

**2016-2017**

Informe de



# Gestión y Sostenibilidad



Económico



Social



Ambiental



icontec  
internacional



Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

- **INTRODUCCIÓN**
  - 1. CARTA DEL DIRECTOR
  - 2. ACERCA DEL INFORME
    - a) Principios para la elaboración del informe
    - b) Grupos de Interés
  
- **CAPÍTULO 1: PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**
  
- **CAPÍTULO 2: RESPUESTA ICONTEC**
  - I. Innovación y Cooperación
  - II. Normalización
  - III. Unidad Técnica de Laboratorios
  - IV. Educación
  - V. Inspección
  - VI. Desarrollo Sostenible
  - VII. Certificación Producto
  - VIII. Certificación de Sistemas de Gestión
  - IX. Acreditación en Salud
  - X. Regionales de Colombia
  - XI. Sedes Internacionales
  
- **CAPÍTULO 3: NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD**
  - MATERIALIDAD ICONTEC
    - Cadena de suministro y proveedores
      - a. Objetivos de Desarrollo Sostenible
      - b. Gestión ambiental
      - c. Gestión social
      - d. Gestión económica
  
- **CAPÍTULO 4: RESUMEN DE INDICADORES**
  - DATOS DE CONTACTO

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 01



Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

### CARTA DEL DIRECTOR



Estimados grupos de interés de ICONTEC Internacional:

2016 será recordado como un año de grandes cambios alrededor del mundo, tanto a nivel económico como político. La agitación en estos campos generó incertidumbre y volatilidad en las principales variables macroeconómicas del país. El crecimiento del PIB alcanzó solo un 2 %, el peor en los últimos siete años; el desempleo estuvo en 9,2 %, 0,3 puntos porcentuales por encima de 2015; la inflación se ubicó en 5,75 %, lejos de la meta del Banco de la República, que la había estimado en 3 %.

El factor de debilidad económica más importante en Colombia durante el año 2016 fue la alta inflación generada por la devaluación del peso frente al dólar en 2015, así como por el fenómeno de El Niño, durante el primer semestre, seguido de un paro camionero que duró más de 40 días, afectando el precio de los productos de la canasta familiar. Esto obligó al Banco Central a continuar incrementando las tasas de interés de intervención durante los primeros siete meses del año, hecho que desaceleró la economía.

No podemos olvidar en esta rápida retrospectiva del año pasado, la aprobación el 29 de diciembre de la reforma tributaria, cuyo contenido generó inseguridad y malestar en algunos gremios al considerar que no era de carácter estructural como se había prometido inicialmente, y

advirtieron que la misma afectaría las finanzas de la clase trabajadora y desaceleraría la economía.

Por encima de todo, 2016 será recordado en la historia de nuestro país por la firma del acuerdo de paz con las FARC. Las agendas de los sectores público y privado giraron en torno a este acuerdo. Ciertamente, la terminación de un conflicto armado, que ha durado más de 50 años, generó expectativas positivas en todos los sectores de la economía y mejoró la imagen de Colombia en el mundo entero.

En este contexto turbulento de 2016, los resultados financieros de ICONTEC Internacional fueron positivos. Por segundo año consecutivo obtuvimos excedentes tanto operacionales como netos. En comparación con 2015, los excedentes operacionales crecieron un 17 %, incrementando el margen operativo en 0,3 puntos porcentuales. En relación con el presupuesto del año, si bien solamente logramos un cumplimiento de los ingresos del 96,5 %, los costos y gastos correspondientes disminuyeron para contribuir a un saldo final favorable.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 02



## CARTA DEL DIRECTOR

Sin duda, uno de los retos significativos del año pasado fue la organización del XI Foro Internacional de la Calidad, evento que reunió a más de 800 participantes. Cartagena fue sede del encuentro más importante del país en materia de calidad y los resultados académicos y logísticos fueron muy destacados.

Como Organismo Nacional de Normalización, conseguimos el año pasado la asignación de la secretaría del subcomité ISO de café, (ISO/TC34/SC15) y la vicepresidencia de uno de los comités técnicos más relevantes de la ISO por su impacto mundial en los temas relacionados con el medio ambiente, me refiero al ISO/TC 207 Gestión Ambiental.

Teniendo en cuenta este contexto y conscientes de los vertiginosos cambios que vivimos a nivel nacional e internacional, ICONTEC ha venido innovando permanentemente para diversificar el portafolio de productos y servicios con el fin de contribuir a la productividad y competitividad de las empresas e instituciones y, por consiguiente, a su sostenibilidad.

En el campo educativo, ya empezamos a ofrecer, con muy buenos resultados, un nuevo modelo de evaluación para colegios, complementario a la certificación ISO 9001. Este esquema evalúa cuatro factores académicos distintivos de la educación básica y media: gestión estratégica, gestión académica, gestión de convivencia y gestión de recursos pedagógicos. Además, el instrumento está concebido para contribuir a mejorar los resultados del colegio en el “Índice Sintético de la Calidad Educativa” del Ministerio de Educación Nacional.

En cuanto al sector agroalimentario, ICONTEC Internacional quiere apoyar su reactivación y competitividad, entre otras razones, porque será determinante para la consolidación del proceso de paz de Colombia. Por lo tanto, estamos promoviendo, con más fuerza, servicios ya existentes, tales como las certificaciones de sistemas de gestión, según las normas ISO 22000, HACCP y FSSC 22000; y certificaciones de producto e inspección como Global GAP, Florverde y SEDEX. Del mismo modo, estamos incursionando con nuevos servicios que esperamos ofrecer próximamente, como RAINFOREST, RSPO y Buenas Prácticas de Producción Acuícola (BPPA). Con estas iniciativas, los productores colombianos podrán incrementar sus exportaciones y acceder a nuevos mercados internacionales.

En lo concerniente a nuestro compromiso con la calidad del sector salud, el 30 de enero de 2017 recibimos la magnífica noticia de la renovación por cuatro años más de nuestra acreditación ante ISQua. Es la tercera vez que obtenemos este reconocimiento internacional al Sistema de Acreditación en Salud de Colombia que lidera ICONTEC.

Para ampliar la cobertura de instituciones acreditadas en el país y respaldar el nuevo modelo de atención en salud propuesto por el ministerio del ramo, vamos a elaborar un manual específico para la acreditación de IPS de baja complejidad y de cuidado ambulatorio.





Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

### CARTA DEL DIRECTOR

En lo que respecta a los servicios relacionados con cambio climático y desarrollo sostenible, hemos incluido en nuestra oferta varios servicios innovadores como son la elaboración de la NTC sobre huella de agua y diseño del servicio de evaluación correspondiente, verificación de inventarios y huellas de carbono, certificación de programas de compensación forestal; además, estamos ampliando nuestra capacidad operativa con recurso humano calificado, tanto para las labores de capacitación como para las de auditoría, y continuamos siendo una de las dos entidades acreditadas en América Latina por Naciones Unidas para la validación y verificación de proyectos de cambio climático en el mundo.

Mantenemos la oferta del Sello de Sostenibilidad que creamos en 2014 en alianza con la firma ConTREEbute, esquema que permite que las empresas demuestren a través de una medición, el grado de implementación que han alcanzado en las dimensiones económica, social y ambiental de la sostenibilidad.

Ahora bien, la nueva Política Nacional de Desarrollo Productivo, aprobada por el Gobierno Nacional el 8 de agosto de 2016, por medio del CONPES 3866, nos abre nuevas oportunidades para fortalecer la labor de ICONTEC como gestor de la calidad en Colombia. Esta política forma parte de la Agenda de Competitividad Nacional y su objetivo es el de aumentar la productividad, diversificar el aparato productivo hacia bienes y servicios más sofisticados y, finalmente, fomentar el crecimiento económico del país en el largo plazo.

Entre las acciones previstas por dicho CONPES, y que nos corresponde liderar como Organismo Nacional de Normalización, se encuentra la creación de un programa de actualización y adopción de normas técnicas requeridas, principalmente para la exportación de los bienes y servicios de los seis sectores productivos priorizados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (metalmecánico, sistema moda, industrias 4.0, turismo, agro-alimentos y químicos). Este último incluye cosméticos, empaques plásticos y biotecnología). Esto supone que las nuevas NTC sean en su mayoría adopciones de normas reconocidas internacionalmente. La meta fijada es de cien nuevas normas técnicas para el período comprendido entre el año 2017 y el 2022.

Adicionalmente, está contemplado un programa de cofinanciación con el fin de fomentar la evaluación de la conformidad para que los productos nacionales cumplan con los requisitos del mercado destino. En materia de laboratorios se nos abren novedosos campos de acción en vista de la falta de infraestructura especializada de laboratorios de ensayo para los sectores productivos seleccionados. Esta coyuntura se articula con la propuesta que venimos estudiando para ampliar la oferta de nuestro laboratorio con servicios de ensayo, adicionales a los que ya tenemos de calibración.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 04



Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

**CARTA DEL DIRECTOR**

En el ámbito interno de nuestra organización nos hemos propuesto llevar a cabo una renovación con calidad, orientada a la modernización y eficiencia de los procesos administrativos. Con base en los resultados de la revisión del modelo de negocio de ICONTEC Internacional, ejecutada por una firma de consultoría externa, hemos hecho cambios en la estructura orgánica buscando una mayor funcionalidad e iniciamos la implementación de un nuevo mapa de procesos.

Teniendo en cuenta que uno de nuestros principales servicios se relaciona con la promoción y certificación de sistemas de gestión, indefectiblemente debemos dar ejemplo de una excelente gestión por procesos en nuestra organización. En su reciente libro: *Por otro camino, de regreso a lo humano*, Carlos Raúl Yepes, expresidente de Bancolombia, afirma que “La mayor inversión que se debe hacer para perdurar en el tiempo es una inversión en coherencia. (...) coherencia entre lo que pensábamos, decíamos y hacíamos”. Y es mediante la coherencia en nuestro actuar que la credibilidad se fortalece y se convierte en uno de los activos más valiosos de ICONTEC. Es fundamental que las empresas crean en nosotros, en la independencia, veracidad, transparencia y calidad técnica de nuestras auditorías para cumplir con nuestro fin primordial: generar confianza en la sociedad. Por este motivo, en el marco de una mejora continua, hemos decidido repensar y fortalecer los procesos de ICONTEC Internacional, a través del proyecto SIGO (Sistema Integral de Gestión Organizacional), el cual nos permitirá consolidar nuestro modelo de gestión para darle una mayor orientación a la eficiencia y al trabajo en equipo; así mismo, para alcanzar niveles más altos de satisfacción en todos nuestros clientes y partes interesadas. Para garantizar lo anterior, emplearemos metodologías de innovación con el fin de optimizar lo que hacemos en la actualidad; aplicaremos el pensamiento basado en riesgos para establecer prioridades; y desarrollaremos actividades de medición y seguimiento que nos aseguren el control y avance progresivo no solo de los indicadores estratégicos, sino también de nuestra calidad.

En relación con nuestra estructura orgánica, tomamos la decisión de constituir una unidad técnica a cargo de las actividades de cooperación; además independizamos la Unidad Técnica de Metrología, ahora denominada de Laboratorio, por el interés que tenemos de complementar los servicios actuales de calibración con una oferta de servicios de análisis y ensayos; finalmente, creamos el cargo de Gerencia Internacional para impulsar las actividades comerciales en las sedes y representaciones internacionales.

Vale la pena recordar también en este balance de 2016 y primer semestre de 2017, la celebración de los 15 años de fundación de la Regional Oriente y los 25 años de la Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero. Uno de los eventos más significativos del año 2017 será la realización del Foro Nacional sobre Desarrollo Sostenible, que tendrá lugar en Medellín los días 18 y 19 de septiembre.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 05

icontec  
internacional



Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

**CARTA DEL DIRECTOR**

Los graves acontecimientos que ha vivido el país en los últimos meses en materia de corrupción, tanto en el sector público como en el privado, nos han llevado a insistir en los postulados misionales de ICONTEC para propender al restablecimiento de una sociedad cuyo desarrollo no solo se base en el crecimiento económico, sino también en la honestidad, la equidad, la justicia social, el respeto por los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente. A propósito de lo anterior, ya empezamos a crear conciencia, en la opinión pública, en relación con la nueva norma ISO 37001 sobre sistemas de gestión antisoborno. Sin duda, una herramienta que permite a las organizaciones prevenir, mitigar y controlar este flagelo que afecta nuestra sociedad.

La calidad no se puede asociar únicamente a los sistemas de gestión y a las normas y certificaciones de producto y servicio; hablar de calidad en todo el sentido de la palabra es un compromiso con la gestión basada en principios y valores, el gobierno corporativo y sobre todo, el comportamiento ético.

Para terminar, los invito, en primer lugar, a conocer este reporte, en el cual hemos seguido la metodología GRI para compartirles con transparencia nuestro quehacer en materia social, ambiental y económica. De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global y la responsabilidad social. Y, en segundo lugar, a acoger como propio el eslogan de ICONTEC: "La calidad, nuestro estilo de vida".

Roberto Enrique Montoya Villa  
Director Ejecutivo ICONTEC Internacional

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 06



Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

### ACERCA DEL INFORME

#### a) Principios para la elaboración del informe

ICONTEC Internacional es una organización privada sin ánimo de lucro que nació en Colombia, hace 54 años, con el fin de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos del país. Con el paso de los años se transformó en una empresa multinacional de servicios, con presencia en todo el territorio nacional y a nivel mundial, con sedes en algunos países de Latinoamérica, que contribuye a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible de las organizaciones.

ICONTEC Internacional, bajo la premisa de mejorar continuamente, 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 corporativa, ya que facilita la lectura, la comprensión, la comparación y la máxima transparencia en la entrega de información ante los diferentes grupos de interés, a través de lo cual se tienen en cuenta los elementos de la norma ISO 26000.

ICONTEC Internacional es una organización adherida a la iniciativa de Pacto Global de las Naciones Unidas, la cual pretende incentivar a las compañías en todo el mundo para que adopten políticas socialmente responsables y sostenibles. Por consiguiente, a través de este informe demostramos que nuestros principios de ética e integridad se sustentan, entre otros aspectos, en el respeto de los derechos humanos, laborales, medioambientales y anticorrupción, en el marco de la prestación de todos nuestros servicios.

En este capítulo exponemos, de manera detallada, los aspectos que garantizan la transparencia en el contenido y la calidad de la información relacionada con la gestión de nuestra organización.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 07



**icontec**  
internacional





Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

### 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 más destacados en su relacionamiento con la organización.



**CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD:** Damos a conocer nuestro desempeño en los aspectos que impactan los ámbitos social, económico, y ambiental de la organización, teniendo en cuenta nuestra presencia en el territorio nacional e internacional.



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



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 08



Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

## EN CUANTO A LA CALIDAD

**EQUILIBRIO:** Por medio de este informe, ICONTEC Internacional muestra cómo ha sido el desempeño de la organización y da a conocer los 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 nuestra 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 en nuestra asamblea de afiliados 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:** Todo el esquema y contenido del informe fue sometido a una rigurosa evaluación por parte de un experto en verificación de reportes de sostenibilidad de ICONTEC Internacional, que no estuvo involucrado en su elaboración. Se verificó el cumplimiento de los indicadores del estándar GRI (G4), lo cual garantiza la fiabilidad de la información.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 09



Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

## GRUPOS DE INTERÉS

Para nosotros, nuestros grupos de interés son de vital importancia, porque cada uno de ellos hace parte del engranaje que da vida a la labor de ICONTEC Internacional. Por lo tanto, hemos establecido diferentes métodos de comunicación para cada uno, los cuales se han consolidado en el transcurso de los años. A continuación, presentamos cómo nos comunicamos de manera fluida y particular con cada uno de nuestros grupos de interés.

## GRUPO

## MÉTODO DE COMUNICACIÓN

**Estado**

Pertecemos al Comité Intersectorial de Calidad, haciendo reuniones cuatro veces al año.

**Clientes**

Nos relacionamos a través de diferentes canales y medios de comunicación en la prestación de nuestros servicios y a través del servicio al cliente, mediante foros y estudios de mercado, que surgen de las encuestas de satisfacción (bienal), con el fin de conocer la experiencia de nuestros clientes y garantizar así su plena satisfacción.

**Proveedores**

Por medio de evaluaciones de calidad realizadas una vez al año, incluidas en el sistema de gestión.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 10



Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

### GRUPO



### MÉTODO DE COMUNICACIÓN

#### **Profesionales por prestación de servicios**

Reuniones periódicas, colectivas y personalizadas a través de la intranet.



#### **Gremios y asociaciones**

Participación activa en foros y asociaciones que debaten sobre los temas particulares de sostenibilidad y responsabilidad corporativa que involucran a nuestro sector.



