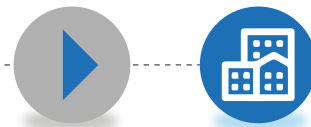


La calidad, nuestro estilo de vida



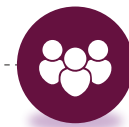
2017-2018



económico



social



ambiental



▶▶ Informe de **Gestión y Sostenibilidad**



## Contenido

- I CARTA DEL DIRECTOR
- II ACERCA DEL INFORME
- Principios para la elaboración del informe
- III NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
- IV ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

### CAPÍTULO 1: PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### CAPÍTULO 2: RESPUESTA ICONTEC

- I. Innovación
- II. Cooperación
- III. Normalización
- IV. Laboratorios
- V. Educación
- VI. Inspección
- VII. Desarrollo sostenible
- VIII. Certificación producto, procesos y servicios
- IX. Certificación de sistemas de gestión
- X. Acreditación en salud
- XI. Regionales de Colombia
- XII. Filiales internacionales

### CAPÍTULO 3: NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

- a) MATERIALIDAD ICONTEC
- Cadena de suministro y proveedores
- b) Objetivos de Desarrollo Sostenible
- c) Gestión económica
- d) Gestión ambiental
- e) Gestión social

### CAPÍTULO 4: RESUMEN DE INDICADORES

- Datos de contacto



económico



social



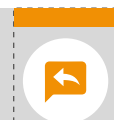
ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## CARTA DEL DIRECTOR



De todos es sabido que las normas técnicas se han convertido en herramientas que facilitan el comercio, contribuyen a la adopción de buenas prácticas de gestión y aseguran la protección de los consumidores. Con el paso de los años y, en particular en la última década, las normas, específicamente, las de sistemas de gestión, han ido evolucionando de manera que su alcance trasciende ahora los mismos límites físicos de las organizaciones, impactando positivamente no solo internamente sino a toda su cadena de valor y demás partes interesadas. Esta evolución en las normas se relaciona estrechamente con nuestro concepto de “calidad integral” y visión de la gestión empresarial que ICONTEC quiere ofrecer como promesa de valor a las organizaciones y que ha sido determinante en nuestra nueva estrategia, particularmente en este periodo 2017-2018.

Ciertamente, la adopción de dicho enfoque de gestión como del concepto de la calidad, en un sentido holístico, es hoy más importante que nunca como consecuencia de una sociedad que ha perdido la confianza en las organizaciones. Esta grá-

sima coyuntura nos ha llevado a incursionar en temas asociados al gobierno corporativo y la ética empresarial, de manera especial, a partir de la gestión de cumplimiento (NTC-ISO 19600), la prevención del soborno (NTC-ISO 37001) y la cultura de paz. En este punto, vale la pena hacer mención especial a la nueva Norma Técnica de Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional, desarrollada conjuntamente con la Pontificia Universidad Javeriana y la Fundación PazPaís. Al respecto, hemos establecido un modelo de evaluación y certificación que permite evidenciar el nivel de apropiación y consolidación de una cultura de paz en las empresas tanto del sector público como del privado. Esta norma no tiene precedentes a nivel mundial, al ser la primera de su clase en abordar este tema, por lo que se constituye en una apuesta innovadora para lograr, en forma efectiva y práctica, ambientes laborales que contribuyan al respeto de los derechos humanos, a la humanización de las organizaciones, y a la resolución pacífica de los conflictos en todos los niveles; así como también en el contexto colombiano, a la construcción de la paz que todos merecemos.



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## CARTA DEL DIRECTOR

A estas nuevas líneas de trabajo que se integran a nuestro ya robusto portafolio, se suma el enfoque de especialización por sectores que estamos imprimiendo a todos los servicios de ICONTEC, a fin de consolidarnos como verdaderos expertos con la capacidad de responder, en nuestro ámbito de competencia, a las necesidades particulares de cada uno de los actores de la cadena de valor de cada sector.

En materia de normas técnicas, también conviene destacar en este informe el trabajo intenso que hemos adelantado con las organizaciones, tanto en Colombia como en los países de la región latinoamericana donde hacemos presencia, para lograr una transición o migración exitosa hacia las nuevas versiones de las principales normas de sistemas de gestión: calidad (NTC-ISO 9001:2015); ambiental (NTC-ISO 14001:2015); y de salud y seguridad en el trabajo (NTC-ISO 45001:2018).

Ahora bien, como Organismo Nacional de Normalización, seguimos fortaleciendo nuestro quehacer desde la planeación del

servicio hasta la prestación de este. Recientemente implementamos un nuevo portal de Normalización para el servicio de la industria, los gremios, el gobierno y las empresas en general. Se trata de una solución práctica y siempre en línea para la inscripción en los comités, actualización de la información de contacto, participación en la consulta pública y presentación de propuestas sobre temas para el programa anual de normalización. Igualmente, por medio de esta herramienta se facilita la participación en las reuniones de los comités de manera virtual. Adicionalmente, instalamos una nueva plataforma tecnológica denominada e-collection a través de la cual nuestros clientes y afiliados pueden acceder mediante suscripción anual a la consulta de contenidos de las Normas Técnicas Colombianas y de la colección de normas ISO, con acceso a impresión bajo demanda.

En relación con las más de 6.000 Normas Técnicas que tiene el país, estamos llevando a cabo un proceso ambicioso de actualización de dicha base normativa para fomentar su uso en las empresas. Con el apoyo de la Unidad de Planeación Mine-

ro-Energética, UPME, iniciamos recientemente un proyecto de alto impacto para el sector eléctrico dirigido a la actualización del Código Eléctrico Colombiano, documento base del RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas).

En cuanto a las actividades de Normalización, merece la pena resaltar que fuimos anfitriones en mayo pasado de la reunión plenaria del Comité Técnico ISO/TC 267 – “Facility Management” (aun sin traducción al español), la cual contó con la participación de expertos de más de 20 países.

Dentro de nuestro crecimiento y fortalecimiento institucional abrimos la filial en Bolivia en el segundo semestre del año pasado y estamos en curso de crear la filial en México para atender mercados que han venido creciendo y demandando nuestros servicios. En cuanto a nuestra estructura, establecimos la Dirección Técnica y la Dirección de Operaciones, esta última con el fin de administrar integralmente los procesos de planeación y programación de todos los servicios del Instituto. También se ha unifica-



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## CARTA DEL DIRECTOR

do el área de Certificación y la oficina de Gestión Organizacional surtió un proceso de reestructuración para asegurar una mayor claridad en su ámbito de competencia.

Por otra parte, en diciembre del año anterior recibimos la grata noticia de la certificación como empresa familiarmente responsable (efr). Sin duda es un reconocimiento al esfuerzo continuado que ICONTEC ha realizado por más de veinte años, buscando que sus colaboradores gocen de beneficios orientados a lograr un equilibrio en su vida personal, familiar y laboral, no solo con el propósito de conseguir una mejor calidad de vida, sino también, el mejoramiento permanente del clima organizacional.

Este último año también se ha caracterizado por los actos conmemorativos y reconocimientos recibidos. Nuestra Regional Suroccidente celebró sus 25 años de presencia en esta parte del país, con un evento que se llevó a cabo el 24 de mayo en las instalaciones del hotel Marriot de Cali, con la asistencia de 270 personas, entre ellas reconocidos empresarios del sector privado e importan-

tes funcionarios de instituciones municipales y departamentales. El Alcalde de la ciudad, Maurice Armitage, entregó la distinción concedida por la propia Alcaldía de Santiago de Cali por el aporte de ICONTEC a la ciudad y a la región durante estos 25 años de presencia institucional.

La Policía Nacional también se unió a los reconocimientos al Instituto con la entrega al Director Ejecutivo de la Medalla "Alberto Lleras Camargo" como reconocimiento a la elaboración de la Especificación Normativa Disponible - END del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del personal uniformado de esta institución.

Finalmente, hemos incluido en este informe una referencia a los adelantos significativos que ICONTEC ha logrado en materia de su desarrollo tecnológico y modernización administrativa, especialmente en los servicios de Inspección y en los procesos financieros y de desarrollo humano. Hoy contamos con recursos y sistemas que facilitan el quehacer interno y una mayor eficiencia y amigabilidad en la prestación de los servicios, mejorando la experiencia tanto de los

clientes como de nuestros profesionales.

Son muchas las actividades, desarrollos y avances del último año, que repercuten finalmente en nuestra orientación hacia la transformación cultural de las organizaciones en pro de su sostenibilidad y la generación de confianza en la sociedad. Por lo tanto, los invito a leer nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2017-2018 para conocer, con mayor detalle, las realizaciones y actividades de este período.

Roberto Enrique Montoya Villa  
Director Ejecutivo  
ICONTEC



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## ACERCA DEL INFORME

### Principios para la elaboración del informe

ICONTEC Internacional es una organización privada sin ánimo de lucro que nació en Colombia, hace 55 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.

Esta 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.





## 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.



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



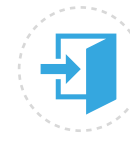
RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## EN CUANTO A LA CALIDAD

		<b>Equilibrio:</b>	Por medio de este informe, CONTEC 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.
		<b>Comparabilidad:</b>	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.
		<b>Precisión:</b>	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.
		<b>Puntualidad:</b>	El Informe de Sostenibilidad se presenta anualmente en nuestra asamblea de afiliados y se encuentra disponible en nuestra página web: <a href="http://www.contec.org">www.contec.org</a> .
		<b>Claridad:</b>	La información es comprensible, expuesta de manera sencilla y de fácil acceso para todos nuestros grupos de interés.
		<b>Fiabilidad:</b>	Todo el esquema y el contenido del informe fueron sometidos a una rigurosa evaluación por parte de un experto en verificación de reportes de sostenibilidad, de CONTEC 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.





## 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 de ellos, los cuales se han consolidado con el transcurso de los años. A continuación, presentamos de qué manera nos comunicamos de manera fluida y particular con cada uno de nuestros grupos de interés.



Estado

Pertenecemos al Comité Intersectorial de Calidad.



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, nuestros foros, estudios de mercado que surgen de las encuestas de satisfacción, con el fin de conocer la experiencia de nuestros clientes y garantizar así su plena satisfacción.



Proveedores

Conocemos su percepción de la organización por medio de evaluaciones de calidad incluidas en el sistema de gestión.



Colaboradores

Conocemos su percepción a través de la encuesta de clima laboral, realizada cada dos años y de la evaluación anual de riesgo psico-social aplicada a todos los colaboradores. También nos comunicamos con ellos a través de la red interna "Nuestra Net", de la revista 360 grados, el encuentro mensual de la Dirección Ejecutiva con todos los colaboradores por medio de las Charlas con la Dirección y el encuentro mensual de cada líder con su equipo de trabajo, a través de los grupos primarios.



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



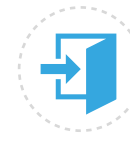
RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## GRUPOS DE INTERÉS



*Afiliados*

Nos comunicamos a través de nuestra página web, de la Revista Normas & Calidad y el Boletín Informativo, medios de comunicación elaborados en ICONTEC y que constituyen un beneficio para nuestros afiliados. De igual manera, nos relacionamos con nuestros afiliados por medio de reuniones periódicas, colectivas y personalizadas.



*Comunidad*

Nos comunicamos a través de nuestra página web, de nuestras cuentas oficiales en redes sociales, donde publicamos información de interés de nuestra organización y de nuestros servicios.



*Competidores*

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



*Profesionales  
por prestación  
de servicios*

Nos relacionamos con ellos a través de reuniones periódicas, colectivas y personalizadas, así como por medio de la Intranet y de correo electrónico.



*económico*



*social*



*ambiental*



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## GRUPOS DE INTERÉS



*Gremios  
y asociaciones*

Participación 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 - acreditadores de manera presencial.  
Relación comercial, participación en licitaciones y escenarios comunes asociados.



*económico*



*social*



*ambiental*



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Desde el año 2015, ICONTEC se ha mantenido constante en su orientación estratégica, lo que ha permitido un desarrollo progresivo y ambicioso alrededor de sus cinco objetivos estratégicos. Para el período 2018 – 2020 nos hemos propuesto 25 planes estratégicos que nos permiten continuar en la misma línea, enriqueciéndonos con los componentes actuales que el entorno nos plantea. Vale la pena comentar que estos planes estratégicos se convierten no solo en actividades de alto nivel sino en aspectos cotidianos que son apropiados para toda la organización, con el fin de dar respuesta a nuestro marco estratégico general.

### Planeación estratégica 2018

*Posicionamiento internacional*

*Gestión integral del talento humano*

*Competitividad*

*Satisfacción partes interesadas*

*Liderazgo en el mercado colombiano*



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

## Posicionamiento Internacional

Posicionamiento de la marca  
ICONTEC a nivel internacional



Articulación de la operación  
internacional.

Servicios para apoyar la importación  
de productos.



Oferta de servicios de laboratorio  
en las filiales

Plan comercial y de relacionamiento  
de las filiales.



### BENEFICIO

Fortalecer el reconocimiento  
y diferenciación.

- En escenarios de normalización internacionales.
- En nuestras filiales.
- Para apoyar el crecimiento, los ingresos y tener mayor liderazgo.



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



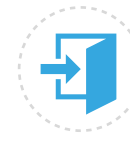
RESPUESTA ICONTEC



NUUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

## Satisfacción partes interesadas

Implementación del Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO).



Implementación PETI.

Fortalecimiento del servicio al cliente y gestión de afiliados.



Proyecto de generación de "Valor agregado de nuestros servicios".

### BENEFICIO

Mejorar

- Eficiencia y rentabilidad
- Fidelidad de clientes y afiliados
- Satisfacción partes interesadas



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



# ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

## Competitividad

“Modelo ICONTEC para la Transformación Cultural de las Organizaciones”



Sectorización y especialización del portafolio

Mercadeo estratégico



### BENEFICIO

#### Proyectar

- Imagen renovada de ICONTEC.
- Alcance integral en la oferta valor.

#### Mejorar

- Posicionamiento en sectores claves de la economía.
- Participación en el mercado



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



# ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

## Gestión integral del talento humano

Optimizar y potencializar nuestro recurso humano.



Consolidar planes dirigidos a los profesionales por prestación de servicio.

Mantener **efr**



Fortalecer la cultura institucional: servicio al cliente, apertura al cambio y orientación al resultado.

### BENEFICIO

- Desarrollo integral de los prestadores de servicio.
- Adaptación al modelo de sectorización.
- Asegurar la calidad del servicio al cliente.
- Generar relaciones de largo plazo con los PPS.
- Mejorar las capacidades del talento humano para potenciar la conciliación entre vida, trabajo y familia.







## ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

## Liderazgo en el mercado colombiano

Plan de trabajo Política Nacional de Desarrollo Productivo (CONPES 3866) y Cultura de Paz.



Relacionamiento con colegios y universidades.

Fortalecer el posicionamiento de la marca ICONTEC en Colombia.



### BENEFICIO

- Aumentar el conocimiento y utilización de las normas técnicas y proceso de normalización
- Mantener presencia activa en el Subsistema Nacional de la Calidad, SICAL.
- Fortalecer el aporte y participación en la Política Nacional de Desarrollo Productivo.
- Mejora de ingresos



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



**CAPÍTULO 1**  
PERFIL DE LA  
ORGANIZACIÓN



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES

Informe de Gestión y Sostenibilidad  
**2017-2018**



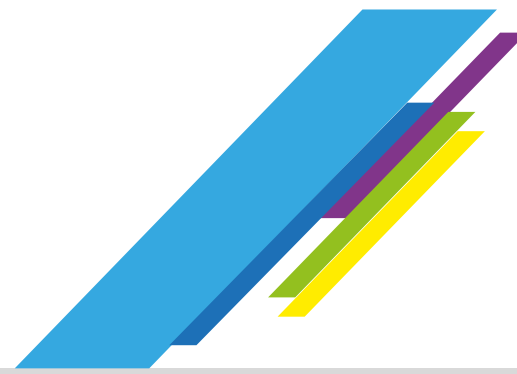
Somos una organización privada, sin ánimo de lucro, constituida por 445 colaboradores, 237 de ellos mujeres y 208 hombres (información a mayo 31 de 2018, fecha de realización de este informe).

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 nuestros 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 (en Colombia)
- Consulta y venta de normas y publicaciones

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





## NORMALIZACIÓN



Visite nuestra sección de Normalización aquí:  



económico



social



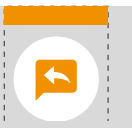
ambiental



INTRODUCCIÓN



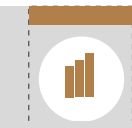
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## EDUCACIÓN



Visite nuestra sección de Educación aquí:    



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## 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, y generando confianza frente a clientes, consumidores y el entorno social de las organizaciones.

Ofrecemos los siguientes servicios:





## 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, 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 a nivel interno.





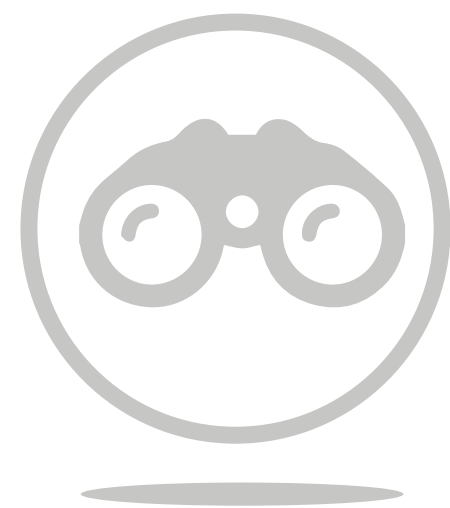
## Nuestra misión

Somos una empresa multinacional de servicios, que contribuye a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible en las organizaciones, a través de la innovación en normalización, educación, evaluación de la conformidad y 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.

