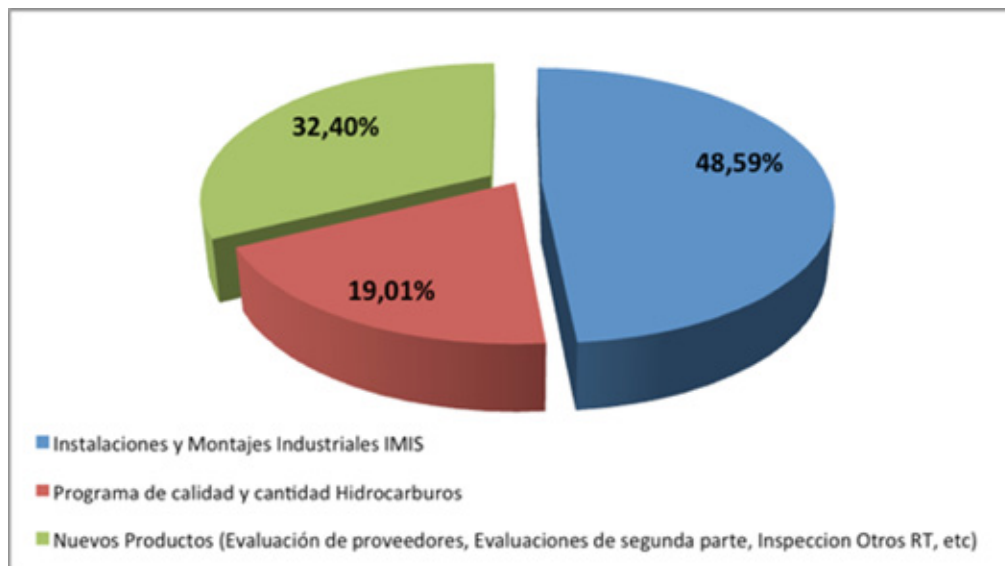
Nuestro equipo entiende que estos resultados obtenidos van más allá de las cifras, ya que cada uno de nosotros hace un aporte significativo a la sociedad.

# INSPECCIÓN

## RESULTADOS 2014

El portafolio de Inspección se compone de tres grandes servicios: 1. Instalaciones y Montajes Industriales, IMIS; 2. Nuevos productos que agrupan la evaluación de proveedores, las inspecciones no reguladas, la evaluación de nuevos reglamentos técnicos y la evaluación portuaria, entre otros, y 3. Programa de calidad y cantidad de hidrocarburos.

El primer servicio incluye actividades relacionadas con la inspección y certificación en los suministros de GNV y de combustibles líquidos. Estos servicios se ofrecen en Colombia, bajo la acreditación de ONAC, y en Perú, bajo la autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Estos representan el 48,59% de los ingresos totales de Inspección y corresponde a 44.500 inspecciones realizadas con corte a 31 de mayo de 2015.



El segundo servicio agrupa los nuevos productos como la evaluación de proveedores, inspecciones no reguladas, evaluación de nuevos reglamentos técnicos y evaluación portuaria, entre otros. Este segmento representa el 32,40% de los ingresos totales del Servicio de Inspección y corresponde a 29 clientes con los que hemos desarrollado 85.000 horas de inspección aproximadamente.

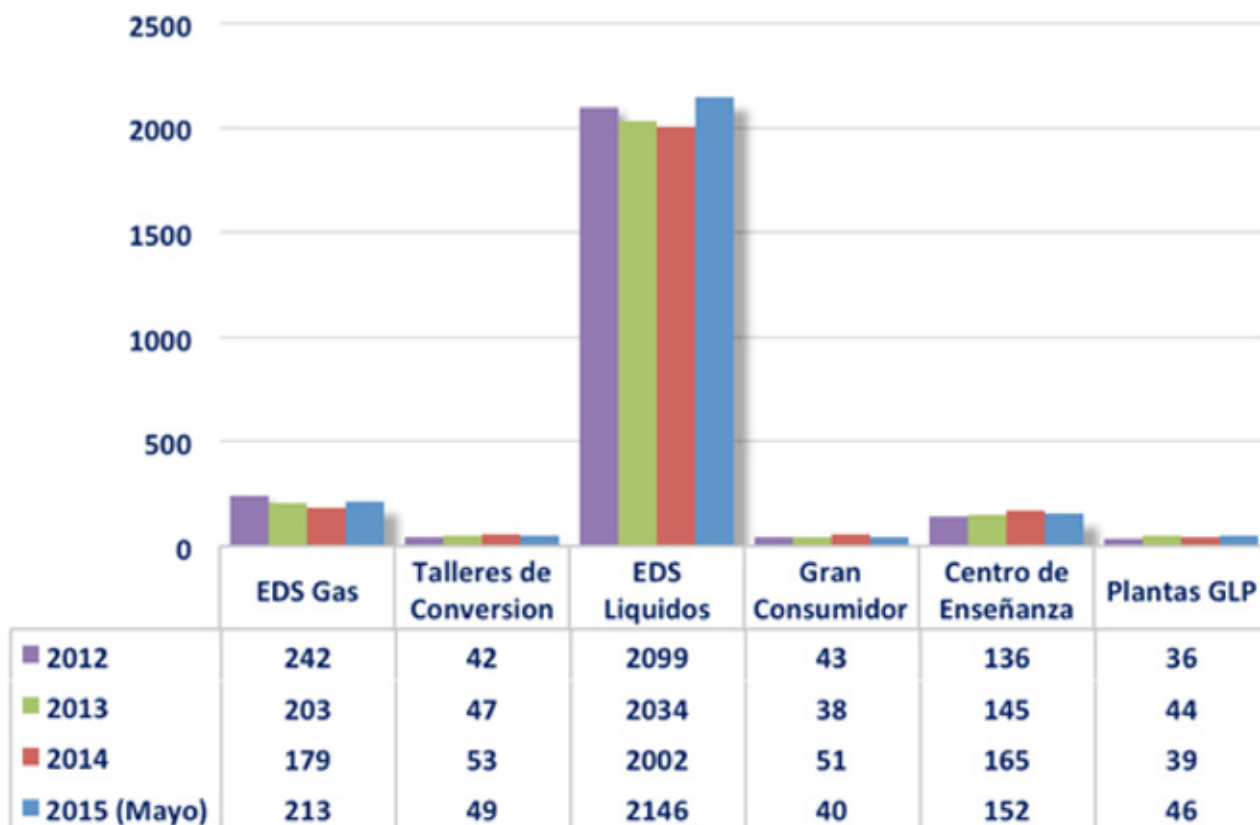
Finalmente, el 19% de los ingresos está representado por el servicio de inspección de calidad y cantidad en hidrocarburos, bajo la ejecución del contrato con el cliente Exxon Mobil que, para el 31 de mayo de 2015 contó con 1.300 inspecciones realizadas, de las cuales 1.083 son ejecutadas en Colombia y 220 en Ecuador.



Los ingresos por negocios diferentes a IMIS registraron un ostensible crecimiento de 12% en comparación con 2013. Este crecimiento obedece a la prestación de servicios de evaluación de segunda parte y evaluación de proveedores, tales como la correspondiente a la cadena de distribución de alimentos, auditorías internas bajo el esquema 17025, evaluación del informe de rendición de cuentas y evaluaciones en puerto de materias primas, como trigo; inspecciones visuales de montacargas, evaluación de proveedores e inspección de piel de babilla, entre otros.

En cuanto a los ingresos derivados del segmento IMIS para Colombia, se evidencia una notable disminución, especialmente en la certificación de estaciones de servicio de combustible líquido (EDS), ya que la cifra de certificados descendió en comparación con el año 2013, en un 13%. Una situación similar ocurrió en las estaciones de servicio de GNV, porque los resultados finales reflejan una disminución de 10% en el total de certificados emitidos. Este comportamiento obedece a la deserción de clientes debido a factores económicos.

# INSPECCIÓN



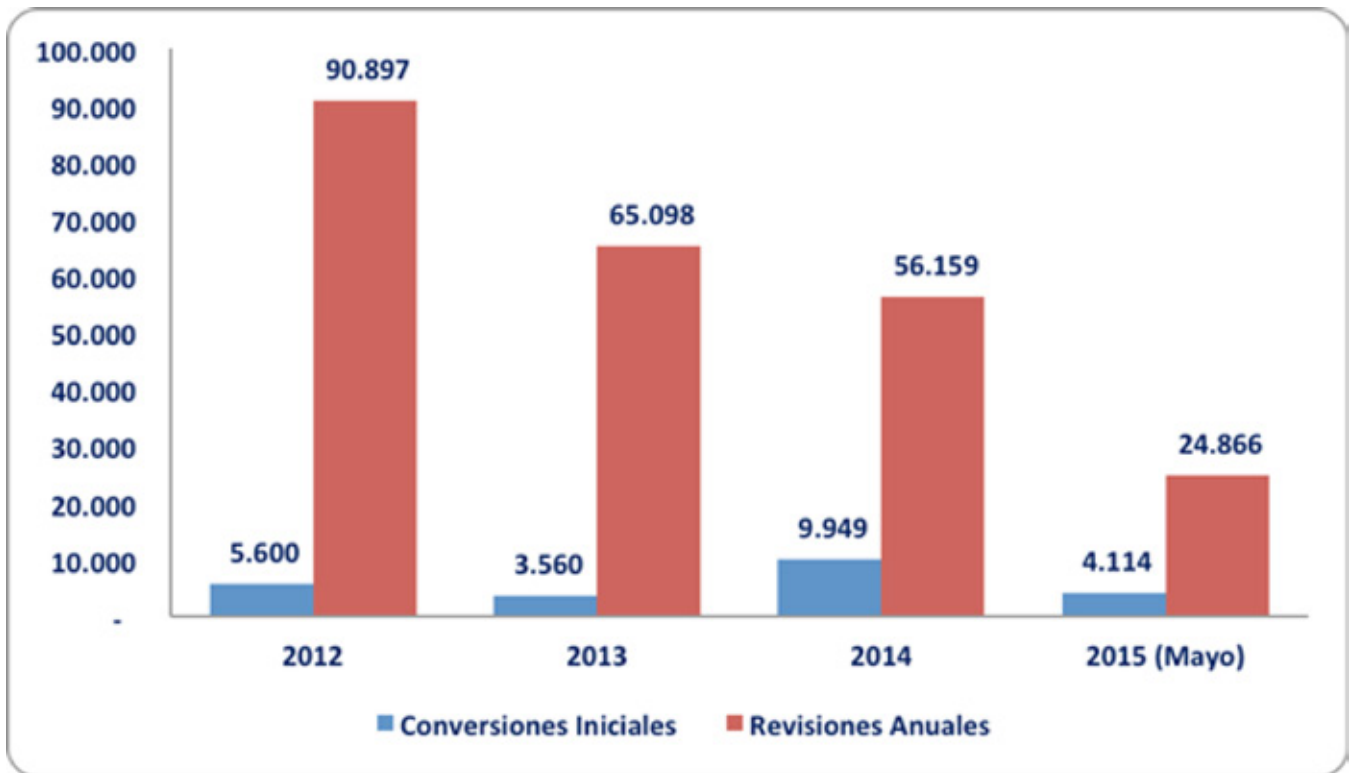
De igual forma ocurrió en las conversiones iniciales de los vehículos a GNV que a diciembre 2014 reflejaron un decrecimiento de 17%, en comparación con el período de 2013. Esta disminución obedece, en gran medida, a la situación del mercado, que se muestra sensible a las tarifas.

En cuanto a las revisiones anuales (seguimientos) el descenso es de 6,8%, reflejo del mismo comportamiento de las conversiones iniciales.

En el año 2014 participaban en el mercado seis organismos de certificación. A 31 de diciembre del mismo año, según datos del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), hay ocho organismos de certificación que ofrecen este servicio, con una alta diversidad de tarifas.

## GESTIÓN 2015

A pesar del decrecimiento en las cifras anteriores, el comportamiento de los servicios IMIS en Colombia, con corte a 31 de mayo de 2015, en comparación con el mismo período de 2014, refleja un crecimiento de 8% en la certificación de estaciones de servicio de combustible líquido y GNV.



en la migración que, en períodos anteriores, los clientes habían realizado hacia otros organismos de certificación por motivos tarifarios. Sin embargo, se ha evidenciado que aún reconocen el nivel técnico y la confianza de las actividades que realiza ICONTEC y, por consiguiente, nuevamente han contratado sus servicios de IMIS con nuestra Institución.

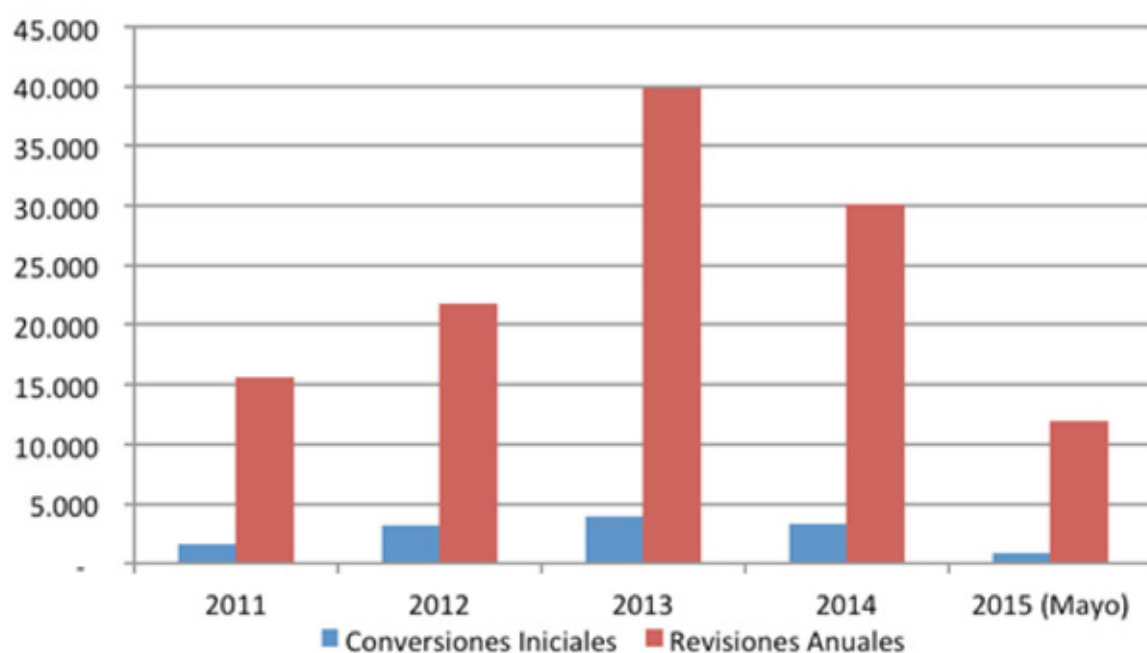
En el caso de conversión de vehículos a GNV y GLP en Perú, también se evidenció descenso en las cifras, pues entre 2013 y 2014 se registró una disminución de 10.000 revisiones correspondientes a un descenso de 33% en este rubro. De igual forma, las conversiones anuales disminuyeron en un 15% con respecto a 2013.



El comportamiento a mayo de 2015, en comparación con el mismo período del año anterior, refleja un decrecimiento de 15% en este rubro de negocio, en Perú. Este comportamiento obedece a la sensibilidad del mercado frente las tarifas de los servicios, lo que ha motivado que los clientes seleccionen a los proveedores de este servicio, no teniendo en cuenta la calidad sino el precio.



# COMPORTAMIENTO PERÚ



## LOGROS 2015

En marzo de 2015 obtuvimos la certificación bajo la Norma ISO 9001 con el Organismo de Certificación DQS UL de México, para la empresa ICONTEC Servicios Industriales, cuyo alcance cubre la inspección de calidad y cantidad en hidrocarburos, con cobertura al contrato de Exxon Mobil.

En abril de 2015 recibimos la acreditación como organismo de inspección bajo la Norma ISO/IEC 17020, para el área correspondiente de ICONTEC, cuyo alcance cubre la inspección de ascensores y transporte vertical, de piscinas y de pieles de babilla, entre otros.

## Retos 2015

- Reestructuración del modelo y procedimiento de prestación de servicios, según los resultados del control de los mismos, ejercicio que se llevó a cabo para mitigar riesgos.
- Potencializar servicios en nuevos nichos de mercado, a través de responsables técnicos por áreas.