#### **Acreditadores y entidades habilitantes**

Nos comunicamos a través de nuestra página web.  
Interacción continua entre ICONTEC y acreditadores, de manera presencial.  
Relación comercial, participación en licitaciones y escenarios comunes asociados.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 11



Ambiental



Social



Económico



## INTRODUCCIÓN

### GRUPO



### MÉTODO DE COMUNICACIÓN

#### Colaboradores

A través de la encuesta de clima laboral, realizada cada dos años; la evaluación anual de riesgo psicosocial aplicada a todos los colaboradores; la red interna “Nuestra Net”; la Revista 360 grados; el encuentro mensual de la Dirección Ejecutiva con todos los colaboradores a través de las Charlas con la Dirección, y el encuentro mensual de cada líder con su equipo de trabajo, y mediante los grupos primarios.

#### Afiliados

Reuniones periódicas, colectivas y personalizadas. Nos comunicamos a través de nuestra página web y de la Revista Normas & Calidad y el Boletín Informativo, medios de comunicación elaborados en ICONTEC y que constituyen un beneficio para nuestros afiliados. Otro medio de comunicación con nuestros afiliados es a través de la asamblea tanto general como extraordinaria, la cual, se lleva a cabo cada año.

#### Comunidad

Nos comunicamos a través de nuestra página web, de nuestras cuentas oficiales en redes sociales y de una página quincenal en el diario *La República*, donde publicamos información de interés de nuestra organización y de nuestros servicios

#### Competidores

Participación activa en foros y asociaciones que debaten sobre los temas particulares de sostenibilidad y responsabilidad corporativa que involucran a nuestro sector mínimo dos veces al año.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 12



Ambiental



Social



Económico



# CAPÍTULO 1 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Somos una organización privada, sin ánimo de lucro, constituida por 501 colaboradores de los cuales 263 son mujeres y 238 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 la competitividad de las organizaciones, mediante el respaldo que les brinda. Esto se traduce en ofrecer una mayor confianza a sus clientes en la generación de productos y servicios. Nuestra presencia se ha extendido a trece 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 Desarrollo Sostenible
- Acreditación en Salud
- Laboratorios de Calibración (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.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 13



Ambiental



Social



Económico



# NORMALIZACIÓN



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 14

Visite nuestra sección de Normalización aquí:

ir



Ambiental



Social



Económico





# EDUCACIÓN



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 15



Visite nuestra sección de Educación aquí:

[ir](#)



Ambiental



Social



Económico



icontec  
internacional



## EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

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

**Ofrecemos los siguientes servicios:**



Certificación de sistemas de gestión



Certificación de producto



Inspección



Desarrollo Sostenible



Acreditación en Salud

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 16



Ambiental



Social



Económico



icontec  
internacional



## GOBIERNO CORPORATIVO

ICONTEC cuenta con un Gobierno Corporativo, fundamentado en los estatutos que dieron origen a la organización. Sus acciones se derivan del 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 Internacional forman 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, nuestra organización es sólida, estructurada y estable. De esta manera, 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.



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 17



Ambiental



Social



Económico



## GOBIERNO CORPORATIVO

### 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 laboratorios de calibración, 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.

### Nuestros principios

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

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 18



Ambiental



Social



Económico



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

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

### CONSEJO DIRECTIVO ICONTEC

El Consejo Directivo de ICONTEC Internacional es el máximo órgano de dirección luego de la Asamblea General de Afiliados, y está conformado por quince miembros principales y sus respectivos suplentes; en tal escenario, dentro de los principales, contamos con la presencia de cinco representantes del Gobierno Nacional y diez representantes de los afiliados, empresas del sector privado. Los afiliados que actualmente tienen participación en nuestro Consejo Directivo son:

### CONSEJEROS PRINCIPALES DEL SECTOR PRIVADO

#### NOMBRES PRINCIPALES

1. HÉCTOR ARANGO GAVIRIA
2. CLAUDIA AVENDAÑO
3. DIEGO LIZARAZO
4. RODRIGO VILLA
5. VACANTE
6. GUILLERMO BOTERO OVIEDO
7. ESTEBAN CÓRDOBA
8. AQUILES MERCADO
9. VACANTE
10. RAÚL GAMARRA

#### EMPRESA

- INDUSTRIAS HACEB S.A.  
 FENALCO NACIONAL  
 SIEMENS  
 COSERVICIOS  
  
 GRUPO SVA  
 POSTOBÓN  
 PROMIGAS  
  
 FENALCO BOGOTÁ



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA  
ICONTECNUESTRA GESTIÓN  
EN SOSTENIBILIDADRESUMEN DE  
INDICADORES

Pg. 19



Ambiental



Social



Económico



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

**CONSEJEROS SUPLENTE DEL SECTOR PRIVADO**

NOMBRES SUPLENTE	EMPRESA
1. CAMILA TORO	ANDI – Cámara Productores de Acero
2. ANDRÉS SEPULVEDA	LINDE COLOMBIA
3. CRISTINA CAMEJO	FENALCO
4. PAULA CARDONA	FENALCO
5. VACANTE	
6. JORGE SIERRA	FERRASA
7. JULIANA RICO	ANDI -Cámara de la Industria de Bebidas
8. ELENA AVENDAÑO	FENALCO BOGOTÁ
9. JIMENA ARANGO	PROMIGAS
10. CARLOS GALEANO	UNIVERSIDAD DEL NORTE

**CONSEJEROS PRINCIPALES DEL SECTOR PÚBLICO**

NOMBRES PRINCIPALES	EMPRESA
1. CECILIA ÁLVAREZ CORREA MARÍA LEONISA ORTIZ	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO Delegada, MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
2. AURELIO IRAGORRI VALENCIA CLAUDIA J. CUERVO CARDONA	MINISTERIO DE AGRICULTURA Delegada, MINISTERIO DE AGRICULTURA
3. ALEJANDRO GAVIRIA URIBE GERMÁN ESCOBAR	MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL Delegado, MINISTERIO PROTECCIÓN SOCIAL
4. GERMÁN ARCE ZAPATA ELSA F. MÁRQUEZ URREA	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA Delegada, MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA
5. JORGE E. ROJAS GIRALDO LUIS FDO. GÓMEZ MORENO	MINISTERIO DEL TRABAJO Delegado, MINISTERIO DEL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 20



Ambiental



Social



Económico



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

## CONSEJEROS SUPLENTE DEL SECTOR PÚBLICO

NOMBRES SUPLENTE	EMPRESA
1. FRANCISCO REYES VILLAMIZAR	SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES
HOSLANDER ADLAI SÁENZ BARRERA	Delegado, SUPERINTENDENTE DE SOCIEDADES
2. LUIS HUMBERTO LACOUTURE	GERENTE GENERAL ICA
CLAUDIA MÓNICA CABEZAS	Delegada, ICA (Planeación) Directora Técnica de Asuntos Nacionales
JUAN CARLOS CASTAÑEDA	Delegado ICA (Planeación)
3. JAVIER HUMBERTO GUZMÁN	DIRECTOR INVIMA
PATRICIA DÍAZ	Delegada, INVIMA
4. ANDRÉS MANTILLA ZÁRATE	DIRECTOR INSTITUTO COLOMBIANO DEL PETRÓLEO - ICP
FRANCIA YANETH CARREÑO PÁEZ	Delegada, INSTITUTO COLOMBIANO DEL PETRÓLEO - ICP
5. CARLOS ALBERTO GARCÍA MONTES	DIRECTOR INVÍAS
CARLOS MAYORGA	Delegado, INVÍAS

Fuente: Propia

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 21



Ambiental



Social



Económico



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### COMITÉ DE DIRECCIÓN



El Comité de Dirección es el equipo de líderes de ICONTEC, que orienta las actuaciones de la organización, de acuerdo con el Gobierno Corporativo, las estrategias y los objetivos definidos en el Consejo Directivo. Actualmente, el Comité de Dirección está conformado de la siguiente manera:

#### UNIDADES TÉCNICAS

Director de Acreditación en Salud:	Carlos Édgar Rodríguez
Director de Educación:	Carlos Pulido
Directora de Evaluación de la Conformidad:	Mónica Vivas
Jefe de Certificación de Sistemas de Gestión:	Juan Sebastián Salazar
Director de Normalización:	Germán Nava
Jefe de Cooperación:	Andriunn Betancourt
Director Ejecutivo:	Roberto Enrique Montoya Villa

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 22



Ambiental



Social



Económico





## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

## ÁREAS TRANSVERSALES Y DE SOPORTE

Directora Administrativa y Financiera:	Ángela María Álvarez
Directora de Desarrollo Humano:	Linda Sastoque
Jefe de Gestión Organizacional:	Gloria María Acero
Jefe de Innovación:	Martha Lucía Castro
Jefe de Laboratorios:	Víctor Gutiérrez
Jefe de Mercadeo y Comunicaciones:	Cristina Montenegro
Jefe de Programación de Servicios:	Jacquelin Gómez
Jefe de Tecnología de la Información y las Comunicaciones:	Francisco Guerrero

## ÁREA COMERCIAL

Director Comercial:	Leonardo Fuquen
Directora Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero:	Adriana Alonso
Director Regional Caribe:	Simón Bolívar Meneses
Directora Regional Oriente:	Gloria Sarmiento
Director Regional Suroccidente:	Juan Felipe Mora

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 23



Ambiental



Social



Económico



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### 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, presentamos a cada uno de los miembros del equipo. El reporte de su gestión y los planes específicos se desarrollan en otras secciones de este documento.



Roberto Enrique Montoya Villa  
Director Ejecutivo  
en ICONTEC desde 2015

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 24



Ambiental



Social



Económico



Ambiental



Social



Económico



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



Carlos Édgar Rodríguez  
Director de Acreditación Salud  
En ICONTEC desde 2004

Carlos Humberto Pulido Riveros  
Director de Educación  
En ICONTEC desde 1998



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 25



Ambiental



Social



Económico



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



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



Germán Nava Gutiérrez  
Director de Normalización  
En ICONTEC desde 1988

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 26



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



Ángela María Álvarez  
Directora Administrativa y Financiera  
En ICONTEC desde 2016



Linda Carolina Sastoque Forero  
Directora de Desarrollo Humano  
En ICONTEC desde 2008

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 27



Ambiental



Social



Económico



icontec  
internacional



Ambiental



Social



Económico



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



Leonardo Fuquen  
Director Comercial  
En ICONTEC desde 2009



Gloria María Acero Garibello  
Jefe de Gestión Organizacional  
En ICONTEC desde 1995

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 28



# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

## COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



Juan Sebastián Salazar  
Jefe de Certificación de Sistemas de Gestión  
En ICONTEC desde 2016



Martha Lucía Castro  
Jefe de Innovación  
En ICONTEC desde 1995

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES



Ambiental



Social



Económico



# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

## COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



Andriunn Betancourt  
Jefe de Cooperación  
En ICONTEC desde 2013



Víctor Gutiérrez  
Jefe de Laboratorios  
En ICONTEC desde 2009

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 30



Ambiental



Social



Económico





Ambiental



Social



Económico



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



Cristina Montenegro  
Jefe de Mercadeo y Comunicaciones  
En ICONTEC desde 2011



Jacquelin Gómez  
Jefe de Programación de Servicios  
En ICONTEC desde 2007

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 31

## GERENCIA INTERNACIONAL



Ricardo Andrés Jimenez Valbuena  
Gerente Comercial Internacional  
En ICONTEC desde 2010



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 32



Ambiental



Social



Económico



icontec  
internacional



Ambiental



Social



Económico



# CAPÍTULO 2

## Respuesta ICONTEC GESTIÓN 2016-2017



## INNOVACIÓN

Uno de los objetivos estratégicos de ICONTEC Internacional es el de innovar constantemente su portafolio de servicios, con el fin de responder a las necesidades actuales y potenciales de las partes interesadas. En este contexto, se destacan los siguientes logros, obtenidos en el período 2016-2017:

- ▶ Reconocimiento al grupo de investigación de ICONTEC Internacional, por parte de COLCIENCIAS, en la categoría C y la asignación de un incentivo tributario por el desarrollo del Modelo de Evaluación Complementario a la Norma ISO 9001 para el sector educativo.
- ▶ Continuidad del proyecto SINERGIA, puesto en marcha en ICONTEC Internacional, enfocado en la actualización de su portafolio con relación a la nueva versión de las normas ISO 9001 e ISO 14001.
- ▶ Inicio de la ampliación y acreditación completa del laboratorio de metrología, con énfasis en la ampliación de magnitudes orientadas al sector biomédico.
- ▶ Publicación y desarrollo de la investigación "Normalización: aporte a la competitividad de las organizaciones colombianas. Estudios de caso para medir el impacto económico de las normas técnicas", la cual se encuentra disponible en el siguiente enlace:  
**[http://www.icontec.org/Paginas/Aporte\\_competitividad.aspx](http://www.icontec.org/Paginas/Aporte_competitividad.aspx)**
- ▶ Desarrollo de un modelo de cocreación de nuevos servicios, que vincula a los clientes de ICONTEC.
- ▶ Diseño de nuevos servicios y mejora de los ya existentes:
- Certificación de cadena de custodia bajo el esquema Global GAP.
- Cursos sobre sistemas de gestión de activos.
- Validación y verificación de proyectos para la línea de eficiencia energética de Bancoldex, dirigida a hoteles, hospitales y clínicas.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 33



Ambiental



Social



Económico



- Cursos sobre las normas de sostenibilidad para el sector turismo (establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, etc.).
- Ampliación de servicios de auditorías internas a sistemas de gestión y esquemas de acreditación normalizados, como ISO 17024, ISO 17020, ISO 14001, etc.
- Certificación del Sello de Sostenibilidad.
- Evaluación del Modelo Evaluativo Complementario a la Norma ISO 9001 para el sector educativo.
- Certificación de buenas prácticas de manufactura en cosméticos.
- Evaluaciones y capacitación sobre la Ley de seguridad y salud en el trabajo.
- Verificación de carbono neutro en productos.
- Fortalecimiento del portafolio virtual de educación.

Para cumplir los objetivos propuestos, establecimos una red interna de diez gestores de innovación en nuestras diferentes áreas y sedes, con la finalidad de consolidar la cultura interna de innovación. De igual manera, otorgamos algunos incentivos a los colaboradores que lideran los proyectos de innovación de productos.

Los ingresos por productos nuevos corresponden al 10,8 % de los totales de nuestra organización. Con relación a la propiedad intelectual, ICONTEC Internacional completó, en 2016, diez marcas de certificación registradas.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 34



Ambiental



Social



Económico





## COOPERACIÓN

Desarrollamos proyectos que permiten el fortalecimiento de las organizaciones, sectores o territorios, mediante la transferencia de tecnologías o conocimientos relacionados con la experiencia y el saber hacer de ICONTEC Internacional, referidos a los servicios que no se encuentran tradicionalmente en el portafolio del Instituto, aunque pueden incluir algunos que, por su naturaleza particular y única, ameritan el diseño de uno a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

### Líneas de trabajo de la U.T. de Cooperación

#### Desarrollo sostenible

- Planes de manejo ambiental.
- Elaboración de reportes de sostenibilidad.
- Consultoría para la medición de la huella de carbono.
- Consultoría para la medición de la huella hídrica.
- Servicios de asesoría en proyectos de eficiencia energética (auditorías energéticas, diseño de proyectos basados en tecnologías de EE).
- Análisis de sostenibilidad, materialidad y consulta de partes interesadas.

#### Consultoría y servicios de asistencia técnica

- Asistencia técnica para la implementación de acreditaciones en las organizaciones.
- Asistencia técnica para el mejoramiento de procesos.
- Asistencia técnica para garantía y control de la calidad en las organizaciones.
- Consultoría para la gestión de sistemas de cumplimiento "compliance" en las organizaciones (19600).
- Consultoría para la evaluación del nivel de madurez en la gestión de riesgos en las organizaciones (31000).
- Consultoría para la gestión antisoborno en las organizaciones (37001).
- Asistencia técnica para el cumplimiento de reglamentos técnicos.
- Acompañamiento y asistencia técnica a las organizaciones mediante el diseño y desarrollo de servicios a la medida de sus necesidades.

#### Proyectos especiales de apoyo institucional y cooperación internacional

- Mejora de la competitividad empresarial, sectorial y de clústeres.
- Apoyo a la formulación de política pública soportada en la normalización y la reglamentación técnica.
- Eliminación de barreras al comercio, acceso a mercados y promoción de las exportaciones.
- Elaboración de estudios para instituciones del gobierno central, organizaciones públicas, empresas y administraciones a nivel local o nacional.
- Participación y apoyo al fortalecimiento de la infraestructura de calidad a nivel nacional e internacional.
- Formulación y gestión de proyectos de cooperación internacional (BID, FOMIN, BM, CAF, UE, USAID, GIZ, etc.).

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 35



Ambiental



Social



Económico

**NORMALIZACIÓN**

Indicador	2016
Evaluación postventa	4,3
Nro. documentos normativos aprobados	307 (Incluye 8 NTS)
Proyecto Ágora	80%
Consultas atendidas en servicios de información	7.235
Adopción de normas internacionales	51%
Participación en comités internacionales	Miembros participantes: 78 Comités Miembros observadores: 94 Comités Secretarías de comités internacionales: 2

Fuente: Propia

Este proyecto, cofinanciado por COLCIENCIAS e ICONTEC Internacional, se encuentra en fase de prueba y estabilización y esperamos se convierta en un medio eficaz de mejora de la actividad de normalización nacional.