## Nuestros valores corporativos

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







## CONSEJO DIRECTIVO

El Consejo Directivo de ICONTEC Internacional, como máximo ente de la organización, está conformado por diez miembros principales y diez miembros suplentes provenientes del sector privado colombiano. De igual manera, cuenta con diez representantes del gobierno nacional, cinco principales y cinco suplentes.

### MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO REPRESENTANTES PRINCIPALES DEL SECTOR PRIVADO

1. Héctor Arango Gaviria	Industrias Haceb S.A.
2. Claudia Avendaño	Fenalco Nacional
3. Jairo Cortés	Ternium
4. Vacante	
5. Paula Andrea Cardona	Fenalco
6. Guillermo Botero Oviedo	Grupo SVA
7. Esteban Córdoba	Postobón
8. Aquiles Mercado	Promigas
9. Manuel Ignacio Camacho	Baxter
10. Raúl Gamarra	Fenalco Bogotá

### REPRESENTANTES SUPLENTES DEL SECTOR PRIVADO

1. Camila Toro	ANDI – Cámara Productores de Acero
2. Marisol Sánchez	ANDI
3. María C. Camejo	Fenalco
4. Diego Lizarazo	Siemens
5. Eleonora Mejía	Fenalco
6. Luis Rodrigo Villa	Coservicios
7. María Juliana Rico	ANDI-Cámara de la Industria de Bebidas
8. Elena Avendaño	Fenalco Bogotá
9. Jimena Arango	Promigas
10. Juan C. Galeano	Universidad del Norte





## REPRESENTANTES PRINCIPALES DEL SECTOR PÚBLICO

1. María Lorena Gutiérrez	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
María Leonisa Ortiz	Delegada, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
2. Juan Guillermo Zuluaga	Ministerio de Agricultura
Claudia Jimena Cuervo C.	Delegada, Ministerio de Agricultura
3 Alejandro Gaviria Uribe	Ministerio de Salud y Protección Social
4. Germán Arce Zapata	Ministerio de Minas y Energía
Elsa Fernanda Márquez U.	Delegada, Ministerio de Minas y Energía
5. Germán Cardona	Ministerio del Transporte
Luis Fernando Gómez M.	Ministerio del Transporte

## REPRESENTANTES SUPLENTE DEL SECTOR PÚBLICO

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)
Juan Carlos Castañeda	Directora Técnica de Asuntos Nacionales
Juan Carlos Castañeda	Delegado ICA (Planeación)
3. Javier Humberto Guzmán Cruz	Director, INVIMA
Patricia Díaz	Delegada, INVIMA
4. Andrés Mantilla Zárate	Director Instituto Colombiano del Petróleo - ICP
Francía Yaneth Carreño Páez	Delegada, Instituto Colombiano del Petróleo- ICP
5. Carlos Alberto García Montes	Director, INVÍAS
Carlos Mayorga	Delegado, INVÍAS



## COMITÉ DIRECTIVO

El Comité Directivo 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 Directivo está conformado por las siguientes personas:



**Roberto Enrique Montoya Villa**  
Director Ejecutivo  
En ICONTEC desde 2015



**Ángela María Álvarez**  
Directora Administrativa y Financiera  
En ICONTEC desde 2016



**Leonardo Fuquen**  
Director Comercial Colombia  
e Internacional  
En ICONTEC desde 2009



**Germán Nava Gutiérrez**  
Director Técnico  
En ICONTEC desde 1988





## COMITÉ DIRECTIVO



**Carlos Humberto Pulido Riveros**  
Director de Operaciones  
En ICONTEC desde 1998



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



**Mónica Vivas**  
Directora de Normalización  
En ICONTEC desde 1989



**Martha Lucía Castro**  
Jefe de Innovación  
En ICONTEC desde 1995





# Perfil de la organización

Además, ICONTEC Internacional cuenta con un **Comité Ejecutivo** conformado por los miembros del Comité Directivo más los siguientes líderes:


## UNIDADES TÉCNICAS




**Carlos Edgar Rodríguez**  
Director de Acreditación Salud  
En ICONTEC desde 2004



**Julio Alejandro Giraldo**  
Jefe de Desarrollo Sostenible  
En ICONTEC desde 2011




**Víctor Gutiérrez**  
Jefe de Laboratorios  
En ICONTEC desde 2009



**Jorge Eduardo Martínez**  
Jefe de Inspección  
En ICONTEC desde 2017



**Juan Sebastián Salazar**  
Jefe de Certificación  
En ICONTEC desde 2016



**Daniel Alberto Trillos**  
Jefe de Normalización  
En ICONTEC desde 2006



## ÁREAS TRANSVERSALES Y DE SOPORTE



**Francisco Guerrero**  
Jefe de Tecnología de la Información  
y las Comunicaciones  
En ICONTEC desde 2017



**Andriunn Betancourt**  
Jefe de Cooperación  
En ICONTEC desde 2013



**Mauricio Mendoza**  
Jefe Jurídico  
En ICONTEC desde 2017



**Cristina Montenegro Sarasty**  
Jefe de Mercadeo y Comunicaciones  
En ICONTEC desde 2011



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



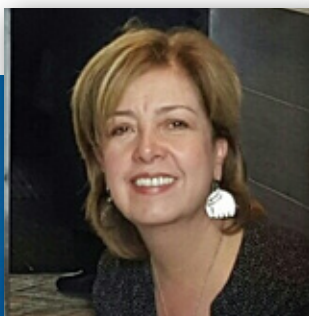
NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



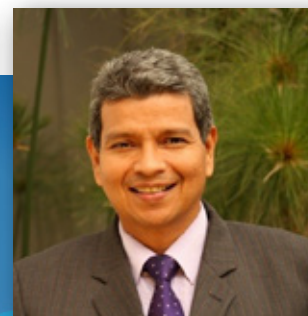
RESUMEN DE INDICADORES



## ÁREA COMERCIAL



**Adriana Alonso**  
Directora de la Regional Antioquia,  
Chocó y Eje Cafetero  
En ICONTEC desde 1997



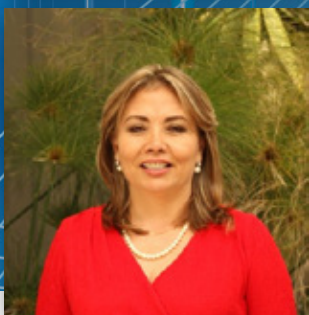
**Simón Bolívar Meneses**  
Director de la Regional Caribe  
En ICONTEC desde 2013



**Juan Felipe Mora**  
Director de la Regional Suroccidente  
En ICONTEC desde 2009



**Claudia Pérez**  
Directora de la Regional Centro  
y Suroriente  
En ICONTEC desde 2017



**Gloria Sarmiento**  
Directora de la Regional Oriente  
En ICONTEC desde 2001



**Ricardo Jiménez**  
Gerente Internacional  
En ICONTEC desde 2008





## GERENTES INTERNACIONALES



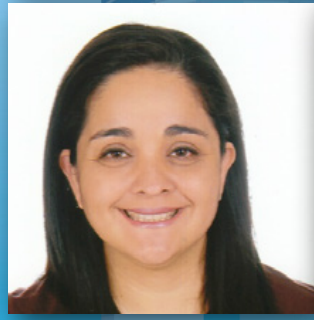
**Claudia Arandia Montenegro**  
Gerente Filial Bolivia  
En ICONTEC desde 2017



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



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



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







## GERENTES INTERNACIONALES



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



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



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



## CAPÍTULO 2 RESPUESTA ICONTEC



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES

Informe de Gestión y Sostenibilidad  
**2017-2018**



## I. Innovación

**ICONTEC Internacional avanza en su plan de innovación 2016-2020, con los siguientes progresos y logros en sus líneas de acción:**

### Nuevas líneas de servicio

- » Consolidación del portafolio de servicios para la nueva línea "Cooperación".
- » Estudios de mercado con el fin de identificar sectores y definir un modelo de negocio para prestación de servicios de laboratorio de ensayos. En 2018 avanzaremos con la prestación de servicios.
- » Reconocimiento para nuestros cursos de auditores de sistemas de gestión de la calidad ante IQNet. Esto permite que la hoja de vida del participante ingrese a una base de datos internacional, brindándole así nuevas oportunidades.
- » Desarrollo del aplicativo para autodiagnóstico en el proceso de transición ISO 9001 e ISO 14001 a la versión 2015.

### Generación de valor

- » Adquisición de equipos para ampliar la prestación de algunos servicios de calibración en instalaciones de los clientes.
- » Ampliación de la acreditación del laboratorio en la magnitud de temperatura y dimensional para los alcances definidos, respectivamente. En proceso avanzan presión, masa y humedad.
- » Desarrollo de la plataforma tecnológica para el servicio de evaluación de proveedores. Permite a las organizaciones acceder a información actualizada sobre el nivel de desempeño de sus proveedores y análisis de estadísticas, 24 horas, 7 días a la semana.
- » Ampliación del portafolio de cursos virtuales, centrado en sistemas integrados de gestión.





## Énfasis en sostenibilidad

- » Actualización de todo el portafolio de servicios (educación, publicaciones, certificación sistema, inspección) frente a la nueva norma NTC-ISO 45001 sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- » Diseño de nuevos servicios con énfasis en sostenibilidad:
- » Verificación del aporte de las organizaciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) – Ecuador.
- » Auditoría “Éticas modelo SEDEX / SMETA”.
- » Curso y evaluación “Modelo gestión antisoborno y cumplimiento ISO 37001 e ISO 19600”.
- » Evaluación y certificación de la norma de sistema de gestión de cultura de paz organizacional.

## Sectorización y visión integral de portafolio

- » Definición del modelo de transformación cultural de ICONTEC, el cual integra propuesta de valor y servicios en tres dimensiones complementarias:

1. Aseguramiento de la calidad
2. Crecimiento responsable
3. Gobierno corporativo

Sobre este fundamento se desarrollaron portafolios integrales y sectorizados para nuestra fuerza comercial, también especializada por sectores.

### Salud

- » Curso de manejo y prevención de infecciones
- » Curso de responsabilidad médico legal
- » Curso juntas directivas de hospitales

### Sector agroalimentario

- » Certificación buenas prácticas acuícolas
- » Inspección eficiencia de plaguicidas – Ecuador

### Turismo

- » Certificación de servicios de turismo aventura

### Sector industrial e hidrocarburos

- » Certificación reglamento técnico eficiencia energética – RETIQ
- » Inspección de depósitos, cilindros, expendios, puntos de venta, almacenamiento, mayoristas y tanques estacionarios – GLP

### Sector de servicios, educativo y público

- » Certificación prestadores de servicio público de empleo
- » Certificación centros de formación trabajo en alturas
- » Curso auditores Internos ISO/IEC 17024
- » Cursos MIPG II - sector público





Finalmente, en el año 2017 alcanzamos la meta prevista de ingresos por productos nuevos correspondientes al 13 % de los totales, y se diseñaron 23 productos nuevos, superando la meta prevista de 20. Específicamente, en el período de enero a mayo de 2018 destacamos los siguientes avances:

- » En el primer trimestre del año, el porcentaje en la venta de productos nuevos llegó a 10,4 %, superando la cifra alcanzada a esta fecha en el año 2017.

### Avance en diseño de nuevos servicios:

- » Firma del convenio con el Instituto de Estudios del Magisterio Público de la Procuraduría General de la Nación para el diseño de un modelo de evaluación del nivel de madurez del sistema de gestión en materia de antisoborno, corrupción y cumplimiento.

### Nuevos servicios en fase de validación.

- » Esquema de evaluación del modelo integrado de planeación y gestión para el sector público.
- » Certificación de procesos de desarrollo de software con la norma ISO 29110.
- » Certificación de la norma ISO 20252 calidad de servicio para empresas de investigación de mercado, social y opinión.
- » Curso de compras sostenibles bajo la norma ISO 20400.
- » Verificación de huellas de agua e hídrica.
- » Certificación y evaluación de la norma de sistema de gestión de cultura de paz organizacional en fase de comercialización.
- » Coaching gerencial para el éxito sostenido.
- » Pre-evaluaciones para sector salud.





## Nuevos servicios en fase de lanzamiento

- » Servicio y plataforma tecnológica para la evaluación de proveedores.
- » Certificación y cursos de la nueva norma ISO 45001 sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo.
- » Certificación del sistema de gestión Basura Cero.
- » Servicio de normas e-collection.
- » Capacitación e-learning.
- » Programa estrategia y control en un sistema de gestión integrado.
- » Evaluación y mejora en un sistema de gestión integrado.
- » Programa Sistema de SST.
- » Curso talento humano en los sistemas de gestión.
- » Cursos indicadores de gestión.
- » Gestión por procesos.



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## II. Cooperación

En el año 2017 creamos la Unidad Técnica de Cooperación, la cual hasta ese momento hacía parte del área de Innovación. A través de esta Unidad Técnica, ICONTEC Internacional ha seguido brindando su apoyo para lograr el fortalecimiento de la infraestructura de la calidad en el país, con el desarrollo de actividades relacionadas con el soporte al Proyecto PRO-Motion, gestionado en Colombia por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI) con recursos de la Agencia de Cooperación Internacional de Korea (KOICA) y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

La Unidad Técnica de Cooperación, con el apoyo de la Unidad de Innovación, continúa con el proceso de consolidación de un portafolio de servicios dirigido al sector privado. Es así como en 2017 definimos líneas de acción más específicas y prestamos servicios dirigidos principalmente al acompañamiento y la asistencia técnica relacionada con la implementación de

acreditaciones 17025:2017, por ejemplo. Así mismo, dimos inicio con la oferta de servicios relacionados con la implementación del sistema de gestión anticorrupción bajo las directrices de la norma ISO 37001, y de cumplimiento, bajo la norma 19600.

Esta Unidad también ha alineado su portafolio con el auge de los temas relacionados con el desarrollo sostenible. Uno de nuestros principales servicios se enfoca ahora en el acompañamiento a los empresarios para la elaboración de sus informes de sostenibilidad. En ese sentido, además nos hemos convertido recientemente en socios implementadores de GRI (Global Reporting Initiative) para acompañar a las grandes empresas y sus cadenas productivas, especialmente a las mipymes en la generación de sus informes de sostenibilidad.

Desde enero a mayo de 2018, la Unidad Técnica creció en la prestación de servicios, se consolidaron negocios por 430 millones de pesos representados en 10 proyectos en

Colombia, Nicaragua y República Dominicana, con clientes tales como Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Crimen - UNODC, la Unión Europea, la Universidad de Cartagena y el Municipio de Medellín, entre otros. Igualmente, seguimos trabajando de la mano de ONUDI, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo y el Programa de Transformación Productiva (PTP) para el fortalecimiento de los empresarios colombianos.





### III. Normalización

Durante el año 2017, en la Unidad Técnica de Normalización trabajamos en el ajuste y puesta en marcha de la plataforma tecnológica que forma parte del Proyecto Ágora Normalización. Dicho proyecto se realizó gracias a la financiación de Colciencias y tuvo como eje central la mejora en la comunicación con las diferentes partes interesadas del proceso de normalización, especialmente en lo que tiene que ver con facilitar el acceso a la información de consulta pública, con el fin de garantizar la transparencia, incrementar la participación de estas partes interesadas, a través del uso de herramientas virtuales y, de esta manera, mejorar la eficiencia del proceso. A su vez, la implementación de la plataforma requirió una revisión de los procedimientos internos para garantizar su compatibilidad con el proyecto implementado.

Por otra parte, en el marco de las actividades de normalización nacional, desarrollamos cien documentos normativos como apoyo a la Política Nacional de Desarrollo Productivo (CONPES 3866 de 2016), con el fin de apalancar la capacidad de generar productos y servicios de clase mundial que compitan más fácilmente en mercados internacionales. De igual manera, iniciamos el proceso de revisión sistemática de documentos. Para ello identificamos los documentos normativos con un tiempo superior a diez años de ratificación, con el fin de definir las acciones pertinentes que permitan tener actualizado el catálogo de Normas Técnicas Colombianas.







## III. Normalización



Siguiendo la misma línea del CONPES 3866, ICONTEC Internacional ha continuado su trabajo en el campo internacional de normalización para fortalecer su orientación y posicionamiento en los dos principales foros de normas: ISO (Organización Internacional de Normalización) e IEC (Comisión Electrotécnica Internacional). En ISO, ICONTEC es miembro de 165 comités y subcomités y lleva las secretarías técnicas de los subcomités de café y de diseño simplificado de estructuras de concreto. En IEC, la tarea está enfocada en la consolidación del Comité Nacional de IEC, que cuenta ya con actores del sector gubernamental y privado, a semejanza de los comités nacionales de países con mayor grado de desarrollo que Colombia.

En otros temas de normalización internacional, desde el 30 de octubre hasta el 2 de noviembre de 2017 se realizó, en las instalaciones de ICONTEC, en la ciudad de Bogotá, la X Pasantía COPANT. Esta permite el intercambio de conocimiento e ideas en torno a la normalización técnica por parte de organismos de normalización de diferentes países de la región. En esta oportunidad, contamos con la participación de 25 representantes de 18 países y con la presencia del Organismo Nacional de Normalización de España. Durante la pasantía, uno de los temas más relevantes fue el relacionado con los retos que propone la normalización de servicios.

Por otro lado, continuamos con el trabajo de actualización del sistema de gestión de la calidad de normalización, con un enfoque basado en riesgos, en el que confluyen acciones para agilizar el desarrollo de normas y para consolidar la eficiencia del proceso, todo esto fundamentado en la herramienta Ágora Normalización y en la mejora del proceso de normalización nacional.