# DESARROLLO SOSTENIBLE



## Compromiso frente al cambio climático

Desde que el Protocolo de Kioto se disolvió, la regulación del mercado de carbono ha sufrido un descenso significativo en su actividad, especialmente en Centro y Suramérica, lo cual ha afectado a los diferentes actores que participamos de dichos mercados. Además, los resultados de las negociaciones mundiales frente al cambio climático, realizadas en Lima en el año 2014, apuntan a un futuro compromiso de los todos los países, desarrollados o en vías de desarrollo, a la mitigación de este fenómeno. Países como Colombia deben definir un compromiso para reducir las emisiones por medio de NAMAS (Acciones Nacionales Apropriadadas de Mitigación) y, posiblemente, de proyectos registrados en los mercados de carbono.

Colombia está avanzando en diferentes estrategias para definir acciones de mitigación, como la formulación de Planes de Acción Sectoriales, que luego se convertirán en NAMAS y la inclusión de un programa voluntario de reporte de gases de efecto invernadero (GEI) a nivel nacional.

Actualmente, ICONTEC participa en una mesa de trabajo con el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Industria, ANDI, Cecodes, WRI y PNUD para definir la metodología y los mecanismos del programa voluntario de reporte de gases de efecto invernadero y así, posteriormente participar como verificador de los informes presentados por las empresas participantes. Teniendo claro este panorama

lleno de cambios, ICONTEC ofrece una gama de servicios dentro de su portafolio de cambio climático: verificación de inventarios de GEI o huella de carbono organizacional, verificación de huella de carbono de productos o servicios, verificación de neutralidad de carbono, certificación de carbono neutro y certificación de programas de compensación forestal.

## RESULTADOS 2014

Durante el año 2014, en cuanto a la prestación de los servicios relacionados con el cambio climático, ICONTEC verificó 28 informes de inventarios de GEI, 27 en Colombia y uno en Ecuador. En mayo de 2015 se han realizado tres verificaciones de inventarios de GEI y esperamos terminar el año con 50 verificaciones efectuadas, gracias al convenio adelantado con la CVC y el DAGMA, en el marco del Sello Cali Carbono Neutro y el convenio con Fundación Natura y CAEM.

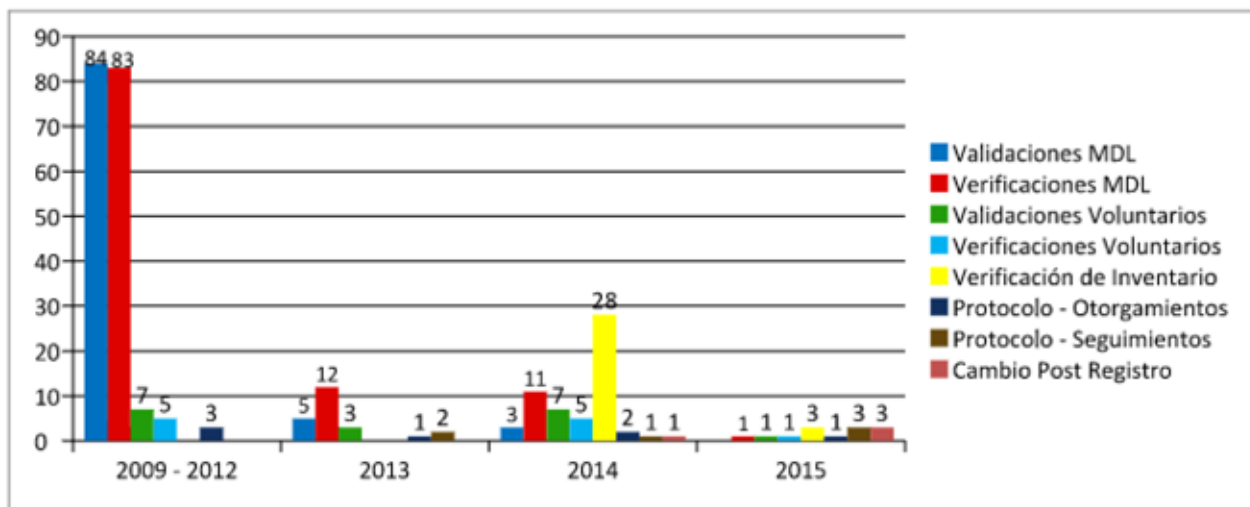
En el transcurso del año 2014 y hasta mayo de 2015 se prestaron 32 servicios bajo la acreditación de Naciones Unidas, lo cual abarca validaciones,

verificaciones, cambios posregistro, aprobación de nuevas metodologías y líneas bases estandarizadas, tanto para el esquema MDL como para VCS y Gold Standard.

Así mismo, ICONTEC formuló una metodología para presentar y certificar proyectos forestales, de los cuales en Colombia, tenemos cinco. En 2014 se certificaron dos nuevos proyectos y se realizó el seguimiento de dos que ya estaban certificados. Hasta mayo de 2015 reactivamos un proyecto y realizamos el seguimiento de otros tres certificados. Actualmente, estos proyectos participan en el mercado de carbono con gran éxito.

En el marco de los proyectos especiales, estamos validando la formulación de la línea base y la reducción de emisiones de GEI para "Erradicación de fuentes contaminantes en el valle de Sugamuxi", proyecto formulado por Corpoboyacá y que beneficiará a 150 personas que se dedican a la fabricación de ladrillos y cal de forma artesanal, son considerados como población vulnerable.

GRÁFICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE



### Estado de la Acreditación

ICONTEC recibió la renovación de la acreditación por parte de la Junta Ejecutiva de la UNFCCC, en febrero de 2014, por cinco años para los sectores de Energía, Transporte, Manejo de Residuos y Forestal. Gracias a nuestra acreditación y prestigio internacional, prestamos servicios en esquemas como VCS, Gold Standard y CCB.

## Orientación estratégica 2015

ICONTEC ha definido como estrategia el desarrollo de una línea de servicios enfocados a ayudar a las empresas que pongan en marcha iniciativas relacionadas con el desarrollo sostenible. La razón de ser de dichos servicios es la de verificar o certificar esas iniciativas o buenas prácticas e integrar no sólo cambio climático, sino todo el concepto de sostenibilidad.

Por lo anterior, se creó el "Sello de Sostenibilidad", que evalúa a las empresas, tanto de forma documental como en auditoría de campo, en los tres enfoques del desarrollo sostenible. Al final se certifica el resultado de esta evaluación en tres categorías: Origen, Evolución y Esencia.

Así mismo, el área de Desarrollo Sostenible se ha consolidado a través de la prestación de servicios en el campo del turismo sostenible, por medio del "Sello Ambiental Colombiano", y la revisión de reportes bajo la metodología GRI. Nuestra proyección para 2016 incluye desarrollar nuevos servicios, como huella hídrica.



ICONTEC acompañará al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y a Bancoldex en el lanzamiento de su línea de crédito enfocada a la eficiencia energética, y que pretende otorgar recursos a proyectos que busquen una mejor utilización del recurso energético, a través de la implementación de mejores tecnologías. ICONTEC realizará la evaluación de la viabilidad de estos proyectos y verificará su adecuada implementación en el corto plazo.

# CERTIFICACIÓN PRODUCTO

El servicio de certificación de producto, procesos y servicios, en el año 2014, estuvo delimitado por la transición de las nuevas normas de acreditación ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067. Este hecho dio lugar al ajuste necesario del servicio para la implementación y demostración de las nuevas disposiciones contenidas en estas normas. Los cambios fueron evaluados por los acreditadores ANSI, ONAC e INN; y los resultados fueron favorables ya que se renovó y mantuvo la acreditación bajo los nuevos referenciales.

Por otro lado, se diseñó el nuevo esquema de certificación tipo 4, enfocado a la prestación de servicios de certificación a compañías que no cuenten con un sistema de gestión de calidad certificado, bajo la Norma ISO 9001, que también busca ser una alternativa para demostrar el cumplimiento del Reglamento de Instalaciones Eléctricas, RETIE. De la misma forma, se rediseñaron las marcas de conformidad de Sello de calidad ICONTEC y Sello ICONTEC con Reglamento Técnico, con la finalidad de ofrecer una opción a las compañías que comercializan productos, pues la marca de conformidad del Sello Anual ya no hace parte de nuestro portafolio de servicios.



## Resultados certificación de producto, procesos y servicios 2014

En el año pasado se registró un crecimiento de 8% en los certificados vigentes para los esquemas de certificación de Sello de Calidad y Sello con Reglamento Técnico, de acuerdo con los resultados de la Tabla 1. Este crecimiento obedeció, principalmente, al otorgamiento de certificados bajo reglamentos técnicos nacionales (RETIE versión 2013, Decreto 1513 de 2012 para barras corrugadas; Resolución 4983 de 2011 para sistemas de frenos, y Resolución 0481 de 2009 para llantas neumáticas, entre otras), así como certificados para productos con destino a Ecuador, teniendo en cuenta la amplia expedición de Reglamentos Técnicos Ecuatorianos en el transcurso del año 2014.

En la certificación de procesos se tuvo una disminución del 10% debido a la no renovación de los certificados que fueron otorgados durante el año 2013 para los procesos de reencauche de llantas neumáticas.

Con respecto a la certificación de servicios, el incremento obtenido en el año 2014 obedece al crecimiento registrado de los certificados de programas de formación para el trabajo. La disminución en la certificación de calidad turística obedece a la cancelación de certificados vencidos no renovados.

Los resultados en términos de ingresos, en el año 2014, de los servicios de certificación de producto, en marcas de conformidad permanente fue satisfactorio, si se tiene en cuenta que el presupuesto de ingresos logró un 111%, debido fundamentalmente al aumento en las solicitudes de certificación para demostrar el cumplimiento de reglamentos técnicos ecuatorianos y colombianos.

Tabla 1. Número de certificados activos por esquema de certificación  
**CERTIFICADOS ICONTEC PRODUCTO**

Esquema	A 31 de mayo de 2015	A 31 de diciembre de 2014	A 31 de diciembre de 2013	A 31 de diciembre de 2012	A 31 de diciembre de 2011
Sello de Calidad	1004	1069	990	847	835
Certificación de procesos	488	486	538	268	228
Calidad turística	324	371	456	458	383
Certificación de servicios	363	344	85	13	13
Sello Ambiental Colombiano	34	38	24	24	12
<b>TOTAL</b>	<b>2213</b>	<b>2308</b>	<b>2093</b>	<b>1610</b>	<b>1471</b>

Para el servicio de certificación de lotes y muestras, como se registra en la Tabla 2, se presentó un decrecimiento en el número de certificados, porque ya no se prestan los servicios de certificación de rotulado y etiquetado de textiles; la razón es que esta clase de certificaciones debían ser, a partir de febrero de 2014, emitidas en el país de destino; es decir, Ecuador; por lo tanto, era indispensable contar con la acreditación del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE). Sin embargo, el presupuesto de ingresos tuvo un crecimiento cercano al 32% para el año 2014, debido a la prestación de servicios de certificación de producto por la exigencia del certificado de conformidad para demostrar el cumplimiento de los reglamentos técnicos expedidos por parte de aquel país. neumáticas.

<b>TABLA 2. CERTIFICADOS DE LOTES Y MUESTRAS</b>			
<b>Servicio</b>	<b>A 31 de diciembre de 2013</b>	<b>A 31 de diciembre de 2014</b>	<b>A 31 de mayo de 2015</b>
Certificados de lotes y muestras	1 917	1 159	310
Facturación (en millones de pesos) incluyendo sedes nacionales e internacionales	1.531	1.920	708



# CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN

Para sistemas de gestión, durante el año 2014 se agregaron nuevos esquemas de certificación a nuestro portafolio de servicios, como es el caso de ISO 50001, y la Norma ISO/IEC 20000-1.

Con el fin de brindar confianza a nuestros clientes y a la sociedad, cumplimos con los requisitos de acreditación en ISO/IEC TS 17021-2 de competencia del personal, en la certificación de sistemas de gestión ambiental con la Norma ISO

14001, y con los de la Norma ISO/IEC TS 17021-3 para la certificación de sistemas de gestión de calidad.

Hemos conservado el reconocimiento de nuestros certificados de sistema de gestión en la red internacional de IQNet.



Respondimos las inquietudes de sectores económicos que requieren servicios con valor agregado, que se apoyan en resultados de la certificación del sistema de gestión y lo evalúan con una perspectiva de mejora continua o con énfasis en aspectos específicos de la gestión. Entre ellos se pueden mencionar la Evaluación Norsok-006, para el sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud ocupacional de contratistas del sector petrolero y del gas.

Durante el año 2014, el servicio de certificación de sistema de gestión incrementó el número de días prestados en auditoría, en más de un 12,1%, para un total de 22.200 días.

Al analizar los resultados de la figura 1, se evidencia que el número de certificados de ISO 9001 entre el año 2013 y el año 2014, disminuyó principalmente por la cancelación o retiro de certificados, por la expiración de algunos cuyos titulares no se presentaron a la renovación y, por la unificación de certificados otorgados a la misma empresa con diferentes alcances.



Figura 1. Comportamiento del número de certificados de ISO 9001.



En la figura 2 se puede apreciar un incremento en la cantidad de certificados de ISO 14001 y OHSAS 18001 entregados. Esto se ocurrió por un mayor interés por parte de las empresas, en la implementación de certificaciones asociadas a la gestión ambiental, la salud ocupacional y la seguridad industrial.

Figura 2. Comportamiento del número de certificados de otros esquemas.



# ACREDITACIÓN EN SALUD



En el segundo semestre de 2014 y el primero de 2015 el servicio de acreditación en salud de ICONTEC diseñó e implementó las modificaciones a los requisitos de entrada y ajustó las herramientas evaluativas del sistema de acreditación en salud acorde con el nuevo marco normativo del sistema, en especial el Decreto 903 y la Resolución 2082 de 2014, los cambios normativos en la habilitación y demás requisitos legales, así como la versión tres del manual para la acreditación en salud, que cuenta con 158 estándares y con un enfoque de mayor detalle en diferentes temas técnicos, entre otros en materia de seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión de la tecnología, gestión del riesgo, atención centrada en el usuario y su familia, mejoramiento continuo y transformación cultural de largo plazo.

Uno de los avances más importantes en esta nueva versión de la acreditación en salud es el enfoque del mejoramiento continuo de la calidad, acorde con la noción de valor agregado a las evaluaciones, en lo que nos hemos comprometido desde hace una década. En este nuevo esquema se propone afianzar el desarrollo de los grupos primarios de mejoramiento, los grupos de autoevaluación y el grupo de mejoramiento sistémico, tres instancias claramente definidas para que las instituciones de salud puedan generar procesos de transformación cultural de largo plazo, comprometiendo en el despliegue de los estándares a la mayor cantidad posible de trabajadores, en un esquema interdisciplinario de trabajo en equipo y a la vez en la definición de mecanismos más precisos de articulación de las diferentes herramientas disponibles para el mejoramiento. Esta propuesta de organización del mejoramiento es clave a la hora de obtener resultados de largo plazo, evitar retrocesos en las instituciones por cambios en personal directivo o líderes de calidad y es vital para establecer una verdadera cultura de mejoramiento continuo. La propuesta se suma a los demás aportes que la acreditación en salud ha realizado a las instituciones en los últimos años, entre otros, la atención basada en principios y valores claros y en enunciados políticos concretos, por ejemplo la política de seguridad y la política de humanización, la necesidad de desarrollar un verdadero sistema de gestión clínica, la evaluación de desenlaces, la gestión integral del riesgo, la promoción y la prevención, la atención interdisciplinaria, el análisis en equipo de casos complejos, el desarrollo de capacidad de respuesta inmediata, la atención centrada en el usuario y la familia, la apertura a la comparación interna y externa, la cultura de medición y la transparencia a la hora de reconocer los problemas, entre muchos otros cambios culturales.

Otro avance importante es la definición más precisa de requerimientos en materia de indicadores de estructura, proceso y resultados y de sus tendencias para un periodo de cuatro años en concordancia con el ciclo de la ruta crítica. Estos nuevos requerimientos constituyen un avance en las exigencias evaluativas, un reto de consolidación de información para las instituciones acreditadas o en proceso y un avance en la línea de evaluar la complejidad de la atención prestada, construir indicadores de monitoreo de largo plazo del sistema y establecer líneas de base de cumplimiento. Los avances de las instituciones acreditadas en el uso de herramientas de agrupación diagnóstica y de uso de sistemas de información para historia clínica electrónica y para generar en línea información clínica y administrativa de los pacientes que atienden, constituyen aportes claves de las instituciones acreditadas al desarrollo de buenas prácticas para el sector.



Resulta evidente que el sistema de acreditación en salud ha tenido en el último año un avance clave, el salto gradual y ordenado hacia un nuevo modelo evaluativo; a las pruebas piloto que se realizaron en el año 2013, se suma un logro significativo de las instituciones y del propio ICONTEC: 18 de las 32 instituciones acreditadas a la fecha han logrado hacerlo con el nuevo modelo.