Nuestra organización, como parte de su plan anual de normalización, está adelantando, durante el año 2017, las primeras Normas Técnicas Colombianas con este enfoque, para cumplir con el objetivo planteado por el Gobierno nacional.

En este mismo contexto, hemos trabajado en el ámbito internacional de la normalización para fortalecer nuestra orientación y posicionamiento en los dos principales organismos de normalización a nivel mundial: ISO (Organización Internacional de Normalización) e IEC (Comisión Electrotécnica Internacional). En ISO hemos asumido roles de gobernanza en varios comités, subcomités y grupos de trabajo; es así como logramos la vicepresidencia de uno de los comités más importantes: gestión ambiental, en el que se estudia la norma ISO 14001 y otros documentos de relevancia para el medio ambiente.

**GESTIÓN 2016-2017**

Uno de los objetivos fundamentales de ICONTEC Internacional en el año 2016 fue el de la implementación del Proyecto Ágora Normalización, que permitió mejorar el software SIO Normalización el cual, durante varios años, cubrió las necesidades de gestión, apoyo y comunicación con los usuarios del proceso de normalización nacional. Ágora Normalización permite una comunicación fluida con las diferentes partes interesadas del proceso de normalización, ya que facilita el acceso a la información que se encuentra en consulta pública, para así garantizar la transparencia e incrementar la participación a través de herramientas virtuales que pueden mejorar la eficiencia del proceso.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 36



Ambiental



Social



Económico



## NORMALIZACIÓN

En 2016 asumimos la segunda secretaría del subcomité del café, el cual reviste gran importancia para la economía nacional. En otros grupos técnicos contamos con diez posiciones que nos permiten orientar el trabajo técnico de varios documentos normativos internacionales. En el ámbito de IEC, la tarea está centrada en la conformación y consolidación del Comité Nacional de IEC, que cuenta con la participación y el apoyo financiero del sector gubernamental y privado. El objetivo es que en 2017 se inicie, en este aspecto, el trabajo de normalización y evaluación de la conformidad con orientación internacional.

Por último, en la organización estamos desarrollando la actualización del sistema de gestión de la calidad del área de Normalización, con un enfoque basado en riesgos, donde confluirán acciones para agilizar el desarrollo de normas y así consolidar la eficiencia del proceso.



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 37



Ambiental



Social



Económico





## LABORATORIOS

INDICADOR	2016
Número de servicios prestados	8.539 instrumentos (5.828 otras magnitudes) (2.567 sector salud) (144 otros)
Tiempo máximo de respuesta al cliente	Longitud: 7,8 días Temperatura: 4,8 días Masas: 1,1 días Volumetría: 3,4 días Presión: 4,7 días
Evaluación postventa	4,59

Fuente: Propia

Esta Unidad Técnica ha dado un salto trascendental en su planificación, de cara a los propósitos fijados para el año 2017, con el fin de garantizar la sostenibilidad de los servicios y una visión clara frente a las nuevas oportunidades de expansión en servicios de laboratorios a nivel nacional.

Para 2017, además de conservar la acreditación que nos otorgó el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para equipos en la magnitud de longitud, haremos las inversiones necesarias en equipos patrón y auxiliares, formaciones e

intercomparaciones, lo cual nos permitirá obtener la mencionada acreditación para las magnitudes de temperatura, masa, humedad, presión y volumen, tomando como referencia las necesidades del sector salud frente al alcance de la acreditación en cada una de ellas.

Por otra parte, el servicio de laboratorios se proyecta en las actividades de ensayos, conforme a las necesidades propias del país. ICONTEC Internacional ha dirigido sus esfuerzos en el desarrollo de un estudio que permita evaluar la viabilidad de crear un laboratorio de ensayos, el cual se está llevando a cabo con el área de Innovación, y el acompañamiento de la organización TECNALIA, que cuenta con amplia experiencia en actividades relacionadas con este tipo de laboratorios.

De esta manera, el año 2017 representa para ICONTEC Internacional un punto de inflexión en el que las actividades de laboratorio se consideran exclusivas para asuntos relacionados con metrología, en particular con servicios de calibración, y se expanden a nuevos horizontes con la exploración en actividades de ensayo.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 38





## EDUCACIÓN

INDICADOR	2016
Horas dictadas	49.036
Cursos dictados	3.742
Participaciones	88.626
Satisfacción del cliente en postventa	4.65

Fuente: Propia

Durante el año 2016, el servicio de Educación apoyó principalmente a profesionales y empresas en la actualización de las nuevas versiones 2015 para los sistemas de gestión de la calidad, y de gestión ambiental, con el fin de que las organizaciones realicen un proceso de transición de sus sistemas actuales, de forma coherente y planificada.

Desde 2015 hemos desarrollado servicios virtuales con la incorporación de nuevos temas de capacitación, con el propósito de modernizar el aula. En la actualidad, nuestros servicios presenciales cuentan con una herramienta virtual llamada ICONO que acompaña el proceso formativo de los participantes, inversión que ICONTEC Internacional ha realizado con el fin de agregar valor a sus afiliados y clientes en su experiencia formativa.

Incluimos en nuestro portafolio nuevos temas como la NTC-ISO 39001 - Sistema de gestión de seguridad vial; el diplomado en responsabilidad médico legal, curso para juntas directivas de instituciones de salud; el programa de auditores internos actualizados con las nuevas versiones de FSSC 22000 - Sistemas de gestión de la seguridad alimentaria y la NTC-ISO 13485 - Sistema de gestión de la calidad, aplicable para dispositivos médicos; la NTC-ISO 37001 - Sistema de gestión antisoborno; la NTC-ISO 19600 - Sistema de gestión del cumplimiento para el sector educativo; el curso de la relación del modelo de evaluación complementaria con la NTC-ISO 9001 y el Índice sintético de calidad educativa y continuidad del negocio, entre otros.

En el año 2017 continuamos con el desarrollo de cursos y programas virtuales, y complementamos los existentes. Próximamente estará en curso la actualización del referencial ISO 17025 - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración y la aprobación de la nueva norma ISO 45001- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en el que crearemos nuevos servicios para nuestros afiliados y clientes.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 39



Ambiental



Social



Económico



## INSPECCIÓN

### INDICADOR 2016

Satisfacción del cliente en postventa	4,8
Crecimiento de los servicios	8.48%

Fuente: Propia

La inspección, como esquema de evaluación, permite declarar la conformidad sobre el objeto evaluado, lo cual se lleva a cabo a través de examinación, medición, contraste y ensayo de las características de un producto, servicio, proceso o instalación; es así como nuestro portafolio de servicios en este esquema continuó su crecimiento y consolidación en el año 2016, alcanzando, para Certificación de Instalaciones y Montajes Industriales - IMIS (instalaciones para el suministro de gas licuado de petróleo, gas natural vehicular, combustibles líquidos y centros de enseñanza automotriz) un crecimiento del 17 %, representando el 30 % de los ingresos totales de Inspección con 3.600 inspecciones realizadas con corte a 31 de diciembre de

2016. Con relación a la certificación de vehículos convertidos a gas natural, servicios operados en Colombia y Perú, logramos un crecimiento del 10, 78% correspondientes a 90. 701 inspecciones, y un decrecimiento del 6% para 31.354 servicios, respectivamente.

Para el año 2017, nos concentraremos en la consolidación tecnológica de los servicios, a través de la implementación de aplicaciones digitales y de seguimientos web de inspecciones, con el objetivo de entregar un resultado más ágil, oportuno y satisfactorio de los servicios prestados. Igualmente, seguiremos ampliando las acreditaciones para atender nuevas necesidades de inspección en los campos regulados y voluntarios. También, hemos desarrollado planes encaminados a la sostenibilidad económica del negocio de inspección, garantizando así la calidad del servicio y buscando el cumplimiento de un presupuesto de 9.317MCOP en 2017.



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 40



Ambiental



Social



Económico



## DESARROLLO SOSTENIBLE

INDICADOR	2016
Posventa	4,3
Cumplimiento en el presupuesto de ingresos	120%
Crecimiento de los servicios	257%

Fuente: Propia

En el año 2016, cumplimos el presupuesto al 120%, y para mayo de 2017, presentamos un cumplimiento del 182%, en comparación con el mismo periodo del año pasado, demostrando así el potencial de los servicios ofrecidos en este ámbito. Este incremento se dio gracias a la diversificación del portafolio que, inicialmente, se enfocó en cambio climático, pero que con el tiempo ha integrado aspectos transversales a la sostenibilidad, como la evaluación de reportes GRI, Sostenibilidad turística, Sello de Sostenibilidad y otros servicios en diseño, como certificación bajo RSPO, Huella de agua y evaluación del aporte de la organización para los

Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Durante los últimos años, esta Unidad Técnica ha presentado un crecimiento permanente en cuanto al ofrecimiento de servicios, a la generación de ingresos y al reconocimiento obtenido por parte de las organizaciones, al brindarles un valor agregado durante la ejecución de los servicios.

De igual manera, la Unidad Técnica se ha esforzado por lograr un mayor acercamiento con las partes interesadas como el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Bolsa Mercantil y otras entidades privadas importantes en el escenario de la sostenibilidad en Colombia. De esta forma, ICONTEC Internacional está en línea con las nuevas prioridades de los sectores económicos y del Gobierno, que cada día otorgan mayor relevancia a la sostenibilidad.

En ese orden de ideas, con el fin de consolidar esas relaciones y de dar a conocer el portafolio de servicios y la importancia de la sostenibilidad en las dinámicas empresariales actuales, ICONTEC Internacional realizará en Medellín el I Foro de Desarrollo Sostenible, los días 18 y 19 de septiembre de 2017, donde responderá a las nuevas orientaciones del mercado, de los empresarios y del Gobierno.

ICONTEC Internacional seguirá empeñado en posicionar su portafolio actual, afianzando la comunicación con los grupos de interés y así buscar oportunidades comerciales dentro del contexto de evaluación de la conformidad.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 41



Ambiental



Social



Económico

**CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO,  
PROCESOS Y SERVICIOS****INDICADOR** 2016

Posventa	4,5
Cumplimiento en el presupuesto de ingresos	103,4%

Fuente: Propia

La gestión actual y la perspectiva de la certificación de producto, procesos y servicios para el año 2017 está centrada, tanto en los aspectos de la gestión interna como de la externa, con la finalidad de mantener el nivel técnico y el reconocimiento de la certificación de ICONTEC Internacional, así como de brindar un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

A nivel interno, estamos desarrollando una serie de acciones de mejora que nos permitan ofrecer el servicio de certificación de producto de una manera oportuna, es decir, que el informe de evaluación y los certificados sean entregados al cliente de acuerdo con sus expectativas. De igual forma, continuamos fortaleciendo nuestra acreditación nacional, con la ampliación del alcance ante

ONAC para contemplar nuevos reglamentos técnicos promulgados recientemente, lo cual nos permitirá ofrecer la certificación acreditada de producto al sector productivo.

A nivel externo, trabajamos en el diseño de nuevos servicios de certificación. En el campo de certificación de producto tangible, se dará inicio a esta, bajo el Reglamento Técnico RETIQ (Etiquetado de Eficiencia Energética), después de haber tramitado la acreditación de ONAC para equipos de refrigeración, gasodomésticos, aires acondicionados y lavadoras de ropa, como parte de la primera fase. Con relación a la certificación de servicios, continuaremos con los procesos para el sector de turismo aventura, bajo las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo (NTS) y en el marco de la Resolución 3860 de 2015 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la cual reglamenta el cumplimiento de las NTS. Así mismo, bajo la NTC 6175 - Requisitos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, se realizará la certificación a los prestadores de servicios públicos de empleo, de tal manera que se asegure la calidad en el proceso de ayudar a los trabajadores a encontrar uno de su conveniencia y, a los empleadores, a contratar trabajadores que cumplan con sus expectativas.

Finalmente, ICONTEC Internacional está realizando una apuesta muy importante en el sector agropecuario con el diseño de nuevos servicios y la entrada en operación de otros, este es el caso de la certificación de cadena de custodia de Global GAP y la certificación bajo la NTC 5700 Buenas Prácticas de Producción de la Acuicultura (BPPA), con el fin de mejorar las condiciones de inocuidad del producto, la competitividad, la responsabilidad con las comunidades y los trabajadores, el uso racional del recurso y su sostenibilidad ambiental.

**GESTIÓN 2016-2017**

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 42



Ambiental



Social



Económico



## CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Para los servicios de certificación de sistemas de gestión, ICONTEC Internacional ha planteado, en el último año, retos particularmente importantes y decisivos: en primer lugar, la transición a las versiones 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001, las dos normas con el mayor número de certificados a nivel mundial para la ISO y para ICONTEC. ISO 9001 participa con el 52,21 % e ISO 14001, con el 8,11 % del total de nuestros certificados. A menos de un año de la fecha límite para que las empresas certificadas realicen una transición exitosa, el número de organizaciones que han seguido este proceso aún está en niveles muy bajos. Esta situación nos plantea un primer reto a nivel operativo debido al posible “cuello de botella” en el número de auditorías que se podría generar hacia el segundo y el tercer cuarto de 2018.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 43



Ambiental



Social



Económico



## CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Un segundo reto está relacionado con las empresas que puedan llegar a renunciar a la certificación de sus sistemas debido a diferentes causas como el desconocimiento, el cuestionamiento del valor agregado de los sistemas de gestión y, en general, la incapacidad de cumplir los nuevos requisitos de las normas en los tiempos establecidos. Como respuesta a las situaciones que nos plantea este panorama, hemos diseñado varias estrategias para promover la transición exitosa, entre ellas: ofrecer más opciones para que las empresas puedan hacer la transición; desarrollo de actividades de formación gratuita específica en los cambios más críticos de las normas para nuestros clientes; desarrollo de herramientas de autodiagnóstico para facilitar la identificación de brechas; lanzamiento de un *minisite* en nuestra página corporativa, con información de interés para los procesos de transición de normas, y desarrollo de capacidad técnica y operativa, así como un acompañamiento comercial mucho más cercano. Con estas medidas esperamos cerrar el año 2017 con un porcentaje entre el 25 % y el 35 % de nuestra base de clientes certificados en las nuevas versiones de las normas.

El tercer reto es el anuncio del cambio en el modelo de gestión para las entidades del Estado, con la posible pérdida de vigencia de la norma NTC-GP 1000 y la entrada en vigencia del modelo MIPG II (Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 2). Las certificaciones de las entidades del Estado, bajo la norma NTC-GP 1000 se encuentran en un limbo, siendo ICONTEC el organismo de certificación líder en el sector público con más de 400 certificados. Por lo tanto, estamos trabajando en un proceso de alineación de nuestros servicios, considerando los componentes del MIPG II, con el fin de entregar a nuestros clientes, en este sector, una oferta complementaria basada en el modelo de gestión ISO 9001 para el cumplimiento de los requisitos propios del nuevo modelo. De igual manera, hemos iniciado una campaña con nuestros principales clientes certificados, con el fin de reforzar el mensaje de la importancia y el aporte que hacen los sistemas de gestión en las organizaciones.

Así mismo, y sin extraernos del contexto económico global y latinoamericano, la desaceleración de nuestras economías está generando un impacto en las organizaciones, lo que nos presenta otro reto, ya que esta coyuntura ha propiciado una disminución de la demanda de los servicios de certificación, tanto para empresas nuevas como para las ya certificadas, efecto que se ha evidenciado en el primer semestre del año. A pesar de ser un reto difícil de afrontar, trabajamos incansablemente por hacer que nuestros servicios sean más competitivos y asequibles para nuestros clientes, con un enfoque que asegure valor agregado, lo que le permite a las empresas ser más competitivas, sostenibles y sustentables en el mediano y el largo plazo. De esta forma, verán los sistemas de gestión como herramientas que hacen parte orgánica de las organizaciones, y que son indispensables y necesarias para asegurar el futuro de las mismas.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 44



Ambiental



Social



Económico



## CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Gracias al trabajo, dedicación y constancia de nuestros equipos de trabajo, logramos un crecimiento de un dígito en 2016, con respecto al número total de certificados de 2015, con crecimientos importantes en certificaciones bajo las normas de seguridad alimentaria, FSSC 22000 (47 %); seguridad para la cadena de suministros ISO 28001 (29 %); seguridad de la información ISO 27001 (22 %); sistemas de gestión de la calidad para las instituciones de formación para el trabajo NTC 5555 (20 %); seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001 (7,5 %). También vale la pena resaltar el paso de 1 a 8 certificados en la norma de seguridad vial ISO 39001. Esperamos un comportamiento similar en el año 2017 y el mantenimiento de nuestra base de clientes certificados, enfocándonos en ofrecer un mayor número de servicios a nuestros clientes actuales y buscando ampliar nuestro liderazgo en sectores específicos, así como desarrollar otros donde tradicionalmente no tenemos tanta presencia.