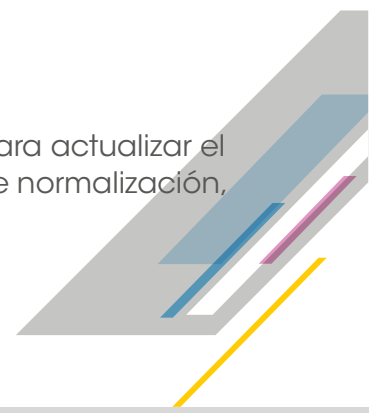
## III. Normalización

Finalmente, con el fin de dar una mayor cobertura y mejor servicio a los clientes que requieren de normas técnicas, publicaciones y demás información normativa, en octubre de 2017 se inició el proyecto e-collection, el cual ya entró en marcha en junio de 2018, y permite disponer de un solo repositorio de documentos normativos nacionales e internacionales, con tecnología de vanguardia y seguridad informática. De esta manera, nuestros clientes y partes interesadas podrán acceder a consultas ágiles y a la compra de estos documentos desde esta plataforma, E-collection es compatible con todos los canales de comercialización tanto físicos como digitales y nos permite acercar a nuestros clientes, con tecnología digital, a las normas y sus beneficios.

Específicamente, en el período de enero a mayo de 2018 destacamos los siguientes avances:

Documentos aprobados:	<b>88</b>
Porcentaje de adopciones:	<b>62 %</b>
Reuniones de comité:	<b>273</b>
Documentos en consulta pública:	<b>139</b>
Reuniones internacionales:	<b>13</b>

Para 2018 seguiremos trabajando en la reducción de tiempos del proceso de normalización, en la revisión sistemática para actualizar el catálogo de documentos normativos y en la implementación de la metodología ISO para definir la estrategia nacional de normalización, de manera que responda a las necesidades del país.





## IV. Laboratorios

Por su parte, durante los cinco primeros meses del año 2018, la Unidad Técnica de Laboratorios ha realizado un total de 18.411 intervenciones metrológicas, lo que representa un incremento del 3,5% frente a las 17 789 en el mismo período del año 2017, siendo la magnitud de temperatura la de mayor impacto con un incremento de 32,5% en puntos de calibración (1039) frente a los realizados en el mismo lapso de 2017 (784). En estos primeros meses del año se han recibido los resultados de tres procesos de ensayos de aptitud (dimensional, masa y presión) coordinados por entidades nacionales e internacionales, todos con resultados satisfactorios frente a los laboratorios de referencia, lo que nos permite seguir manteniendo confiabilidad ante los resultados emitidos.



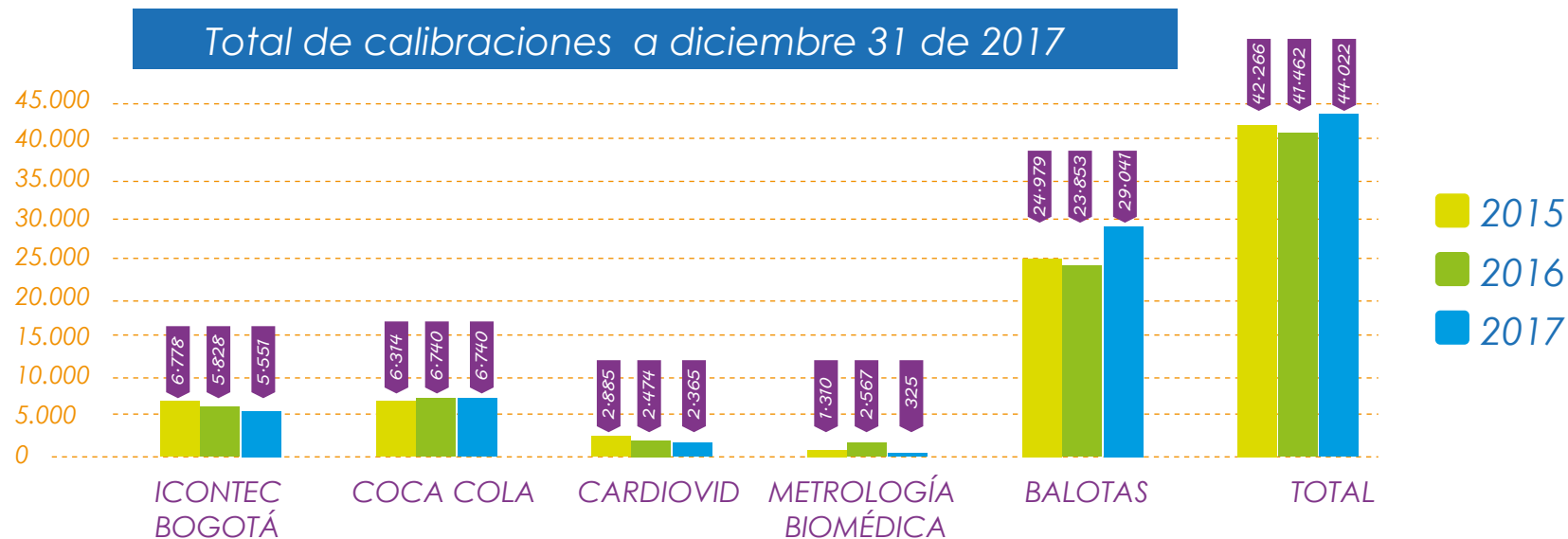
Para 2018 esperamos concretar las acreditaciones de los servicios de calibración, de acuerdo con los alcances definidos, de las cuales recientemente se nos ha notificado la ampliación para actividades de temperatura (termómetros digitales con sensor) tanto en instalaciones fijas como en sitio, actividad que no tiene precedentes en la historia de ICONTEC y mediante la cual continuamos fortaleciendo nuestra alineación frente a las necesidades de nuestros clientes. Se proyecta de igual forma evaluar la figura mediante la cual podemos incursionar en los servicios de ensayos que tanta falta hacen en los distintos sectores del país.



## IV. Laboratorios

2017 fue un año determinante en la actuación de ICONTEC en cuanto al aseguramiento de la confiabilidad de los resultados de medición en sus actividades de calibración, razón por la cual realizamos inversiones cercanas a los 200 millones de pesos, lo que permitió la adquisición de equipos patrones, principalmente para la ejecución de servicios "in situ" (en las instalaciones de los clientes), así como la participación en ensayos de aptitud, todos con resultados satisfactorios. Así mismo, logramos fortalecer tanto el sistema de gestión de los laboratorios como las competencias del personal vinculado a estos, de forma tal que pudiéramos optar por la acreditación de los servicios.

El volumen de intervenciones metrológicas ejecutado durante 2017 se situó en 44.022 (ver gráfico), lo que representó un incremento del 6,17 % frente a los resultados del año inmediatamente anterior, siendo este el punto máximo en la historia de la Unidad Técnica de Laboratorios. Destacamos, de igual forma, la emisión del informe de determinación de sectores críticos sobre los cuales ICONTEC puede explorar oportunidades en actividades de ensayo, fijándose así una importante base para el desarrollo de este tipo de servicios en el Instituto.





## IV. Laboratorios

Por su parte, durante los cinco primeros meses del año 2018, la Unidad Técnica de Laboratorios ha realizado un total de 18.411 intervenciones metrológicas, lo que representa un incremento del 3,5% frente a las 17.789 en el mismo período del año 2017, siendo la magnitud de temperatura la de mayor impacto con un incremento de 32,5% en puntos de calibración (1.039) frente a los realizados en el mismo lapso de 2017 (784). En estos primeros meses del año se han recibido los resultados de tres procesos de ensayos de aptitud (dimensional, masa y presión) coordinados por entidades nacionales e internacionales, todos con resultados satisfactorios frente a los laboratorios de referencia, lo que nos permite seguir manteniendo confiabilidad ante los resultados emitidos.

Para 2018 esperamos concretar las acreditaciones de los servicios de calibración, de acuerdo con los alcances definidos, de las cuales recientemente se nos ha notificado la ampliación para actividades de temperatura (termómetros digitales con sensor) tanto en instalaciones fijas como en sitio, actividad que no tiene precedentes en la historia de ICONTEC y mediante la cual continuamos fortaleciendo nuestra alineación frente a las necesidades de nuestros clientes. Se proyecta de igual forma evaluar la figura mediante la cual podemos incursionar en los servicios de ensayos que tanta falta hacen en los distintos sectores del país.



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## V. Educación



Durante el año 2017, la Unidad Técnica de Educación siguió acompañando a profesionales y a empresas en la actualización de sus sistemas de gestión a las nuevas versiones 2015, con el fin de que las organizaciones realicen un proceso de transición de forma coherente, planificada, y una adecuada aplicación, logrando el mayor aporte de valor a las organizaciones. En nuestro portafolio de servicios de educación contamos con más de 350 temas relacionados con calidad, gestión ambiental, seguridad y salud en trabajo, seguridad vial, seguridad del paciente, acreditación en salud, sostenibilidad, entre otros, para sectores como salud, alimentos, educación, turismo, gobierno, pymes, servicios y manufactura, entre otros.

De enero a mayo de 2018, hemos atendido a más de 19.000 profesionales en Colombia, con más de 4.000 cursos prestados donde nuestra operación internacional ya representa alrededor del 6% con un crecimiento de más del 20% respecto al año 2016.





## V. Educación

### Tecnología



Acompañando la presencialidad, y con el propósito de modernizar el aula, la plataforma ICONO respalda el proceso formativo de nuestros participantes; hoy contamos con más del 40% de los servicios en esta plataforma, inversiones que ICONTEC ha realizado con el propósito de agregar valor a sus afiliados y clientes en su experiencia de formación.



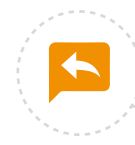
# V. Educación

## Alianzas

Continuamos con las alianzas con importantes universidades de cada región del país, en las que desarrollamos programas formales que permiten que tanto la universidad como la empresa desarrollen competencias en los estudiantes y candidatos, lo cual nos permite ganar pertinencia y generar valor en cada zona de influencia de estas instituciones.







## V. Educación

### Alianzas

Estas son algunas de nuestras alianzas:

#### Alianza UPB – ICONTEC

Con la Universidad Pontificia Bolivariana hemos desarrollado un Centro de Pensamiento Gerencial para el siglo XXI, el cual ha iniciado con un Programa de Alta Gerencia en Sostenibilidad que busca la reflexión directiva en los retos y desafíos que hoy afrontan las organizaciones para ser sostenibles en el futuro y ayudar a que sus partes interesadas lo sean.

#### Formación de Auditores IQNet Academy

Con esta importante membresía de ICONTEC a la red más importante de organismos de evaluación de la conformidad, se han desarrollado cursos con estructura IQNet Academy, la cual permite a los participantes cumplir con ciertos requisitos y tener su registro en la plataforma internacional de esta línea de servicio de IQnet.



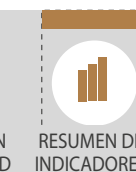


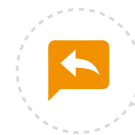
## V. Educación

### Alianzas

**Durante el año 2018 continuaremos con el desarrollo de cursos y programas orientados principalmente a:**

- » Capacitación virtual y b-learning, y como complemento de nuestros programas.
- » Desarrollo de programas de capacitación en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión enfocado por el DAFP a dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, en términos de calidad e integridad del servicio para generar valor público y su relación con ISO 9001:2015.
- » La nueva norma ISO 45001 sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Desarrollaremos nuevos servicios para nuestros afiliados y clientes.
- » Actualización del estándar más importante para la planificación y ejecución de auditorías NTC-ISO "Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión".
- » Complemento de la oferta en NTC-ISO 37001 sistema de gestión anti-soborno.
- » Desarrollo de un portafolio por sectores según necesidades de cada región donde hacemos presencia.





## VI. Inspección

La Unidad de Inspección, dando alcance a la evaluación de la conformidad a través de la examinación, medición, contraste y ensayo de las características de un producto, servicio, proceso o instalación, divide su portafolio de servicios en las siguientes líneas:

### Servicios de inspección regulados

Son actividades que permiten verificar el cumplimiento de disposiciones legales y reglamentarias (de carácter obligatorio) que tienen como fin proteger la vida, salvaguardar la seguridad, la salud y el medio ambiente; son servicios que requieren estar acreditados por un organismo idóneo, dando cumplimiento a los requisitos de las normas ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17065. En nuestro portafolio se encuentran los servicios asociados a la Certificación de Instalaciones y Montajes Industriales-IMIS (instalaciones para la cadena de suministro de Gas Licuado de Petróleo, estaciones de servicio que suministran Gas Natural Vehicular, combustibles líquidos y centros de enseñanza automovilística), los cuales presentaron durante 2017 un crecimiento de 4,1 % representando el 39% de los ingresos totales de Inspección con un total de 3.749 inspecciones realizadas con corte a 31 de diciembre de 2017. De igual manera, en el campo de los servicios regulados se encuentra la certificación de vehículos convertidos a gas natural vehicular, servicios operados en Colombia y Perú, en los cuales logramos un total de 80.033 inspecciones, representando el 22% de los ingresos totales de Inspección y un decrecimiento del 11% con respecto al año 2017.





## VI. Inspección

### Servicios de inspección voluntarios

Corresponden a las actividades de evaluación de la conformidad llevadas a cabo para demostrar que se cumplen los requisitos relativos a un sistema, producto, proceso o servicio, sin que estas actividades de evaluación respondan a requisitos establecidos en reglamentos técnicos o requisitos de acreditación para su realización. Los tipos de servicios voluntarios se dividen en auditoría interna a sistemas de gestión y estándares de acreditación; evaluación y homologación de proveedores; evaluación de segunda parte y soluciones a la medida del cliente. Para 2017 estos servicios representaron el 16% de los ingresos totales de la Unidad Técnica de Inspección. Por otra parte, para la inspección de calidad y cantidad en hidrocarburos (programa exclusivo para las estaciones de servicio Exxon Mobil) se realizaron 2.419 auditorías a estaciones de servicio en Colombia y 541 en Ecuador, representando el 23% de los ingresos totales de Inspección.

Para el año 2018, los servicios de inspección de ICONTEC Internacional tendrán un apoyo en la implementación de soluciones tecnológicas que facilitarán el flujo de la información, mejorando así la recolección de evidencias de las evaluaciones y la oportunidad en la información, obteniendo como resultado la satisfacción de los clientes y la oportunidad de crecer en la prestación de dichos servicios. Así mismo, continuaremos con el mantenimiento y la proyección de nuevos alcances de acreditación para el campo regulado y el crecimiento del portafolio de servicios voluntarios en los cuales se debe alcanzar la certificación ISO 9001:2015.

La Unidad Técnica de Inspección viene presentando un cumplimiento de 101,2% frente al presupuesto del 2018 y un crecimiento frente a 2017 de 13.1% lo que se traduce en una facturación acumulada a junio 28 de 2018 de \$4.136 millones de pesos (COP).

En el presente año hemos hecho mayor énfasis en los servicios voluntarios de inspección, los cuales han mostrado un crecimiento notable y proyectan aún más crecimiento para el presente año. De igual manera, los servicios relacionados con la cadena de distribución y comercialización del gas licuado del petróleo (GLP) lograron la acreditación el presente año, por lo cual se prevé un inicio de facturación de servicios para el segundo semestre.

De igual forma, hemos trazado planes encaminados a la sostenibilidad económica del negocio de inspección, garantizando así la calidad del servicio y buscando el cumplimiento del presupuesto de ingresos para 2018.





## VII. Desarrollo sostenible

Durante el año 2017, la Unidad Técnica de Desarrollo Sostenible obtuvo un resultado positivo frente al volumen de los servicios prestados tanto a entidades públicas como privadas, en especial los relacionados con cambio climático y aquellos dirigidos al mercado del sector forestal, con el gran impacto del impuesto al carbono, el cual da apertura a una variedad de negociación en el mercado colombiano. Con respecto al resultado del año 2016, alcanzamos un crecimiento del 41,4 %, destacándose los servicios que apuntan a la sostenibilidad de las organizaciones, como lo es el que está dirigido a los prestadores de servicios turísticos con la transición de nuevas estrategias como el esquema de certificación virtual para turismo sostenible y el sello de sostenibilidad, que tuvo un reconocimiento importante a nivel nacional en el año 2017. También vale la pena mencionar el trabajo que adelantamos en estrategias de planificación de los servicios de la Mesa Redonda sobre el Aceite de Palma Sostenible (RSPO por sus siglas en inglés). De igual

forma, fortalecimos el plan comercial para el sector agroalimentario y continuamos en el proceso de acreditación del servicio.

En esta Unidad Técnica destacamos como logro relevante el inicio formal de los servicios de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Adicionalmente, esta Unidad está desarrollando un plan de relacionamiento con entidades públicas como el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, instituciones gubernamentales y otras privadas importantes en el escenario de la sostenibilidad en Colombia, con el objetivo de centralizar la comercialización de servicios de acuerdo con un sistema de sectorización. Igualmente, seguiremos ampliando las acreditaciones para atender nuevas necesidades en el mercado nacional e internacional tanto en los campos regulados como en los voluntarios.

Por último, las estrategias dirigidas al desarrollo sostenible, encaminadas a la transmi-

sión de conceptos básicos del funcionamiento de los servicios de tipo voluntario (SEDEX, EFR, GRI y RSE), a ofrecer alternativas de servicios certificados en materia de cumplimiento de requisitos mediante charlas virtuales y presenciales, y foros, entre otros, generando un valor agregado a todos los grupos de interés.

Vale la pena destacar que de enero a mayo el presupuesto de ingresos fue de \$970.258.000, con una participación importante de los servicios de validación y verificación de proyectos, turismo sostenible y certificación de programas de compensación forestal.