Todos estos cambios han sido posibles gracias al fuerte respaldo de la Junta de acreditación en salud que con sus lineamientos filosóficos, un ejercicio basado en principios y valores y su aporte estratégico, técnico y humano ha logrado consolidar la acreditación en salud como una herramienta evaluativa de alto nivel y sobretodo neutral, independiente y autónoma.

En lo que hace a la relación con partes interesadas, hemos logrado fortalecer los vínculos con la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas, para impulsar la acreditación de instituciones asociadas y realizar evaluaciones en el premio "galardón hospital seguro"; fortalecimos la alianza con SCARE; Fortalecimos los vínculos técnicos con INVIMA para la evaluación de fármaco, tecno, hemo y reactivo vigilancia; nos

acercamos al IETS para la evaluación de guías de manejo clínico, formamos ahora parte del Comité Ejecutivo del Clúster de salud de la Cámara de Comercio de Bogotá; hemos adelantado conversaciones con ASCOFAME en relación con la acreditación de hospitales universitarios y con ACEMI en relación con las posibilidades de desarrollar esquemas de evaluación de calidad superior para EPS.

Finalmente, la realización de los foros "ICONTEC Salud" en diferentes regiones del país, constituyó un aporte clave al sector en la política de difusión de experiencias de las instituciones acreditadas. La temática del año 2014 relacionada con la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, resultó de especial importancia en términos de responsabilidad social, pues se presentó al país la experiencia en el cuidado de la salud, un tema que trasciende la asistencia cuando nos enfermamos y que indaga sobre la responsabilidad a la hora de prevenir la enfermedad, un aporte de evidente importancia en un sistema de salud excesivamente centrado en lo curativo.



# GESTIÓN ECONÓMICA

ICONTEC Internacional, por ser una entidad sin ánimo de lucro, cuenta con indicadores de capacidad financiera y organizacional menores que otras organizaciones, pues no tiene accionistas y su función social surte efectos más trascendentes a nivel humano y cultural que los que pueden caracterizar a una empresa de naturaleza estrictamente comercial.



*A continuación presentamos los estados financieros correspondientes al año 2014.*

## INFORME DEL REVISOR FISCAL

Bogotá, 27 de febrero de 2015

A los señores afiliados del  
**INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION - ICONTEC**

1. He auditado los balances generales del INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC al 31 de diciembre de 2014 y 2013 y los correspondientes estados de ingresos y egresos, de cambios en el fondo social, de cambios en la situación financiera y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y el resumen de las principales políticas contables indicadas en la nota 2 y otras notas explicativas.
2. La administración es responsable por la correcta preparación y presentación de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para que estos estados financieros estén libres de errores de importancia relativa debido a fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.
3. Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en mis auditorías. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones de revisoría fiscal y llevé a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que planee y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable de si los estados financieros están libres de errores de importancia relativa.
4. Una auditoría de estados financieros comprende, entre otras cosas, realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los valores y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de errores de importancia relativa en los estados financieros. En la evaluación de esos riesgos, el revisor fiscal considera el control interno relevante de la entidad para la preparación y razonable presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y de las estimaciones contables realizadas por la administración de la entidad, así como evaluar la presentación de los estados financieros en conjunto. Considero que la evidencia de auditoría que obtuve proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso más adelante.
5. En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mí, que fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC al 31 de diciembre de 2014 y 2013 y los resultados de sus operaciones, los cambios en el fondo social, los cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, los cuales fueron aplicados de manera uniforme.



6. En mi informe de fecha 3 de marzo de 2014 describí en el párrafo de énfasis, que el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación- ICONTEC debería 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. Es preciso mencionar que en el año 2014 se observó como acciones de mejora la contratación de una firma externa para ejercer la función de auditoría interna, el desarrollo de mapas de riesgo y la mejora en algunos controles y procesos, no obstante el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación- ICONTEC debe continuar fortaleciendo procesos como facturación, cartera, programación de servicios y operaciones con vinculados económicos. 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, tal como lo he informado a la administración en varias reuniones y a través de mis comunicaciones.
7. Con base en el resultado de mis pruebas, conceptúo que durante los años 2014 y 2013:
- 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 del Instituto 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 el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
  - 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. El Instituto no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.



**JORGE E. CASTELBLANCO A**  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 32.590-T  
Miembro de **CROWE HORWATH CO S.A.**

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION - "ICONTEC"

BALANCES GENERALES


(Expresados en miles de pesos Colombianos)

	NOTAS	Sete al	
		31 de Diciembre de 2014	31 de Diciembre de 2013
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Disponible	4	4.073.302	1.071.653
Inversiones	5	40.818	1.825
Deudores	6	11.103.775	10.687.658
Inventarios		306.808	223.997
Activo disponible para la venta	8	0	2.457.978
Gastos pagados por anticipado	7	413.548	635.621
Cargos diferidos	7	139.554	713.759
<b>Total Activo Corriente</b>		<b>16.077.805</b>	<b>15.792.492</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Inversiones Permanentes	9	1.760.382	1.434.707
Propiedad, planta y equipo	8	16.336.283	16.491.997
Cargos diferidos	7	114.179	82.871
<b>Total Activo no Corriente</b>		<b>18.210.843</b>	<b>18.009.575</b>
Valorizaciones	9	24.373.295	24.881.274
<b>Total Activo</b>		<b>58.661.943</b>	<b>58.683.341</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Obligaciones Financieras	10	1.118.930	1.850.000
Proveedores	11	84.261	2.196.635
Cuentas por pagar	12	5.048.513	112.637
Impuestos, gravámenes y tasas	13	2.020.148	1.844.322
Obligaciones laborales	14	1.547.267	1.476.504
Pasivos estimados y provisiones	15	824.099	1.024.636
Ingresos recibidos por anticipado	16	596.438	583.898
Otros pasivos	17	299.372	1.492.589
<b>Total Pasivo Corriente</b>		<b>11.638.982</b>	<b>10.550.623</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Obligaciones Financieras	10	2.092.550	3.385.743
Ingresos recibidos por anticipado	16	461.973	435.874
<b>Total No Corriente</b>		<b>2.554.523</b>	<b>3.821.617</b>
<b>Total Pasivo</b>		<b>14.193.505</b>	<b>14.372.240</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
<b>FONDO SOCIAL</b>			
Reservas Permanentes		16.484.766	15.819.879
Revalorización del patrimonio		2.941.660	2.941.860
Excedentes o beneficios del Ejercicio		668.516	654.887
Superavit por Valorización		24.373.295	24.881.275
<b>Total Patrimonio</b>		<b>44.468.437</b>	<b>44.307.901</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>		<b>58.661.942</b>	<b>58.683.341</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			
	19	8.704.175	8.800.354

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

  
 RICARDO TOBO GONZÁLEZ  
 Representante Legal

  
 FERNANDO CARO ROSA  
 Contador T.P. 63.425-T

  
 JORGE E. CASTIBLANCO AVILA  
 Contador T.P. 32.590-T  
 Miembro de CROWE HORWATH CO S.A.  
 (Ver en informe adjunto)



**INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION - "ICONTEC"**  
**ESTADOS DE RESULTADOS**  
 (Expresado en miles de pesos Colombianos)

	Notas	Saldo al	
		31 de diciembre de 2014	31 de diciembre de 2013
Ingresos Operacionales	20	55,684,101	52,085,166
Costos de ventas	21	(57,285,306)	(52,079,199)
<b>Excedentes Operacionales</b>		<u>(1,621,205)</u>	<u>5,967</u>
Ingresos y Gastos no operacionales			
Ingresos	22	3,649,212	2,377,600
Gastos	23	(1,238,580)	(1,584,260)
<b>Neto Ingresos y Gastos no Operacionales</b>		<u>2,410,632</u>	<u>793,340</u>
<b>Excedente de Ingresos antes de Impuestos</b>		<u>789,426</u>	<u>799,307</u>
Impuesto de renta y complementarios	24	(120,911)	(134,420)
<b>Resultado del ejercicio</b>		<u><u>668,515</u></u>	<u><u>664,887</u></u>

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

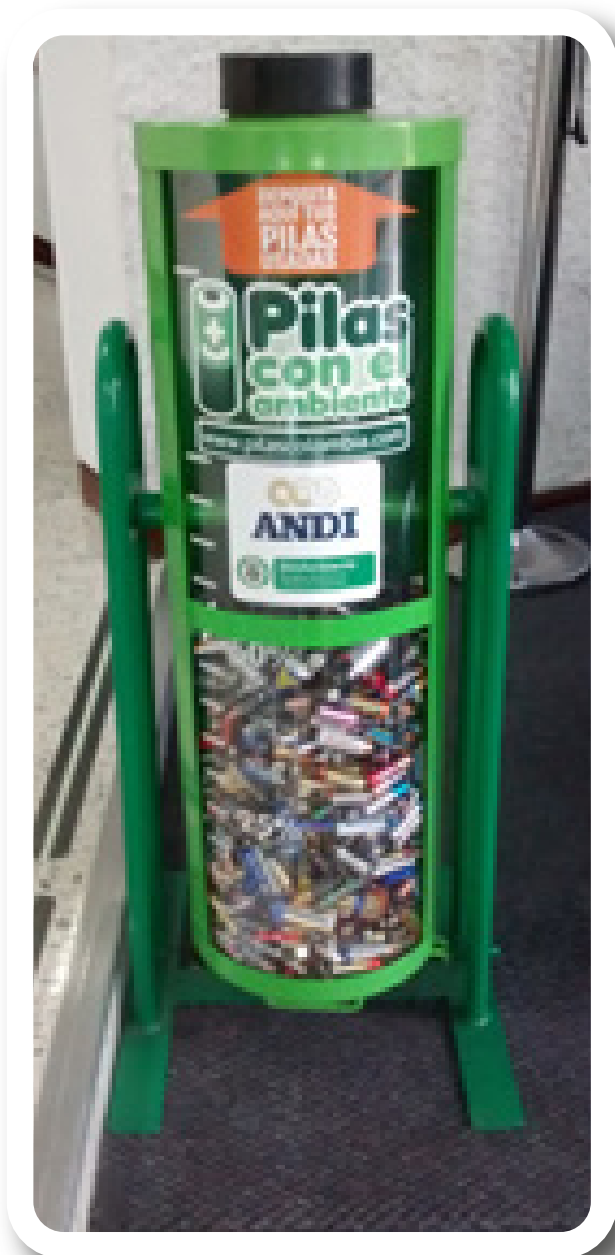
  
 JORGE E. CASTELLBLANCO AMILA  
 Revisor Fiscal T.P. 32593-T  
 Miembro de CROME HORWATH CO S.A.  
 (Ver en ítem adjunto)



# GESTIÓN AMBIENTAL



# Pilas con el medio ambiente!



Dejamos en manos de los expertos la disposición final de las pilas que en ICONTEC recolectamos entre todos, teniendo siempre en mente la contribución con el cuidado del medio ambiente. En esta oportunidad, entregamos tres contenedores de pilas, los cuales, aproximadamente suman 100 kilogramos.

## USO DE PAPEL

Para este año seguimos con la disminución de compra de papel en un 79%, debido a la implementación del proyecto de las impresoras multifuncionales.

## DESECHOS DE PAPEL Y CARTÓN

Icontec contribuye de manera social con la fundación FUSEI por medio de los recursos generados a partir de la recolección de papel -cartón demostrando así nuestro compromiso con el medio ambiente.

## USO DE AGUA Y ENERGÍA

El consumo de agua y energía en ICONTEC, para este periodo de estudio, tuvo una disminución aproximada del 60%, debido a la instalación de nuevos dispositivos ahorradores en algunas de nuestras sedes. A continuación se presenta un cuadro comparativo al respecto:

### ENERGÍA (KWh)

REGIONAL / AÑO	2013	2014
Centro y Suroriente	329420	60632
Occidente	45511	14125
Antioquia	56368	18900
Caribe	260170	84480
Oriente	90980	34360

### AGUA (m3)

REGIONAL / AÑO	2013	2014
Centro y Suroriente	1706	622
Suroccidente	235	44
Antioquia	199	60
Caribe	544	168
Oriente	382	138

Al culminar el X Foro Internacional de la Calidad que ICONTEC realiza cada dos años en Cartagena, se llevó a cabo el ejercicio de la compensación ambiental de CO2



Número de certificado: CDC-cvs-0006

**ECOLOGIC S.A.S. Certifica que:**

ICONTEC para el  
FORO CARTAGENA 2014.

Ha compensado la emisión de

160. tCO<sub>2</sub>

Correspondientes al programa de compensación forestal:

**Proyecto Forestal CO2CERO**  
administrado por ECOLOGIC S.A.S.  
y certificado por ICONTEC para Manejo Sostenible De Bosques

Proyecto agroforestal de valor compartido ubicado en la Orinoquía Colombiana con el apoyo de ASORUBIALES.

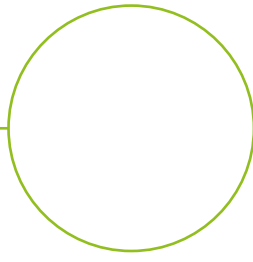
**CO<sub>2</sub>CERO**®

Fecha de vencimiento: 20.05.2017

07/11/2014  
Fecha

  
Director General

CO2CERO® y VERDE DE VERDAD® son marcas de Ecologic S.A.S.  
Ecologic S.A.S. Dir. X 45A # 2048-16. Bogotá, Colombia. Tel. +57(1)6047279; www.co2cero.co



# GESTIÓN SOCIAL



## DESARROLLO HUMANO LABORALMENTE RESPONSABLES

Nuestra filosofía destaca el valor de nuestra gente y la búsqueda permanente de su desarrollo profesional y personal.

Todas las acciones que emprendemos en beneficio del talento humano buscan que, a través del desarrollo integral, nuestros colaboradores avancen en sus competencias, crezcan a nivel profesional y se identifiquen con los principios y valores de nuestra organización. De igual forma, el objetivo es que mantengan el sentido de pertenencia y trasciendan no sólo en su rol laboral sino como parte fundamental de su familia y de la comunidad. Consideramos que cumplir con este objetivo le dará a ICONTEC un mayor liderazgo en el mercado y productividad.



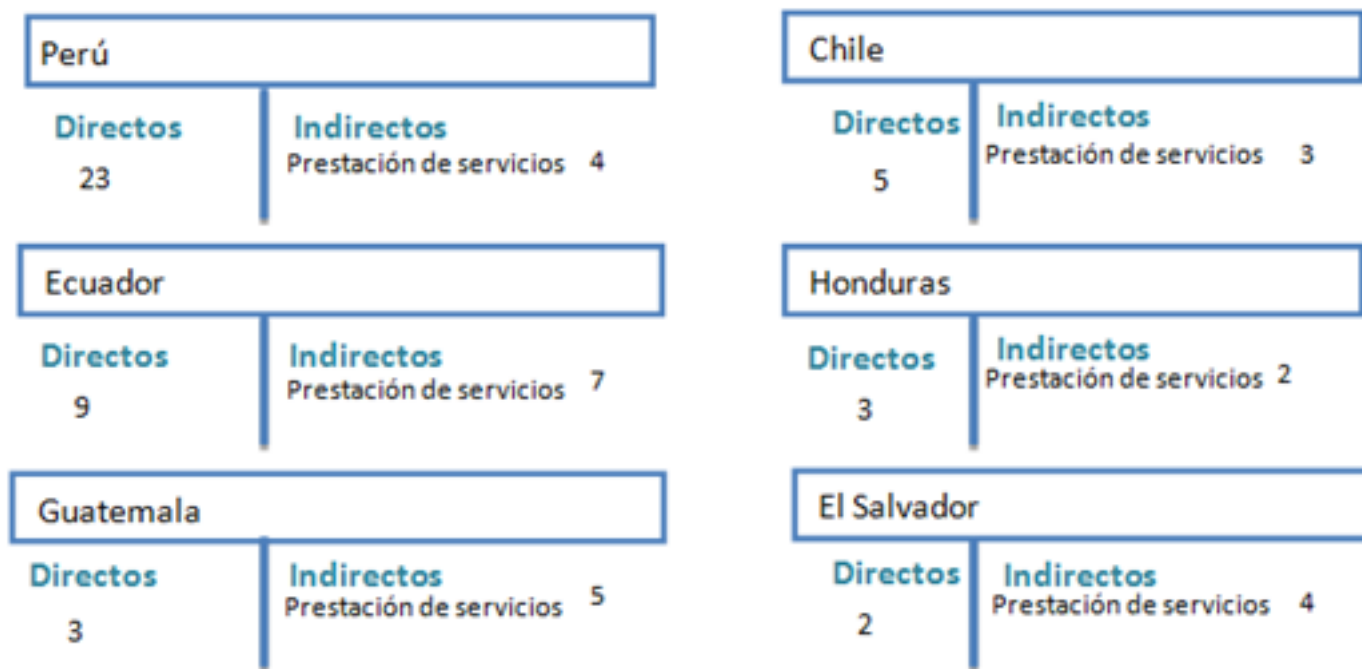
La planta de colaboradores de ICONTEC Internacional, con corte a mayo de 2015 está compuesta por 447 personas con contrato directo y 427 con contrato indirecto, distribuidas en Colombia de la siguiente manera:

### INDICADORES GENERALES DESARROLLO HUMANO

La planta de colaboradores de Icontec está distribuida de la siguiente manera (información con corte de abril 2015).