Es importante destacar que hemos mantenido las acreditaciones otorgadas por diferentes organismos de acreditación (ONAC, SAE, INN), así logramos la actualización a la nueva versión de la norma ISO/IEC 17021-1:2015, lo que ratifica nuestra gestión constante como organismo de certificación imparcial, objetivo, coherente y con la competencia y la capacidad necesaria para atender los mercados en los que participamos. Así mismo, hemos logrado la acreditación en las nuevas versiones de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Dentro del proyecto de ruta tecnológica, y como uno de los puntos críticos de trabajo durante este año, está la entrada en funcionamiento de nuestra herramienta BPM para la operación y gestión de nuestros servicios, herramienta que permitirá la optimización y eficiencia en nuestros procesos, así como una interacción más cercana y activa con nuestros clientes, potencializando así nuestras capacidades y permitiéndonos, como organización, darle foco al mejoramiento del servicio al cliente.

Por último, estamos haciendo un esfuerzo constante en la innovación en un sector de negocios considerado en etapa de madurez; seguimos trabajando e invirtiendo en nuevos servicios que complementen nuestra oferta de valor a los clientes y nos permitan seguir siendo la opción número uno en sistemas de gestión. En este sentido, estamos desarrollando servicios como certificación de sistemas de gestión de activos, evaluación de modelos de madurez en sistemas de gestión de cumplimiento y antisoborno, evaluación y certificación de esquemas de seguridad e inocuidad alimentaria, entre otros. Pero nuestros procesos de innovación no solo se enfocan en nuevos servicios sino también en el mejoramiento de nuestros procesos, como por ejemplo el uso de nuevas tecnologías para el desarrollo de auditorías virtuales o la sistematización de los diferentes procesos, todo apuntando a la competitividad y sostenibilidad en el largo plazo.

Con todo esto, confiamos en que seguiremos siendo el organismo de certificación número uno en el país y continuaremos creciendo en los demás mercados en donde tenemos presencia.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 45


**icontec**  
internacional


Ambiental



Social



Económico





## ACREDITACIÓN EN SALUD



intervenciones efectivas en las organizaciones y cambios culturales de fondo. Aunque no se pueden desconocer los avances del sistema de salud, en especial en materia de cobertura del aseguramiento, es fundamental avanzar en el acceso oportuno, garantizar niveles crecientes de calidad, mejorar los desenlaces clínicos y los resultados efectivos, además de promover un servicio cálido y sensible a las necesidades de pacientes y familiares.

Por consiguiente, en ICONTEC Internacional continuamos trabajando por la calidad en salud, con la misma dedicación desde hace 14 años, con una apuesta transversal de servicios educativos, de certificación y, en nuestra función de organismo de acreditación en salud del país, todo ello como demostración de nuestra responsabilidad social con el sector y con la nación.

Este compromiso ha sido ratificado, en especial al impulsar decididamente el Sistema de Acreditación en Salud.

En este sentido, logramos obtener, a comienzos de 2017, por tercera vez consecutiva, la certificación como Organismo de Acreditación en Salud de talla mundial, por parte ISQua (International Society for Quality in Health Care). Este reconocimiento, con vigencia hasta enero de 2021, permitió, además, que el Gobierno Nacional ratificara la inscripción de ICONTEC Internacional como Organismo de Acreditación en Salud de Colombia, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 903 y en la Resolución 2082 de 2014. Con el cumplimiento de estas exigencias para la operación, la ratificación de los requisitos de entrada, de los requerimientos basados en los llamados ejes del modelo evaluativo y los informes entregados a las instituciones que participan del mismo, hemos consolidado un modelo efectivo que agrega valor a las instituciones y beneficia a los pacientes y sus familias, un aporte fundamental a un sector clave para Colombia.

En los últimos dos años, ICONTEC Internacional ha logrado consolidar su posicionamiento como actor importante en el sector salud de Colombia y como protagonista en el norte de la calidad de la atención en salud en el país, un tema que nos interesa a todos como ciudadanos y usuarios.

Si bien resulta evidente que el sector se encuentra afectado por las dificultades financieras, los costos crecientes, la corrupción y los problemas de servicio, entre otros serios y complejos, también es claro que se necesitan con urgencia

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 46



Ambiental



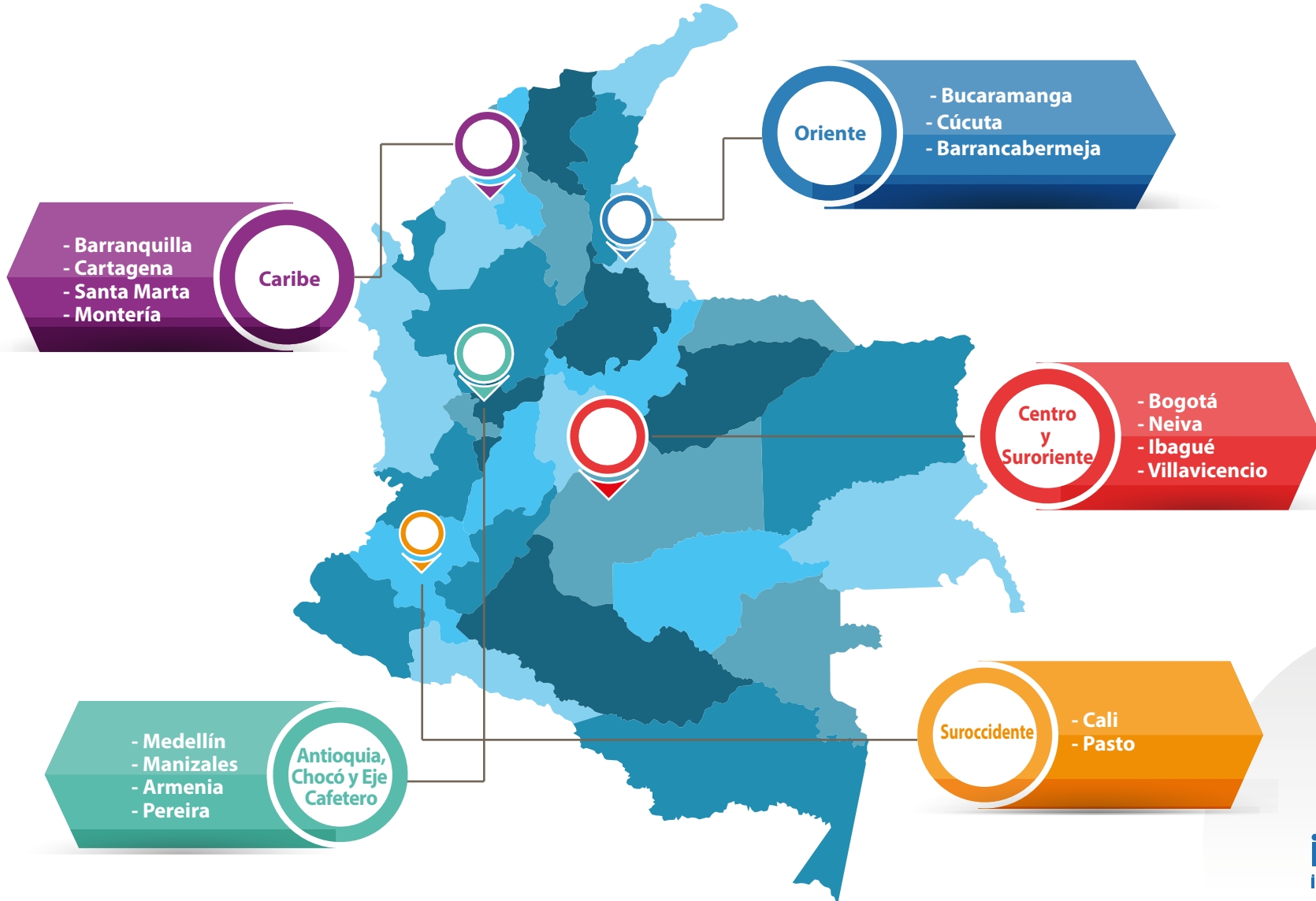
Social



Económico



REGIONALES DE COLOMBIA



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 47



Ambiental



Social



Económico



icontec  
internacional



## REGIONALES DE COLOMBIA

### REGIONAL ANTIOQUIA, CHOCÓ Y EJE CAFETERO

- Medellín
- Manizales
- Armenia
- Pereira

Antioquia,  
Chocó y Eje  
Cafetero

Hace 25 años se inició, por iniciativa del entonces Director Ejecutivo, Dr. Javier Henao, la oficina de ICONTEC en Antioquia, con tres personas que atendían principalmente la venta de normas y la capacitación de nuestros clientes.

El empuje de la industria antioqueña, preocupada por ser cada día más competitiva y convencida de los beneficios de la calidad en las organizaciones, hizo que la oficina de ICONTEC en Medellín creciera hasta consolidarse como la segunda regional con mayores aportes, que se reflejan en el 21 % de los ingresos de la organización.

En la actualidad, la Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero cuenta con un equipo de 107 colaboradores distribuidos en los siguientes procesos: comercial, administrativo y de prestación de servicios de Normalización, Educación, Evaluación de la Conformidad, Acreditación en Salud y Laboratorios.

Además de la oficina en Medellín, empezamos a prestar servicios en otras ciudades de la región, con oficinas propias en Manizales, Pereira y Armenia, con el objetivo de atender toda la industria de la región antioqueña.

En el año 1999, la regional adquirió la sede propia en la denominada Milla de oro de Medellín, con lo que consolidó aún más su presencia en la región e inició una nueva etapa de crecimiento con una mejor adecuación para prestar los servicios de educación en salones propios.

A cinco años de su creación, la regional ya contaba con siete empresas certificadas bajo la norma ISO 9001. Hoy, años después, tenemos más de 2650 empresas certificadas en los diferentes referenciales de sistemas de gestión y de producto (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27001, entre otros). Es importante reconocer los esquemas en los que las empresas antioqueñas se han destacado por su liderazgo en nuevos productos: calidad turística, sostenibilidad turística, ISO 27001 de seguridad en la información, sello ambiental colombiano, entre otros.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 48



## REGIONALES DE COLOMBIA

### REGIONAL ANTIOQUIA, CHOCÓ Y EJE CAFETERO

En el año 2008 se amplió la sede actual con la adquisición de la casa contigua, con lo cual ICONTEC se ubicó en un punto estratégico de la ciudad, con un mayor espacio para los colaboradores y con más salones a disposición de nuestros clientes. En la actualidad, hemos registrado casi 14.000 participaciones en nuestros diplomados y seminarios, principalmente en temas de calidad y sistemas integrados de gestión, para un total de 8300 horas dictadas en el año 2016, lo que corresponde a un 15% de incremento en los seminarios, respecto al año anterior.

En la actualidad, la regional atiende a más de tres mil clientes en todos sus servicios, siendo líder en aspectos vinculados a la sostenibilidad y a la responsabilidad social, según las necesidades de las organizaciones de la región, que están a la vanguardia en procesos de mejoramiento continuo y han incorporado a su gestión los temas relacionados con la trilogía: social, ambiental y económica.

Los principales logros de la Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero durante estos 25 años de trabajo son:

- El respaldo a 626 organizaciones afiliadas a ICONTEC Regional Antioquia, que han mantenido su vínculo con el Instituto en materia de normalización y en todos los temas de calidad y competitividad.
- Liderazgo en la construcción de la Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad social, GTC 180, la cual se constituye en la guía local para las organizaciones pequeñas y medianas que quieren entender el concepto de responsabilidad social actual.
- Liderazgo a nivel internacional en la construcción de la ISO 26000, estándar mundial de responsabilidad social. El desarrollo de esta norma marcó un hito en la historia de la normalización, y se ha convertido en la norma referente para que muchas de las organizaciones antioqueñas sean líderes en este aspecto en Colombia y Latinoamérica.
- Liderazgo en nuevos productos y servicios, creación del Sello de Sostenibilidad ICONTEC, en alianza con CONTREEbute.
- Incremento en la base de empresas que poseen los diferentes sistemas de gestión, en más de 2600 organizaciones certificadas.

El sueño de la Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero es que todas las organizaciones de la región sean reconocidas por su excelencia en la gestión del conocimiento, basado en la normalización técnica que les permita promover la cultura de la gestión, la calidad y la responsabilidad social en Latinoamérica.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 49



Ambiental



Social



Económico



## REGIONALES DE COLOMBIA

## REGIONAL CARIBE

- Barranquilla
- Cartagena
- Santa Marta
- Montería

Caribe

Los resultados del año 2016 nos permitieron consolidarnos como una regional en crecimiento, alcanzando un cumplimiento del 103,6% del presupuesto y un crecimiento del 13,7% respecto a 2015. La dinámica de la región impactó positivamente estos resultados, principalmente en el Atlántico, departamento que aportó el 58% del crecimiento del PIB en 2015. La alianza de los sectores privado y público, apoyada principalmente por los gremios y universidades, facilitó la consecución de las metas propuestas.

Al finalizar el año 2016, la Regional Caribe otorgó un total de 991 certificados vigentes, un 7,25% más que el año anterior. ISO 9001 sigue representando el mayor número de certificados emitidos, equivalente al 65% del total de la Regional.



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 50



Ambiental



Social



Económico



## REGIONALES DE COLOMBIA

### REGIONAL CENTRO Y SURORIENTE



2016 fue un año complejo para la regional, ya que varios factores dificultaron el cumplimiento del presupuesto en algunos servicios, lo que dio como resultado que solo se lograra el 93%.

Otros aspectos que impactaron de manera significativa fueron la macroeconomía del país y el déficit fiscal que sufrió en el sector público por la caída de la renta petrolera. Este suceso afectó principalmente el comportamiento de la regional, ya que las entidades de orden público central se encuentran en su territorio. Una muestra de ello es que algunas entidades disminuyeron su contratación habitual y otras no generaron un proyecto que nos permitiera participar para modificar la tendencia de ventas de la regional.

### RETOS

2017: La estrategia comercial ha estado enfocada en lograr una mayor y mejor atención a los clientes actuales, y en buscar nuevos clientes que nos ayuden a mejorar los resultados.

Para lograr ese objetivo trabajaremos en varios frentes, de forma simultánea, con el fin de estabilizar la estructura comercial con los nuevos ejecutivos de cuenta, a través de un seguimiento constante a su desempeño, un control exhaustivo a las tareas y temas pendientes, y una exigencia permanente en el cumplimiento de la metodología comercial de venta consultiva, establecida por la organización, que busca identificar con los clientes todas las oportunidades de negocio que se ajusten a nuestro portafolio.

Por lo tanto, llevaremos a cabo, de forma efectiva, las siguientes iniciativas:

1. Estabilización de la estructura comercial - carterización - atención de clientes.
2. Desarrollo de proyectos (estrategia pull).
3. Crecimiento, ciudades regionales.
4. Seguimiento comercial y reporte de visitas.
5. Soporte administrativo, control y apoyo a la gestión.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

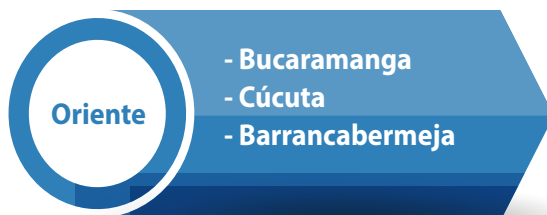
RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 51



## REGIONALES DE COLOMBIA

### REGIONAL ORIENTE



Por su buen desempeño durante quince años, en junio de 2016 la Regional Oriente fue reconocida por los gremios empresariales y gubernamentales como una entidad líder que trabaja en pro del desarrollo de la competitividad, la productividad y la gestión de las organizaciones de la región, a través de la entrega de soluciones innovadoras en Normalización, Educación y Evaluación de la Conformidad, lo cual pone en evidencia el resultado del trabajo y esfuerzo de un excelente equipo humano.

En el año 2016 fortalecimos nuestros servicios y el área comercial, obteniendo un cumplimiento del 101% del presupuesto, a pesar de las dificultades e impactos socioeconómicos presentados en el país, en especial en Norte de Santander y Barrancabermeja, lo cual nos llevó a buscar nuevas alternativas dirigidas a la continuidad y sostenibilidad en la región.

La Regional Oriente de ICONTEC lidera, en la región, el Pacto Global, fomentando la iniciativa que promueve el compromiso del sector privado, el sector público y la sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en las cuatro áreas temáticas que lo enmarcan, facilitando así la legitimación social de los negocios y los mercados.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 52



Ambiental



Social



Económico



## REGIONALES DE COLOMBIA

### REGIONAL SUROCCIDENTE



2016 fue un año excelente para la regional. Cerramos con un cumplimiento presupuestal del 104,1% y un crecimiento del 12,69% con respecto a 2015.

Gran parte de nuestra responsabilidad con la comunidad, con nuestros afiliados y empresas certificadas es la transferencia de conocimiento. En el año 2016, el servicio de educación tuvo un crecimiento de 25,6%. Por nuestras aulas pasaron 19.852 estudiantes, y dictamos un total de 10.611 horas de capacitación. Adicional a la especialización, en convenio con la Universidad ICESI de Cali, se abrieron nuevas especializaciones con la Universidad del Cauca, en Popayán, y la Universidad de Nariño, en Pasto.