Esperamos cerrar el año 2018 con un presupuesto de ingresos de \$2.354.597, en el que los mayores aportes serán por los servicios de validación y verificación de proyectos para el impuesto al carbono en Colombia, mercado de carbono internacional y turismo sostenible.





## VIII. Certificación producto, procesos y servicios

Durante el año 2017, la gestión y perspectiva de la certificación de producto, procesos y servicios estuvo centrada tanto en aspectos de la gestión interna como de la gestión externa, que logren mantener el nivel técnico y reconocimiento de la certificación de ICONTEC, con el fin 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 permitirán 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 y así lograr una percepción de satisfacción con el servicio ofrecido. También continuaremos fortaleciendo nuestra acreditación nacional a través de la ampliación del alcance ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para contemplar normas voluntarias que requieren acreditación, así como nuevos reglamentos técnicos promulgados recientemente, lo

cual nos permitirá ofrecer al sector productivo la certificación de productos y servicios acreditada. Adicionalmente, hemos evidenciado la necesidad de mantener la acreditación de ANSI (American National Standards Institute), con el ánimo de apalancar el reconocimiento de los certificados de ICONTEC a nivel internacional.

**A nivel externo,** estamos trabajando en el diseño de nuevos servicios de certificación. En el campo de la certificación de producto tangible se está desarrollando la certificación bajo el reglamento técnico RETIQ (Etiquetado de eficiencia energética), del Ministerio de Minas y Energía por lo que, a la fecha, después de haber formalizado la acreditación de ONAC para equipos de refrigeración, gasodomésticos, aires acondicionados y lavadoras de ropa como parte de la primera fase, se está finalizando la segunda etapa con la acreditación para motores. A nivel de la certificación de servicios, se continuará con los procesos

de certificación en 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.





## VIII. Certificación producto, procesos y servicios

Así mismo, bajo la NTC 6175 Requisitos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo se realizará la certificación de la calidad del servicio para los prestadores de servicios público de empleo, de tal manera que se asegure la calidad en el proceso de ayudar a las personas a encontrar un empleo conveniente y a los empleadores a contratar trabajadores acordes con sus necesidades.

Finalmente, diseñamos el servicio de certificación de los centros de formación de trabajo en altura bajo la NTC 6072:2014, con el ánimo de dar respuesta al sector, de acuerdo con lo contemplado en la Resolución 1178 de 2017 del Ministerio de Trabajo. En un término de seis meses se han adelantado 106 procesos de certificación de centros de formación de trabajo en alturas, de los cuales ya están certificados 59 centros de formación, lo cual indica que promete ser un servicio con alto potencial de desarrollo.

Por último, ICONTEC Internacional está haciendo una apuesta muy importante en el sector agropecuario con el diseño de nuevos servicios y la entrada en operación de otros. Es el caso de la certificación de cadena de custodia de GlobalGAP 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.





## IX. Certificación de sistemas de gestión

Durante 2017 y hasta mayo de 2018, para los servicios de certificación de sistemas de gestión en ICONTEC Internacional ha sido un periodo de estabilización, donde tanto los cambios internos como la dinámica del mercado han impuesto una presión particular sobre esta línea de negocio. Lo anterior está ajustado a las tendencias globales para los sistemas de gestión. De igual manera, la situación económica latinoamericana y colombiana ha causado un gran impacto en las organizaciones, disminuyendo la demanda de los servicios de certificación tanto para empresas nuevas como para las ya certificadas en los esquemas tradicionales, efecto que se presentó durante 2017 y en el inicio de 2018.

En el caso particular de ICONTEC, logramos mantener los mismos niveles de certificados del año 2016 a pesar de estos retos y gracias a la labor, dedicación y constancia de nuestro equipo de trabajo, con crecimientos importantes en estos casos:

Certificaciones para sistemas de gestión de eficiencia energética **ISO 50001 (150%)**; sistemas de gestión de servicios de tecnologías de la información **ISO 20001 (60%)**; seguridad vial **ISO 39001 (38%)**; normas de seguridad alimentaria, **FSSC 22000 (32 %)**, **ISO 22000 (19%)**, **NTC 5830 (10%)**; seguridad para la cadena de suministros **ISO 28001 (16%)**; seguridad de la información **ISO 27001 (10%)**; seguridad y salud en el trabajo **OHSAS 18001 (8%)**; sistemas de gestión ambiental **ISO 14001 (5%)**; sistemas de gestión de calidad para las instituciones de formación para el trabajo **NTC 5555 (3 %)**.

Esperamos un comportamiento similar para el año 2018 con el mantenimiento de nuestra base de clientes certificados, especialmente en los esquemas tradicionales, y crecimientos más marcados en estándares específicos o especializados, con un enfoque en ofrecer un mayor número de servicios a nuestros clientes actuales y la búsqueda de ampliar nuestro liderazgo en sectores específicos y desarrollar otros donde tradicionalmente no tenemos tanta presencia.

Como principal factor de influencia está el proceso de transición a las versiones 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001, que tienen el mayor número de certificados a nivel mundial para ISO y para ICONTEC. ISO 9001 participa con el 63% e ISO 14001 con el 11% del total de nuestros certificados; hoy ya en la recta final del periodo de tres años determinado por ISO e IAF para la transición exitosa de las versiones anteriores a esta nueva, que finaliza el 15 de septiembre, el ritmo en el que las organizaciones certificadas han hecho este proceso







## IX. Certificación de sistemas de gestión

ha sido más lento de lo esperado, logrando a corte del mes de marzo de 2018 un 40% para ISO 9001 y 45% para 14001 de avance. Esta situación nos plantea un reto a nivel operativo y de capacidad, debido a la acumulación de auditorías a atender que se presentará hacia el segundo y el tercer cuarto de año, para lo cual nos hemos venido preparando desde finales de 2017 y esperamos sobrepasar, sin inconvenientes mayores. No obstante, se vislumbra un escenario en el que un porcentaje aproximado de 10% a 15% de las empresas quede por fuera del límite establecido para la transición y para el cual ya estamos definiendo medidas con el fin de minimizar el impacto y ofrecer opciones a nuestros clientes. En este mismo sentido, ICONTEC Internacional continúa con el desarrollo de las estrategias trazadas para promover la transición exitosa, entre ellas:

- » Brindar más opciones para que las empresas puedan hacer la transición.
- » El desarrollo de actividades de formación gratuita específica en los cambios más críticos de las normas para nuestros clientes.
- » La promoción de las herramientas de autodiagnóstico para facilitar la identificación de brechas.
- » El minisite exclusivo que contiene información de interés para los procesos de transición de normas y el desarrollo de capacidad técnica y operativa, así como un acompañamiento comercial mucho más cercano, el cual se encuentra en nuestra página web: [www.icontec.org](http://www.icontec.org).

Con estas medidas esperamos cerrar el año del periodo de transición con un porcentaje entre el 85% y el 90% de nuestra base de clientes certificados en las nuevas versiones de las normas.

Como segundo factor, y en línea con la tendencia de los últimos dos años, se evidencia un aumento en la deserción de la certificación en los esquemas tradicionales, debido a diferentes causas como la comoditización de estos esquemas, el cuestionamiento del valor agregado de los sistemas de gestión, y las dificultades financieras, como resultado de la situación económica antes mencionada. Por esta razón, venimos trabajando por hacer nuestros servicios más competitivos y asequibles a nuestros clientes, con un enfoque que asegure valor agregado, lo que les permite a las empresas ser más sostenibles y sustentables en el mediano y el largo plazo. De esta manera, verán los sistemas de gestión como herramientas que hacen parte orgánica de las organizaciones, indispensables y necesarias para asegurar el futuro de las mismas, independiente de su naturaleza.





## IX. Certificación de sistemas de gestión

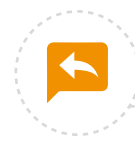
Un tercer reto es el cambio en el modelo de gestión para las entidades del Estado, formalizado a finales de 2017 con la pérdida de vigencia de la norma NTC-GP 1000 y la entrada en vigor del modelo MIPG II (Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 2). Siendo ICONTEC el organismo de certificación líder en el sector público con más de 400 certificados, estamos trabajando en un proceso de alineación de nuestros servicios que considere los componentes del MIPG II, con el fin de entregar a nuestros clientes una oferta complementaria basada en el modelo de gestión ISO 9001 como base para el cumplimiento de los requisitos propios del nuevo modelo. Así mismo, estamos adelantando una campaña para nuestros principales clientes certificados, con el propósito de reforzar el mensaje de la importancia y el aporte de los sistemas de gestión en las organizaciones.

Es importante resaltar el proceso de innovación en un sector de negocios, el cual se considera está en etapa de madurez. Continuamos desarrollando nuevos servicios que complementen nuestra oferta de valor y nos permita seguir siendo la opción número uno en sistemas de gestión, tales como la nueva norma ISO 45001:2018 de sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo; ISO 20252:2012 de sistemas de investigación de mercado, opinión y social; ISO 18788:2015 de sistemas de gestión para operaciones de seguridad privada; ISO 55001:2014 de sistemas de gestión de activos, así como servicios relacionados con el gobierno corporativo en línea con el enfoque que tiene ICONTEC de apoyar a las organizaciones a que alcancen la transformación cultural, con el desarrollo de un modelo de madurez en sistemas de gestión de cumplimiento y antisoborno, sistema de gestión de cultura de paz organizacional, entre otros. No obstante, 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 esto apuntando a la competitividad y sostenibilidad en el largo plazo.

No menos importante y en línea con la sostenibilidad de nuestro portafolio, hemos mantenido las acreditaciones por parte de nuestros diferentes organismos de acreditación (ONAC, SAE, INN) y logramos la actualización a las nuevas versiones de las normas ISO13485:2016, FSSC 22000 v4.1, lo que ratifica nuestra gestión constante como organismo de certificación imparcial, objetivo, coherente y con la competencia y la capacidad necesarias para atender a los mercados en los que participamos; de la misma forma hemos logrado la acreditación en las nuevas versiones de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

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





## X. Acreditación en Salud



La Acreditación en Salud, liderada por ICONTEC Internacional desde 2004, se ha posicionado como la herramienta más importante y de mayor nivel de exigencia técnica para la evaluación de la calidad de atención en instituciones prestadoras de servicios de salud. En este periodo, el sistema logró, por tercera vez, la acreditación internacional de ISQua (Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud), lo cual ubica el modelo de Colombia como uno de los más destacados de la región y a la altura de los mejores del mundo. La vigencia del nuevo certificado asegura que ICONTEC seguirá siendo el Organismo de Acreditación en Salud de Colombia hasta el 31 de enero de 2021, tal como consta en la resolución 000346 del 17 de febrero de 2017 que nos inscribe en el registro especial de acreditadores en salud.





## X. Acreditación en Salud

Por otra parte, el gobierno nacional, mediante la resolución 5135 del 7 de diciembre de 2017, reglamentó el funcionamiento del Consejo Asesor para el Sistema Único de Acreditación en Salud, entendido como una instancia técnica conformada por expertos en gestión, evaluación y mejoramiento de la calidad de atención en salud, que apoyará el ejercicio de rectoría del sistema en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social. Este consejo es de máxima trascendencia para el desarrollo del Sistema de Acreditación, en especial frente a las decisiones relacionadas con la actualización y expedición de nuevos manuales, el análisis y la recomendación para la implementación de incentivos y, en general, para contribuir al desarrollo del sistema. La participación de ICONTEC en esta instancia es importante para retroalimentar al gobierno nacional en la materia. A la vez, continuamos realizando aportes estratégicos a la elaboración de normas relacionadas con la calidad en los servicios de salud, seguimos difundiendo las

buenas prácticas de las instituciones acreditadas, a través de foros temáticos y promovemos la calidad superior, fijando orientaciones específicas y oportunidades de mejora a las instituciones evaluadas.

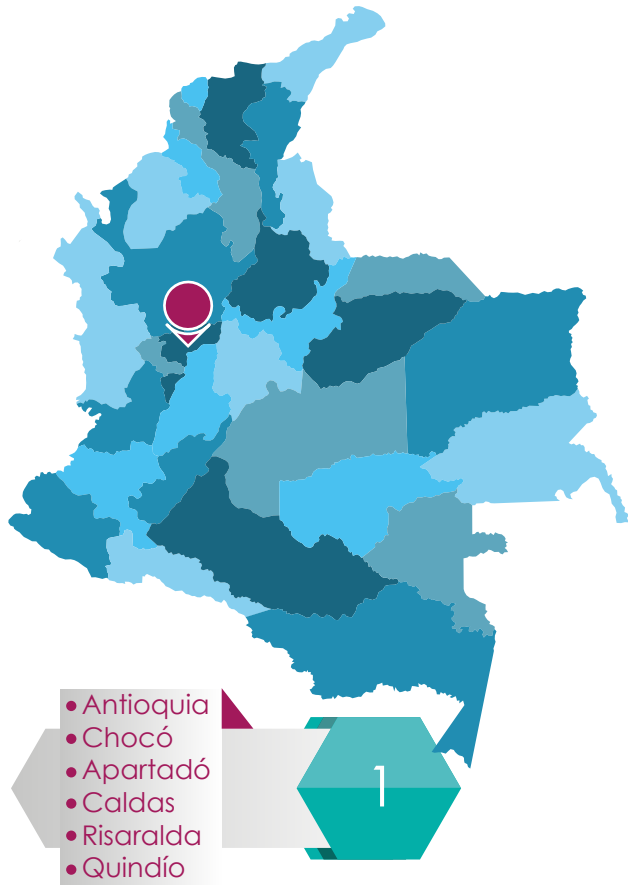
En cuanto a los aspectos de operación, en 2018 estamos avanzando en el diseño de nuevos esquemas de evaluación, modificación de instrumentos y técnicas evaluativas, con la finalidad de agregar mayor valor en cada evaluación a las instituciones participantes del sistema. En esta línea, se reformó el modelo de las visitas de seguimiento, se diseñó un esquema para automatizar diferentes etapas del proceso, con la finalidad de simplificar acciones y mantener evidencias de los avances de las instituciones y se desarrolló el nuevo servicio de preevaluación, con el cual buscamos facilitar el trabajo de las instituciones al hacerles claridad en relación con las exigencias del sistema.





## XI. Regionales de Colombia

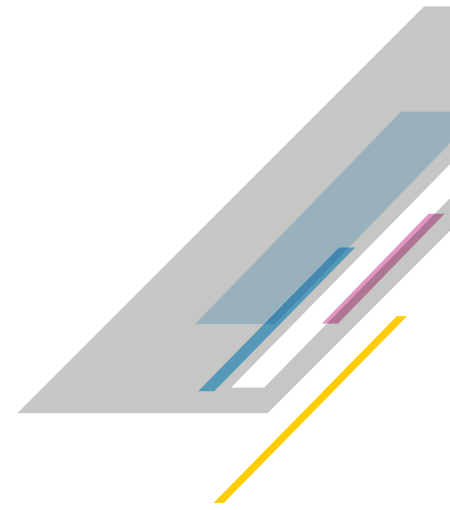
### 1 Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero

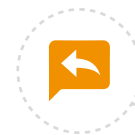


2017 fue un año difícil para la economía colombiana y la regional reflejó un comportamiento similar, al ser Antioquia unos de los departamentos industriales por excelencia. Sin embargo, creemos que lo que sembramos durante ese año va a dar frutos en 2018. Seguimos buscando que las organizaciones mantengan sus sistemas de gestión y que migren hacia nuestros nuevos servicios y estrategia de sostenibilidad para ellas. Por este motivo, hicimos esfuerzos importantes por la mejora de la rentabilidad bruta de la regional a través del control de gastos, y logramos mejorar seis puntos con relación al año anterior.

Contamos con el respaldo de 519 organizaciones afiliadas que han mantenido su vínculo con el Instituto en materia de normalización y en todos los temas de calidad y competitividad. A continuación, damos a conocer algunos datos de nuestros afiliados:

- » En Antioquia el sector manufactura y producción industrial es el de mayor participación, con 30,3 % representado por 157 empresas.
- » Otros servicios se encuentran en segundo lugar con 23,9 %, representados por 124 empresas.
- » Le sigue educación con el 13,5 % que cubre 70 organizaciones del sector.





## XI. Regionales de Colombia

### 1 Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero

Los servicios de mayor proyección y desempeño en el periodo 2017-2018 son desarrollo sostenible y certificación de producto. El primero es el de mayor proyección en la regional, dadas las estrategias que llevamos a cabo desde hace más de cuatro años. En este aspecto, estos son algunos de los hechos que vale la pena destacar:

» **Sellos de Sostenibilidad:** Firmamos diez contratos con empresas de vigilancia y dimos inicio con la etapa 1 del servicio. Esto traerá buenos resultados para el año 2018, ya que podremos difundir esta experiencia y esperamos con optimismo que las empresas puedan renovar año a año su sello.

» **Protocolo de Compensación Forestal:** Tuvimos un excelente repunte para el cierre de 2017, logrando auditar en campo siete proyectos forestales, incluyendo BanCO2 Santa Ana y BanCO2 +. Estos proyectos comercializaron sus bonos de carbono al inicio del año 2018, lo cual ayudará en los avances de control de bonos de carbono que está implementando ICONTEC Internacional.

Por otra parte, certificación producto es un servicio con un alto porcentaje de venta en esta región. Se destaca un crecimiento importante en otorgamiento de sellos con reglamento técnico y sello de calidad, de 75% y 157%, respectivamente.

Igualmente, las empresas mantienen la dinámica de migrar hacia las nuevas versiones de las normas ISO 9001 e ISO 14001, lo que constituye el pilar de la calidad en la región.

Por último, el presupuesto de la Regional Antioquia para el año 2018 es de \$14´040.032 millones, al mes de mayo el cumplimiento acumulado fue de 101,3%, con una proyección positiva para el cierre del año. A continuación, destacamos algunos hechos significativos del año 2018:

» El servicio de certificación sistema, específicamente la transición a la nueva versión de las normas ISO 9001 e ISO14001, ha avanzado de manera importante, proyectando un 98% de los certificados antes de septiembre de 2018.