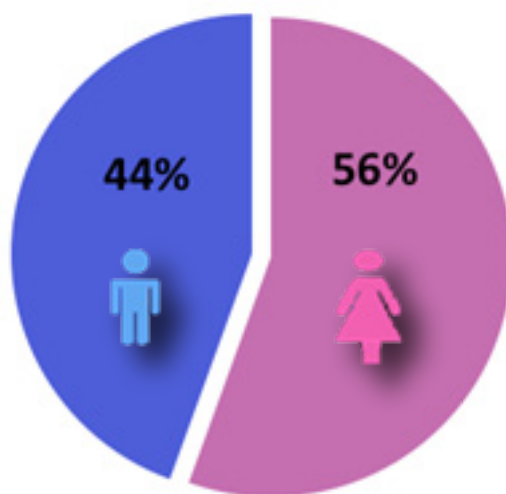
Regional Centro y sur Oriente		Unidad Central	
Directos	Indirectos	Directos	Indirectos
67	Prestación de servicios 188 Empresa Temporal 13	176	Prestación de servicios Empresa Temporal 4
Regional Sur Occidente		Regional Antioquia	
Directos	Indirectos	Directos	Indirectos
41	Prestación de servicios 44 Empresa Temporal 2	50	Prestación de servicios 74 Empresa Temporal 2
Regional Oriente		Regional Caribe	
Directos	Indirectos	Directos	Indirectos
33	Prestación de servicios 30 Empresa Temporal 1	35	Prestación de servicios 41 Empresa Temporal 3

A nivel internacional la distribución es la siguiente:



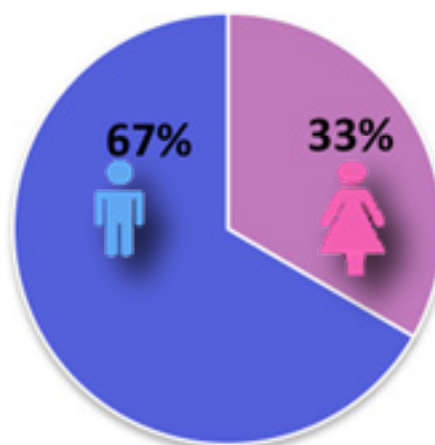
Actualmente, nuestro índice promedio de estabilidad laboral es de seis años, y la edad promedio es de 37 años.

Teniendo en cuenta nuestros 423 colaboradores en el país, la participación por género se encuentra conformada de la siguiente manera:

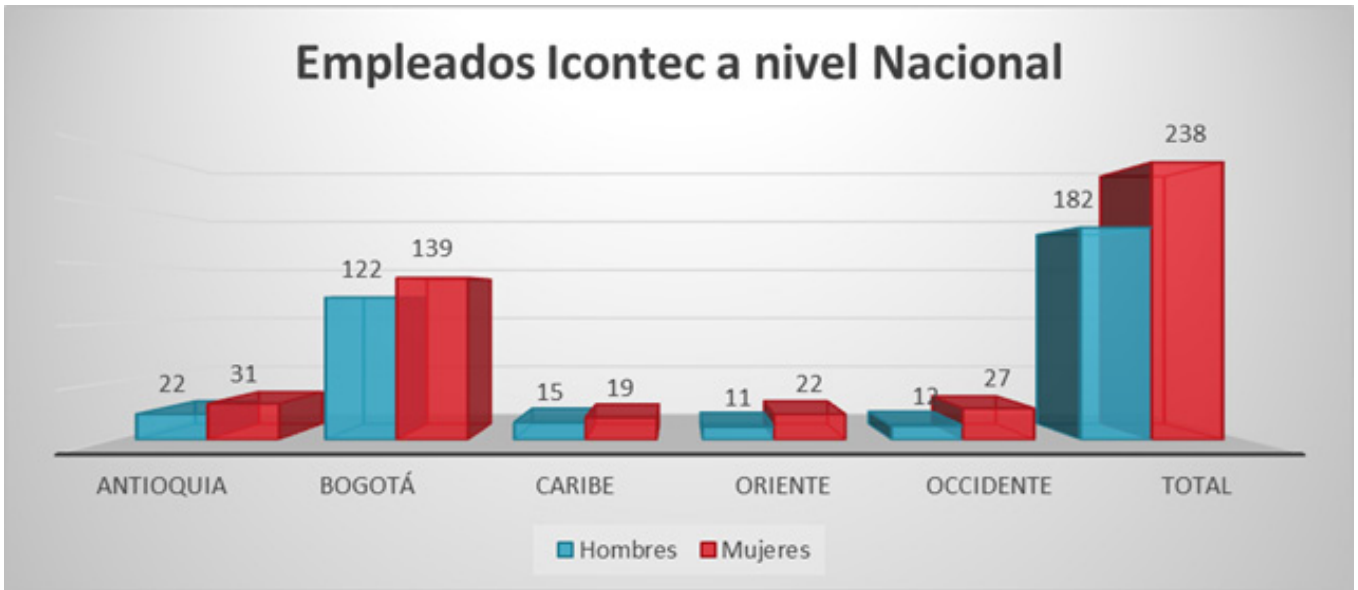


Señalamos que en ningún caso se presenta discriminación de género en asignaciones salariales, ni en las oportunidades de ascenso.

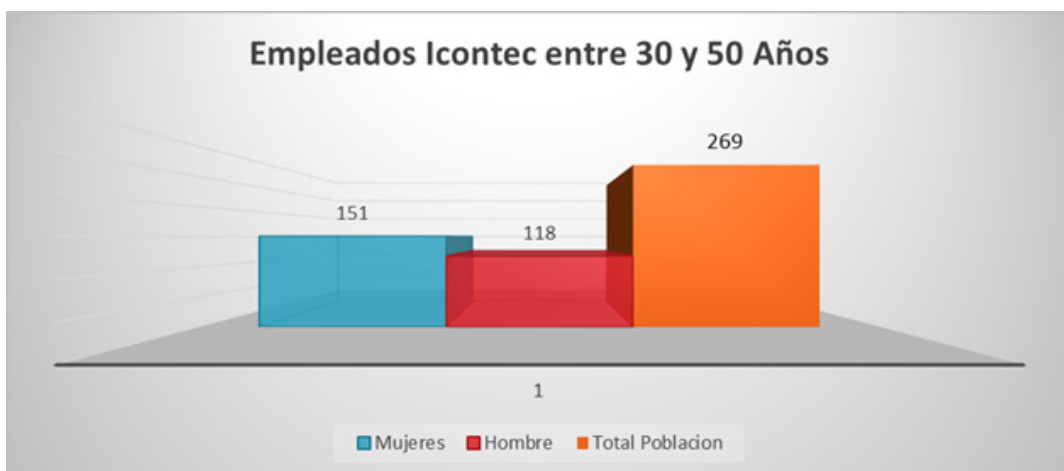
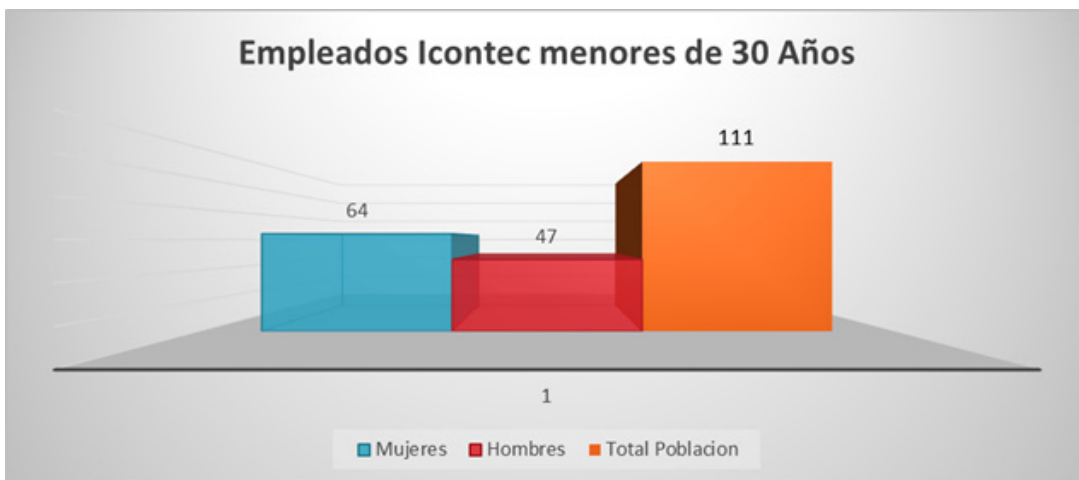
A continuación se presenta la participación por género dentro del equipo directivo.



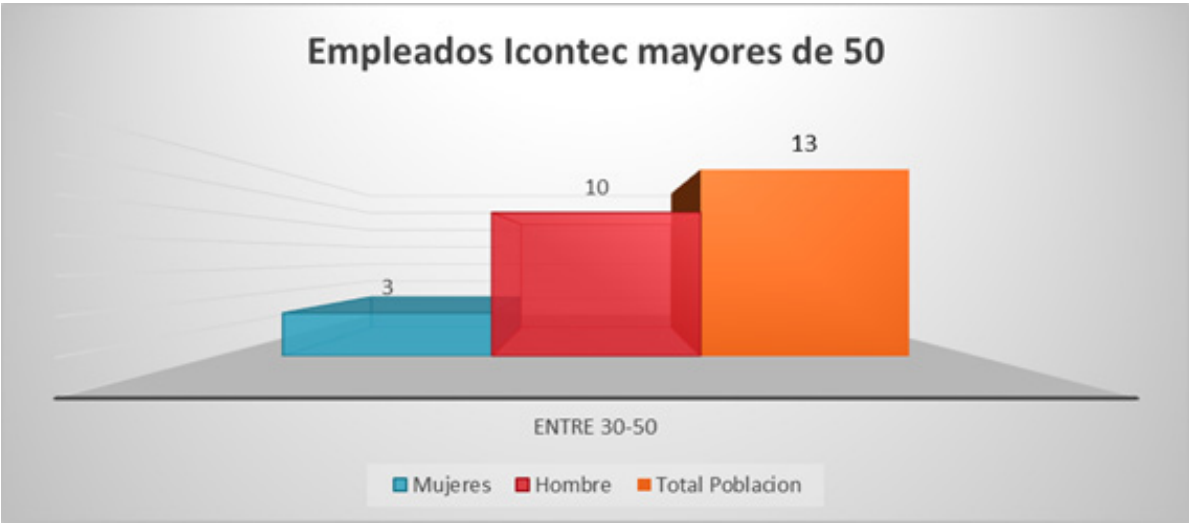
## Discriminación por género a nivel nacional



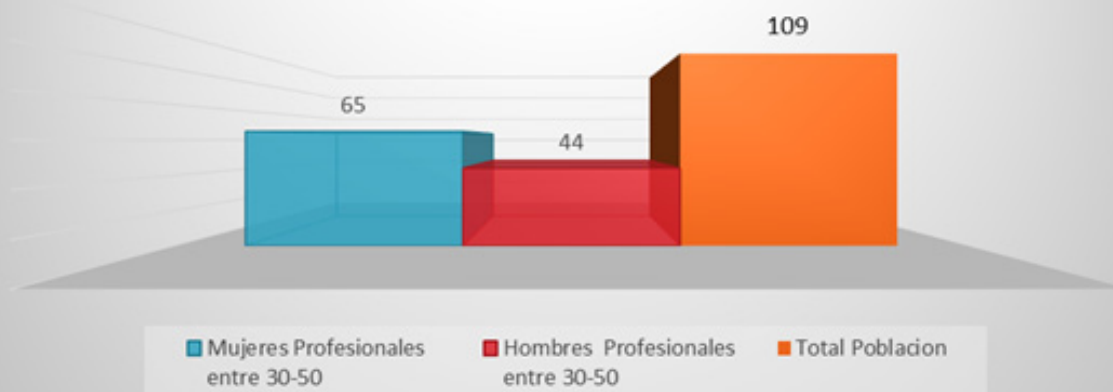
## Distribución por rango de edad



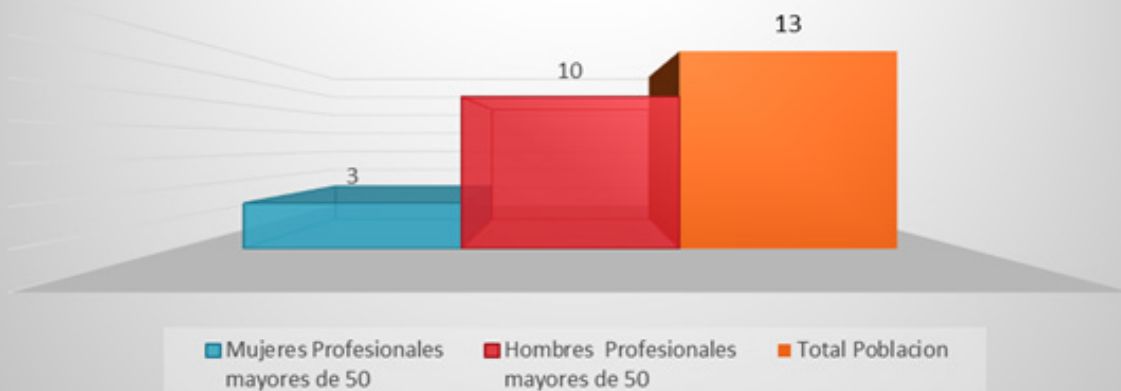




### Empleados Icontec profesionales entre 30 y 50



### Empleados Icontec profesionales mayores de 50



Nuestro proceso inicia con la consecución del talento humano, a través de un proceso de selección en el cual se valida que los candidatos cuenten con las competencias requeridas. Lo que buscamos en toda persona que labora en nuestra organización es liderazgo, trabajo en equipo, orientación al logro y orientación al cliente. Además, se profundiza en la identificación con la naturaleza de nuestro trabajo, la misión, los principios y valores que nos rigen.

Entre el 01 de enero y 31 de diciembre de 2014 y 01 de enero a 31 de mayo de 2015 se realizaron los siguientes procesos de selección:

Procesos	2014 (Enero - diciembre)	2015 (Enero mayo)
Internos	145	84
Externos*	209	58
TOTAL	354	142

\*Tabla de externos por UEN

Externos	2014	2015
Educación	29	9
Sistema	102	25
Producto	10	2
Inspección	68	22

Siendo consecuentes con la importancia de impulsar el desarrollo profesional, se presentaron los siguientes ascensos y traslados de personal interno:

ICONTEC	2013	2014	2015
Ascensos	14	21	4
Traslados	8	9	3

\* De enero a mayo

También tenemos nuestros colaboradores que disfrutan del beneficio de los permisos paternales

AÑO	ACTIVOS	RETIRADOS	TOTAL DE BENEFICIADOS
2014			
MATERNIDAD			
Femenino	2	3	5
PATERNIDAD			
Masculino	9	1	10

AÑO	ACTIVOS	RETIRADOS	TOTAL DE BENEFICIADOS
2015			
MATERNIDAD			
Femenino	2	0	2
PATERNIDAD			
Masculino	3	0	3

## Por la calidad de vida de nuestra gente

Más allá de la asignación salarial, ICONTEC Internacional busca, de manera permanente, mejorar las condiciones de vida del colaborador y su grupo familiar, estructurando planes de beneficios en torno a reconocimientos económicos extralegales, espacios para compartir, vida saludable, auxilios académicos, créditos con cómodas cuotas de interés, seguros de vida y exequial, entre otros. En cifras, los beneficios estuvieron representados en los siguientes montos:

Tabla de beneficios Colombia			
Beneficio	Personas	Valor total	Observación
Plan exequial	466	\$ 17'176.300	Mayo 31 - 2015
Auxilio plan adicional de salud	199	\$ 48'059.362	Mayo 31 - 2015
Seguro de vida	419	\$ 52'686.646	Mayo 31 - 2015
Auxilio tarjeta Bancolombia	407	\$ 3'420.630	Mayo 31 - 2015
Auxilio de alimentación	117	\$ 48'838.678	Mayo 31 - 2015
Ahorro especial	202	\$ 36'554.500	Mayo 31 - 2015
Bono de cumpleaños	225	\$ 18'000.000	Mayo 31 - 2015
Bonificación extralegal semestral	22	\$ 11'680.815	Mayo 31 - 2015
Prima de vacaciones	31	\$ 20'304.382	Mayo 31 - 2015
Prima de productividad	331	\$ 192'818.863	Mayo 31 - 2015
Auxilio de deportes	40	\$ 7'904.400	Mayo 31 - 2015
Auxilio de idiomas	12	\$ 3'837.275	Mayo 31 - 2015
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 461'281.851</b>	

Los créditos otorgados se distribuyeron de la siguiente manera:

Línea de Crédito ICONTEC 2014	
Crédito	Valor
Libre inversión	476'800.000
Vivienda	4'551.354
Línea FRF	19'000.000
	<b>509'769.331</b>
Línea de Crédito ICONTEC2015	
Crédito	Valor
Libre inversión	69'800.000
Educación	14'500.000
Línea FRF	15'000.000
	<b>99'300.000</b>



## Escuela de liderazgo

Para contribuir con una cultura de alto desempeño, ejemplo y sentido humano, realizamos un trabajo permanente con los 31 directores y jefes, a través de un programa que resalta las cualidades personales que garanticen el estilo de liderazgo corporativo, basado en el respeto, la participación y el interés genuino por el ser, en cada uno de sus coequiperos.