Organizamos foros en temas de gran importancia para nuestra comunidad: Actualización de las normas ISO 9001 e ISO 14001 en sus versiones 2015; ERF (Empresas Familiarmente Responsables), que desarrolló el presidente de la Organización Más Familia, quien vino a acompañarnos desde España; Decreto 1072 de Seguridad y Salud en el Trabajo; Sello de Sostenibilidad y gestión de riesgo, entre otros.

Lideramos proyectos ambientales en la región, como el "Programa sello carbono neutro organizacional para el sector empresarial de la ciudad de Santiago de Cali", el cual le ha merecido a esta urbe reconocimientos nacionales e internacionales y la ha catapultado como ejemplo por su compromiso verde.

#### RETOS 2017:

Con una estrategia de venta consultiva y la implementación del plan comercial, esperamos un crecimiento del 5,11% frente al resultado obtenido en 2016, con el fin de buscar la rentabilidad operacional que asegura la sostenibilidad de ICONTEC y de nuestra Regional Suroccidente. Esperamos continuar siendo un socio estratégico para las empresas y un actor principal que impacte a nivel social, ambiental y económico en la región.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 53



Ambiental



Social



Económico





## SEDES INTERNACIONALES

## CHILE



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

ICONTEC Chile nació en el año 2005. Durante estos doce años hemos ofrecido servicios de certificación sistema y producto, así como de educación, normas y publicaciones. ICONTEC Internacional, gracias a que tiene la acreditación de ANSI, es la única entidad reconocida por el Instituto de Salud Pública ISP para certificar arneses de seguridad.

ICONTEC Chile cuenta con 547 certificados, lo que representa, aproximadamente, un 8 % de los entregados en el país.

Sin duda, gracias a nuestra experiencia y trayectoria, hemos logrado ser referente para los organismos relacionados a la calidad en Chile. El organismo normalizador chileno (INN) nos reconoce como parte fundamental en su creación. Así mismo, mantenemos excelentes relaciones con IRAM y AENOR, como miembros del grupo IQNet.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 54



Ambiental



Social



Económico



## SEDES INTERNACIONALES

### CHILE

#### Metas alcanzadas en el año 2016

En el año 2016 la sede de Chile logró un cumplimiento en ventas de 102 %, con un crecimiento de un 17,8 %, en el marco de una desaceleración de la economía chilena, la cual solamente creció un 1,6 %, uno de los índices más bajos registrados desde 2009.

Los resultados obtenidos se deben a la estabilidad en las certificaciones y a los subsidios del Estado para otorgamientos y renovaciones con un aporte del 70 % del valor gastado.

Nuestras certificaciones son:

- 37 % producto
- 60 % certificación sistema
- 3 % otros

#### Proyección para el año 2017

Para este año se espera un crecimiento de 11 %, con el fin de conservar nuestros clientes y de atraer a aquellos que se encuentren interesados en la implementación y a quienes están insatisfechos con la competencia.

Para este año, el Estado tiene un presupuesto importante destinado a certificaciones de calidad turística y es ahí donde hemos estado trabajando con empresas consultoras, con la finalidad de que nos referencien a sus clientes. En Chile, el turismo ha crecido 44 % y, por este motivo, se constituye en el sector más importante en temas de calidad.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 55





## SEDES INTERNACIONALES

## ECUADOR



**Sebastián Ochoa**  
Gerente Sede Ecuador  
En ICONTEC desde 2015

## Principales gestiones en el año 2016

La industria de la evaluación de la conformidad está comprometida en guiar a los diferentes grupos de interés, tales como el gobierno, la sociedad, los colaboradores y el mercado, en todo lo relacionado con el desarrollo sostenible, brindándoles herramientas de valor a través de un portafolio de productos y servicios que les permitan ser competitivos para afrontar los grandes desafíos globales. Por este motivo, ICONTEC Internacional acompañó al Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador (CEMDES), socio estratégico en el país del World Business Council for Sustainable Development, Consejo Empresarial Mundial, con el diseño de un referencial que evalúa el nivel del cumplimiento de alineamiento y aporte que hacen las organizaciones del sector privado, sin importar su tamaño o naturaleza, al logro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Así mismo, ICONTEC Ecuador participó en la jornada número cien del Foro Iberoamericano de Comunicación Responsable, con una ponencia acerca de las herramientas para implementar y comunicar los ODS desde los diferentes grupos de interés.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 56



Ambiental



Social



Económico



## SEDES INTERNACIONALES

### ECUADOR

#### Evolución de la sede

En este momento, Ecuador está atravesando una desaceleración económica; según cifras del Banco Central, la economía se contrajo 3 % en el primer trimestre del año, en comparación con el mismo período de 2016, situación que se ve reflejada en la caja fiscal y, por consiguiente, en la mayoría de los negocios, especialmente en el sector servicios.

Una de nuestras partes interesadas que tiene gran importancia es el sector público, el cual ha demostrado sumo interés e involucramiento en los sistemas de gestión y en el tema del impacto climático, pues además de ser usuario de nuestros servicios, se constituye como ente controlador y regulador de normas técnicas con obligatoriedad. No obstante, dando una mirada integral a nuestro amplio portafolio y al alcance de nuestros servicios, consideramos que todos los sectores de la economía son importantes, pero hacemos especial énfasis en las industrias y variables que se alinean con nuestro *core* de negocio, según la cantidad de empleados, el nivel de ingresos y los principales actores en la cadena de producción y comercialización local y global.

De igual manera, abarcamos nichos específicos de mercado a través de gremios, asociaciones y entidades, con el fin de potenciar nuestra fuerza comercial y estrategia de comunicación.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 57



Ambiental



Social



Económico



## SEDES INTERNACIONALES

## EL SALVADOR



**Patricia Figueroa**  
Gerente Sede El Salvador  
En ICONTEC desde 2010

Esta sede inició operaciones en el año 2005, en la ciudad de San Salvador. A partir de ese momento, cuenta con una estructura organizacional de tres colaboradores internos: gerente, asistente de gerencia y asistente comercial. Así mismo, un contador, un auditor contable y tres profesionales externos, auditores y docentes de ICONTEC, apoyan la labor de la sede.

Ofrecemos servicios a nivel nacional, centralizando las operaciones en la ciudad capital. Brindamos nuestros servicios a 78 empresas y hemos otorgado un total de 106 certificados en diferentes esquemas.

A continuación, destacamos los sectores impactados por ICONTEC El Salvador:

- 14/0 Fabricación de productos de plástico y caucho
- 17/0 Fabricación de productos de acero
- 3/0 Fabricación de productos alimentarios

La operación de ICONTEC El Salvador, durante el año 2016, se fundamentó en la estrategia de posicionamiento internacional, con el objetivo de crecer y consolidar el liderazgo en el mercado nacional, por medio de la prestación de nuestros servicios, generando valor y aportando a la competitividad de las organizaciones.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 58



Ambiental



Social



Económico



## SEDES INTERNACIONALES

### EL SALVADOR

La gestión de 2016 obtuvo resultados muy satisfactorios. La certificación sistema se mantiene con una participación del 66 % del total de servicios prestados, con un fortalecimiento significativo de certificación producto y de educación, con el 3,5 % y 26 %, respectivamente. De igual manera, el cumplimiento de indicadores en el año 2016 fue el siguiente:

- Cumplimiento presupuesto 2016: 98 %
- Facturación a diciembre de 2016: USD 364.880
- Rotación cartera: 38 días
- Rentabilidad operacional: 27 %

Para el año 2017 se vislumbran grandes oportunidades con relación a las nuevas versiones de las normas ISO 9001 e ISO 14001, a la ejecución de proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio, al fortalecimiento de los cursos de capacitación enfocados a la maduración de los sistemas de gestión y al potencial negocio de la medición de huella de carbono, así como con el relacionamiento con las partes interesadas.

Nuestra sede en El Salvador se destaca por estar comprometida con el manejo racional de los recursos, el respeto al medio ambiente y el relacionamiento con las partes interesadas. Así mismo, existe una gran conciencia de la importancia del ahorro de energía, reciclaje de papel, uso adecuado del agua, entre otras pequeñas contribuciones a la protección de nuestro medio ambiente.

El equipo de trabajo está conformado por tres colaboradores y siempre tenemos en cuenta el bienestar de los mismos, velando por el cumplimiento de todas las prestaciones sociales, y los aspectos salariales, de salud, beneficios exigidos por la ley local, entre otros aspectos. Es así como buscamos diferentes formas de aportar a su crecimiento personal y profesional.

Por último, en línea con la estrategia corporativa de innovación, promovemos la calidad, la responsabilidad social y con el medio ambiente, a través de la prestación de servicios de certificación, desarrollo sostenible y educación.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 59



Ambiental



Social

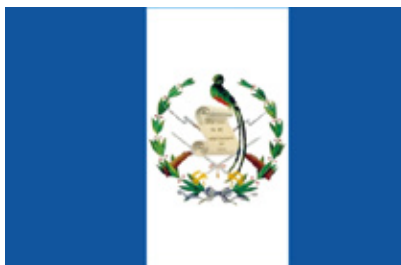


Económico



## SEDES INTERNACIONALES

## GUATEMALA



**Aury Maldonado**  
Gerente Sede Guatemala  
En ICONTEC desde 2008

ICONTEC Guatemala fue creada en enero de 2007. Esta historia inició con un contrato firmado con la Unión Europea, denominado Promoción de Inversiones e Intercambios Comerciales – Apoyo al Sector de la Micro y Pequeña Empresa en Guatemala; a partir de ese momento se han concretado varios servicios de educación y evaluación de la conformidad. Actualmente, la sede cuenta con 108 empresas certificadas en los diferentes esquemas: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 28000 e ISO 27001.

## Principales gestiones en el año 2016

En primer lugar, realizamos un proyecto para ofrecer un servicio relacionado con el desarrollo sostenible, después de cuatro años de no realizar una oferta en esta línea. Así mismo, con relación a este aspecto, a nivel interno, promovimos, durante todo el año, el ahorro de energía, el reciclaje de papel, el uso adecuado del agua en el lavado de manos, y la utilización del aire acondicionado exclusivamente en días en los que haya demasiado calor.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 60



Ambiental



Social



Económico



## SEDES INTERNACIONALES

### GUATEMALA

Por otra parte, somos miembros del Comité Organizador del Congreso Internacional de Calidad, el cual se encarga de preparar, anualmente, el Sistema Nacional de la Calidad del país, conformado por el sector público, la academia (universidades) y el sector privado. Allí, de manera conjunta, realizamos conferencias y talleres, con el fin de crear conciencia en los diferentes sectores del país acerca de la importancia de temas como el cambio climático, la responsabilidad social, el Pacto Global y la sostenibilidad. Para el año 2017, contaremos con la participación de una profesional de Cali, quien aportará su experiencia para tener cada vez más un mejor posicionamiento.

### Presupuesto 2017

El objetivo para la sede es cumplir con un presupuesto de USD 378.500.00, el cual incluye los servicios de evaluación de la conformidad y de formación. Durante el primer semestre del año, ICONTEC Guatemala ha superado el 100 % del cumplimiento y espera que el cierre del año llegue a 103 %.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 61



Ambiental



Social



Económico





## SEDES INTERNACIONALES

## HONDURAS



**Jayme David Lobo**  
Gerente Sede Honduras  
En ICONTEC desde 2017

Durante el primer semestre, los servicios de certificación sistema presentaron un cumplimiento del 73,44 % del presupuesto estipulado, totalizando una facturación de USD 92.020, aportando así el 78 % del total de ingresos generados por la sede, decreciendo un 14,69 % con relación al mismo periodo del año 2016. No obstante, se proyecta el cierre de varias negociaciones para certificación sistema y educación en el segundo semestre de 2017. Por consiguiente, la sede de ICONTEC Honduras espera cerrar el año con el cumplimiento del 100 % del presupuesto asignado.

Por otra parte, el comportamiento de los clientes de cara a la realización de la actualización de la norma ISO 9001:2015 ha sido moderado; por lo tanto, hemos desarrollado actividades para generar sinergia frente a las próximas auditorías de seguimiento, con el fin de motivar a los clientes a presentarse a dicha actualización. A pesar de que durante el primer semestre de 2017 no existió ningún cliente nuevo para pre auditorías y otorgamientos, tenemos clientes confirmados para el tercer y el cuarto trimestre. De igual manera, seguiremos realizando gestiones para cerrar la negociación con algunos de ellos.

En cuanto al servicio de educación, en el primer semestre de 2017 facturamos USD 24.660, con un 72,96 % de cumplimiento y una participación del servicio del 21 % en los ingresos totales del semestre. Estamos trabajando de la mano del equipo comercial para realizar una gestión proactiva de los cursos en este tercer trimestre y el resto del año.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 62



Ambiental



Social



Económico



## SEDES INTERNACIONALES

### HONDURAS

De esta manera, logramos identificar la necesidad de capacitación, de modo que las organizaciones estén preparadas para la transición; por lo tanto, en este segundo semestre estamos trabajando en el desarrollo de un Foro/Capacitación sobre ISO 9002 para apoyar a nuestros clientes en la transición de sus sistemas de gestión a la nueva norma. Lo anterior se constituirá en un refuerzo para dos eventos realizados con el propósito de hacer "sensibilización ante la transición", los cuales tuvieron mucho éxito porque sirvieron de motivación a otros clientes para que realicen la transición durante el segundo semestre de 2017. Esto también nos ayudará a identificar clientes potenciales para otras líneas de negocio. Así mismo, para este segundo semestre llevaremos a cabo la apertura del segundo curso IRCA, lo cual nos ayudará a recuperar un porcentaje de desfase en el área de Educación.

Por último, iniciamos un mapeo de posibles clientes, a nivel nacional, para los servicios de educación y certificación. Encontramos que en el mercado para la zona norte (San Pedro Sula y ciudades alrededor) existe potencial para nuevos clientes. De esta forma, se inició el proceso de selección de un profesional externo para educación (con miras a que en el futuro nos brinde apoyo en auditoría para esta misma zona). Continuaremos utilizando la sinergia de seguimiento con clientes potenciales y el amplio portafolio de certificaciones que ofrecemos.

Por último, el primer semestre de 2017 cerró la facturación con USD 117.398, lo que representa un 72,7 % del presupuesto total establecido para el año, con un decrecimiento del 10 % con respecto al primer semestre de 2016. La rentabilidad operacional a mayo de 2017 fue de 10 % y la rotación de cartera fue de 14 días.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 63





## SEDES INTERNACIONALES

## PERÚ



**Nydia Lucía Rincón**  
Gerente Sede Perú  
En ICONTEC desde 2005

ICONTEC Perú ha tenido un excelente posicionamiento comercial, como resultado de la participación en diversos escenarios como el Comité de la Alianza del Pacífico, a través del Consejo Empresarial Colombiano, el Comité para la creación de la NTP para Pymes, como parte del convenio de cooperación con INACAL, el Comité de Gestión de la Calidad, con Sociedad Nacional de Industrias, entre otros, que han sido vitrinas comerciales para presentar la trayectoria, competencia y confianza que brinda nuestra organización.

Así mismo, fuimos miembro del jurado en la II Olimpiada Nacional de Normalización, organizada por el Instituto Nacional de Calidad – INACAL.

Esta sinergia comercial ha contribuido a la continuidad en la diversificación de las ventas en nuestras líneas de negocios, logrando hasta junio del presente año una buena participación en el cumplimiento del presupuesto de ventas, distribuido de la siguiente manera:

- Certificación producto: 2 % (USD 10. 659.00)
- Certificación sistemas: 37 % (USD 172. 098.00)
- Inspección: 41 % (USD 192. 471.00, que corresponde en un 66 % a servicios diferentes a GNV-GLP)
- Desarrollo sostenible: 2 % (USD 11.021.00)
- Educación: 15 % (USD 70. 415.00)
- Normas y publicaciones: 2 % (USD 9542.00).

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 64



## SEDES INTERNACIONALES

### PERÚ

Hemos logrado estas metas gracias a la incursión en servicios de inspección, tales como inspección de geomembranas, verificación funcional de software medioambiental y la consolidación de homologación de proveedores y los demás servicios de las diferentes líneas de negocio, adquiridos por empresas representativas en el país, como ENTEL, Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales –OSINFOR, Interaseo, etc.

En cuanto a nuestro capital humano, contamos con un equipo de trabajo de 18 colaboradores contratados directamente en nómina, distribuidos en las áreas de inspección, administración y comercial. Contamos con once profesionales externos entre los que se encuentran auditores, docentes, expertos técnicos y evaluadores de referenciales técnicos.

Convencidos de que el mejor activo con el que cuenta una organización son las personas que la conforman, contribuimos al cumplimiento legal de todos los beneficios sociales, así como de los incentivos extralegales que brinda la organización.