## XI. Regionales de Colombia

### 1 Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero

- » El servicio de certificación producto ha crecido de manera significativa, especialmente por la certificación de los centros de formación para el trabajo en altura y la certificación Global GAP.
- » En el servicio de Desarrollo Sostenible continuamos avanzando con la ejecución de aquellos proyectos bajo Protocolo Forestal V. 1 que logramos firmar contrato antes del cambio de versión del documento que se dio el 05 de marzo. En total, tenemos en curso diez proyectos bajo esta metodología.
- » Seguimos con el cierre del proceso de certificación de los Sellos de Sostenibilidad para empresas de vigilancia, durante el primer trimestre otorgamos seis de los nueve sellos con la Empresa para la Seguridad Urbana. En el segundo trimestre

cerramos el proceso que teníamos pendiente con las otras tres empresas y con dos adicionales de vigilancia que se sumaron al proceso.

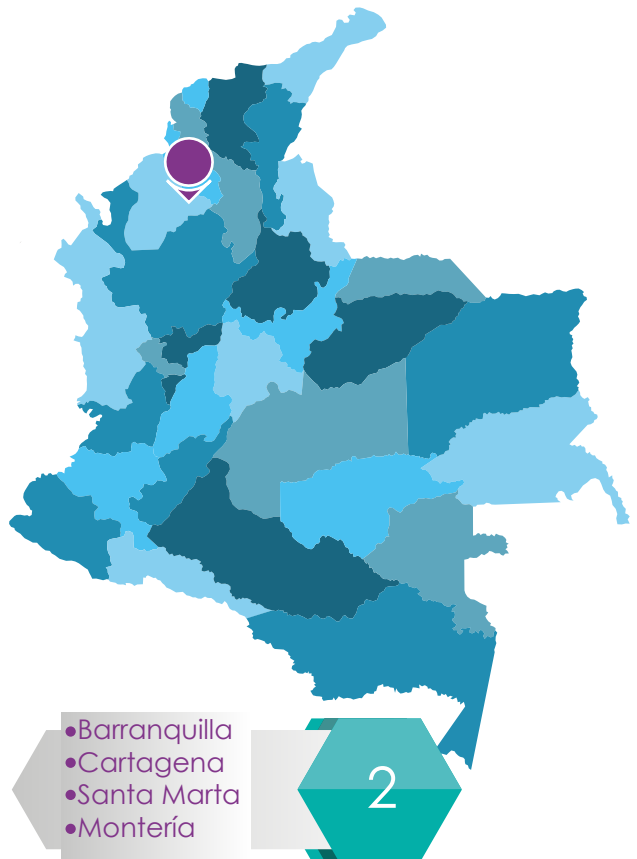
- » Seguimos trabajando de manera importante en la búsqueda de negocios que apalanquen el cumplimiento de todos los servicios, para ello seguimos en el proceso de sectorización y en la visita a clientes y gremios estratégicos de cada sector y de las cuatro ciudades de la regional.





# XI. Regionales de Colombia

## 2 Regional Caribe



Durante el año 2017, la Regional Caribe logró un cumplimiento de 93.4%. La proyección de cierre que presentamos en septiembre fue de \$7.001, la cual cumplimos en un 100.3%. Con relación al crecimiento, alcanzamos un 0.7%, que, sin el efecto del Foro Internacional de la Calidad 2016, cuya facturación fue de \$257, sería de 4.16%.

De igual manera, el déficit en la ejecución fue de \$495.449; sin embargo, la diferencia en la ejecución de los servicios pareto: certificación sistema, educación e inspección sumaron \$622.975.

Vale la pena resaltar que el comportamiento de la Regional Caribe, en los últimos 5 años, ha sido positivo; pasamos de ser una Regional con una facturación promedio de \$5.000 millones que ahora factura, por segundo año consecutivo, \$7.000 millones.

En el período comprendido entre enero y mayo de 2018 se pueden destacar varios hechos importantes. En el tema de cooperación, estamos ejecutando el proyecto de asistencia técnica a laboratorios de la Universidad de Cartagena, con el objetivo de brindarles nuestro apoyo para que se acrediten ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). Por otra parte, en cuanto al servicio de inspección se pueden destacar las siguientes cifras:

Cumplimiento acumulado: 77.9%  
 Ejecución acumulada: \$ 630.417  
 Decrecimiento: -3,1 %





## XI. Regionales de Colombia

### 2 Regional Caribe

En el segundo trimestre de 2018, atendimos el servicio de revisiones y conversaciones en cuatro talleres realizados en Barranquilla, uno, en Santa Marta, uno en Cartagena, cuatro en Montería, dos en Valledupar, con un total de servicios prestados de 1.250 revisiones y 250 conversiones por mes. En cuanto a los servicios voluntarios, iniciamos la prestación de servicios inspección de montacargas en Cartagena y presentamos propuesta a Monómeros Colombo Venezolanos para la evaluación en la cadena de distribución.

En cuanto a Desarrollo Sostenible, se destacan las certificaciones a centros históricos de municipios de la región: Cartagena, Mompox y Ciénaga. Además, resaltamos las certificaciones en las NTS de Turismo Sostenible. A continuación, se encuentran algunas cifras relacionadas con este servicio:

Cumplimiento a la fecha: 104,3%  
Ejecución acumulada: \$ 49.544  
Crecimiento: 77,93 %

En certificación producto, nuestra regional presenta, al primer semestre de 2018, una ejecución presupuestal de 104,6% y un crecimiento de 47,12 % respecto al año pasado, representado en gran medida por los ingresos del nuevo servicio de certificación de instituciones de formación de trabajo en alturas, los cuales representan un 18% de los ingresos de la regional por este concepto.

Cumplimiento acumulado: 104.6 %  
Ejecución acumulada: \$ 289.104  
Crecimiento anual: 47,12 %

En certificación sistema, estas son las cifras de cumplimiento:

Cumplimiento acumulado: 102,6%  
Ejecución acumulada: \$1.217.149  
Crecimiento anual: 6.6%

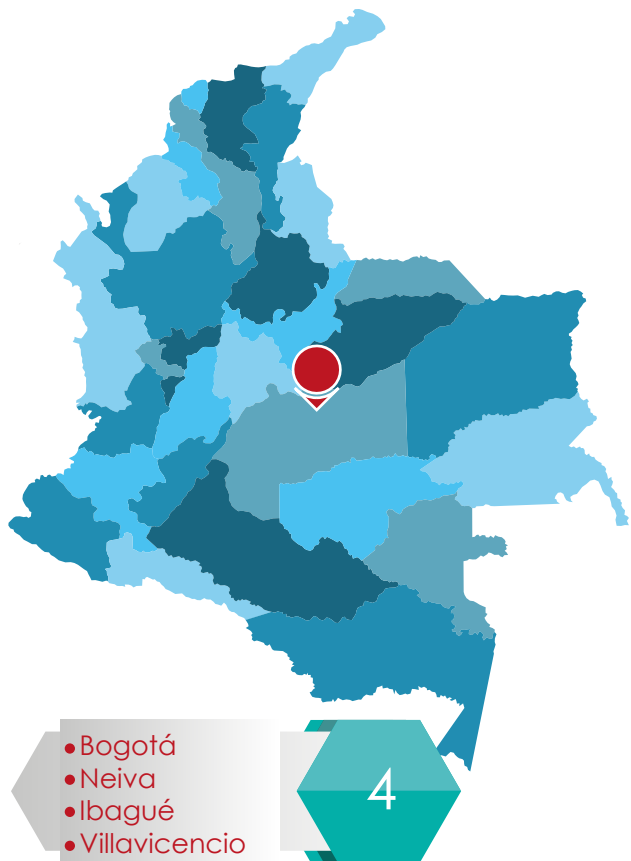
Por último, en 2018 esperamos tener una participación importante en el Foro Internacional de la Calidad, con una participación de 250 empresarios de la región.





# XI. Regionales de Colombia

## 3 Regional Centro y Suroriente



### Sectorización y Segmentación:

Durante el año 2017, en la Regional Centro y Suroriente realizamos el proceso de sectorización para la fuerza comercial, unificamos las bases de datos e iniciamos el proceso de asignación de los sectores a cada ejecutivo.

Categoría	Ejecutivo	Sector asignado
<b>Gerente de cuenta</b>	Carolina Guevara	Educación - turismo y ocio
	Dora Barragán	Gobierno - servicios (financiero)
	Mónica Quintero	Gobierno - servicios (cajas de compensación / ARL - Aseguradoras)
<b>Senior 3</b>	Claudia Vega	Gran industria
	Pilar Sánchez	Transporte, vigilancia, servicios (acueductos, concesionarios, correo, servicios temporales, logística, zonas francas, otros).

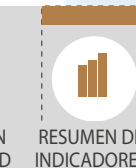




## XI. Regionales de Colombia

### 3 Regional Centro y Suroriente

Categoría	Ejecutivo	Sector asignado
<b>Senior 2</b>	Angie Mier	Petróleo, gas y minería – servicios (cementeras)
	Cilene Zárate	Servicios (funerario, telecomunicaciones, tecnología, publicidad, retail, cine, video, TV, radio, jurídico, otros)
<b>Senior 1</b>	Ingrid Lozano	Salud y medicina
	Marcela Pizza	Agrícola y alimentos
<b>Junior 3</b>	Carolina Rueda	Servicios (consultoría y asesoría, call center, eléctrico, textil, ambiental, libros-útiles-folleto, otros)
	Jorge Rojas	IMIS y construcción e inmobiliaria





## XI. Regionales de Colombia

### 3 Regional Centro y Suroriente

Categoría	Ejecutivo	Sector asignado
<b>Junior 2</b>	Oscar García	Pequeña industria
	Clara Orjuela	Toda la región (Meta)
	Giselle Rojas	Toda la región (Tolima)
	Gloria Morales	Toda la región (Huila)
<b>Junior 1</b>	Naida Castro	Metrología (aplica para todos los sectores)
<b>Ejecutivo fidelización</b>	Paola Peña	Cuotas de afiliación y seguimientos (aplica para todos los sectores)
<b>Ejecutivo Educación</b>	Alisson Cuellar	Educación (Línea abierta - aplica para todos los sectores)





## XI. Regionales de Colombia

### 3 Regional Centro y Suroriente

**Asistencia comercial:** A partir del mes de octubre implementamos el "Proyecto Mesa de Ayuda", el cual nos permitirá lograr el cumplimiento de las ventas pactadas en la organización, optimizando los tiempos de respuesta y logrando la satisfacción del cliente externo e interno.

**Seguimiento y proyección de negocios:** Empezamos a hacer seguimientos mensuales detallados e individuales con cada uno de los ejecutivos de cuenta, en los que revisamos la proyección de ventas del mes y la proyección del trimestre.

#### METAS ALCANZADAS EN 2017 (Volumen de servicios)

La Regional Centro y Suroriente, en el mes de agosto de 2017 se proyectaba con un decrecimiento del 1%. Afortunadamente, cerramos el año con un crecimiento de 2%, con una facturación total de \$24.957.769.000

#### Evolución y proyección para 2018

REGIONAL CENTRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Presupuesto	\$ 1.350.000.000	\$ 1.650.000.000	\$ 1.744.200.000	\$ 1.835.250.000	\$ 1.979.550.000	\$1.986.200.000
Ejecutado	\$ 1.417.847.000	\$ 1.695.441.101	\$ 1.771.561.921	\$ 1.835.576.000	\$ 2.012.828.812	





## XI. Regionales de Colombia

### 3 Regional Centro y Suroriente

REGIONAL CENTRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Cumplimiento mes	105%	103%	102%	100%	102%	
Cumplimiento acumulado	105%	104%	103%	102%	102%	
Superávit / déficit	\$ 67.847.000	\$ 45.441.101	\$ 27.361.921	\$ 326.000	\$ 33.278.812	
Presupuesto	\$ 2.306.050.000	\$ 2.720.750.000	\$ 2.751.800.000	\$ 2.433.800.000	\$ 2.808.400.000	\$ 3.321.999.000

#### CIERRE PERÍODO ENERO-MAYO 2018

Presupuesto acumulado	8.559.000.116
Facturación acumulada	8.717.282.810
Diferencia	158.282.694
Cumplimiento	101,8%

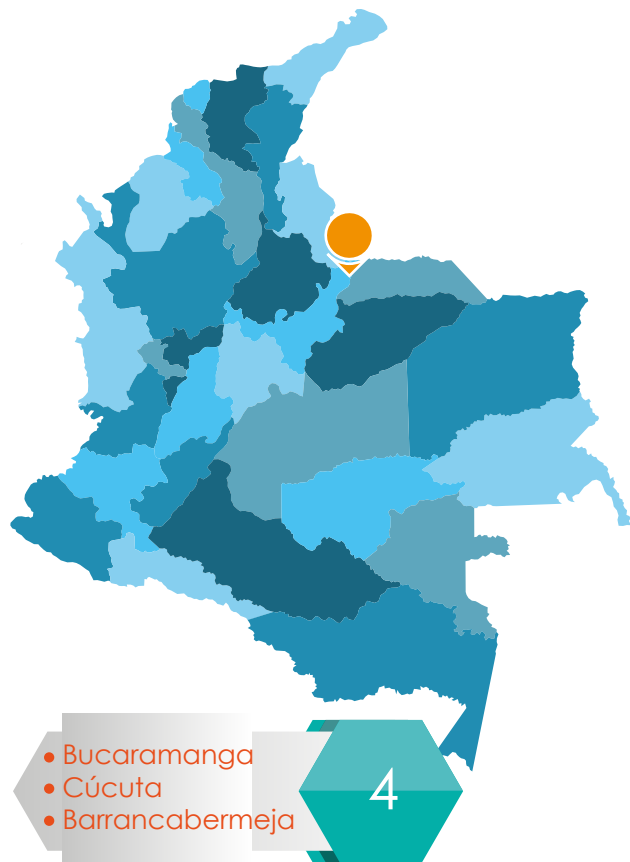
ACUMULADO  
REGIONAL





## XI. Regionales de Colombia

### 4 Regional Oriente



Consolidando estrategias eficaces, la Regional Oriente de ICONTEC Internacional sigue abanderando su posicionamiento en la región, con el trabajo mancomunado con los diferentes sectores empresariales, promoviendo constantemente nuestro portafolio de servicios, con el fin de lograr la fidelización de nuestros clientes.

Con el apoyo de la Unidad Técnica de Educación, llevamos a cabo charlas para motivar la transición de las empresas que ya están certificadas a la nueva versión de las normas ISO 9001 e ISO 4001.

Por otro lado, la capitalización de nuevas oportunidades de negocio en relación con la certificación producto nos ha permitido un crecimiento escalonado durante el último año. De igual forma, el servicio de inspección tuvo un crecimiento significativo en ventas, superando los pronósticos establecidos, consolidando a ICONTEC Oriente como un gestor de proyectos que aporta al sector productivo de la región.

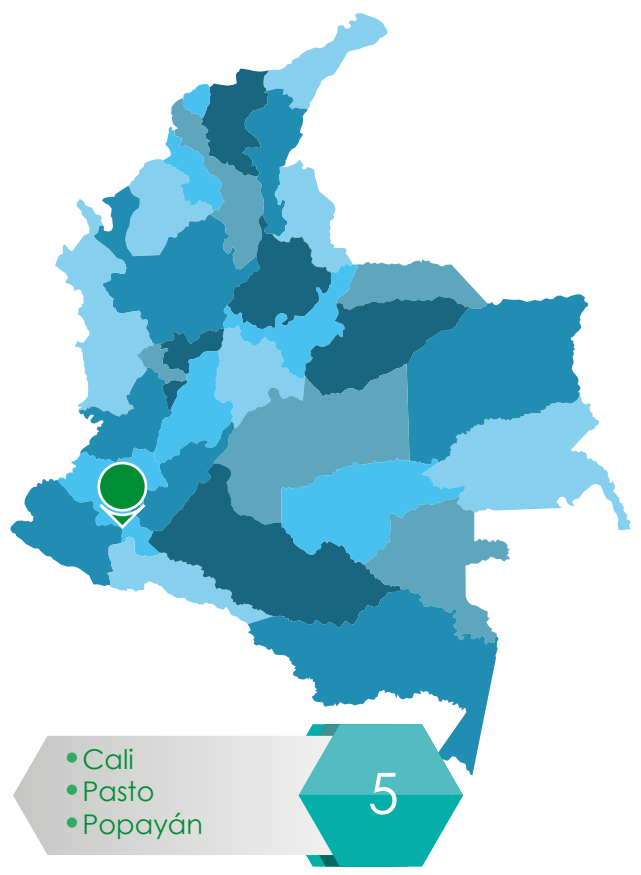
La Regional Oriente de ICONTEC Internacional se ha enfocado en liderar iniciativas de sostenibilidad en los diferentes gremios de la región, promoviendo el compromiso del sector público y el privado con estos lineamientos, a través de sensibilizaciones y actividades que les ha permitido avanzar en estos temas.





## XI. Regionales de Colombia

### 5 Regional Suroccidente



El objetivo de esta regional siempre ha sido trabajar de la mano de los diferentes sectores económicos, con el fin de fomentar la cultura de la calidad en esta próspera región del país. La Regional Suroccidente ha trabajado con ahínco durante 25 años, participando activamente en las iniciativas del sector empresarial y gremial para así contribuir a la sostenibilidad de las organizaciones.