Así mismo, estamos desarrollando una Especialización en Habilidades Directivas con una escuela de negocios, que proporciona herramientas técnicas y académicas.

El grupo de jefes está participando de un coaching personalizado en el cual, con ayuda de profesionales especializados y de su Jefe inmediato, identifican las fortalezas y las áreas de mejora para emprender el correspondiente plan de desarrollo.

De cara al futuro, hemos seleccionado a un grupo de 18 personas que participan de un programa de crecimiento estratégico, con el fin de fortalecer y reconocer su talento. Está conformado por colaboradores de diferentes áreas y niveles de la organización.

# Formación

Nuestros programas de formación son integrales, buscan mejorar y mantener las competencias técnicas y poseen un gran componente humano, con el fin de fortalecer al SER que hay en cada colaborador. Por este motivo, desde la vinculación, los acompañamos en el proceso de adaptación a la cultura organizacional, mediante la inducción corporativa. De igual manera, a nuestros nuevos colaboradores y a aquellos que han ascendido a un cargo de mayor responsabilidad o que cambian de rol dentro de nuestra organización, les brindamos entrenamiento específico.

También contamos con un plan anual de capacitación que denominamos Mejorando... ando, el cual es construido con base en las necesidades específicas de cada negocio. El objetivo fundamental es generar valor agregado en todos nuestros servicios y alinear cada acción formativa con la planeación estratégica.

En nuestros programas de formación también se incluyen, de manera muy especial, temas blandos como taller emergencia del sentido, proyecto de vida, taller de manejo de la presión, negociación, servicio al cliente, taller de los sentidos, entre otros. En cuanto a temas técnicos: actualización en los cambios de las normas ISO 9001 e ISO 14001, tecnología en las aulas, entre otros. En el año 2014 y a 31 de mayo de 2015 hemos invertido en capacitación para todos los colaboradores una suma de \$311'773.000 alcanzando un total de 49.798 horas por cada persona que recibe formación .

También les ofrecemos a nuestros colaboradores plan de auxilios académicos. Por ejemplo, en estudios de inglés hemos beneficiado, durante el año 2014 y lo corrido del año 2015, a 17 colaboradores, con una inversión de \$12'940.000 y entregamos \$58'437.000 para auxilios en estudios de especialización y maestría, con los que hemos beneficiado a otros 17 colaboradores durante el año 2014 y de enero a mayo del 2015.



# Especializaciones

Género	Cantidad	Cargo	Regional	Año
Masculino	6	Técnico de laboratorio (1)	Bogotá (1)	2015
Femenino		Profesional contabilidad (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional de hidrocarburos (2)	Bogotá (2)	
Masculino		Coordinador programación (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Ejecutivo cuenta (1)	Armenia(1)	
Femenino		Profesional de desarrollo humano (1)	Bogotá (1)	
Masculino	Profesional de educación (1)	Cali (1)		
Femenino	Ejecutivo cuenta(1)	Cali (1)		

\*Los datos reportados en 2015 corresponden al periodo enero – mayo.

# Maestrías

Género	Cantidad	Cargo	Regional	Año
Masculino	3	Profesional de educación(1)	Bogotá (1)	2015
Masculino		Profesional de gestión prestación del servicio de educación(1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional de calificación y mantenimiento de la competencia(1)	Bogotá (1)	
Femenino	5	Traductora (1)	Bogotá (1)	2014
Masculino		Profesional de educación (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Profesional jurídica (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Profesional de desarrollo sostenible(1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional líder del servicio de educación sector salud (1)	Bogotá (1)	

\*Los datos reportados en 2015 corresponden al periodo entre enero y mayo.

# Bienestar laboral

El bienestar de los colaboradores es parte fundamental de la estrategia organizacional. Anualmente estructuramos el plan de bienestar que incluye actividades sociales, deportivas, culturales, recreativas y lúdicas, que permiten la integración entre la organización, los colaboradores y sus familias.

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

También, en el marco del Día Mundial de la Normalización, reconocemos a las personas por sus años de servicio en nuestra organización. En 2014, implementamos el reconocimiento a un valor corporativo. El primer valor que se tomó en cuenta fue el servicio, premiando públicamente a cinco personas, a nivel nacional, quienes fueron seleccionadas por votación por sus propios compañeros. De la misma forma, quisimos dar un reconocimiento a la excelencia académica de los hijos de nuestros colaboradores, por ser los mejores estudiantes de primaria y también de bachillerato premiando también públicamente a ocho niños y adolescentes de todo el país.

Durante 2014 y hasta mayo de 2015 se han entregado 983 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 otras áreas. Esta iniciativa busca mejorar y fortalecer la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, a través de la promoción de ambientes de trabajo saludables, que contribuyan al fortalecimiento de una cultura de autocuidado y un mayor sentido de pertenencia hacia la compañía.

El total de recursos dispuestos para las actividades que fortalecen la calidad de vida de los colaboradores, a nivel nacional e internacional, fue de \$195'911.462.





# Clima Organizacional

“Juntos podemos hacer que nuestro clima de trabajo sea cada vez mejor”

El objetivo de la aplicación de la encuesta de clima organizacional fue conocer cómo es percibida la organización por las personas que la integran, sirviendo así como una guía para llevar a cabo la gestión futura. Para la obtención de datos de 2014, la aplicación estuvo a cargo de la firma consultora Hay Group, responsable de administrar el proceso y garantizar el resguardo y la confidencialidad de toda la información. Hay Group nos ha acompañado en mediciones anteriores.

El resultado global alcanzado fue de 72% de favorabilidad, es decir, mejoró su indicador en 8% con relación a la medición anterior. Esto se debe a que hubo un incremento generalizado (desde 2% hasta 17%) de los todos los factores en la medición, dándose los principales avances en los factores de “Remuneración y Beneficios” (+17%) y “Respeto y Reconocimiento” (+12%). La única excepción a esta tendencia fue el factor “Estructura y Procesos”, que mantuvo su indicador frente a la encuesta anterior (61%).

Desarrollo Humano realiza acompañamiento a cada grupo, con el fin no sólo de dar a conocer las fortalezas y aspectos de mejora en su clima particular, sino también para emprender planes de acción que, a mediano y largo plazo, fortalezcan su ambiente de trabajo. De esta manera, actuamos proactivamente con el fin de crear y mantener el clima organizacional que necesitamos para alcanzar sus aspiraciones de negocio.

Dimensión	ICONTEC 2015		ICONTEC 2013
	1115	74	64
Soporte para el éxito	1318	69	63
Promedio general	1216	72	64

# Seguridad y salud en el trabajo

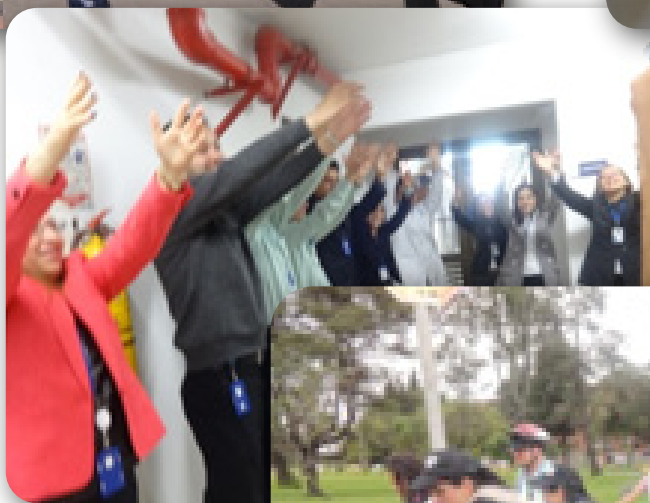
El bienestar de nuestros colaboradores también forma parte esencial de la estrategia de sostenibilidad de nuestra organización. Buscamos prevenir y controlar los riesgos laborales para proteger la integridad física y mental de cada uno de ellos. Actuamos bajo una política de prevención, con el fin de responder con agilidad y elaborar así planes de intervención, sensibilización y capacitación que, en su conjunto, refuerzan el control en la fuente y mitigan las condiciones de riesgo existentes.

Durante el año 2014 y hasta mayo de 2015, la organización ha dado continuidad a las iniciativas de seguridad y salud en el trabajo, basándose en sus programas de medicina preventiva, medicina del trabajo e higiene y seguridad industrial. Todo esto, a través de la implementación de diferentes subprogramas y actividades como los siguientes:

- Formación y entrenamiento de nuestras brigadas de emergencia.
- Campañas de nutrición y nuestra semana de la salud.
- Programa de prevención de lesiones osteomusculares.
- Programa de riesgo cardiovascular.
- Programa de riesgo psicosocial.
- Programa para la conservación de la voz.
- Análisis, prevención y control de la accidentalidad y el ausentismo laboral.
- Higiene y seguridad industrial: inspecciones de seguridad, seguimiento de condiciones inseguras, uso y suministro de elementos de protección y mediciones técnicas ambientales.

Nombre del programa	Cobertura (Número de personas)	Principales acciones, resultados o impactos
Programa de prevención de lesiones osteomusculares	408	Pausas activas, inspecciones a puestos de trabajo, escuelas terapéuticas y valoraciones osteomusculares a personal sintomático.
Programa de conservación de voz	183	Aplicación de encuesta, capacitación en cuidado de la voz, seguimiento y control de casos sintomáticos.
Programa de riesgo psicosocial	408	Aplicación de encuesta de riesgo psicosocial y desarrollo de estrategias para la disminución de niveles de estrés.
Programa prevención de riesgo cardiovascular	408	Desarrollo de campaña de nutrición, charlas sobre buenos hábitos alimenticios, cita con nutricionista, entre otras actividades, con el propósito de incentivar la alimentación sana y la actividad física en nuestros colaboradores
Semana de la salud	367	Jornadas de salud y bienestar.
Programa de SST (Seguridad y Salud en el Trabajo)	408	Mejora continua de las condiciones de trabajo de los colaboradores mediante las diferentes actividades programadas.

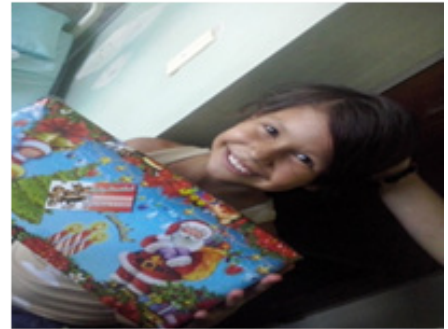
# Semana de la salud



# Voluntariado

Como parte del desarrollo integral y con el fin de ir en línea con el pilar estratégico de dejar huella, ICONTEC Internacional promueve el programa de voluntariado corporativo, en el que, a través del acercamiento y la sensibilización a las problemáticas sociales y económicas que impactan a las ciudades donde operamos, buscamos que tanto los colaboradores como sus familiares puedan apoyar causas que beneficien a la población vulnerable.

Para favorecer este programa, ICONTEC Internacional permite que cada colaborador pueda destinar máximo una hora de tiempo laboral semanal ante lo cual hemos encontrado una favorable respuesta de dedicación de tiempo personal.



Es así como durante el año 2014 y lo corrido del año 2015, hicimos presencia en estas actividades:

Lugar	Ciudad	Aporte		2014	2015
<b>Fundación Proyecto unión</b>	Bogotá	Apoyo en actividades como <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavandería</li> <li>• Hora del cuento</li> <li>• Apoyo aula hospitalaria</li> </ul>	N° personas	11	8
			N° horas de voluntariado	36	22
<b>Comedor de niños en el sector de Soacha</b>	Bogotá	Entrega de regalos a niños y show musical	N° personas	10	
			N° horas de voluntariado	40	
<b>Hospital del Norte</b>	Bucaramanga	Entrega de kits escolares	N° personas	26	
			N° horas de voluntariado	52	
<b>Escuela rural La Malaña</b>	Bucaramanga	Entrega de regalos para niños	N° personas		26
			N° horas de voluntariado		78
			Apoyo económico		
<b>Fundación de niños</b>	Cali	Entrega de regalos y recreación	N° personas	4	
			N° horas de voluntariado	12	
<b>Ancianato de Roldanillo</b>	Cali	Entrega kits de aseo y alimentos	N° personas	2	
			N° horas de voluntariado		
<b>Hogar Chiquitines</b>	Cali	Entrega de helados y recreación	N° personas		12
			N° horas de voluntariado		24

# Y SEGUIMOS CONTRIBUYENDO A LA FUNDACIÓN SANAR...



Durante el año 2014 y parte de 2015, ICONTEC ha donado 438 kilogramos de tapas a la fundación Sanar. Recordemos que la Fundación Sanar es una organización colombiana sin ánimo de lucro, que atiende a pacientes con cáncer, desde niños recién nacidos hasta los 18 años y brinda ayuda a sus familias. La fundación vende las tapitas y ese dinero lo utiliza para realizar tratamientos requeridos a los pacientes.

# FONDO DE EMPLEADOS ICONTEC



El Fondo de Empleados Icontec realiza un trabajo colectivo encaminado a satisfacer las necesidades de nuestros asociados y sus familias. Para ello, trabajamos día a día en conocer a nuestros asociados y poder diseñar de manera conjunta un portafolio de servicios acorde con sus necesidades.

**GESTIÓN  
2014**



En el año 2014 el Fondo presentó su informe caracterizándose por:

Aumento del nivel de activos en un 8%

Crecimiento de la cartera en un 14.35%

Crecimiento en el nivel de ahorro de los asociados en un 10.91%

Crecimiento de los ingresos en un 15%, de los cuales el 83% corresponden a ingresos generados por el servicio de crédito a nuestros asociados, que es nuestra razón de ser.