Nuestros colaboradores cuentan con una buena infraestructura y con la dotación necesaria para la ejecución de las labores asignadas. De igual manera, existe un buen clima organizacional e incentivamos el crecimiento integral de cada colaborador.

Continuaremos con nuestro enfoque en la venta consultiva, como estrategia clave para el cumplimiento de la mega 2020, tomando en cuenta que la calidad aporta a procesos y a la cadena de valor de todas las organizaciones.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 65



Ambiental



Social



Económico



Ambiental



Social



Económico

# CAPÍTULO 3 NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD





## MATERIALIDAD

En ICONTEC Internacional llevamos a cabo un proceso de análisis de materialidad, con el fin de identificar los aspectos que requieren un tratamiento especial. En la metodología usada para este proceso, tuvimos en cuenta los criterios de la Guía Técnica ISO 26000:2010 y, en segundo lugar, las indicaciones de la Guía GRI versión G4 para saber cómo identificar los asuntos materiales para la inclusión en el informe de Gestión y Sostenibilidad 2016-2017.

Vale la pena resaltar que para el año 2016 se suman a la lista cinco partes interesadas para ICONTEC (profesionales por prestación de servicios, acreditadores y entidades habilitantes, gremios y asociaciones, organismos de normalización y competidores, y entidades pares). De esta manera, la identificación de temas materiales cumplió con los principios establecidos de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, desarrollando los siguientes pasos:

## IDENTIFICACIÓN

Elaboramos el listado de los temas relevantes para la toma de decisiones por parte de ICONTEC y sus grupos de interés.

Los insumos para la identificación de temas relevantes fueron: el análisis interno en la identificación de los riesgos del Instituto, la planeación estratégica del mismo, las percepciones y opiniones de los grupos de interés.

Una vez analizados todos los insumos, obtuvimos una lista preliminar de trece temas relevantes.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 66



Ambiental



Social



Económico



## PRIORIZACIÓN

Evaluamos cualitativamente los quince temas resultantes, luego de la identificación, con el objetivo de determinar el nivel de prioridad de cada uno en la toma de decisiones de los grupos de interés, con relación a su impacto en la estrategia de sostenibilidad de ICONTEC.

En esta etapa consideramos aquellos grupos que hacen parte de nuestra cadena de valor (clientes, afiliados, colaboradores, comunidad, Estado, proveedores, profesionales por prestación de servicios, acreedores y entidades habilitantes, gremios y asociaciones, organismos de normalización y competidores y entidades pares).

Para esta evaluación, contamos con todas las áreas y procesos a nivel de prestación de servicios, las regionales de Colombia, y algunas de nuestras sedes internacionales en donde se llevó a cabo un análisis interno de la correlación de la influencia de cada tema y el grado de relacionamiento de los grupos de interés-ICONTEC contra la percepción de importancia de la gestión del Instituto para nuestros grupos de interés.

Los resultados se consignaron en una matriz en donde se cruzan ambas variables. Así, el nivel de prioridad de cada tema se estableció según su pertinencia y repercusión en los aspectos de sostenibilidad del Instituto. Como resultado del proceso de priorización se obtuvieron diez temas relevantes.

## REVISIÓN

En esta etapa de revisión se evalúan el alcance, la cobertura y el periodo que se reporta. Adicionalmente, se da la aprobación de los temas, por parte de los responsables en la toma de decisiones.

Con respecto al año 2016, en ICONTEC Internacional se presentaron cambios que produjeron modificaciones en la información de años anteriores.

El equipo de la Alta Dirección validó los temas materiales y a continuación se presenta el resultado:



Ambiental



Social



Económico





## MATERIALIDAD ICONTEC

Temas materiales	Alcance	Grupo de interés
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modelo de control interno.</li> <li>➤ Definiciones de políticas internas.</li> <li>➤ Encuestas de satisfacción.</li> <li>➤ Acompañamiento en el desarrollo de estrategias nacionales relacionadas con calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clientes</li> <li>➤ Afiliados</li> <li>➤ Comunidad</li> <li>➤ Acreditadores y entidades habilitantes.</li> </ul>
Ética e integridad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseño y desarrollo de las especificaciones del servicio.</li> <li>➤ Cumplimiento de requisitos establecidos en los documentos normativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Colaboradores</li> <li>➤ Acreditadores y entidades habilitantes.</li> </ul>
Seguridad, salud y bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programas y campañas de prevención.</li> <li>➤ Semana de la salud.</li> <li>➤ Actividades de bienestar anual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Colaboradores</li> </ul>
Desarrollo y retención del talento	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oportunidades para el desarrollo humano y profesional de nuestros colaboradores.</li> <li>➤ Conciliación entre vida laboral y personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Colaboradores</li> <li>➤ Profesionales por prestación de servicios</li> </ul>

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 68



Ambiental



Social



Económico





## MATERIALIDAD ICONTEC

Temas materiales	Alcance	Grupo de interés
Confiabilidad y desarrollo sostenible de los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal competente en la prestación del servicio.</li> <li>➤ Cumplimiento de requisitos legales.</li> <li>➤ Verificación por parte de entes de control externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clientes</li> <li>➤ Proveedores</li> <li>➤ Colaboradores</li> <li>➤ Comunidad</li> </ul>
Servicio al cliente (atención y comunicación efectiva)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convicción que tiene cada colaborador de servir con calidad a nuestros clientes de manera oportuna, eficaz y positiva.</li> <li>➤ Herramientas tecnológicas adecuadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grupos de interés identificados por ICONTEC Internacional</li> </ul>
Compromiso ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Campañas de reciclaje.</li> <li>➤ Capacitaciones en temáticas ambientales .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clientes</li> <li>➤ Colaboradores</li> <li>➤ Comunidad</li> </ul>
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organismo Nacional de Normalización.</li> <li>➤ Relación comercial, participación en licitaciones y escenarios comunes asociados al cambio climático.</li> <li>➤ Organizaciones certificadas del sector .</li> <li>➤ Relación comercial, participación en licitaciones y escenarios comunes asociados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estado colombiano</li> <li>➤ Gobiernos de sedes internacionales</li> <li>➤ Gremios y asociaciones</li> <li>➤ Competidores y entidades pares</li> </ul>

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 69



Ambiental



Social



Económico



## MATERIALIDAD ICONTEC

Temas materiales	Alcance	Grupo de interés
Valor agregado en el servicio (beneficios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Descuentos en compras.</li> <li>➤ Promover la identificación, formulación y evaluación de políticas y estrategias nacionales en Normalización, en función del incremento de la productividad y modernización empresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Afiliados</li> </ul>
Cadena de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se prestan servicios, principalmente dada la naturaleza de ICONTEC.</li> <li>➤ Se evalúa en vía doble la prestación del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proveedores</li> </ul>

Fuente: Propia

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 70



Ambiental



Social



Económico



### PROVEEDORES

ICONTEC cuenta con unos 2500 proveedores de bienes y servicios, de los cuales 1280 corresponden a profesionales externos que nos prestan servicios profesionales y los demás son proveedores de la cadena de suministro; el 95.8% son proveedores nacionales y el 4,2% son proveedores extranjeros. A continuación, el detalle de proveedores por región en Colombia:

De acuerdo a los datos del año anterior, se refleja un pequeño aumento de proveedores en las regionales Antioquia, Sur Occidente y Oriente, en las demás regionales baja el porcentaje, lo que nos reafirma la administración desde la sede principal.

REGIÓN	PARTICIPACIÓN		
	2015	2016	2017
Centro y Sur Oriente	49%	54%	53%
Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	24%	20%	21%
Sur Occidente	12%	9%	10%
Caribe	9%	10%	8.0%
Oriente	7%	7%	8.0%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Propia

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 71



Ambiental



Social



Económico



## Objetivos de Desarrollo Sostenible



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y fundamentados en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio constituyen un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad; no obstante, incluyen otros aspectos como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible, y la paz y la justicia, entre otros.

ICONTEC Internacional apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible y propone algunas metas para la organización, alineadas con los mismos.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 72



Ambiental



Social



Económico



Ambiental



Social



Económico

### 1. Objetivo: Hambre cero



Hambre cero

**META:****Sostenibilidad sistemas de producción de alimentos.**

- Certificación RSPO.

### 2. Objetivo: Salud y bienestar



Salud y bienestar

**META:****Gestión de riesgos para la salud.**

- Acreditación Salud, renovación ISQua.
- Proyecto: Manual acreditación IPS baja complejidad y de cuidado ambulatorio.

### 3. Objetivo: Educación de calidad



Educación de calidad

**META:****Ciclos de la enseñanza primaria y secundaria... de calidad.**

- Modelo evaluación complementaria para colegios ISO 9001: dimensiones estratégica, académica, convivencia y recursos pedagógicos.



## Objetivos de Desarrollo Sostenible

### 4. Objetivo: Agua limpia y saneamiento



Agua limpia y saneamiento

**META:****Poner en práctica la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles.**

- Norma Técnica Colombiana sobre Huella de agua y diseño del servicio de evaluación correspondiente.

### 5. Objetivo: Energía asequible y no contaminante



Energía asequible y no contaminante

**META:****Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.**

- NTC:**
  - Eficiencia energética.
  - Fuentes no convencionales de energía.
  - Construcción sostenible.
- Certificación:**
  - ISO 50001.
  - RETIQ.
  - Proyectos de cooperación con UPME.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 73



Ambiental



Social



Económico

## 6. Objetivo: Trabajo decente y crecimiento económico



### **META: Modernización tecnológica y la innovación.**

- Política Nacional de Desarrollo Productivo CONPES 3866 NTC.
- Proyecto de laboratorios de ensayo sectores productivos seleccionados.

### **META: Desvincular crecimiento económico de la degradación del medio ambiente.**

- **Certificación:**
- Sello Ambiental Colombiano.
- Certificación ISO 14001.

### **META: Promover un entorno de trabajo seguro.**

- Cursos y certificación OHSAS 18001 (nueva ISO 45001).
- Evaluación de Buenas Prácticas Laborales Decreto 1072 de SST.

### **META: Empleo pleno y productivo... y trabajo decente.**

- Certificación EFR.



## Objetivos de Desarrollo Sostenible

## 7. Objetivo: Industria, innovación e infraestructura



### **META: Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países.**

- Adopción de normas internacionales como transferencia tecnológica.
- Grupo de Investigación (reconocido por Colciencias) "Impacto Infraestructura de la Calidad - Sostenibilidad Empresas".

### **META: Promover industrias sostenibles.**

- Verificación y validación de proyectos de GEI.
- Verificación de inventarios y huellas de carbono.
- NTC relacionadas con aspectos ambientales.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 74

**8. Objetivo: Producción y consumo responsable****META: Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles.**

- Sello de Sostenibilidad ICONTEC - ConTREEbute.
- Evaluación de informes y reportes de sostenibilidad (GRI).

**META: Promover prácticas de contratación pública sostenibles.**

- Proyecto Fichas de compra sostenible para entidades públicas con énfasis en eficiencia energética (UPME).

**9. Objetivo: Vida de ecosistemas terrestres****META: Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques.**

- Certificación de programas de Compensación Forestal (ejemplo: proyectos con BanCO2).

**Objetivos de Desarrollo Sostenible****10. Objetivo: Paz, justicia e instituciones sólidas****META:****Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.**

- Norma de sistema de gestión antisoborno ISO 37001.

**11. Objetivo: Alianzas para lograr los objetivos****META:****Promover sistema de comercio multilateral universal, basado en normas... en el marco OMC.**

- Adopción de buenas prácticas de normalización según el acuerdo de barreras técnicas al comercio, de la OMC.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

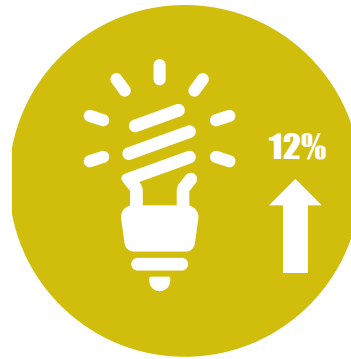
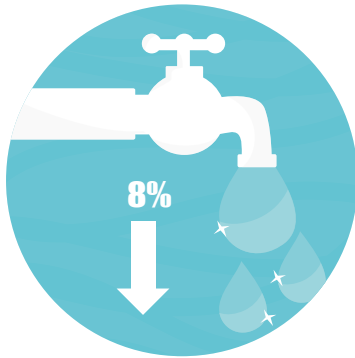
RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 75





USO DE AGUA Y ENERGÍA



¡PILAS CON EL MEDIO AMBIENTE!

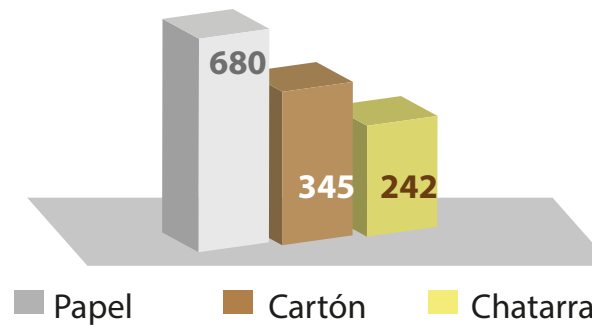
Entregamos cuatro contenedores en 2016



¿QUÉ HACEMOS CON LOS DESECHOS DE CARTÓN, PAPEL Y CHATARRA?

ICONTEC Internacional aporta a la fundación FUSEI, a través de los recursos obtenidos de la recolección de papel, cartón y chatarra. Con esto demostramos nuestro compromiso con el medio ambiente. En el siguiente gráfico presentamos la cantidad de desechos recolectados durante el año 2016 y hasta abril de 2017.

Desechos de P-C-C (Kg) 2016-2017







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 tapas y ese dinero lo utiliza para realizar tratamientos requeridos a los pacientes.

**¡ICONTEC sigue contribuyendo!**

Durante el año 2016 y de enero a abril de 2017 hemos donado 221 kilogramos de tapas a la Fundación Sanar

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 77



Ambiental



Social



Económico



Ambiental



Social



Económico

## Somos laboralmente responsables

### Fortaleciendo la contribución de nuestro talento humano

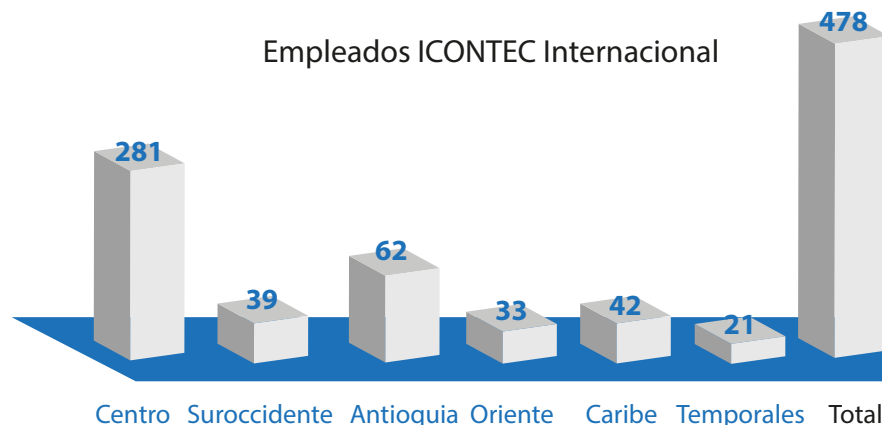
En ICONTEC Internacional buscamos, de manera permanente, que cada uno de nuestros colaboradores internos y de prestación de servicios, a través del desarrollo integral, ponga en ejecución sus capacidades y sus talentos contribuyendo así, con eficacia, al logro de los objetivos corporativos.

De esta manera, la gestión de nuestra gente se basa en el desarrollo de sus competencias. Promovemos oportunidades de crecimiento personal y profesional, para que los colaboradores se identifiquen con los principios y valores de la organización y los hagan realidad, manteniendo un alto nivel de compromiso y sentido de pertenencia.

A través de programas estructurados y medibles, gestionamos el clima laboral, buscamos la fidelidad y estabilidad de los colaboradores y los hacemos parte de las metas que perseguimos, clarificando su roles, aportes y participación vital.

A continuación, se detallan los programas y resultados más significativos del período junio de 2016 a mayo de 2017.

La planta de colaboradores de ICONTEC Internacional está compuesta por 478 personas distribuidas en Colombia de la siguiente manera :



Por tipo de contrato, la distribución es la siguiente:

Tipo de contrato	Cantidad
Por tiempo indefinido	418
Fijo	33
Temporal	21
Por obra o labor	6

El promedio de edad de nuestra gente es de 36 años y el de antigüedad es de seis años.

Con relación a la equidad de género, contamos en 2016-2017 con 52% de mujeres y 48% de hombres, sin diferenciación ni discriminación salarial.