Sin duda, históricamente esta región ha sido un actor principal de la cultura de la calidad en Colombia, un hecho que lo demuestra es que la primera empresa certificada a nivel nacional fue FACOMECA (hoy CENTELSA) y pertenece a la región; además, es muy grato ver cómo el número de empresas certificadas sigue día a día en aumento. Al cierre del año 2017 contábamos con 1269 certificados activos.





## XI. Regionales de Colombia

### 5 Regional Suroccidente

Por otro lado, las empresas con amplio camino recorrido en los sistemas de gestión están empezando a promocionar la certificación de nuevos referenciales y cada vez más impulsan a sus proveedores más pequeños a seguir este ejemplo que les va a permitir la sostenibilidad en el tiempo.

A comienzos del año 2017 implementamos varios cambios en el equipo comercial de la regional que, indudablemente, afectaron los resultados generales del año a consecuencia de las curvas de aprendizaje naturales.

Los ingresos del primer trimestre se apalarcaron en la inercia del año 2016, gracias a la siembra de varios negocios. Mientras que en el segundo y el tercer trimestre se sintieron, en algunos servicios, los efectos de la desaceleración de la economía de la región, siendo educación el más afectado. El paro de pilotos de Avianca también nos obligó a cancelar algunos servicios, especialmente en Cauca y Nariño, aplazando

algunos ingresos para el último trimestre del año.

Los resultados del cuarto trimestre fueron los mejores del año, alcanzando cumplimientos por encima del 100% en los tres meses, aportando de forma positiva los servicios de certificación producto, certificación sistema, acreditación en salud, normas y publicaciones y desarrollo sostenible.

A pesar de que los resultados generales no fueron los esperados, la regional cerró el año 2017 con un cumplimiento acumulado del 97,3% y un crecimiento del 2,3% con respecto al año 2016; lo cual es aceptable para un año complejo desde el punto de vista económico.

Realizamos foros en los que se abordaron temas de gran importancia para nuestra comunidad como la actualización de las normas ISO 9001 e ISO 14001 a las versiones 2015; gestión del riesgo, Decreto 1072 de seguridad y salud en el trabajo; Sello de

Sostenibilidad, entre otros. También llevamos a cabo la IV versión del Congreso de Acreditación en Salud ICONTEC Nariño, en el mes de julio de 2017, el cual tuvo gran aceptación en la zona.

De igual manera, seguimos liderando 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 ciudad varios reconocimientos nacionales e internacionales y la ha catapultado como un ejemplo por su compromiso verde.

A nivel interno seguimos trabajando para sostener los logros obtenidos en las últimas encuestas de clima laboral. Sin lugar a dudas, las actividades de bienestar realizadas, sumadas al compromiso y apertura de todo el equipo humano de la regional nos han permitido construir un excelente ambiente laboral que esperamos conservar y mejorar en el tiempo.





## XI. Regionales de Colombia

### 5 Regional Suroccidente

Para el año 2018 esperamos que con una estrategia de venta consultiva, de sectorización, y con la implementación de nuestro plan comercial podamos lograr un crecimiento del 3,9 % frente al resultado obtenido en 2017, buscando siempre la rentabilidad operacional que asegura la sostenibilidad de ICONTEC y de la Regional Suroccidente. Así mismo, esperamos seguir siendo un socio estratégico para las empresas y un actor principal que contribuya al impacto social, ambiental y económico de la región.

Con relación al período de enero a mayo de 2018, la Regional Suroccidente tuvo un cumplimiento acumulado del 99,4% y un crecimiento del 2,1% con respecto al mismo período del año pasado.



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



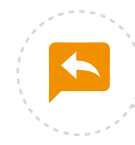
RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



# XII. Filiales Internacionales

## 1 Bolivia





## XII. Filiales Internacionales

### 1 Bolivia

Esta filial inició actividades el 4 de julio de 2017. Después de seis meses de gestión, hicimos un gran esfuerzo por cumplir todos los requisitos legales relacionados con la incorporación del personal y el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad social al corto y largo plazo. Como resultado, pudimos registrar la filial de ICONTEC Bolivia en el sistema SIGEP, lo que representa un éxito significativo ya que las empresas que cuentan con este registro están habilitadas para ser proveedoras de servicios de las entidades públicas. De esta manera, en septiembre de 2017 pudimos otorgar el primer certificado bajo la norma ISO 9001:2015 a una entidad dependiente del Estado.

La filial de ICONTEC en Bolivia está conformada por cuatro colaboradores, de los cuales uno es interno y tres están contratados por prestación de servicios.

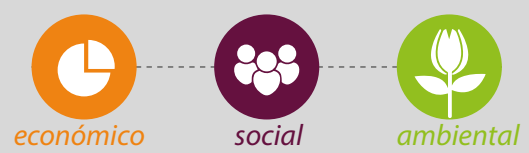
**Durante 2017 diseñamos el plan comercial de apertura de la filial con los siguientes objetivos:**

- » Priorizar y acercarnos a nuestros clientes para generar fidelización.
- » Participar en la rueda de negocios de la CAINCO en la ciudad de Santa Cruz.
- » Acercarnos a las cámaras y gremios para lograr una mayor difusión de la presencia de ICONTEC en el país.

De igual forma, realizamos dos cursos abiertos, el primero relacionado con la norma ISO 9001, y el segundo, con la norma ISO 22000, con el fin de estrechar lazos con el sector industrial y el alimentario, de acuerdo con la nueva estrategia comercial de sectorización.

La gestión del 2017 fue exitosa, ya que logramos superar el presupuesto de ventas en un 40,5%.

Por otra parte, durante el período de enero a mayo de 2018 hemos alcanzado satisfactoriamente los presupuestos de venta definidos, y para la gestión de 2018 esperamos cumplir con el presupuesto de ventas, el cual es más ambicioso que el del año anterior. De esta manera, buscamos reafirmar las estrategias comerciales definidas en el Plan Comercial Internacional desarrollado para Bolivia.





## XII. Filiales Internacionales



### 2 Chile

Nuestra filial en Chile está conformada por ocho colaboradores de los cuales cuatro son internos y cuatro contratados por prestación de servicios. Somos un equipo orgulloso de pertenecer a ICONTEC Internacional, y lo demostramos en cada actividad que realizamos con nuestros clientes, bien sea en el ámbito técnico o comercial.



ICONTEC Chile fue creada como empresa en el año 2005, y durante estos 13 años hemos ofrecido servicios de certificación de sistemas, certificación de productos, educación, normas y publicaciones. ICONTEC por ser una empresa acreditada por ANSI es la única reconocida por el Instituto de Salud Pública (ISP) de Chile para certificar arneses de seguridad y, además, es una de las tres certificadoras de calidad turística.

En Chile contamos con 532 certificados, representando aproximadamente un 8% de los del país.





## XII. Filiales Internacionales

### 1 Chile

Sin duda alguna, con el paso del tiempo, nos hemos convertido en un referente ante los organismos que tienen que ver con la calidad en Chile. Incluso, el Organismo Normalizador Chileno (INN) nos reconoce como parte fundamental en su creación. De igual manera, mantenemos muy buenas relaciones con el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y con la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) por ser todos miembros del grupo IQNet.

Para ICONTEC Chile el año 2017 fue muy positivo, ya que logramos un cumplimiento de un 100,3 %, con un crecimiento de un 12,8%, teniendo en cuenta que en ese país la economía solo creció un 1,9%.

Los buenos resultados obtenidos se deben a la fidelidad de nuestros clientes, a las buenas relaciones con los consultores, a la obligatoriedad de la certificación NCH 2728:2015 y a los subsidios entregados por el Ministerio de Economía para certificar turismo.

Nuestras certificaciones corresponden a un 29% de producto, un 66% certificación sistema y un 5% a educación, inspección y normas.

En el período de enero a mayo de 2018 se pueden destacar las siguientes cifras.



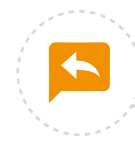
Presupuesto:	USD\$ 132.618
Cumplimiento:	USD\$ 153.592
Ventas producto:	USD\$ 46.578
Ventas sistema:	USD\$ 104.452
Ventas educación:	USD\$ 2.226

Para 2018 esperamos un crecimiento de un 16%, apuntando a mantener a nuestros clientes y a cautivar a aquellos que aún están iniciando en los temas de calidad o que estén certificados con la competencia. En este sentido, la buena noticia es que para 2018 el Ministerio de Economía ha destinado importantes recursos para certificar empresas, lo que se constituye en un buen mercado para abordar con los consultores, quienes son los que gestionan los fondos.

En el sector turismo también hay una buena proyección, ya que en el país se han retirado algunas empresas certificadoras del mercado, de siete pasamos a ser tres.

Por último, la sensación de tranquilidad económica será notable debido al cambio de gobierno, lo que genera más confianza en los empresarios y en la ciudadanía en general. La proyección económica del país para 2018 es de un 3%.





## XII. Filiales Internacionales



### 3 Ecuador



La evaluación de la conformidad tiene la obligación de guiar a los diferentes grupos de interés como gobierno, sociedad, colaboradores y mercado, en lo concerniente al desarrollo sostenible, orientando las herramientas existentes y dando lugar a un portafolio de productos y servicios que den a conocer los grandes desafíos globales, actuando de una manera local.

Basado en este principio, ICONTEC Internacional acompañó durante el año 2017 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.

La iniciativa despertó el interés en los grupos económicos de mayor facturación e impacto. Se realizaron tres evaluaciones a las empresas líderes de las siguientes industrias: financiera, azucarera y de alimentos, con un resultado alentador en cuanto a inversión en proyectos y buenas prácticas de sostenibilidad, pero con grandes retos de integración en la cadena de valor.

En el año 2018 estamos trabajando junto con CEMDES para lograr una mayor participación de las empresas, a través de talleres de acompañamiento de la herramienta SDG Compass, así como en la búsqueda de grupos de interés o multilaterales que promuevan la iniciativa.

Por otra parte, a pesar del crecimiento y una leve recuperación de la economía en el último trimestre de 2017, la expectativa por el programa de reactivación y sostenibilidad de la misma, además de seis meses de deflación consecutiva mensual, crearon una contracción económica que afectó la decisión de los principales actores del sector privado de realizar inversiones.





## XII. Filiales Internacionales

### 3 Ecuador

Se percibe una desaceleración de la demanda de los sistemas de gestión en las empresas, debido a la curva normal de maduración de la herramienta o a su actualización y fechas límites de renovación, situación que ha sido controlada y ha brindado la oportunidad de explorar otros servicios no tradicionales para ICONTEC Ecuador, como el de inspección, sostenibilidad y cambio climático.

De igual manera, continuamos atendiendo a nichos específicos de mercado a través de gremios, asociaciones y entidades con el objeto de potenciar nuestra fuerza comercial y estrategia de comunicación. Es así como durante el primer trimestre de 2018 firmamos un acuerdo con el principal gremio de empresas exportadoras del país, Fedexpor, para realizar la evaluación de 120 mipymes que buscan internacionalizar su oferta en el mercado europeo.

A continuación, presentamos algunos datos del cierre del período enero - junio de 2018:

**Facturación YTD Junio:** 361.870 USD con un cumplimiento del 101% frente al presupuesto total.

Vale la pena destacar el proyecto de "Evaluación y Diagnóstico de procesos implementados frente a las necesidades de calidad del mercado de la Unión Europea en 88 Mipymes Ecuatorianas". Este proyecto se realizó a nivel nacional y generó una facturación a la sede en el primer trimestre de 21000 USD y una proyección de negocio para una segunda etapa de 60.000 USD.

Continuaremos la gestión con un enfoque en las empresas certificadas por ICONTEC como nuestra principal, pero no única audiencia para comunicar nuestra propuesta de cara a los retos más urgentes que tenemos en materia social, económica y ambiental, consignados en la agenda de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, propuestos para el año 2030.







## XII. Filiales Internacionales

### 4 El Salvador



Durante el año 2017, de acuerdo con el plan comercial establecido por ICONTEC Internacional, la filial de El Salvador encaminó todos sus esfuerzos comerciales al aspecto sectorial, segmentando a las empresas (ver cuadro) para ofrecerles servicios hechos a su medida, de certificación sistema, certificación producto, desarrollo sostenible y educación. Con una estrategia general de realizar "Ofrecimientos focalizados", fundamentados en el plan de mercadeo en cuanto a la segmentación sectorial establecida - (consumidores B2B) y relacionamiento con venta consultiva.

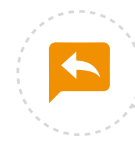
Sectores	Participación
Almacenamiento/Apoyo transporte	6 %
Pulpa, papel y cartón	5 %
Educación	3 %
Gobierno	3 %
Residuos	3 %
Maquinaria y equipo	3 %
Distribución de energía	3 %
Otros	22 %

Como estrategia de relacionamiento nos enfocamos en

- » Mantener una constante relación comercial con nuestros grupos de interés.
  - » La suscripción de base para licitaciones nacionales y en ampliar negocios en el sector público.
  - » Captación de clientes de la competencia.
- Optimización del contacto con nuestros clientes y el fortalecimiento de
- » la estrategia de fidelización.

Nuestra gestión durante el año 2017 generó resultados satisfactorios, manteniendo los servicios de certificación sistema con la participación del 66%. También se fortalecieron los servicios de certificación producto y de educación, con el 4% y el 22%, respectivamente. Así mismo, cumplimos con el presupuesto en un 93,5 %; la facturación a diciembre de 2017 fue de USD\$ 374.911. Tuvimos una rotación de cartera de 41





## XII. Filiales Internacionales

### 4 El Salvador

días y una rentabilidad operacional de 13%. Para 2018 se vislumbran grandes oportunidades en función de las nuevas versiones de las normas ISO 9001 e ISO 14001, en la ejecución de proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio, en el fortalecimiento de los cursos de capacitación enfocados a la maduración de los sistemas de gestión, en el potencial de negocio de medición de huella de carbono y en el relacionamiento con las partes interesadas.

En el primer trimestre de 2018, los servicios de certificación sistema mostraron un cumplimiento del 78% del presupuesto acumulado para ese período, totalizando una facturación de USD\$ 42.350 y aportando el 71% del total de ingresos generados por la sede.

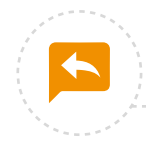
Por último, debido a que las organizaciones están postergando las auditorías, con el fin de preparar sus sistemas de gestión para la transición a la versión 2015, se ha presentado una disminución del 12,8% en la facturación, comparada con el mismo periodo de 2017. Por este motivo, la gestión comercial se centró en el seguimiento y la gestión con los clientes, con el propósito de que mantengan la certificación. Les facilitamos las programaciones de los servicios y destacamos nuestros valores agregados.

Internamente hemos avanzado en la programación temprana de los servicios para evitar inconvenientes con la capacidad operativa en el segundo trimestre del año.

A nivel de proyección de negocios, destaca la identificación de un grupo de empresas que han sido apoyadas por la cooperación alemana GIZ en la implementación del sistema de gestión energética. De esta manera, nos proyectamos a obtener nuevos clientes para ofrecer servicios de capacitación y certificación.

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





## XII. Filiales Internacionales



### 5 Guatemala



Nuestra filial fue creada en el año 2008 e inició con un contrato 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 lo cual se empezaron a concretar algunos servicios de educación y evaluación de la conformidad. Actualmente contamos con 115 empresas certificadas en los diferentes esquemas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 28000 e ISO 27001.





## XII. Filiales Internacionales

### 5 Guatemala

El presupuesto para la filial en el año 2017 fue de 378,501, con un cumplimiento del 97.4% del mismo, el cual incluye los servicios de evaluación de la conformidad, formación y desarrollo sostenible.

El presupuesto para la filial de ICONTEC en Guatemala para el año 2018 es de USD\$ 420.000, que incluye los servicios de evaluación de la conformidad y formación. Durante el primer trimestre del año, la filial tuvo un cumplimiento del presupuesto de 87,4 % y proyecta cerrar el año con un 100%. Destacamos algunos hechos significativos de enero a mayo de 2018:

- » Se fortaleció la relación con USAID a través del proyecto Seguridad y Justicia, con lo cual a este año tenemos siete entidades del gobierno certificadas bajo la norma ISO 9001:2015.
- » Se promovió el ahorro de energía, el reciclaje de papel, el uso adecuado del agua en el lavado las de manos y el uso del aire acondicionado solamente en días de calor excesivo.
- » Somos miembros del Comité Organizador del Congreso Internacional de Calidad que organiza cada año el Sistema Nacional de la Calidad del país, el cual está conformado por el sector público, la academia (universidades) y el sector privado, en donde cada año, en conjunto, promovemos conferencias y talleres que creen conciencia en el país sobre el cambio climático, la responsabilidad social, el Pacto Global y la sostenibilidad.

Para 2018 contaremos con la participación del Director Ejecutivo de ICONTEC Internacional, Roberto Enrique Montoya Villa, con el tema de sistema de gestión antisoborno ISO 37001, lo cual contribuirá al posicionamiento de nuestra imagen a nivel internacional.





## XII. Filiales Internacionales

### 6 Honduras



Honduras se encuentra en una situación económica de aceleración moderada; aunque vivió una crisis política a finales del año 2017, esto no afectó la productividad ya que el país tuvo un crecimiento de 4.2% en su Producto Interno Bruto (PIB) y se proyectan cifras de hasta un 3.8% y una variación de 4.2% para 2018, siendo el sector agrícola, el financiero y el manufacturero los que más aportarán a dicho resultado.

La filial de ICONTEC en Honduras fue constituida en agosto de 2008 pero sostiene relaciones comerciales en el país desde 2004. A la fecha cuenta con 105 empresas certificadas para un total de 151 certificados vigentes en los esquemas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 20000, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 27001, e ISO 39001.