Reconocimiento en intereses sobre el ahorro permanente a nuestros asociados por valor de \$ 31.947.305

# Informe de gestión

	Centro y suroriente
	%
<b>Bolos</b>	<b>14%</b>
<b>Paseo</b>	<b>13%</b>
<b>Rafting</b>	<b>18%</b>
<b>Total</b>	<b>45%</b>

	Antioquia- Chocó y Eje cafetero
	%
<b>Bolos</b>	<b>58%</b>
<b>Paseo</b>	<b>48%</b>

	Suroccidente
	%
<b>Paseo</b>	<b>65%</b>

	Caribe
	%
<b>Almuerzo</b>	<b>77%</b>

	Oriente
	%
<b>Recordar es vivir Día Admvo</b>	<b>92%</b>
<b>Karaoke</b>	<b>100%</b>

	A nivel Nacional
	%
<b>Polla mundialista</b>	<b>6%</b>
<b>Día de los niños</b>	<b>100%</b>

Centro y suroriente



Antioquia- Chocó y Eje cafetero



Suroccidente

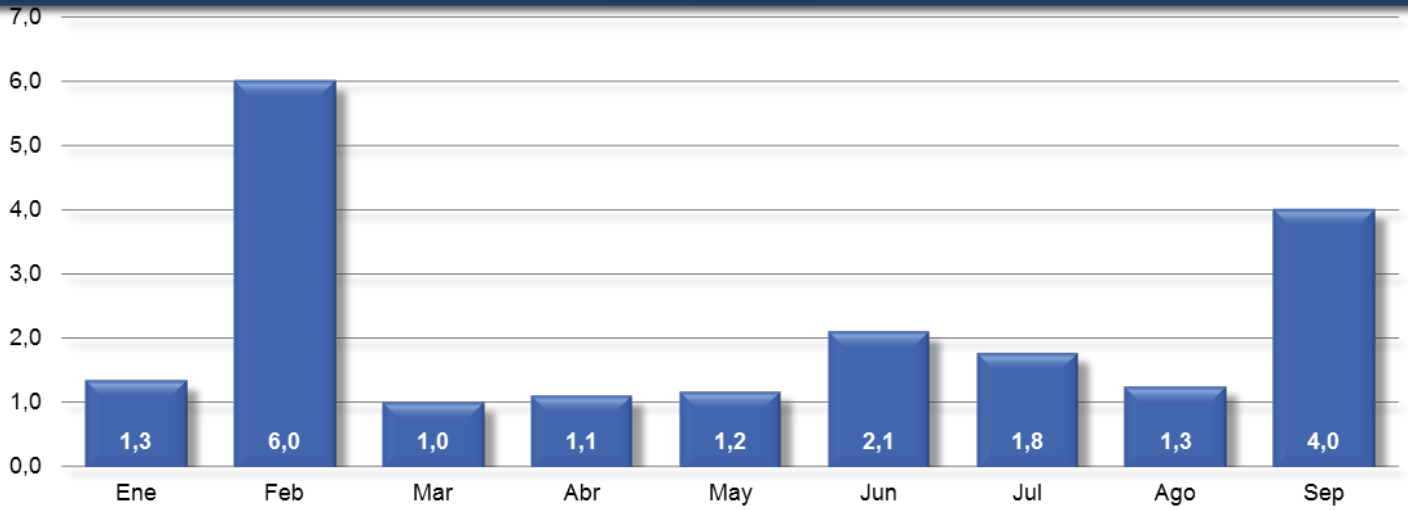


Caribe

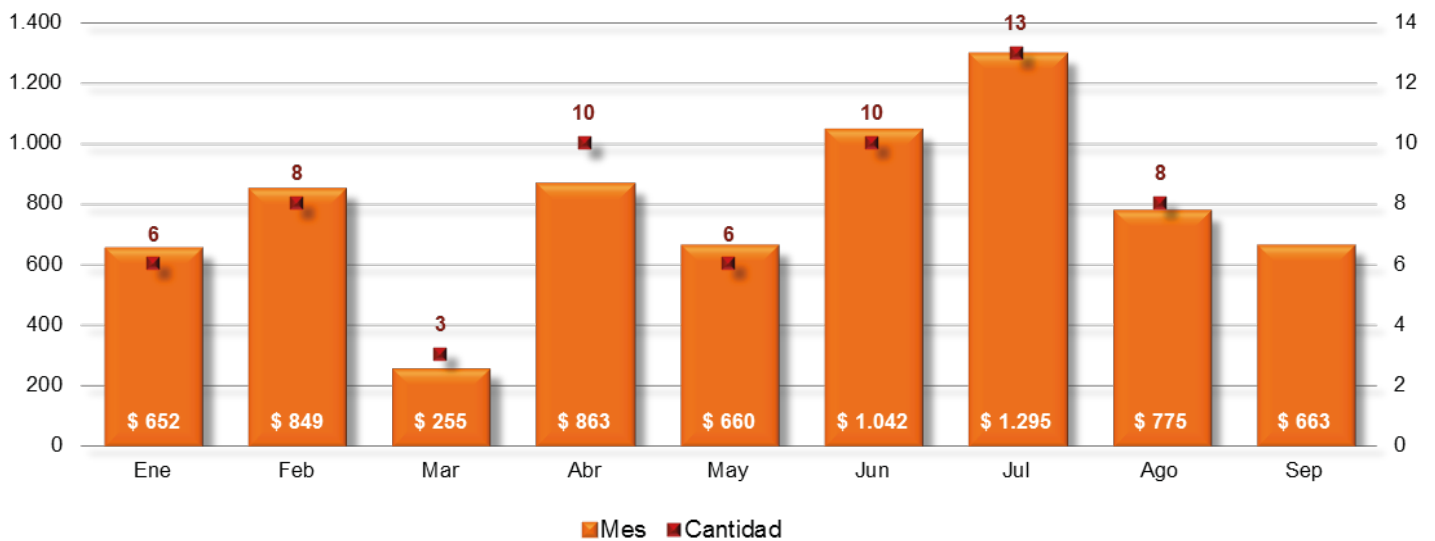


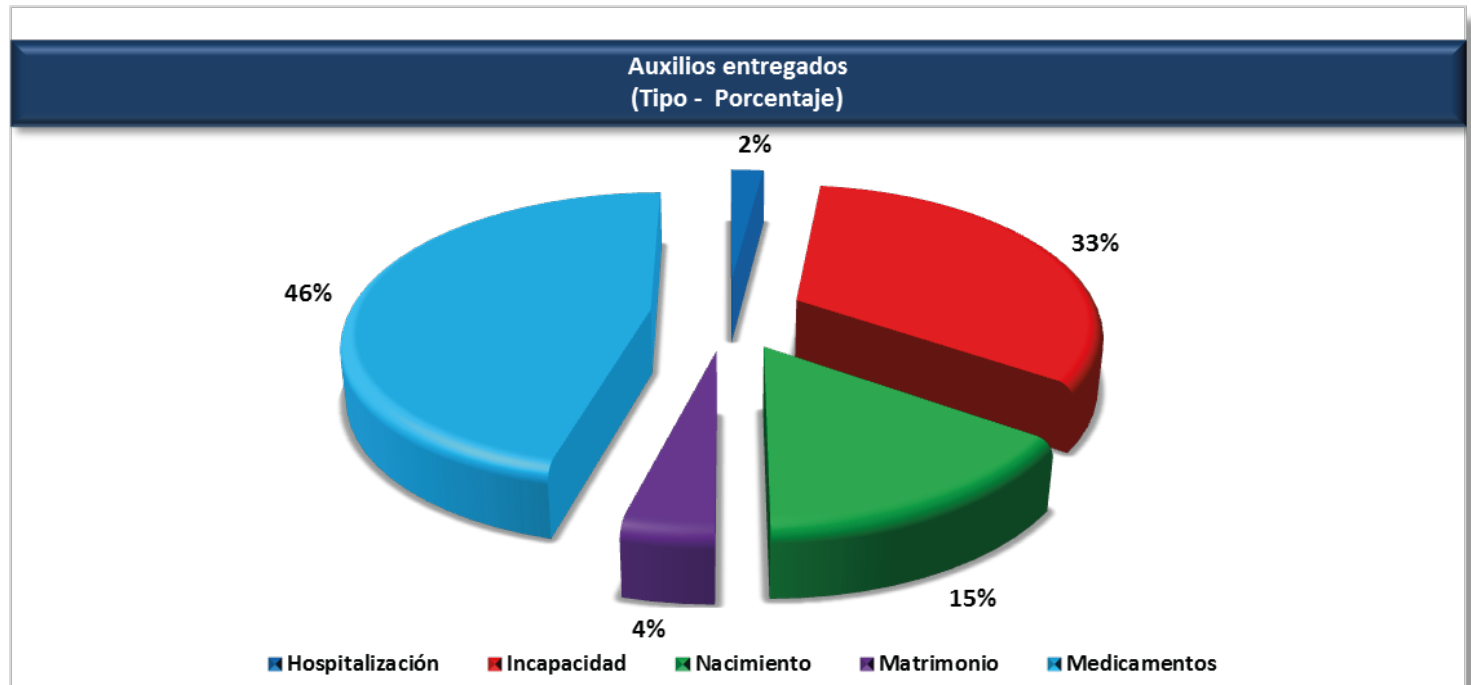
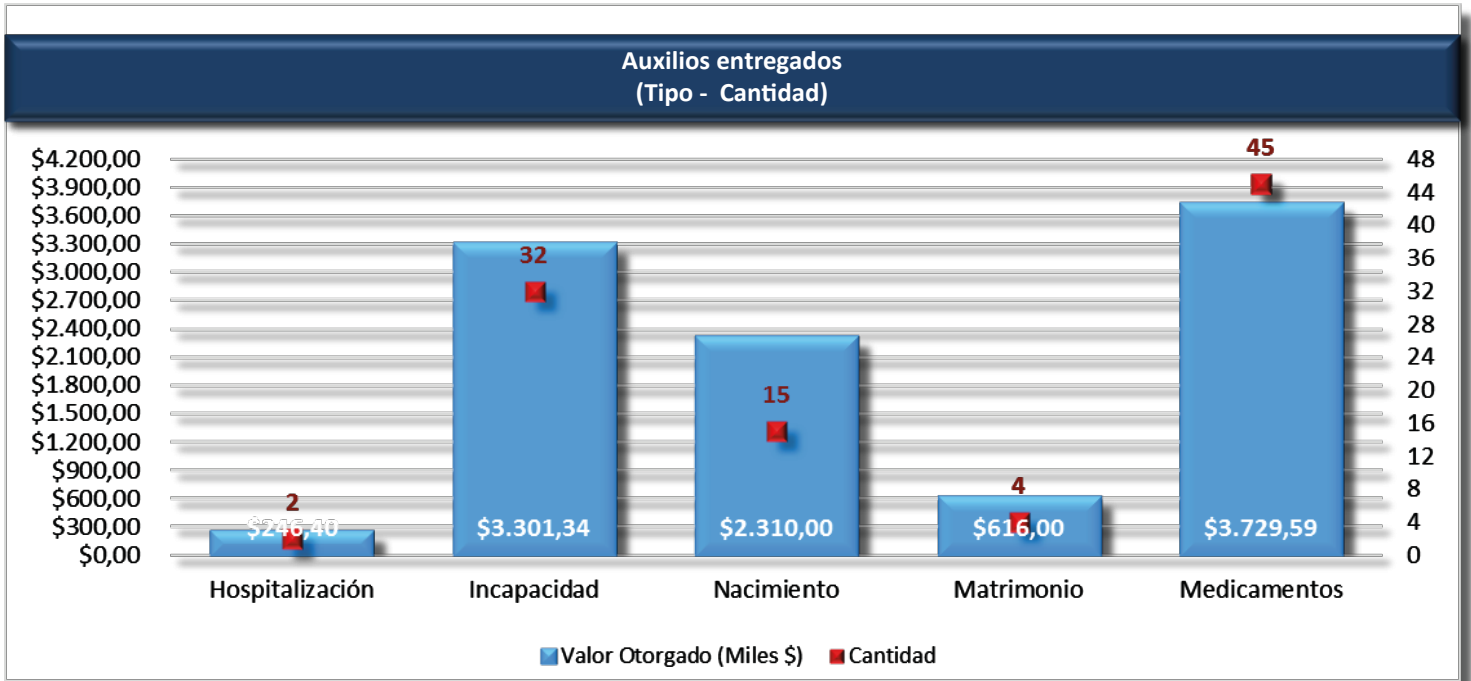


### Tiempo promedio respuesta (días) Comité Solidaridad

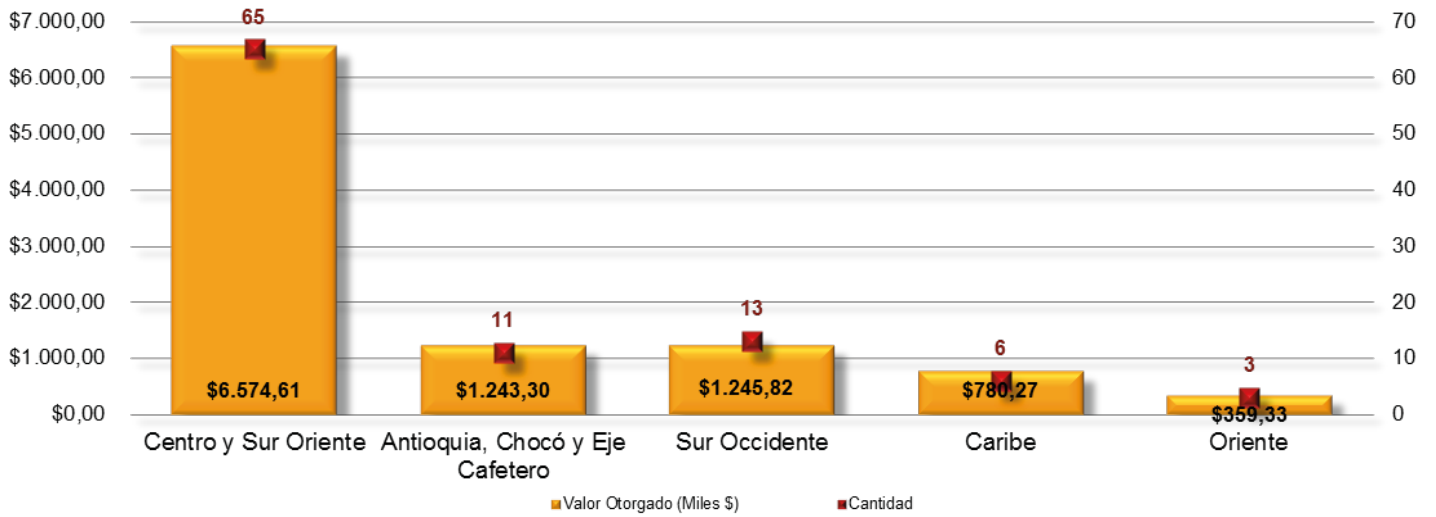


### Valor auxilios entregados Comité de solidaridad

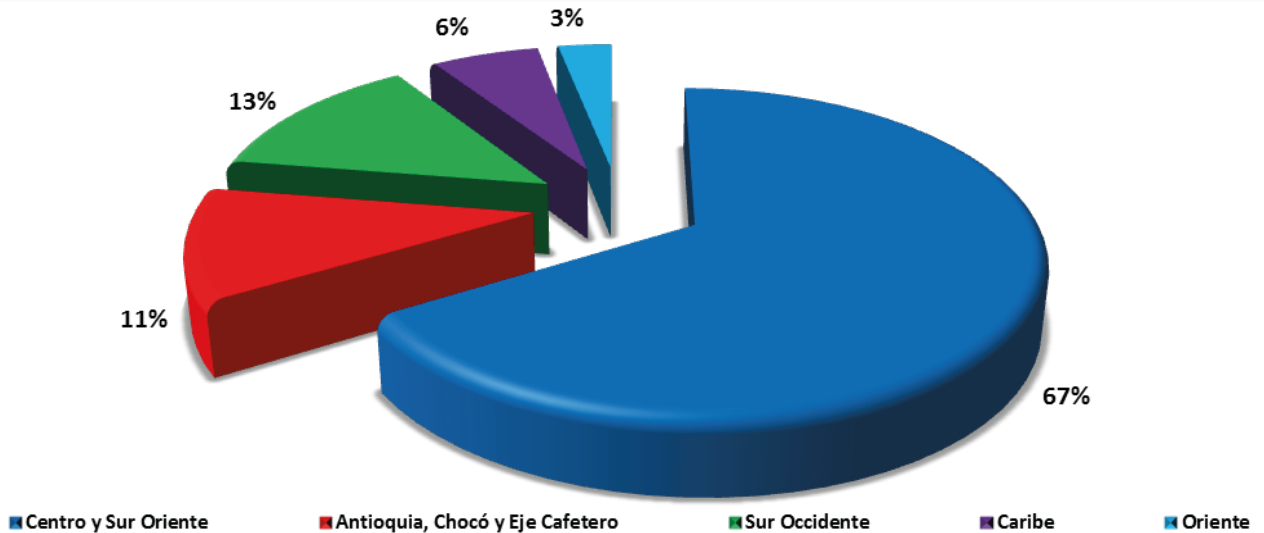




### Auxilios entregados (Regional - Cantidad)



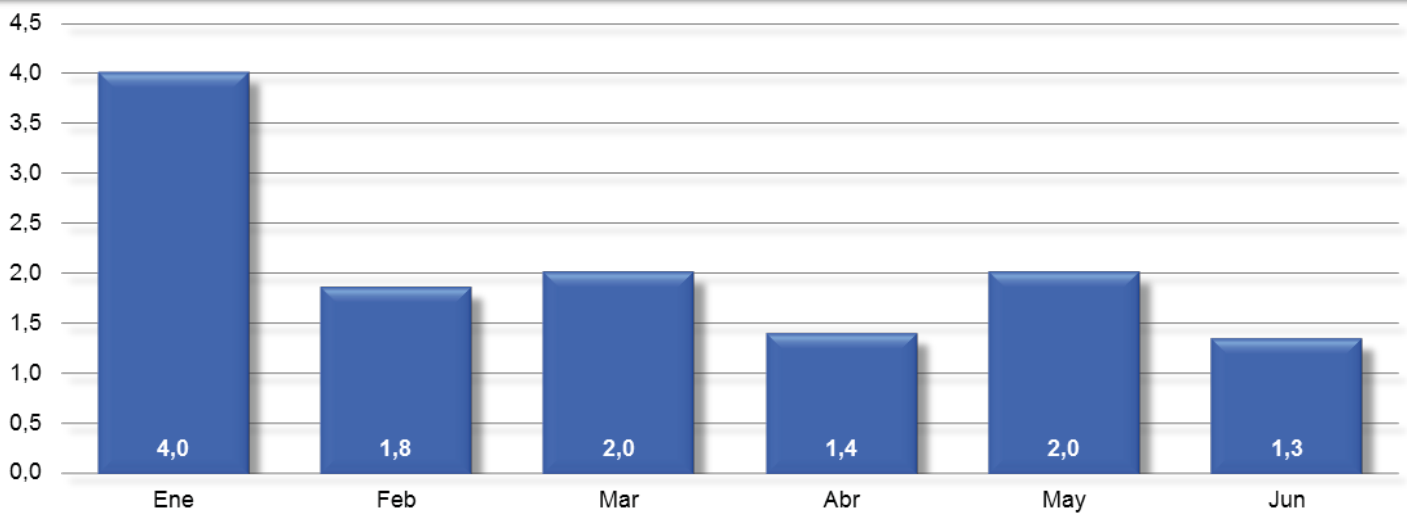
### Auxilios entregados (Regional - Porcentaje)