## Gestión social

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

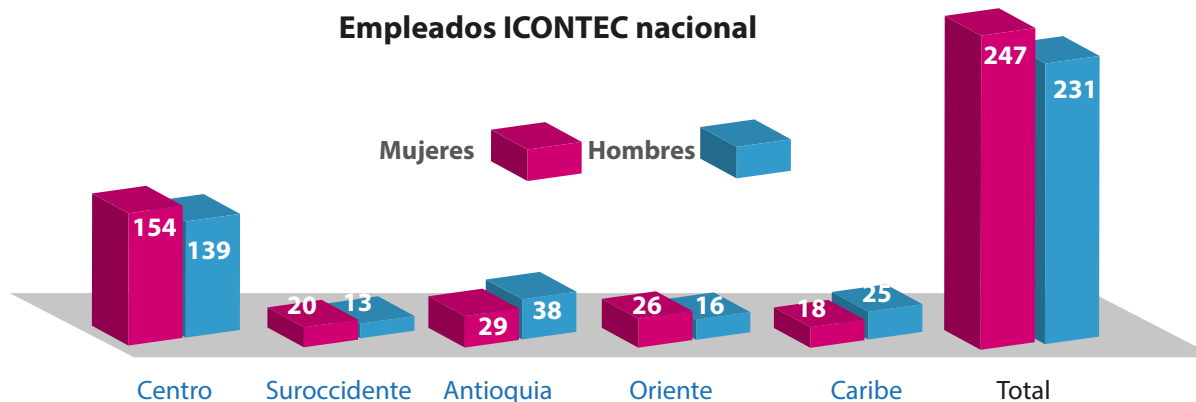
NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 78

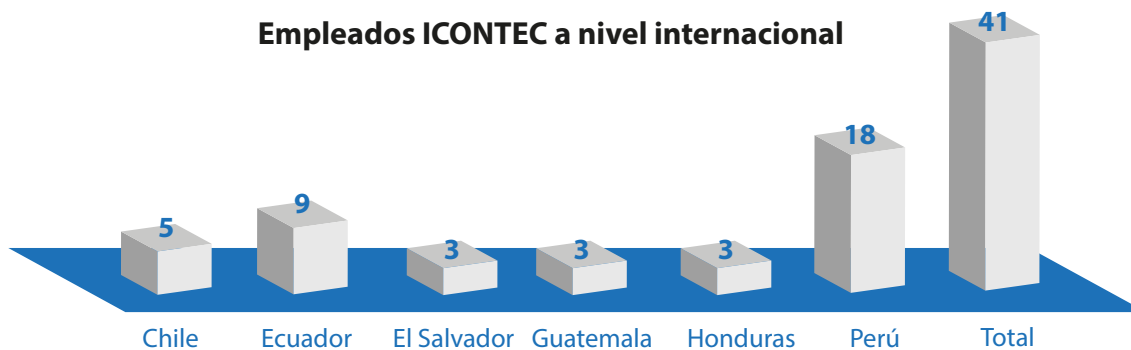


La distribución por género a nivel nacional es la siguiente:



El equipo directivo está conformado en un 62% por hombres y un 38 % por mujeres.

Para nuestra operación a nivel internacional, contamos con colaboradores distribuidos en las diferentes sedes, de la siguiente manera:



El promedio de edad en las sedes internacionales es de 35 años y el de antigüedad de cuatro años.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 79



Ambiental



Social

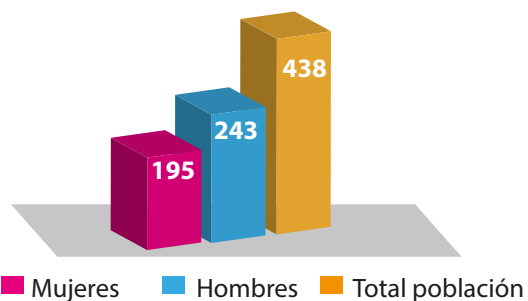


Económico

En cuanto a la igualdad de género, contamos en 2016-2017 con el 59% de mujeres y el 41% de hombres sin diferenciación ni discriminación salarial.

Adicionalmente, contamos con una importante participación de profesionales vinculados por prestación de servicios, con quienes garantizamos una respuesta oportuna y de calidad a nuestros clientes .

Prestadores de servicio externos activos



Así entonces, contamos en total con 957 personas para atender nuestra creciente y sostenible gestión de calidad y confianza en todos los sectores de la industria, a nivel nacional e internacional.

El dinamismo de nuestro mercado nos permitió realizar 255 procesos de selección y nos habilitó para promover o realizar traslados horizontales, a nivel interno, a 27 colaboradores.



## Gestión social



Con estos procesos de selección, atrajimos el mejor talento humano con efectividad, oportunidad, imparcialidad y transparencia, mediante un sistema estandarizado y alineado con las competencias que requiere nuestra organización.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 80



Ambiental



Social



Económico

### Mejores líderes, mejores personas

Durante este período se dio continuidad a la Escuela de Liderazgo, la cual aplica para todos los colaboradores con personal a cargo. Por este motivo, se está culminando la especialización en habilidades directivas, cursada por 27 personas. Además, se desarrolló un programa de 24 horas para los coordinadores y profesionales con colaboradores a cargo, en el que participaron 15 personas.

Como un proceso de formación permanente, y con el objetivo de apalancar la estrategia corporativa que resalta la visión integral de los colaboradores y el desarrollo del ser en nuestros directivos, se dio inicio al programa “Liderazgo humanista” que atiende a 20 líderes, con el fin de que impacten y transformen a su gente, como protagonistas del cambio, orientado al servicio y la generación de bienestar personal y organizacional sostenible.



## Gestión social



Estos programas exigieron una inversión de \$67.600.000.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 81



### El bienestar de nuestra gente es el nuestro

Dentro de los objetivos estratégicos, la Dirección de Desarrollo Humano ha trabajado en la definición de programas corporativos y una compensación total que incluye remuneración, beneficios, oportunidades de formación y desarrollo, y un ambiente de trabajo de bienestar para los colaboradores, con el fin de brindar espacios que fomenten la realización personal y profesional, buscando de esta manera el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

A continuación, se detalla la inversión realizada:



**Tabla de beneficios Colombia**

Beneficio	Personas	Valor total	Observación
Plan exequial	455	\$ 52.714.353	Mayo 31 de 2017
Auxilio plan adicional de salud	317	\$ 216.242.725	Mayo 31 de 2017
Seguro de vida	455	\$ 123.351.353	Mayo 31 de 2017
Auxilio cuota de manejo tarjeta débito	541	\$ 8.832.420	Mayo 31 de 2017
Auxilio de alimentación	190	\$ 188.188.885	Mayo 31 de 2017
Ahorro especial	239	\$ 123.764.050	Mayo 31 de 2017
Bono de cumpleaños	462	\$ 32.960.000	Mayo 31 de 2017
Bonificación extralegal semestral	456	\$ 1.232.343.655	Mayo 31 de 2017
Prima de vacaciones	348	\$ 449.377.724	Mayo 31 de 2017
Prima de productividad	371	\$ 471.627.600	Mayo 31 de 2017
Auxilio de deportes	294	\$ 34.491.800	Mayo 31 de 2017
Auxilio de idiomas	21	\$ 9.975.199	Mayo 31 de 2017
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 2.943.869.764</b>	

Fuente: Propia

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 82



Ambiental



Social



Económico

Así mismo, y gracias a la alianza con la Caja de Compensación Familiar COMPENSAR, logramos otorgar créditos por \$ 388.786.000 que impulsaron a nuestros colaboradores a alcanzar sueños de comprar vivienda, vehículo, o realizar estudios, entre otros.

Desde enero de 2017, disfrutamos de beneficios adicionales en el marco del salario emocional, mediante el cual queremos contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestra gente. Por consiguiente, creamos beneficios como viernes de *jean's day*, servicio de mensajería para diligencias personales; durante los primeros cinco días después de la licencia de maternidad, el bebé podrá compartir la tarde con su mamá; se podrá disponer de tiempo para cirugías no POS o por cuidado de dependientes con reposición de las horas; salida una hora antes en el día de cumpleaños del colaborador y de sus hijos; horario flexible; días adicionales de vacaciones por cumplimiento de quinquenios, entre otros.



## Gestión social



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 83



Ambiental



Social



Económico



Ambiental



Social



Económico



### Formación integral



Alineados con la estrategia de alcanzar que nuestros colaboradores pongan en práctica sus capacidades y sus talentos para el logro de los objetivos corporativos, ICONTEC Internacional ha desplegado un programa de formación, denominado “Mejorando ando”, el cual incluye actualización técnica y el fortalecimiento de competencias humanas y administrativas, con el fin de mejorar su perfil y apoyar así el óptimo desempeño del cargo.

Vale la pena destacar el programa de actualización en las nuevas versiones de las normas ISO 9001 e ISO 14001, avances de la norma ISO 45001,

unificación de criterios en cada servicio y en los diferentes esquemas. De igual manera, este plan contó con una serie de capacitaciones blandas como orientación al logro, planeación, manejo del tiempo, trabajo en equipo, desarrollo de habilidades comunicativas y proyecto de vida.

También contamos con formación virtual, como parte esencial del desarrollo. Ofrecemos diplomados en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, con enfoque técnico y comercial, en los que, para el año 2016, logramos la participación de 131 colaboradores.

Para las familias de los nuevos integrantes de ICONTEC Internacional realizamos una inducción, con el fin de que se identifiquen con nuestra organización. Así mismo, cada cuatro años realizamos reinducción corporativa para todos los colaboradores.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 84





Ambiental



Social



Económico

### Formación integral

Durante el año 2016 invertimos en capacitación corporativa \$207.555.517 y también impartimos 38.154 horas persona de formación.

Ofrecimos apoyo económico para estudio de inglés por \$14.264.000 a 28 personas. En cuanto a los auxilios académicos, en especialización beneficiamos a seis colaboradores y otorgamos seis beneficios para maestría, con una inversión de \$ 21.988.000.

De enero a mayo de 2017, hemos realizado una inversión en cuanto a la capacitación corporativa de \$54.005.722 y dictado 9.236 horas/hombre de formación; de igual manera con el beneficio para estudiar inglés.

Actualmente, incluimos a 14 colaboradores con una inversión de \$5.143.846 para los auxilios académicos; en especializaciones, contamos con un colaborador beneficiado y en maestría, con dos.



## Gestión social



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 85



### Especializaciones 2016

GÉNERO	CANTIDAD	CARGO	REGIONAL	AÑO
Femenino	1	Coordinadora de Programación (1)	Bogotá (1)	2016
Femenino	1	Profesional de Control y mejora (1)	Bogotá (1)	2016
Femenino	1	Coordinadora de Programación (1)	Medellín (1)	2016
Masculino	1	Coordinador de Programación (1)	Bogotá (1)	2016
Masculino	1	Profesional de Educación(1)	Medellín (1)	2016
Masculino	1	Ejecutivo de Cuenta (1)	Medellín (1)	2016

### Especializaciones 2017

GÉNERO	CANTIDAD	CARGO	REGIONAL	AÑO
Femenino	1	Profesional de Acreditación en Salud (1)	Bogotá (1)	2017

### Maestrías 2016

GÉNERO	CANTIDAD	CARGO	REGIONAL	AÑO
Femenino	1	Profesional de Certificación (1)	Bogotá (1)	2016
Femenino	1	Profesional de Certificación (1)	Medellín (1)	2016
Masculino	1	Profesional de Calificación y mantenimiento de la competencia	Medellín (1)	2016
Masculino	1	Profesional Gestión Prestación del Servicio (1)	Bogotá (1)	2016
Masculino	1	Profesional de Educación (2)	Bogotá (1)	2016

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 86



Ambiental



Social



Económico

**Maestrías 2017**

GÉNERO	CANTIDAD	CARGO	REGIONAL	AÑO
Femenino	1	Profesional de Certificación (1)	Bogotá (1)	2017
Masculino	1	Profesional Gestión de Procesos (1)	Bogotá (1)	2017

**Seguridad y salud en el trabajo**

La seguridad y la salud son parte fundamental de la estrategia de sostenibilidad de ICONTEC Internacional, ya que su política compromete no solo a la dirección sino a todos los colaboradores, pues realizamos una apuesta significativa para prevenir y controlar los riesgos laborales, buscando el bienestar físico y mental de las personas vinculadas con la institución.

Para lograr este objetivo, desarrollamos planes de intervención, a través de programas formativos y acciones encaminadas a generar conciencia del autocuidado. Durante 2016, realizamos actividades de promoción y prevención, enfocadas a mitigar los riesgos generados por la labor.

Programa	Cobertura /personas	Principales acciones	Inversión
Programa de prevención de lesiones osteomusculares	400	Pausas activas con profesionales de ARL	\$ 8.640.000s
	200	Adecuación de puestos (cambio de sillas, adecuación de terminales biomecánicas)	\$10.378629

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 87



Ambiental



Social



Económico



Programa	Cobertura /personas	Principales acciones	Inversión
Campañas de nutrición	600	Entrega de alimento saludable mes a mes.	\$ 7.000.000
Jornadas de vacunación	360	Colaboradores beneficiados de la vacunación contra la influenza, de forma gratuita.	\$ 16.000.000
Semana de la salud	340	Jornadas de salud y bienestar, interacción de actividades de prevención de enfermedades y promoción de la salud.	\$ 4.000.000
Inspecciones locativas	Toda la organización	Se realizaron inspecciones locativas periódicas que generaron más de cien adecuaciones, entre ellas la más importante es la adecuación de oficinas en el piso 1 para mitigar riesgos de tipo eléctrico a colaboradores.	
Entrega de elementos de protección personal	100	Se realizó entrega de elementos de protección personal a todos los profesionales que por su actividad lo requieran.	\$ 35.000.000
Programa de medicina preventiva	100	Realización de exámenes de ingreso y espaciales para cargos con actividades catalogadas como de alto riesgo.	\$4.783.000

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 88



Ambiental



Social



Económico

**Grupos de personas que intervienen en la gestión de SST**

Comité	Bogotá	Centro y Suroriente	Antioquia	Suroccidente	Oriente	Caribe
COPASST	8	2	3	2	2	2
Brigada de emergencias	15	4	8	13	12	6

**Preparación para emergencias**

Comité	Bogotá	Centro y Suroriente	Antioquia	Suroccidente	Oriente	Caribe
Personal evacuado en el último simulacro	195	52	56	25	33	15

Fuente: Propia

**Simulacros a nivel nacional**

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 89



Ambiental



Social



Económico

Gestión social

Simulacros a nivel nacional



- INTRODUCCIÓN
- PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
- RESPUESTA ICONTEC
- NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD
- RESUMEN DE INDICADORES

Gestión social

Actividades de la jornada de salud a nivel nacional



- INTRODUCCIÓN
- PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN
- RESPUESTA ICONTEC
- NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD
- RESUMEN DE INDICADORES

Ambiental

Social

Económico



Ambiental



Social



Económico



### Bienestar laboral

Una de nuestras prioridades estratégicas es la gestión integral del talento humano. A través de la participación en las actividades que ofrece el plan de bienestar, buscamos promover estilos de vida saludables, momentos de integración y reconocimiento para los colaboradores, con el fin de que vivan experiencias positivas para enriquecer sus vidas y, en parte, la de sus familias.



En 2016 promovimos el desarrollo y la participación de los colaboradores mediante acciones como las siguientes:

- Actividad física, deportiva, cultural y artística, a través de auxilios mensuales a cada colaborador y a los hijos entre 0 y 18 años. Durante el año se entregaron 1.058 auxilios en diferentes disciplinas con un monto total de \$34.491.800. Realizamos caminatas ecológicas a nivel nacional, con la vinculación de colaboradores y sus familias.
- ICONTEC Internacional resalta y reconoce en nuestros colaboradores la celebración de fechas especiales como el Día de la Mujer, el Día de la Secretaria, el Día de la Madre, el Día del Maestro, el Día del Padre, entre otros. Realiza fiestas de fin de año en cada una de sus sedes como un acto de agradecimiento por el compromiso y la labor cumplida.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES





## Gestión social

Invitamos a los empleados y a sus familias a celebrar juntos el día de los niños en los meses de octubre y diciembre y nos hacemos presentes en el nacimiento de hijos, bodas, grados o fallecimiento de familiares.



Los recursos dispuestos en 2016 para el desarrollo de las actividades del plan de bienestar, a nivel nacional e internacional, fueron de \$170.418.365.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 93



Ambiental



Social



Económico



### Clima organizacional

#### Juntos podemos hacer que nuestro clima de trabajo sea cada vez mejor...

Al ser el talento humano un factor clave de éxito, las prácticas de ICONTEC Internacional se encaminan al fortalecimiento de una cultura y un ambiente laboral que estimulen el desarrollo, el crecimiento y el logro de los objetivos de los colaboradores, en sincronía con las necesidades de la organización para alcanzar los resultados esperados.

Por tal motivo, con el fin de conocer la percepción de nuestros colaboradores en el clima organizacional, realizamos un estudio cada dos años con una firma especializada, a través del diligenciamiento de una encuesta que nos permite identificar las variables mejor calificadas (claras fortalezas) y aquellas con mayor posibilidad de mejora. En 2016 obtuvimos un 72% de favorabilidad, y los factores mejor valorados siguen siendo compromiso, claridad, direccionamiento, respeto y reconocimiento. Seguiremos dedicando todo nuestro esfuerzo para fortalecer la gestión por procesos, el liderazgo y la compensación.