Vale la pena mencionar que a diciembre de 2017 facturamos un total de \$ 421,080.00 que representó un cumplimiento del 105.09% del presupuesto total establecido para el año, aportando un crecimiento del 27.82%, con respecto a septiembre de 2016 y una rentabilidad operacional del 20% para 2017.

#### A continuación, destacamos las principales gestiones de 2017:

- » Realizamos cuatro auditorías de otorgamiento bajo ISO 9001:2015, una auditoría de otorgamiento bajo ISO 20000 y una auditoría de otorgamiento de HACCP.
- » Realizamos un foro/capacitación sobre ISO 9002, como apoyo a nuestros clientes en el tema de la transición de sistemas a la nueva versión de la norma.
- » Ofrecimos tres cursos IRCA, lo cual ayudó, en gran porcentaje, al cumplimiento del presupuesto de la línea de educación.





## XII. Filiales Internacionales

### 6 Honduras

La filial de Honduras en ICONTEC se ha enfocado en impulsar la implementación de sistemas de gestión en estos sectores de importancia, a través de la gestión directa y convenios con gremios y asociaciones. Los primeros cinco meses de 2018 cerramos la facturación con US\$138,239, representando un 109.9% del presupuesto total establecido para el año, aportando un crecimiento de 32.8% con respecto al primer trimestre de 2017.

**Certificación Sistemas.** Obtuvimos un crecimiento de 132.5% frente a la facturación de los primeros cinco meses de 2017, impulsado por el número de empresas que se presentaron a la actualización de las normas ISO 9001 e ISO 14001, durante este periodo, así como también por nuevos otorgamientos y la oportunidad de transferencias de empresas a nuestra compañía. Este resultado ha representado un cumplimiento del 104.9% del presupuesto acumulado del 2018.

**Educación.** Presentó un crecimiento de 311.1% frente a la facturación de los primeros cinco meses de 2017, impulsado por el convenio comercial con la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa, a quien también le ofertamos un Diplomado en Sistemas de Gestión de Calidad. Este resultado ha representado un cumplimiento del 201.5% del presupuesto acumulado de 2018.

#### De igual manera, queremos destacar algunos logros del primer trimestre de 2018:

- » Otorgamos certificados a tres clientes nuevos que, sin duda, aportaron al resultado acumulado a la fecha.
- » Trabajamos con los clientes que aún no han realizado la actualización de la norma ISO 9001 a la versión 2015, logrando programar el 80% de las actualizaciones pendientes.
- » Realizamos tres auditorías de otorgamiento bajo ISO 9001:2015 y dos auditorías de otorgamiento bajo OHSAS 18001 y una auditoría de otorgamiento bajo ISO 14001:2015.





## XII. Filiales Internacionales

### 6 Honduras

- » Comenzamos a ejecutar el convenio para educación en conjunto con la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa para impartir un diplomado en ISO 9001:2015.
- » Realizamos cursos empresariales – tipo Programa de Formación con horario especial nocturno y de fin de semana, impartidos por docentes locales e internacionales. Estos cursos han aportado en un 100% al resultado en esta línea de negocios, debido a que los cursos abiertos no han tenido la convocatoria suficiente por temas de asignación de presupuesto y estrategia de las empresas de enfoque a las actualizaciones, mas no a la formación de sus empleados.
- » Proyectamos para el segundo semestre, en el mes de agosto, la apertura del Curso IRCA, lo cual nos ayudará a recuperar un porcentaje de nuestro desfase en la línea de Educación.
- » Hemos obtenido un excelente resultado sobre la estrategia de segmentación de mercado y enfoque en los sectores de mayor impacto productivo para Honduras, se ha tenido mayor enfoque en los sectores agrícola, agroindustria, alimentos, bebidas y tabaco, y textil, cuero y calzado (Manufactura). Logramos a junio de 2018, tres negocios para otorgamiento con tiempos de renovación.

Para el segundo semestre seguiremos trabajando bajo el plan comercial de segmentación de clientes. Contamos con un ejecutivo de cuenta para la zona norte, quien tiene como objetivo el desarrollo de nuevos negocios en la zona, seguimiento a la estrategia Push & Pull, con la que hemos estado trabajando en los últimos años. Así mismo, dimos inicio al proceso de calificación del profesional externo para Educación en la zona norte, lo que será de gran aporte para la línea de negocios de educación, especialmente en esta zona. Continuaremos utilizando la sinergia de seguimiento con clientes potenciales y ofertando nuestras normas.

En general, el resultado de los primeros cinco meses de 2018 ha representado un crecimiento del 32.8% con respecto a 2017, esto aunado a las proyecciones para el resto del año, se puede decir que la filial tendrá un resultado favorable cumpliendo el presupuesto establecido para el 2018 que es de US\$ 456,000.00, con énfasis principal en servicios de evaluación de la conformidad y educación.



económico



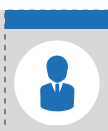
social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



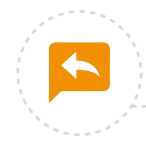
RESPUESTA ICONTEC



NUUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## XII. Filiales Internacionales

### 7 Perú



En 2017, el país enfrentó diversas situaciones climatológicas y políticas que impactaron a varios sectores económicos; sin embargo, nuestra filial alcanzó un cumplimiento en ventas del 81,50%, siendo nuestra unidad de negocio más exitosa la certificación de sistemas de gestión de la calidad, con 102,60% de cumplimiento en el presupuesto asignado para este servicio.

Los demás servicios alcanzaron un cumplimiento inferior al 100%, con el siguiente comportamiento:



Inspección:	88,30%
Certificación producto:	68,10%
Normas y publicaciones:	56,70%,
Desarrollo sostenible:	52,50%
Educación:	44,90%.

Logramos desarrollar, en la unidad de negocios de inspección, el servicio de verificación de geomembranas (rellenos sanitarios), lo cual nos constituye en pioneros en la organización.

En la línea de educación dictamos diversos cursos, de los cuales se destaca el de formación de auditores en la norma 13485.

Por otra parte, iniciamos el año 2018 con cambios de impacto para nuestra sede, como lo fue la finalización del servicio de conversiones vehiculares de gas natural (GNV) y gas licuado de petróleo (GLP). A pesar de esto, asumimos el reto de diversificar y fortalecer las otras líneas de negocio del portafolio de ICONTEC Internacional. Este nuevo reto nos ha impulsado a desarrollar una mejor sinergia comercial, con el fin de diversificar la participación de las ventas en los distintos servicios.





## XII. Filiales Internacionales

### 7 Perú

Durante los primeros cinco meses del año logramos un cumplimiento del presupuesto al 100% y certificación de sistemas de gestión sigue ocupando el primer lugar en ventas. Así mismo, dentro de las empresas e instituciones destacadas en el país, ICONTEC Internacional certificó al Instituto Nacional de Calidad (INACAL), organismo rector de la calidad en el Perú. Esto constituye un gran paso para el posicionamiento comercial de nuestra sede, el cual construimos día a día, basados en nuestra visión organizacional: "alcanzar el posicionamiento internacional".

Bajo esta premisa, nuestra participación en los distintos escenarios socioeconómicos del país nos hizo acreedores a la presidencia del comité de la "Alianza del Pacífico" en el Consejo Empresarial Colombiano, a través de Nydia Rincón Uribe, en representación de ICONTEC Perú, siendo esta una nueva ventana comercial para impulsar a nuestro Instituto en el país, como Organismo de Normalización.

De igual manera, estamos buscando la descentralización comercial, en cuanto a la ampliación del mercado al interior del país. En este trimestre hemos visitado a Trujillo, Arequipa y Tarapoto, con notables acercamientos con las cámaras de comercio y presentando a ICONTEC como socio estratégico en el camino de la calidad para el mejoramiento continuo de las empresas.

Vale la pena destacar que los logros alcanzados son resultado del respaldo humano con el que contamos: nuestros colaboradores. Actualmente contamos con diez personas en nómina, distribuidas en las áreas de inspección, administración y comercial. En cuanto a nuestro soporte técnico, contamos con once profesionales externos entre auditores, docentes, expertos técnicos y evaluadores de referenciales técnicos.

Nuestro enfoque como ICONTEC Perú está direccionado al desarrollo integral de nuestro cliente interno y externo, enmarcado en la misión organizacional: "Contribuir 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 en metrología, generando valor agregado con nuestro talento humano".





**CAPÍTULO 3**  
*Nuestra gestión  
en sostenibilidad*





## Materialidad ICONTEC

### Definición de los contenidos del informe y las coberturas de los temas materiales

Para nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2017-2018 hemos mantenido vigente el ejercicio de análisis de materialidad desarrollado en el año 2015, donde definimos nuestros temas materiales, teniendo en cuenta estándares, normas internacionales y asumiendo el enfoque de valor compartido con fundamento en la teoría de Porter y Kramer, donde se resalta que "La empresa crea valor compartido cuando su actuación genera un beneficio significativo para la sociedad que también es de valor para el negocio", entendiendo la dinámica y evolución del mercado y las necesidades y expectativas de nuestros diferentes grupos de interés.

Nuestro ejercicio de análisis se basa en el estudio y comprensión de todos nuestros mecanismos de interacción con nuestras partes interesadas, ya que es de allí donde encontramos esas necesidades y expectativas manifiestas direccionadas de forma coherente con nuestra actividad principal y nuestro direccionamiento estratégico. De acuerdo con cada grupo de interés identificado y priorizado, se toman elementos de retroalimentación de nuestro actuar y gestión en general, que van dando forma a esos temas importantes y relevantes tanto para nuestra organización como para nuestros grupos de interés, con el enfoque ya anteriormente mencionado del valor compartido, sin desconocer aquellos temas que, si bien son importantes, no afectan de forma directa a un colectivo significativo. Para ello, utilizamos mecanismos tales como encuestas de clima organizacional, encuestas de satisfacción tanto de cliente interno como de cliente externo, registro consolidado de quejas y reclamos relacionados con los diferentes servicios, reuniones y comités a todo nivel con diferentes entidades, organismos y empresas, e índices de tipo reputacional.

También desde la perspectiva de la globalización realizamos análisis sobre aspectos relevantes en temas generales como oferta, trabajo, integridad, liderazgo, innovación, corrupción, finanzas, sostenibilidad, entre otros, donde pudimos concluir que los temas importantes y relevantes, de los cuales nuestros grupos de interés tienen necesidad de información, se encuentran contenidos en los temas materiales definidos para el presente Informe de Gestión y Sostenibilidad. Es así como somos conscientes de que en la actualidad nuestros clientes y partes interesadas, en general, afrontan retos relacionados con tecnologías emergentes, modelos de negocio cambiantes y disruptivos, un nivel de conexión permanente suministrado por redes de todo tipo que se extienden a través de los mercados y permean todos los niveles de interacción en las organizaciones y, por esa razón, consideramos que 2017 fue un año de aprendizaje en materia de cambio de paradigmas y de entender una nueva forma de hacer las cosas. Lo anterior, nos llevó a reinventar nuestra capacidad de ofrecer servicios de alta calidad de forma constante, con altos niveles de interacción a todo nivel. Vale la pena destacar que para el año 2017 se mantienen los grupos de interés identificados y priorizados desde el año inmediatamente anterior y expuesto en el informe correspondiente a dicho año.





## Materialidad ICONTEC

### Definición de los contenidos del informe y las coberturas de los temas materiales

Es así como hemos cumplido con la aplicación de los principios de contenido y calidad para la elaboración de nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2017, con ello hemos definido el contenido que incluimos en el presente reporte. Esto incluyó la consideración de las actividades e impactos de nuestra organización, así como las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

#### ► IDENTIFICACIÓN

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

Los insumos que tuvimos en cuenta para definir nuestros temas relevantes fueron: el análisis interno en la identificación de los riesgos del Instituto, la planeación estratégica, las percepciones y opiniones de los grupos de interés, encuestas de clima organizacional, encuestas de satisfacción de cliente interno y externo, consolidado de quejas y reclamos, entre otros. Con esta información preliminar proyectamos nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2017-2018 para presentar nuestro desempeño en el contexto más amplio de la sostenibilidad. Decidimos abordar los aspectos materiales y su cobertura de modo que reflejen sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales y que nuestros grupos de interés puedan analizar nuestro desempeño durante el período de presentación de la memoria.

Una vez analizados todos los insumos obtuvimos una lista de 13 temas relevantes e importantes.





## Materialidad ICONTEC

### ► PRIORIZACIÓN

Se evaluaron cualitativamente los 13 temas resultantes luego de la identificación, con el objetivo de determinar el nivel de prioridad de cada uno para la toma de decisiones de los grupos de interés con respecto al impacto en la estrategia de sostenibilidad de ICONTEC. En esta etapa consideramos aquellos grupos de interés que hacen parte de nuestra cadena de valor (clientes, afiliados, colaboradores, comunidad, estado, proveedores, profesionales por prestación de servicios, acreditadores y entidades habilitantes, gremios y asociaciones, organismos de normalización y competidores, y entidades pares).

Los resultados se consignaron en una matriz en donde cruzamos variables de importancia y relevancia tanto para nuestros grupos de interés como para nuestra organización, definiendo así el nivel de prioridad de cada tema según su pertinencia, y su correlación con nuestra actividad principal e interacciones.

Como resultado del proceso de priorización obtuvimos diez temas relevantes.

### ► REVISIÓN

En esta etapa de revisión evaluamos el alcance, la cobertura y periodo de este Informe de Gestión y Sostenibilidad, se aprobaron los temas materiales por parte de los responsables en la toma de decisiones.

El equipo de la Alta Dirección validó los temas materiales y como resultado obtuvimos la siguiente información:





## Materialidad ICONTEC

Temas materiales	Alcance	Grupo de interés
<b>Calidad del servicio</b>	<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>
<b>Ética e integridad en el servicio</b>	<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>
<b>Seguridad, salud y bienestar laboral</b>	<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>
<b>Desarrollo y retención del Talento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Oportunidades para el desarrollo humano y profesional de nuestros colaboradores.</li> <li>» Conciliación vida laboral y personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Colaboradores</li> <li>» Profesionales por prestación de servicios</li> </ul>



## Materialidad ICONTEC

Temas materiales	Alcance	Grupo de interés
<b>Confiabilidad y desarrollo sostenible de los grupos de interés</b>	<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>
<b>Servicio al cliente (atención y comunicación efectiva).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Convicción que tiene cada colaborador de que 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</li> </ul>
<b>Compromiso ambiental.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Campañas de reciclaje.</li> <li>» Capacitaciones en temáticas ambientales.</li> <li>» Adhesión a las políticas, escenarios de Pacto Global.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Clientes</li> <li>» Colaboradores</li> <li>» Comunidad</li> </ul>





## Materialidad ICONTEC

Temas materiales	Alcance	Grupo de interés
<b>Competitividad</b>	<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 del sector certificadas.</li> <li>» Relación comercial, participación en licitaciones y escenarios comunes asociados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Estado Colombiano</li> <li>» Gobierno de sedes internacionales</li> <li>» Gremios y asociaciones</li> <li>» Competidores y entidades pares</li> </ul>
<b>Valor agregado en el servicio (beneficios).</b>	<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 productividad y modernización empresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Afiliados</li> </ul>
<b>Cadena de abastecimiento</b>	<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>



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES





## Cadena de suministro y proveedores

ICONTEC cuenta con cerca de 1.581 proveedores de bienes y servicios, de los cuales 591 corresponden a profesionales externos que nos prestan servicios profesionales y los demás son proveedores de la cadena de suministro; el 96% son proveedores nacionales y 4% son proveedores extranjeros. A continuación, damos a conocer la participación de los proveedores por región en Colombia:

De acuerdo a los datos del año 2017, se refleja un ligero aumento en la participación de proveedores en las regionales Centro y Suroriente, y Suroccidente.

REGIÓN	PARTICIPACIÓN		
	2015	2016	2017
Centro y Suroriente	49%	54%	53%
Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	24%	20%	21%
Suroccidente	12%	9%	10%
Caribe	9%	10%	8.0%
Oriente	7%	7%	8.0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## b. Objetivos de Desarrollo Sostenible





## b. 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 considera que la mejor manera de apoyar el logro de los ODS es acompañar a las organizaciones para que los incorporen a su estrategia, en forma pertinente a su quehacer y naturaleza. Por lo anterior hemos desarrollado nuevos productos y servicios que contribuyen a la integración organizacional de los ODS.

### 1. Objetivo: Hambre cero



**META:** Asegurar sostenibilidad de sistemas de producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad, contribuyan

al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático y mejoren la calidad del suelo y la tierra.

- » **Certificación RSPO (producto en desarrollo).**
- » **Certificación de buenas prácticas acuícolas NTC 5700.**

- » **Normas para insumos y bioinsumos agrícolas, prácticas de manejo y poscosecha para productos agrícolas y para determinación de la calidad del suelo.**

### 2. Objetivo: Salud y bienestar



**META:** Reducir el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

- » **Normas y certificación de cascos de protección.**
- » **Certificación de sistemas de gestión de seguridad vial NTC-ISO 39001.**

**META:** Reforzar gestión de riesgos para la salud.

- » **Preevaluaciones de acreditación salud.**
- » **Normas para procesos de esterilización y desinfección hospitalaria y para la gestión de riesgo de productos y dispositivos médicos y servicios hospitalarios.**
- » **Normas sobre seguridad de los juguetes.**
- » **Capacitación, manejo y prevención de infecciones, responsabilidad médico-legal y juntas directivas de hospitales.**





## b. Objetivos de Desarrollo Sostenible

### 3. Objetivo: Educación de calidad



**META:** Construir y adecuar instalaciones escolares que respondan a las necesidades.

- » Normas para muebles escolares y para construcción de escuelas de música.

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

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

### 4. Objetivo: 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



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

- » Normas técnicas sobre sistemas de gestión de la energía.
- » Certificación de sistemas de gestión de la energía y reglamento RETIQ sobre eficiencia energética.