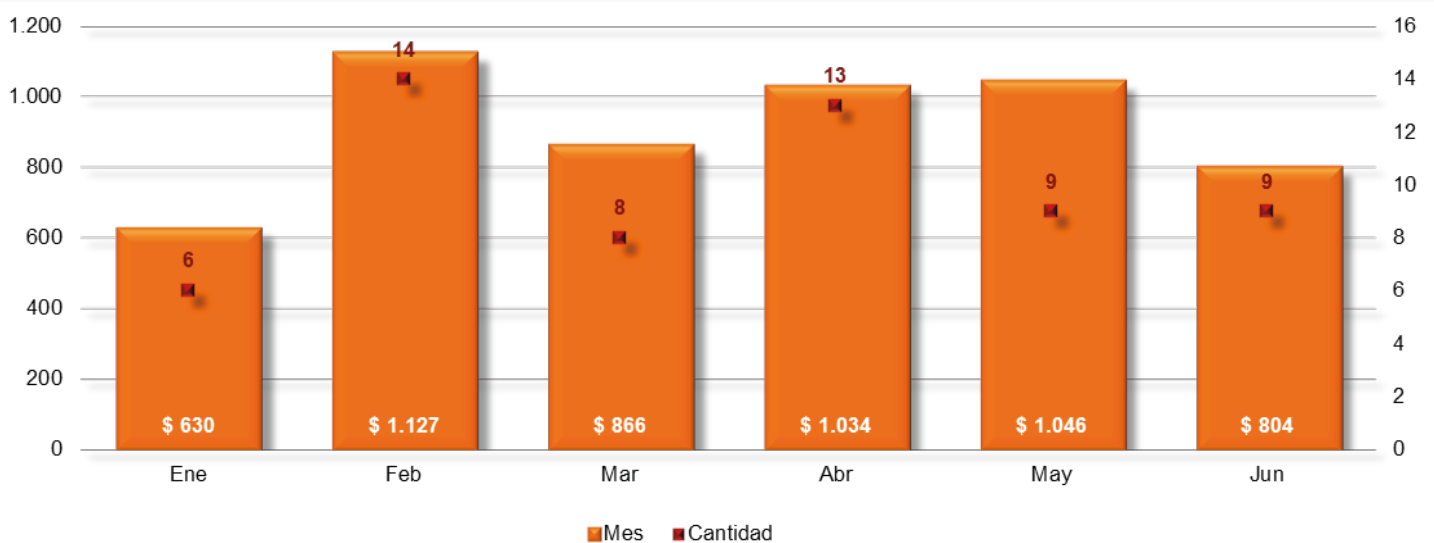
# GESTIÓN 2015

En el año 2015 el Fondo de Empleados Icontec está trabajando en la innovación, mejorando el sistema de comunicación con los asociados y buscando nuevos proveedores que satisfagan las necesidades de los asociados.

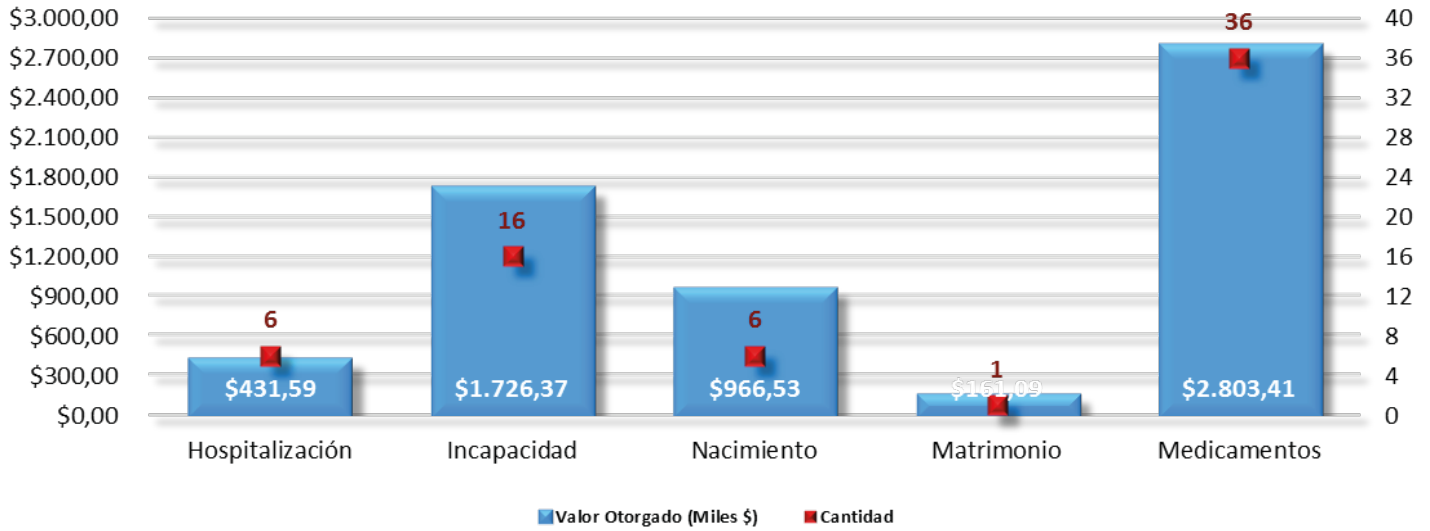
Tiempo promedio respuesta (días)  
Comité Solidaridad



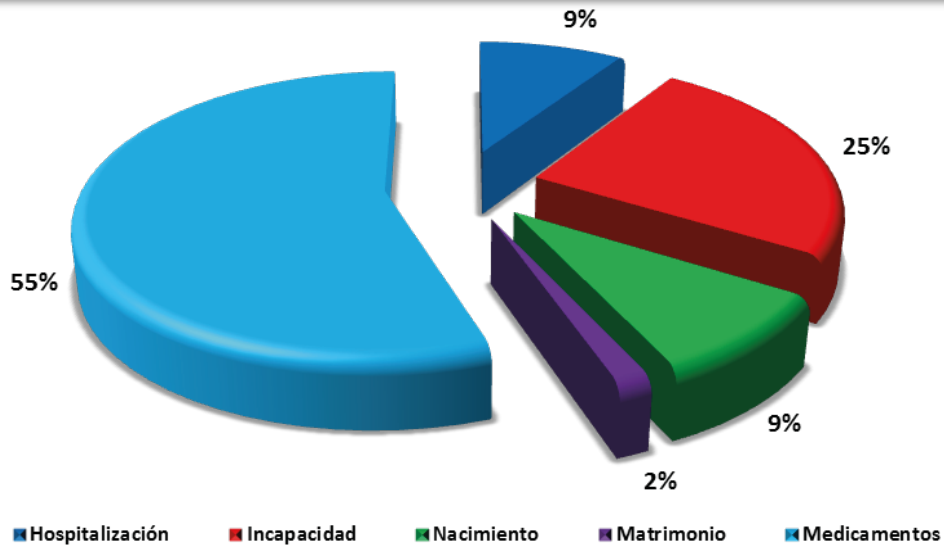
Valor auxilios entregados  
Comité de solidaridad

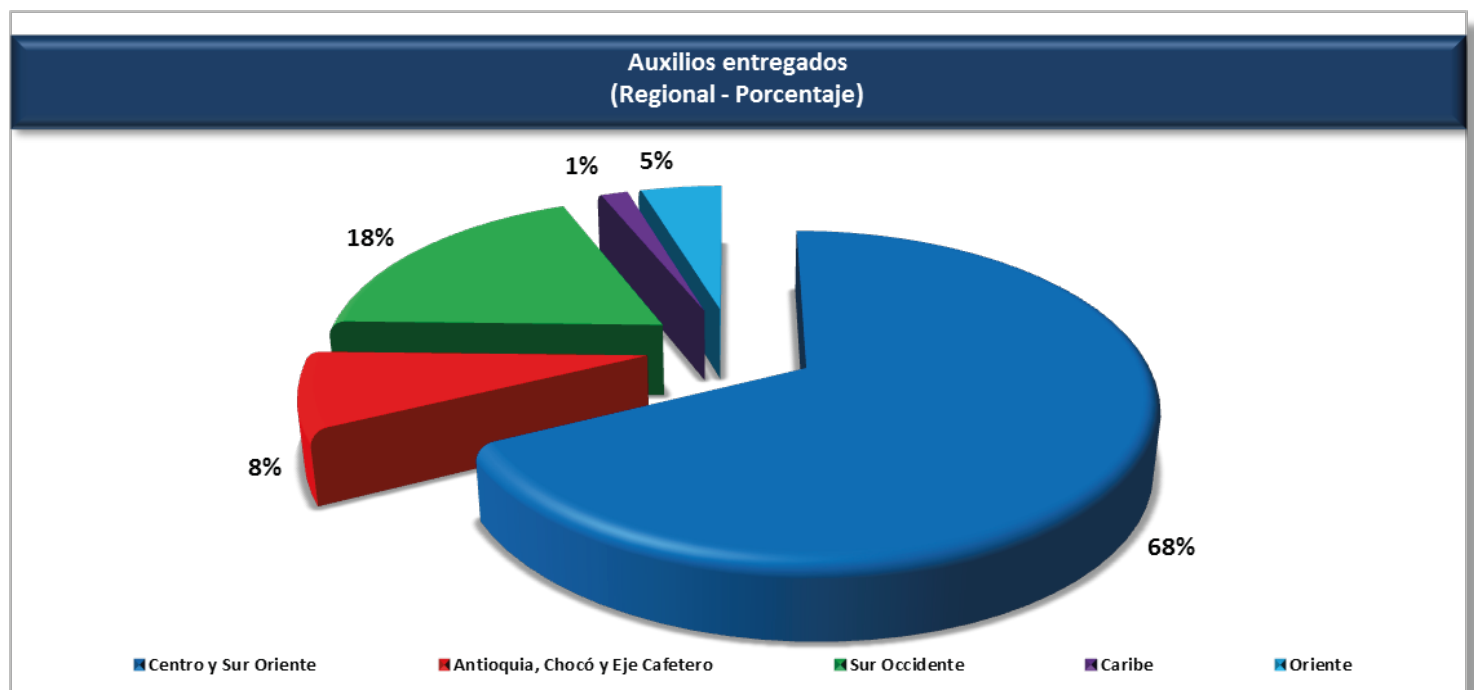
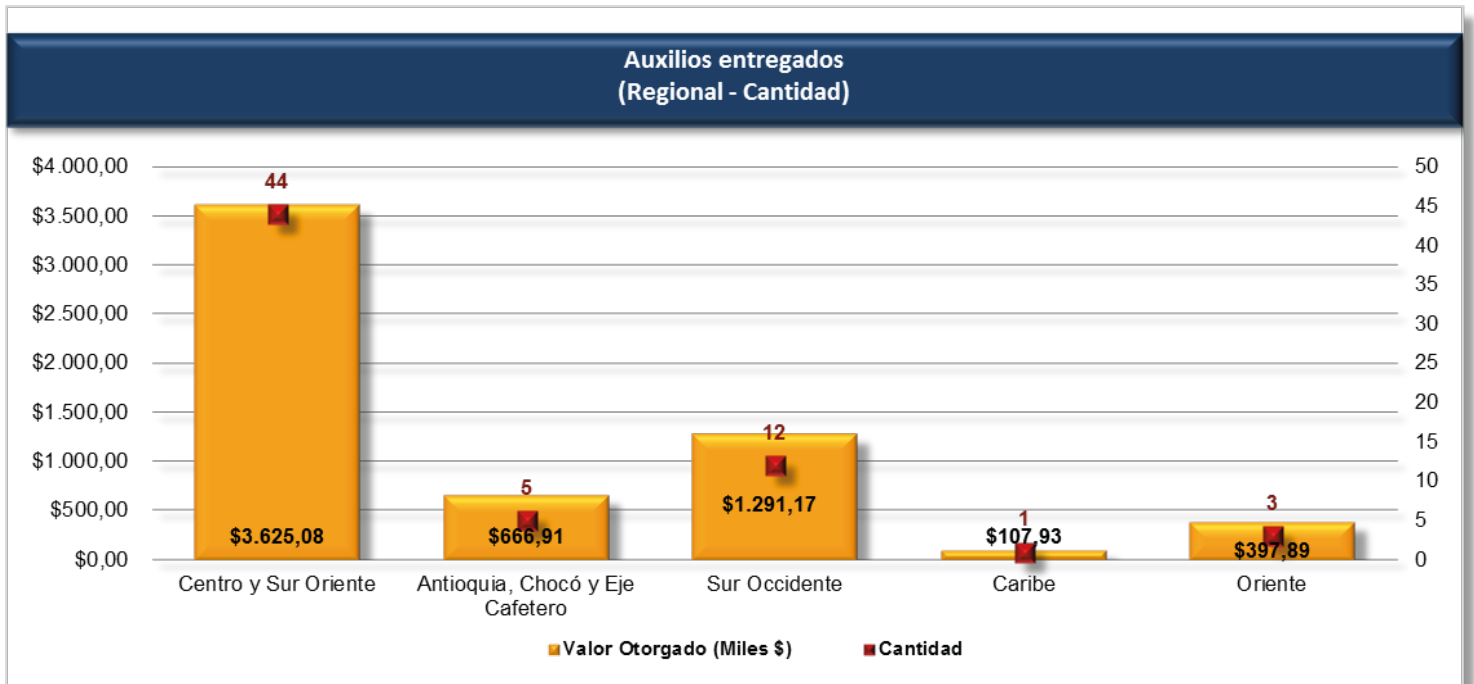


### Auxilios entregados (Tipo - Cantidad)



### Auxilios entregados (Tipo - Porcentaje)





# DERECHOS HUMANOS

## CORRUPCIÓN

En ICONTEC Internacional, con el fin de estar en línea con el Código Penal Colombiano en sus artículos 323 y 345, conocemos las actividades delictivas sobre lavado de activos y financiación al terrorismo. Además, los recursos o bienes que transamos no provienen ni se destinan para actividades ilícitas.

Tenemos como buena práctica comercial el conocimiento adecuado de los clientes y proveedores para prevenir el lavado de activos y la financiación al terrorismo.

## CONFIABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

ICONTEC Internacional, como Organismo Nacional de Normalización de Colombia y empresa multinacional de servicios, que contribuye a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible en las organizaciones, a través de la innovación en normalización, en educación, en evaluación de la conformidad y en metrología, no contempla en su razón de ser la venta de productos prohibidos en los mercados y mucho menos cuestionados por los grupos de interés o que sean objeto de debate público, ya que nuestro objetivo es servir a todos los sectores del país.

Así mismo, al ser el gestor de las normas y, en coherencia con nuestra misión, cumplimos con las normativas y códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, promoción y patrocinio. Por lo tanto, no nos hemos visto sometidos a multas, castigos o amonestaciones de ningún tipo.