Paralelamente, en cada equipo de trabajo (microclima) se describieron planes de acción particulares, que se desarrollaron gracias al acompañamiento del equipo de Desarrollo Humano.

#### Dimensión

Compromiso

#### ICONTEC 2016

7 12 81

Soporte para el éxito

18 18 64

Promedio general

12 16 72



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 94



Ambiental



Social



Económico



## Voluntariado

### Fomentamos el sentido de servir a otros e impulsamos la sensibilidad social en los colaboradores

Son muchos los beneficios de un programa de voluntariado corporativo, desde la integración de los colaboradores hasta una mayor interacción positiva con la comunidad. Por tal motivo, para promocionar el voluntariado, ICONTEC Internacional posibilita que cada colaborador destine máximo una hora de tiempo laboral semanal en pro de servir a otros. Además, este programa permite vincular a los colaboradores y sus familias, para asistir a las fundaciones con las cuales se ha generado acercamiento. Es así como durante 2016 hicimos presencia en estas acciones:



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 95



Ambiental



Social



Económico



Lugar	Ciudad	Aporte	2016
Fundación Proyecto Unión	Bogotá	Apoyo en actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavandería</li> <li>• Hora del cuento</li> <li>• Apoyo aula hospitalaria</li> <li>• Fiesta de Navidad y show navideño</li> </ul>	Nº personas 20
Comedor de niños en el sector de Soacha	Bogotá	Entrega de regalos a niños y evento en Cine Colombia	Nº horas voluntariado 45

Fuente: Propia

### Servimos a otros con el corazón

La Fundación de Empleados de ICONTEC Internacional, FUSEI, fue creada con el fin de propender mejoras en la calidad de vida de población en sectores de escasos recursos, mediante programas de alimentación, educación y recreación. La fundación no está destinada a realizar actividades para el desarrollo de nuestro personal, de educación formal o no formal, o aquellas que se encuentren dentro del sistema nacional de bienestar familiar.

Nuestros colaboradores realizan un aporte económico voluntario a la fundación, sobre el cual ICONTEC Internacional dona 0,5 por cada peso.

Durante el año 2016 se realizaron las siguientes actividades:

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 96



Ambiental



Social



Económico



Ambiental



Social



Económico

### Programa de alimentación

FUSEI, en su misión de mejorar la calidad de vida de poblaciones de escasos recursos, continuó con el programa de alimentación a niños y adultos mayores, en el sector de Soacha (Cundinamarca). Durante 2016 brindamos diariamente un apoyo nutricional a más de 61 niños y 62 adultos mayores, mediante un aporte promedio mensual de \$ 950.000 para la compra de alimentos a la Fundación María Madre del Amor Santo.

### Programa de educación

Continuamos con el apoyo a la educación superior de los jóvenes menos favorecidos. La primera beneficiada con este programa ya culminó sus estudios de Administración de Empresas en la Universidad Panamericana, y en la actualidad apoyamos a otra joven que está cursando la carrera tecnológica de Comunicación Social en la Fundación Universitaria INPAHU.



## Gestión social



INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 97



Ambiental



Social



Económico



## Gestión social

**Programa de bienestar social**

De igual manera, seguimos brindando apoyo a la Fundación Proyecto Unión, la cual trabaja con niños que padecen enfermedades de difícil manejo y que han sido abandonados por sus familias en los hospitales. FUSEI aporta la leche de fórmula, por valor de \$ 300.000 pesos mensuales.

En nuestras regionales también estamos presentes:

Durante 2016, la Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero apoyó económicamente a la Fundación Ximena Rico, a la Fundación Lucerito, a la Fundación Pueblo de niños y a la Fundación San Francisco, cubriendo así a la población infantil y la de la tercera edad.

Por su parte, la Regional Oriente apoyó el comedor infantil San José, donde durante 2016 se brindó alimento a 130 niños, a quienes también se les entregaron útiles escolares. Además se hizo una donación de colchonetas al albergue María Auxiliadora, para personas de la tercera edad.

La Regional Suroccidente realizó una actividad navideña en el distrito de Aguablanca, en la que se entregaron regalos a los niños, se llevaron a cabo actividades recreativas y se entregaron alimentos no perecederos, e implementos de aseo, cobijas y sábanas a un hogar de ancianos en Jamundí.

**Actividades de Navidad**

Para hacernos presentes en la época decembrina, durante todo el año realizamos actividades con los empleados, lo cual nos permitió recolectar \$ 7.850.000, recursos con los que pudimos entregar 80 regalos a los niños del comedor de Soacha, quienes también disfrutaron de una función de cine y de deliciosos refrigerios. Adicionalmente, donamos a la Fundación Proyecto Unión dos cunas hospitalarias y cuatro ventiladores, necesarios para el cuidado de la salud de los niños.



INTRODUCCIÓN

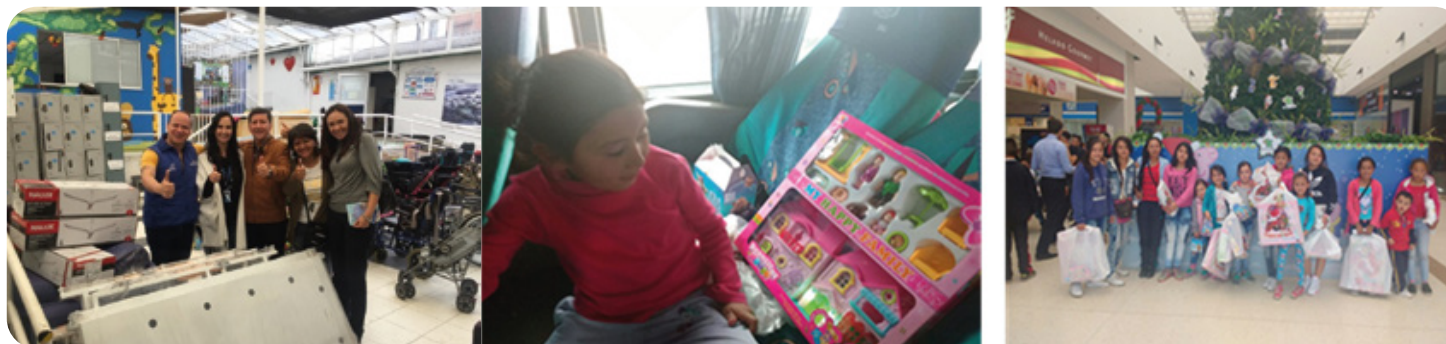
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 98



Nuestro objetivo es continuar con esta obra gracias a la solidaridad de nuestros colaboradores y al aporte de ICONTEC Internacional, con el que se pretende unir fuerzas para ayudar a los compatriotas menos favorecidos.

### ICONTEC Internacional, en vías de ser una Empresa Familiarmente Responsable



El modelo Empresa Familiarmente Responsable es una herramienta de gestión que aporta una metodología sencilla y eficaz para posibilitar los procesos de conciliación entre empleados y empleadores. Se trata de un modelo de gestión, basado en la mejora continua, que responde a una nueva cultura de trabajo en el ámbito de la responsabilidad social empresarial.

Para continuar en el fortalecimiento del desarrollo integral del capital humano, ICONTEC Internacional ha emprendido el camino hacia la implementación de este modelo que busca el equilibrio entre la vida laboral, familiar y personal, incidiendo de manera positiva en la productividad y el compromiso con la Institución. Tenemos previsto terminar su implementación a finales de 2017 y presentarnos para su certificación.

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 99



Ambiental



Social



Económico



## INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015  
(En miles de pesos Colombianos)

ACTIVOS	31 de diciembre		1 de enero	PASIVOS Y FONDO SOCIAL NETO	31 de diciembre		1 de enero
	2016	2015	2015		2016	2015	2015
<b>ACTIVOS CORRIENTES:</b>				<b>PASIVOS CORRIENTES:</b>			
Efectivo y equivalentes en efectivo (Nota 4)	\$ 3.590.848	\$ 3.629.115	\$ 4.367.650	Préstamos (Nota 12)	\$ 298.739	\$ 298.739	\$ 1.294.572
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar (Nota 5)	11.320.611	9.956.131	9.080.760	Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar (Nota 13)	6.063.162	6.999.458	5.989.056
Inventarios (Nota 6)	549.758	408.497	306.888	Impuestos (Nota 24)	2.465.860	2.255.466	1.514.799
Otros activos (Nota 11)	843.270	175.917	54.389	Otros pasivos (Nota 15)	675.047	561.212	794.134
				Obligaciones laborales (Nota 14)	2.136.877	1.806.045	1.647.267
<b>Total activos corrientes</b>	<b>16.304.495</b>	<b>14.169.660</b>	<b>13.809.527</b>	<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>11.639.705</b>	<b>11.920.920</b>	<b>11.629.868</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES:</b>				<b>PASIVOS NO CORRIENTES:</b>			
Inversiones en subsidiarias (Nota 7)	1.253.757	1.851.522	1.733.303	Préstamos (Nota 12)	1.318.431	1.618.169	1.916.908
Inversiones en asociadas (Nota 8)	1.663.955	1.548.859	1.605.656	Otros pasivos (Nota 15)	1.320.621	854.586	670.976
Propiedad y equipo Neto (Ver Nota 9)	28.454.135	29.000.092	28.721.777	<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b>2.640.252</b>	<b>2.472.755</b>	<b>2.787.884</b>
Activos Intangibles (Nota 10)	1.138.737	403.907	256.287	<b>Total pasivos</b>	<b>14.279.957</b>	<b>14.393.675</b>	<b>14.417.752</b>
Otros activos (Nota 11)	5.713	670.516	35.055	<b>FONDO SOCIAL (Nota 16)</b>			
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>32.516.297</b>	<b>33.474.896</b>	<b>32.352.080</b>	Excedentes acumulados	33.166.953	31.743.855	31.743.855
				Excedente integral del año	1.373.882	1.507.026	-
<b>Total activos</b>	<b>\$ 48.820.792</b>	<b>\$ 47.644.556</b>	<b>\$ 46.161.607</b>	<b>Total fondo social</b>	<b>34.540.835</b>	<b>33.250.881</b>	<b>31.743.855</b>
				<b>Total pasivos y fondo social</b>	<b>\$ 48.820.792</b>	<b>\$ 47.644.556</b>	<b>\$ 46.161.607</b>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos Estados financieros

ROBERTO ENRIQUE MORTOYA VILLA  
Representante LegalPEDRO VICENTE CARO SOSA  
Contador Público  
Tarjeta profesional No. 60.420-TSANDRA MILENA GUTIÉRREZ AVENDAÑO  
Revisor Fiscal  
Tarjeta profesional No. 171.393-T  
Designada de DELoitte & Touche Ltda.  
(Ver mi opinión adjunta)

Ambiental



Social



Económico






**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL  
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015**  
(En miles de pesos colombianos)

	2016	2015
Ingresos operacionales (Nota 17)	\$ 63.253.463	\$ 59.441.159
Costos de ventas (Nota 18)	<u>(38.894.021)</u>	<u>(37.357.387)</u>
Excedente bruto	24.359.442	22.083.772
Gastos de ventas (Nota 20)	(13.711.562)	(13.011.274)
Gastos de administración (Nota 21)	(10.388.736)	(9.220.772)
Otros ingresos (Nota 19)	2.393.641	2.436.211
Otros gastos (Nota 22)	<u>(567.100)</u>	<u>(506.030)</u>
Excedente operativo	2.085.685	1.781.907
Ingresos y gastos financieros Neto (Nota 23)	<u>(529.041)</u>	<u>(173.809)</u>
Excedente antes de impuestos	1.556.644	1.608.098
Gasto por impuesto de renta corriente (Nota 24)	<u>(208.470)</u>	<u>(185.000)</u>
Excedente neto del año	1.348.174	1.423.098
<b>OTRO RESULTADO INTEGRAL</b>		
Otro resultado integral, neto de impuestos, superavit por método de participación (Nota 16)	<u>(58.220)</u>	<u>83.928</u>
Excedente integral total	<u>\$ 1.289.954</u>	<u>\$ 1.507.026</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

  
ROBERTO ENRIQUE MONTOYA VILLA  
Representante Legal

  
PEDRO VICENTE CARO SOSA  
Contador Público  
Tarjeta profesional No. 60.420-T

  
SANDRA MILENA GUTIERREZ AVENDAÑO  
Revisor Fiscal  
Tarjeta profesional No. 171.393-T  
Designada de DELOITTE & TOUCHE LTDA  
(Ver mi opinión adjunta)

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA  
ORGANIZACIÓNRESPUESTA  
ICONTECNUESTRA GESTIÓN  
EN SOSTENIBILIDADRESUMEN DE  
INDICADORES

Pg. 101



Ambiental



Social



Económico



Ambiental



Social



Económico

# CAPÍTULO 4 INDICADORES Y DATOS DE CONTACTO



TABLA DE INDICADORES GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
	<u>INDICADOR</u>	<u>SECCIÓN EN EL INFORME</u>
	<b><u>ESTRATEGIA</u></b>	
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización en los aspectos de sostenibilidad.	Carta del Director
	<b><u>PERFIL DE LA MEMORIA</u></b>	
G4-3	Nombre de la organización.	Perfil de la Organización
G4-4	Principales marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Perfil de la Organización
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Perfil de la Organización
G4-6	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
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Perfil de la Organización
G4-8	Mercados atendidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes)	Perfil de la Organización
G4-9	Tamaño de la organización.	Perfil de la Organización
G4-10	Desglose de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Gestión Social
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Gestión Social

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 102

icontec  
internacional

Ambiental



Social



Económico



G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Gestión Económica	99
<b>ASPECTOS MATERIALES</b>			
G4-18	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	Materialidad ICONTEC	65-69
G4-19	Listado de los asuntos materiales identificados en el proceso de definición del contenido de la memoria	Materialidad ICONTEC	67-69
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	Materialidad ICONTEC	65-69
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Materialidad ICONTEC	67-69
G4-22	Explicación de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	Materialidad ICONTEC	65-69
G4-23	Explicación de cambios significativos de perímetro con respecto a memorias anteriores	Materialidad ICONTEC	65-69
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Acerca del Informe, Materialidad Icontec	10-12,67-69
G4-25	Bases para la identificación y elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Acerca del Informe, Materialidad Icontec	10, 65
G4-26	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	10-12
G4-27	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	Materialidad ICONTEC	67-69
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	Periodo objeto de la memoria	Acerca del Informe	8,9
G4-29	Fecha de la última memoria	Acerca del Informe	7,8
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del Informe	9
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	Datos de Contacto	107
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía.	Acerca del Informe	7

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 103



Ambiental



Social



Económico

icontec  
internacional



	<u>INDICADOR</u>	<u>SECCIÓN EN EL INFORME</u>	<u>PÁGINA</u>
G4-33	Prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Acerca del Informe	9
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	Perfil de la Organización	19-31
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Perfil de la Organización	18-19
<b>CONTENIDO BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>			
<b>ASPECTO ECONÓMICO</b>			
G4-EC1	Valor económico generado y distribuido en la sociedad	Gestión Económica	100-101
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas del plan de prestaciones	Gestión Económica	100-101
<b>ASPECTO AMBIENTAL</b>			
<b>ENERGIA</b>			
G4-EN3	Consumo energético interno	Gestión Ambiental	75
<b>AGUA</b>			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Gestión Ambiental	75
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>Empleo</b>			
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a tiempo completo que no se ofrecen a los de tiempo parcial.	Gestión Social	81, 91-93
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
G4-LA5	Porcentaje de plantilla representada en Comités de seguridad y salud	Gestión Social	88

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 104



Ambiental



Social



Económico

icontec  
internacional



## INDICADORES Y DATOS DE CONTACTO

	INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME	PÁGINA
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas relacionadas con el trabajo por región y género	Gestión Social	86
	<b>Capacitación y educación</b>		
G4-LA10	Programas de formación y habilidades que ayuden a las carreras profesionales de los empleados	Gestión Social	83-86
	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y categorías laborales por género, grupo de edad y otras minorías.	Gestión Social	78-79
	<b>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>		
G4-LA15	Impactos negativos actuales y potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto	Nuestros proveedores	70
	<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
G4-HR1	Porcentaje de contratos con cláusulas de Derechos Humanos	Nuestros proveedores	70

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 105



Ambiental



Social



Económico



## 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

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

Pg. 106



Ambiental



Social



Económico

icontec  
internacional

# 2016-2017

## Informe de Gestión y Sostenibilidad



### Datos de contacto

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

- cliente@icontec.org  
- lpetro@icontec.org  
- gacero@icontec.org

O si prefiere dirigirse a nosotros por correo postal:

Gestión Organizacional  
ICONTEC, Sede Principal  
Cr. 37 No. 52-95

[www.icontec.org](http://www.icontec.org)



La calidad, nuestro estilo de vida

  
**icontec**  
internacional