# Indicadores de GRI

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

	<u>Estrategia y análisis</u>	<u>Sección en el informe</u>	<u>Contenido en el informe</u>
<b>g4-1</b>	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización en los aspectos de sostenibilidad.	Carta del Director	➤
<b>g4-2</b>	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad	Acerca del Informe	➤
<u>Perfil de la organización</u>			
<b>g4-3</b>	Nombre de la organización.	Principios para la elaboración del informe	➤
<b>g4-4</b>	Principales marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-5</b>	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-6</b>	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad tratados en la memoria.	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-7</b>	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-8</b>	Mercados atendidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes)	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-9</b>	Tamaño de la organización, incluyendo el número total de colaboradores, operaciones, las ventas netas, la capitalización total y la cantidad de productos o servicios prestados)	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-10</b>	Desglose de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	Gestión Social	➤
<b>g4-11</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Gestión Social	➤
<b>g4-12</b>	Descripción de la cadena de suministro de la organización	Aspectos Materiales	➤
<b>g4-13</b>	Cambios significativos durante el periodo de referencia en el tamaño de la organización, estructura y propiedad de la organización o su cadena de suministro	Aspectos Materiales	➤
<u>PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS</u>			
<b>g4-14</b>	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Gestión Ambiental	➤
<b>g4-15</b>	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Acerca del Informe	➤
<b>g4-16</b>	Principales asociaciones a las que pertenezca y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Acerca del Informe	➤
<u>ASPECTOS MATERIALES</u>			
<b>g4-18</b>	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido (la cobertura de cada Aspecto y cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria	Principios para la elaboración del informe	➤
<b>g4-19</b>	Listado de los asuntos materiales identificados en el proceso de definición del contenido de la memoria	Materialidad y Gestión ICONTEC	➤
<b>g4-20</b>	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	Materialidad y Gestión ICONTEC	➤
<b>g4-21</b>	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Materialidad y Gestión ICONTEC	➤
<b>g4-22</b>	Explicación de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas		



<b>g4-23 Explicación de cambios significativos de perímetro con respecto a memorias anteriores</b>			
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
<b>g4-24</b>	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Acerca del Informe	✓
<b>g4-25</b>	Bases para la identificación y elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Acerca del Informe	✓
<b>g4-26</b>	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Acerca del Informe	✓
<b>g4-27</b>	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Aspectos Materiales	✓
<b>Perfil de la memoria</b>			
<b>g4-28</b>	Periodo objeto de la memoria	Acerca del Informe	✓
<b>g4-29</b>	Fecha de la última memoria	Acerca del Informe	✓
<b>g4-30</b>	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del Informe	✓
<b>g4-31</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	Datos de Contacto	✓
<b>Gobierno</b>			
<b>g4-34</b>	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	Perfil de la Organización	✓
<b>g4-35</b>	Proceso de delegación de responsabilidades en cuestiones de índole económica, ambiental y social		
<b>g4-36</b>	Responsabilidad ejecutiva en cuestiones económicas, ambientales y sociales	Perfil de la Organización	✓
<b>g4-37</b>	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales	Acerca del Informe	✓
<b>g4-38</b>	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Perfil de la Organización	✓
<b>g4-39</b>	Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	Perfil de la Organización	✓
<b>g4-40</b>	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero		
<b>g4-41</b>	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses	Perfil de la Organización	✓
<b>g4-42</b>	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito así como, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	Acerca del Informe	✓
<b>g4-43</b>	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales		
<b>g4-44</b>	Indicar cuáles son los procesos de evaluación de desempeño y las medidas adoptadas del órgano superior de gobierno respecto al Gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales		

<b>g4-45</b>	<b>Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social</b>		
<b>g4-46</b>	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales		
<b>g4-47</b>	Frecuencia con la que se analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-48</b>	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-49</b>	Describir el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	Acerca del Informe	➤
<b>g4-50</b>	Indicar cuáles son los aspectos críticos comunicados al órgano superior de gobierno y cómo han sido tratados		
<b>g4-51</b>	Descripción de las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.		
<b>g4-52</b>	Indique si los procesos mediante los cuales se determina la remuneración y si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección		
<b>g4-53</b>	Indicar cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución		
<b>g4-54</b>	Ratio de remuneración entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización y la media de la plantilla por país		
<b>g4-55</b>	Incremento del ratio de remuneración entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización y la media de la plantilla por país		
<b>Ética e integridad</b>			
<b>g4-56</b>	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-57</b>	Indicar mecanismos internos y externos de la compañía de asesoramiento y puesta al día en aspectos éticos	Perfil de la Organización	➤
<b>g4-58</b>	Indicar cuáles son los mecanismos de denuncia que tiene la Compañía para reportar quejas sobre aspectos éticos	Perfil de la Organización	➤


## CONTENIDO BÁSICOS ESPECÍFICOS

### ASPECTO ECONÓMICO

<b>G4-EC1</b>	Valor económico generado y distribuido en la sociedad		
<b>G4-EC2</b>	Consecuencias económicas financieras que se derivan del cambio climático	Gestión Económica	➤
<b>G4-EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas del plan de prestaciones		
<b>G4-EC4</b>	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno		
<b>G4-EC5</b>	Salario de entrada por géneros comparado con salarios mínimos locales		

<b>G4-EC6</b>	<b>Proporción de directivos locales</b>		
<b>G4-EC7</b>	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras en comunidades locales		
<b>G4-EC8</b>	Impactos económicos indirectos locales de la actividad de la compañía y alcance de los mismos		
<b>G4-EC9</b>	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales		
ASPECTO AMBIENTAL			
MATERIALES			
<b>G4-EN1</b>	Materiales renovables y no renovables usados para producir el producto	Gestión Ambiental	✓
<b>G4-EN2</b>	Porcentaje de material reciclado usado en la producción del producto	Gestión Ambiental	✓
ENERGIA			
<b>G4-EN3</b>	Consumo energético interno	Gestión Ambiental	✓
<b>G4-EN4</b>	Consumo energético externo	Gestión Ambiental	✓
<b>G4-EN5</b>	Intensidad energética		
<b>G4-EN6</b>	Reducción de consumo energético	Gestión Ambiental	✓
<b>G4-EN7</b>	Reducciones de los requisitos energéticos de servicios		
AGUA			
<b>G4-EN8</b>	Captación total de agua según la fuente	Gestión Ambiental	✓
<b>G4-EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por su captación		
<b>G4-EN10</b>	Porcentaje de agua reciclada		
BIODIVERSIDAD			
<b>G4-EN11</b>	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas por biodiversidad.	N/A	
<b>G4-EN12</b>	Impactos que produce la empresa en la biodiversidad de áreas protegidas	N/A	
<b>G4-EN13</b>	Hábitats protegidos	N/A	
<b>G4-EN14</b>	Lista de especies protegidas que hay en áreas afectadas por las operaciones.	N/A	
EMISIONES			
<b>G4-EN15</b>	Emisiones GEI directas	N/A	
<b>G4-EN16</b>	Emisiones GEI indirectas		
<b>G4-EN18</b>	Intensidad de las emisiones GEI	N/A	
<b>G4-EN19</b>	Reducciones de las emisiones GEI	N/A	
<b>G4-EN20</b>	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	N/A	
<b>G4-EN21</b>	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas significativas	N/A	
EFLUENTES Y RESIDUOS			
<b>G4-EN22</b>	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.		
<b>G4-EN23</b>	Número total de los derrames significativos		
<b>G4-EN24</b>	Peso de los residuos peligrosos transportados		
<b>G4-EN25</b>	Hábitats afectados	N/A	
<b>G4-EN26</b>	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.		

PRODUCTOS Y SERVICIOS			
<b>G4-EN27</b>	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Gestión Ambiental	➤
<b>G4-EN28</b>	Porcentaje de productos vendidos y embalajes reciclados	Gestión Social	➤
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
<b>G4-EN29</b>	Número de sanciones totales y valor monetario de las multas	N/A	
TRANSPORTE			
<b>G4-EN30</b>	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y empleados		
GENERAL			
<b>G4-EN31</b>	Gastos e inversiones totales para la protección ambiental	N/A	
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES			
<b>G4-EN32</b>	Porcentaje de nuevos proveedores controlados por criterios ambientales	Cadena de suministro y proveedores	➤
<b>G4-EN33</b>	Impactos significativos actuales y potenciales negativos para el medio ambiente en la cadena de suministro y medidas al respecto.	Cadena de suministro y proveedores	➤
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL			
<b>G4-EN34</b>	Número total de reclamaciones por temas ambientales, registradas y resueltas	N/A	
DESEMPEÑO SOCIAL			
<u>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</u>			
<u>Empleo</u>			
<b>G4-LA1</b>	Número de contratos, despidos y rotación media de empleado por grupos de edad, género y religión	Gestión Social	➤
<b>G4-LA2</b>	Prestaciones sociales para los colaboradores a tiempo completos que no se ofrecen a los de tiempo parcial.	Gestión Social	➤
<b>G4-LA3</b>	Tasa de retorno al trabajo después de permisos paternales por género	Gestión Social	➤
<u>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</u>			
<b>G4-LA4</b>	Periodos de preaviso en cambios estructurales		
<u>Salud y seguridad en el trabajo</u>			
<b>G4-LA5</b>	Porcentaje de plantilla representada en Comités de seguridad y salud	Gestión Social	➤
<b>G4-LA6</b>	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas relacionadas con el trabajo por región y género	Gestión Social	➤
<b>G4-LA7</b>	Trabajadores con alto grado de riesgo relacionado con su ocupación	Gestión Social	➤
<b>G4-LA8</b>	Asuntos de seguridad y salud cubiertos formalmente por acuerdos sindicales	Gestión Social	➤
<u>Capacitación y educación</u>			
<b>G4-LA9</b>	Horas por empleado en formación por género y categoría laboral	Gestión Social	➤
<b>G4-LA10</b>	Programas de formación y habilidades que ayuden a las carreras profesionales de los empleados	Gestión Social	➤
<b>G4-LA11</b>	Porcentaje de empleados con evaluaciones de desempeño, por categoría laboral y género	Gestión Social	➤
<u>Diversidad e igualdad de oportunidades</u>			
<b>G4-LA12</b>	Composición de los órganos de gobierno y categorías laborales por género, grupo de edad y otras minorías	Gestión Social	➤

<u>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</u>		
<b>G4-LA13</b>	Relación entre el salario base de los hombres respecto al de las mujeres por categoría laboral y geografías significativas	Gestión Social 
<u>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</u>		
<b>G4-LA14</b>	Porcentaje de nuevos proveedores controlados por criterios laborales	Cadena de suministro y proveedores 
<b>G4-LA15</b>	Impactos negativos actuales y potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto	Cadena de suministro y proveedores 
<u>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</u>		
<b>G4-LA16</b>	número total de reclamaciones por cuestiones laborales, anotadas y resueltas	
<u>DERECHOS HUMANOS</u>		
<b>G4-HR1</b>	Porcentaje de contratos con cláusulas de Derechos Humanos	Cadena de suministro y proveedores 
<b>G4-HR2</b>	Horas y porcentaje de empleados formados en temas de Derechos Humanos	
<u>No discriminación</u>		
<b>G4-HR3</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas tomadas al respecto	Gestión Social 
<u>Libertad de asociación y negociación colectiva</u>		
<b>G4-HR4</b>	Operaciones y proveedores identificados donde esté en riesgo el derecho a la libertad de asociación y medidas tomadas al respecto	
<u>Trabajo infantil</u>		
<b>G4-HR5</b>	Operaciones y proveedores identificados donde haya riesgo de trabajo infantil y medidas tomadas al respecto	Gestión Social 
<u>Trabajo forzoso</u>		
<b>G4-HR6</b>	Operaciones y proveedores identificados donde haya riesgo de trabajo forzado y medidas tomadas al respecto	Gestión Social 
<u>Medidas de seguridad</u>		
<b>G4-HR7</b>	Porcentaje de personal de seguridad formado en políticas de Derechos Humanos en operaciones relevantes	
<u>Derechos de la población indígena</u>		
<b>G4-HR8</b>	Número total de incidentes de violación de derechos de indígenas y acciones tomadas al respecto	N/A
<u>Evaluación</u>		
<b>G4-HR9</b>	Número total y porcentaje de operaciones que han sido evaluados en impacto de Derechos Humanos	
<u>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</u>		
<b>G4-HR10</b>	Porcentaje de nuevos proveedores controlados por asuntos de Derechos Humanos	Cadena de suministro y proveedores 
<b>G4-HR11</b>	Acciones actuales y potenciales negativas para asuntos de derechos humanos en la cadena de suministro y medidas tomadas al respecto	Cadena de suministro y proveedores 
<u>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</u>		
<b>G4-HR12</b>	Número total de reclamaciones por cuestiones de Derechos Humanos anotadas y resueltas	Cadena de suministro y proveedores 
<u>SOCIEDAD</u>		
<b>G4-SO1</b>	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local.	Gestión Social 

<b>G4-SO2</b>	<b>Operaciones con impacto negativo actual o potencial en la comunidad</b>	<b>Gestión Social</b>	
<u>Lucha contra la Corrupción</u>			
<b>G4-SO3</b>	Porcentaje y número total de operaciones analizadas con respecto a riesgos de corrupción		
<b>G4-SO4</b>	Políticas y procedimientos de comunicación y formación en temas anti-corrupción	Gestión Social	➤
<b>G4-SO5</b>	Incidentes confirmados de corrupción y medidas llevadas a cabo	N/A	
<u>Política pública</u>			
<b>G4-SO6</b>	Valor total de las contribuciones a partidos e instituciones políticas por país y destinatario.		
<u>Prácticas de competencia desleal</u>			
<b>G4-SO7</b>	Número total de acciones legales por prácticas anticompetitivas y sus consecuencias		
<u>Cumplimiento</u>			
<b>G4-SO8</b>	Número de sanciones totales y valor monetario de las multas	Gestión Económica	➤
<u>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</u>			
<b>G4-SO9</b>	Porcentaje de nuevos proveedores controlados por asuntos de impacto social	Cadena de suministro y proveedores	➤
<b>G4-SO10</b>	Acciones actuales y potenciales negativas para asuntos de impacto social en la cadena de suministro y medidas tomadas	Cadena de suministro y proveedores	➤
<u>Mecanismos de reclamación por impacto social</u>			
<b>G4-SO11</b>	Número total de reclamaciones por cuestiones de impacto social anotadas y resueltas	N/A	
<u>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</u>			
<b>G4-PR1</b>	Porcentaje de categorías de productos y servicios en los que se evalúan aspectos de seguridad y salud para su mejora	N/A	
<b>G4-PR2</b>	Número total de incidentes por no cumplimiento con normas o códigos voluntarios por impacto en seguridad y salud de los productos a lo largo de su ciclo de vida	N/A	
<u>Etiquetado de los productos y servicios</u>			
<b>G4-PR3</b>	Tipos de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a información y etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requisitos	Perfil de la Organización	➤
<b>G4-PR4</b>	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado		
<u>Comunicaciones de Mercadotecnia</u>			
<b>G4-PR6</b>	Venta de productos prohibidos o en litigio	Gestión Social	➤
<b>G4-PR7</b>	Número total de incidentes por no cumplimiento de regulación o códigos voluntarios en temas de marketing, comunicación, publicidad, promociones o patrocinios	Gestión Social	➤
<u>Privacidad de los clientes</u>			
<b>G4-PR8</b>	Número total de reclamaciones por asuntos relacionados con la privacidad o protección de datos del cliente	N/A	
<u>Cumplimiento regulatorio</u>			
<b>G4-PR9</b>	Número de sanciones totales y valor monetario de las multas		

---

## **PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

### **Derechos Humanos**

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

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

### **Estándares Laborales:**

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

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

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

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

### **Medio Ambiente:**

Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

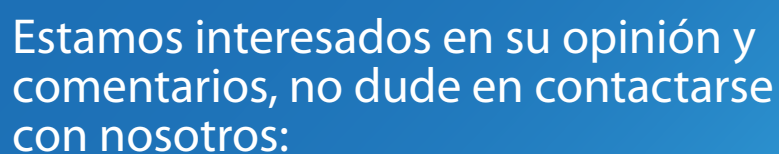
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

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

### **Anticorrupción:**

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

---



Estamos interesados en su opinión y comentarios, no dude en contactarse con nosotros:

[cliente@icontec.org](mailto:cliente@icontec.org)

[lpetro@icontec.org](mailto:lpetro@icontec.org)

[gacero@icontec.org](mailto:gacero@icontec.org)

O si prefiere dirigirse a nosotros por correo postal:  
Desarrollo Organizacional Sostenible  
ICONTEC, Sede Principal  
Cr. 37 No. 52-95



La calidad, nuestro estilo de vida.