**META:** Aumentar porcentaje de energía renovable.

- » Normas de biocombustibles incluyendo criterios ambientales para su producción.

### 6. Objetivo: Trabajo decente y crecimiento económico



**META:** Lograr empleo pleno y productivo.

- » Norma técnica para los servicios de empleo público y su respectiva certificación.

- » Evaluación de buenas prácticas laborales

**META:** Lograr niveles elevados de productividad mediante la modernización tecnológica y la innovación.

- » Norma de sistemas de gestión para pymes NTC 6001:2017.

- » Sello buenas prácticas de innovación y sistemas de gestión de la innovación.





## b. Objetivos de Desarrollo Sostenible

**META:** Mejorar la producción y desvincular crecimiento económico de la degradación del medio ambiente.

- » Nuevas normas de Sello Ambiental Colombiano y su correspondiente certificación.

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

- » Normas y certificación de sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo NTC-ISO 45001 y seguridad y salud en el trabajo para la fuerza pública.

### 7. Objetivo: Industria, innovación e infraestructura



**META:** Construir y adecuar instalaciones escolares que respondan a las necesidades.

- » Adopción y certificación de normas internacionales como transferencia tecnológica.

**META:** Promover industrias sostenibles

- » Sello de sostenibilidad en alianza con Contreebute.
- » Apoyo para la elaboración y verificación de reportes de sostenibilidad.

### 8. Objetivo: Producción y consumo responsable



**META:** Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles.

- » Normas y capacitación en compras sostenibles.
- » Verificación apoyo organizacional a los ODS (Ecuador).

**META:** Disminuir la generación de desechos.

- » Certificación Basura Cero

### 9. Objetivo: Vida de ecosistemas terrestres



**META:** Promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques.

- » Desarrollo de la guía para la formulación, validación y verificación de proyectos forestales en conjunto con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y otras entidades.

### 10. Objetivo: Paz, justicia e instituciones sólidas



**META:** Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

- » Evaluación modelo de madurez de la gestión antisoborno y el cumplimiento.



## b. Objetivos de Desarrollo Sostenible

**META:** Reducir todas las formas de violencia.

- » Normas y certificación del sistema de gestión de cultura de paz organizacional. Alianza Universidad Javeriana y Fundación Paz País

### 11. Objetivo: Alianzas para lograr los objetivos



**META:** Promover sistema de comercio multilateral universal, basado en normas... en el marco OMC.

- » Estudio de caracterización de la infraestructura de la calidad que presta servicios a la industria colombiana de movilidad. Proyecto desarrollado para ONUDI.
- » Adopción de normas internacionales antes que la adaptación. Actualmente, de la colección de normas nacionales, el 42% corresponde a normas adoptadas de forma idéntica de referentes internacionales.





## c. Gestión económica

En 2017, ICONTEC presentó ingresos por \$63.213 millones, y un excedente neto de \$1.670 millones, \$ 293 millones más que lo generado en 2016. Esto corresponde a un margen neto de 2,9%, mejorando 0,7 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Con relación al balance, vemos que en 2017 nuestro indicador de liquidez se ubica en 1,48 %, mejorando 0,8 puntos porcentuales respecto a 2016, y, por el contrario, las obligaciones con entidades financieras disminuyeron, y el nivel de endeudamiento en general bajó de 31,7% a 31,2%.

Los resultados de ICONTEC a junio de 2018 mostraron un buen desempeño de la organización, cumplimos con el presupuesto de ingresos al 100% creciendo 7% respecto al año anterior. En referencia al excedente operativo acumulado, es importante mencionar que, como consecuencia de la estacionalidad en los ingresos de ICONTEC, de los cuales el 40% se genera los últimos

cuatro meses del año, el presupuesto y resultado real de excedente a junio siempre es negativo; sin embargo, nuestros excedentes y saldos de caja nos permiten contar con un adecuado capital de trabajo durante los primeros meses del año.

Respecto a los excedentes a junio de 2018, vale la pena destacar que la pérdida operacional es casi la cuarta parte de la generada en el mismo periodo de 2017. A junio de 2017 se tenía una pérdida operativa acumulada de \$762 millones; a junio de 2018 esta pérdida fue de \$190 millones; en el presupuesto se tenía proyectada una pérdida de \$65 millones. Proyectamos generar ingresos a diciembre de 2018 por \$68.072 millones; esto es, un crecimiento de 7,7% respecto al año anterior. De igual manera, esperamos generar un excedente neto de \$ 1.280 millones, inferior al generado en 2017, teniendo en cuenta las inversiones en marca, planes estratégicos y tecnología, que estamos llevando a cabo en el presente año.





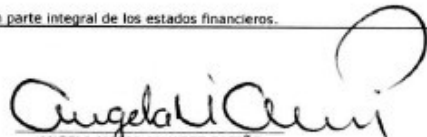
## c. Gestión económica


### INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016  
(En miles de pesos Colombianos)

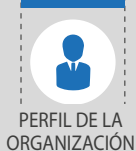
ACTIVO	2017	2016 Reexpresado	PASIVOS Y FONDO SOCIAL NETO	2017	2016 Reexpresado
<b>ACTIVOS CORRIENTES:</b>			<b>PASIVOS CORRIENTES:</b>		
Efectivo y equivalentes en efectivo (Nota 5)	\$ 5,034,318	\$ 3,590,848	Obligaciones financieras (Nota 12)	\$ 298,739	\$ 298,739
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar (Nota 6)	13,017,157	11,320,611	Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar (Nota 13)	7,309,617	6,063,162
Inventarios (Nota 7)	499,993	549,758	Impuestos (Nota 23)	2,919,849	2,465,880
Otros activos (Nota 11)	1,425,379	843,278	Obligaciones laborales (Nota 14)	2,235,053	2,136,877
			Otros pasivos (Nota 15)	885,975	675,047
<b>Total activos corrientes</b>	<b>19,976,847</b>	<b>16,304,495</b>	<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>13,649,233</b>	<b>11,639,705</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES:</b>			<b>PASIVOS NO CORRIENTES:</b>		
Inversiones en subsidiarias (Nota 8)	1,841,979	1,253,757	Obligaciones financieras (Nota 12)	1,020,691	1,319,431
Propiedades y equipo, neto (Nota 9)	26,671,802	24,665,589	Otros pasivos (Nota 15)	1,483,354	1,320,821
Activos intangibles (Nota 10)	779,898	1,136,786	<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b>2,504,045</b>	<b>2,640,252</b>
Otros activos (Nota 11)	1,817,160	1,669,668	<b>Total pasivos</b>	<b>16,153,278</b>	<b>14,279,957</b>
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>31,110,839</b>	<b>28,725,800</b>	<b>FONDO SOCIAL (Nota 16)</b>		
<b>Total activos</b>	<b>\$ 51,087,686</b>	<b>\$ 45,030,295</b>	Excedentes acumulados	30,724,630	29,347,282
			Excedente del año	1,670,102	1,377,348
			Otro resultado integral acumulado	2,539,676	25,708
			<b>Total fondo social neto</b>	<b>34,934,408</b>	<b>30,750,338</b>
			<b>Total pasivos y fondo social</b>	<b>\$ 51,087,686</b>	<b>\$ 45,030,295</b>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros.

  
ANGELA MARÍA ALVÁREZ PATIÑO  
Representante Legal Suplente

  
PEDRO V. CARO SOSA  
Comitador Público  
Tarjeta profesional No. 60.420-T

  
CARLOS IVAN ORTEGA JIMENEZ  
Revisor Fiscal  
Tarjeta profesional No. 167.421-T  
Designado de Deloitte & Touche Ltda.  
(Ver mi opinión adjunta)







## c. Gestión económica

### INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC

**ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO  
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 Y 2016  
(En miles de pesos colombianos)**

	2017	2016 Reexpresado
<b>FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:</b>		
Excedente del año	\$ 1,670,102	\$ 1,377,348
Cargos (abono) a resultado que no representan flujo de efectivo:		
Deterioro Cartera	309,951	407,768
Depreciación	1,088,653	1,076,502
Valorización	(2,408,132)	
Amortización	395,428	186,698
Ingreso método de participación	(737,813)	(170,107)
Pérdida en venta o retiro de activos fijos	35,044	26,350
Disminuciones (aumentos) de activos que afectan el flujo de efectivo:		
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	(2,006,497)	(1,772,248)
Inventarios	49,765	(141,261)
Otros activos no financieros	(729,593)	(117,654)
Activos intangibles	(38,540)	(919,577)



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## c. Gestión económica

Disminuciones (Aumentos) de pasivos que afectan el flujo de efectivo:		
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	1,246,455	(936,296)
Impuestos	453,969	210,414
Otros pasivos	373,461	580,070
Obligaciones laborales	<u>98,176</u>	<u>330,832</u>
Flujo neto de efectivo (utilizados en) procedente de actividades de la operación	<u>(199,571)</u>	<u>138,839</u>
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTE DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:		
Obtención y pago de obligaciones financieras, neto	(298,739)	(298,739)
Otros resultados integrales	<u>2,513,968</u>	<u>(58,220)</u>
Flujo neto de efectivo (utilizado en) procedente de actividades de financiamiento	<u>2,215,229</u>	<u>(356,959)</u>
FLUJO DE EFECTIVO ORIGINADO PROCEDENTE DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Inversiones en subsidiarias	149,591	767,872
Adquisición de activos fijos	<u>(721,779)</u>	<u>(588,019)</u>
Flujo neto de efectivo( utilizado) procedente en actividades de inversión	<u>(572,188)</u>	<u>179,853</u>
INCREMENTO (DIMINUCIÓN) NETO EN EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	1,443,470	(38,267)
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO, AL PRINCIPIO DEL PERIODO	<u>3,590,848</u>	<u>3,629,115</u>
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO, AL FINAL DEL PERIODO	<u>\$ 5,034,318</u>	<u>\$ 3,590,848</u>

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros individuales

ANGELA MARÍA ALVAREZ PATIÑO  
Representante Legal Suplente

PEDRO V. GARRO SOSA  
Contador Público

CARLOS IVAN ORTEGA JIMENEZ  
Revisor Fiscal



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

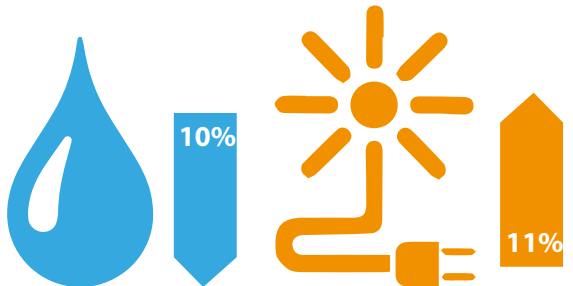


RESUMEN DE INDICADORES



## d. Gestión ambiental

### Uso de agua y energía



A continuación, presentamos los valores por cada aspecto que manejamos.

Vale la pena aclarar que, con relación al año 2017, disminuimos el nivel de recolección tanto en las tapas plásticas como en las pilas, para lo cual hemos planeado la realización de campañas de sensibilización a nuestros colaboradores para que apoyen estas iniciativas.



ICONTEC Internacional, con el fin de continuar con la contribución a la sostenibilidad del país, para el período 2017-2018, sigue con la recolección de tapas plásticas para donarlas a la Fundación Tapas para Sanar, apoyando a "Pilas con el ambiente" iniciativa liderada por la ANDI. También seguimos con la venta de papel, cartón y chatarra, cuyos ingresos son usados por nuestra fundación FUSEI para fines sociales.



económico

social

ambiental

INTRODUCCIÓN

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

RESPUESTA ICONTEC

NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

RESUMEN DE INDICADORES

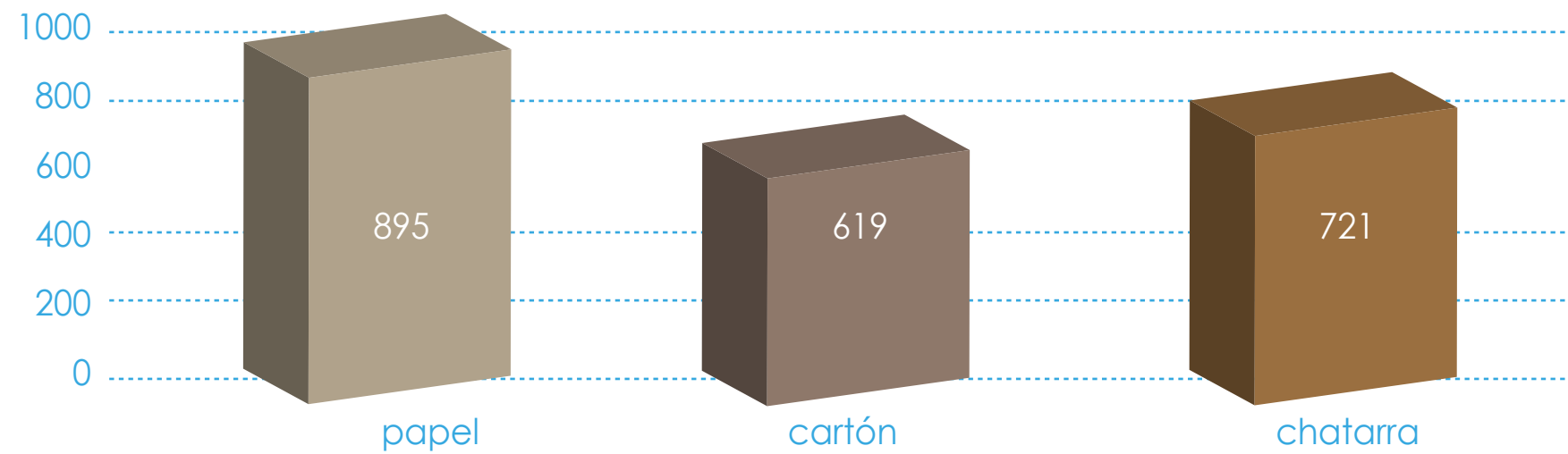


## d. Gestión ambiental

### ¿Y los desechos de cartón, papel y chatarra?

Contribuimos con la fundación FUSEI por medio de los recursos generados a partir de la recolección de papel-cartón y chatarra. En este periodo, aumentaron las ventas de estos desechos, lo cual se debe a las remodelaciones y arreglos que se realizaron en algunas sedes.

Desecho de Papel - Cartón - Chatarra (Kg)  
2017 - 2018 (corte a mayo)





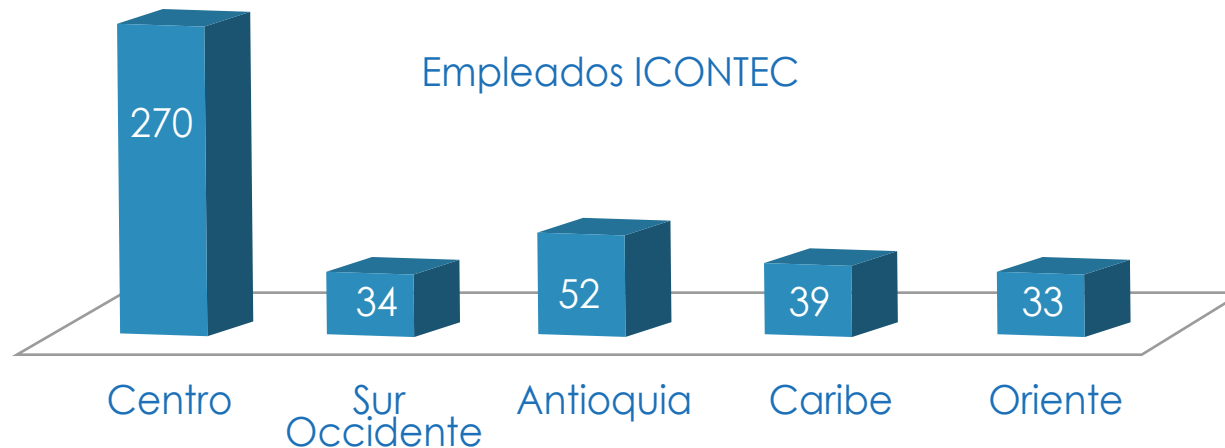
## e. Gestión social

Para ICONTEC Internacional, la gestión de su talento humano busca optimizar y potencializar las habilidades y conocimientos de cada uno de los colaboradores, buscando en ellos un desarrollo integral. Así lograrán poner en ejecución sus capacidades y talentos, con el fin de contribuir, de manera efectiva, al logro de los objetivos corporativos.

Con la claridad de los perfiles esperados y las funciones y responsabilidades por cargo, buscamos atraer y retener mejores personas, a quienes les dedicamos programas de formación, bienestar, seguridad y salud en el trabajo y modelos de remuneración justos y equitativos. Todo esto les permite encontrar un lugar para trabajar con respeto, ética e integridad y los hace protagonistas de los logros y resultados que nos trazamos como organización en la planeación estratégica.

Buscamos que entiendan y sean corresponsables en conseguir las metas trazadas y que se sientan orgullosos de la organización que construyen con su labor diaria.

Contamos con 428 colaboradores en Colombia, distribuidos de la siguiente manera:





## e. Gestión social

Están distribuidos en los siguientes tipos de contrato:

Tipo de contratos	Cantidad
Indefinido	403
Fijo	17
Temporal	24
Por obra o labor	8

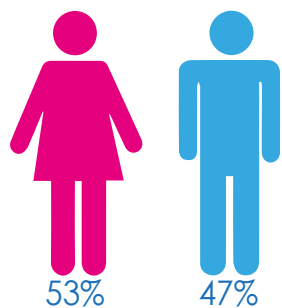


La edad promedio de nuestra gente es de 37 años y su promedio de antigüedad es de 6,5 años.

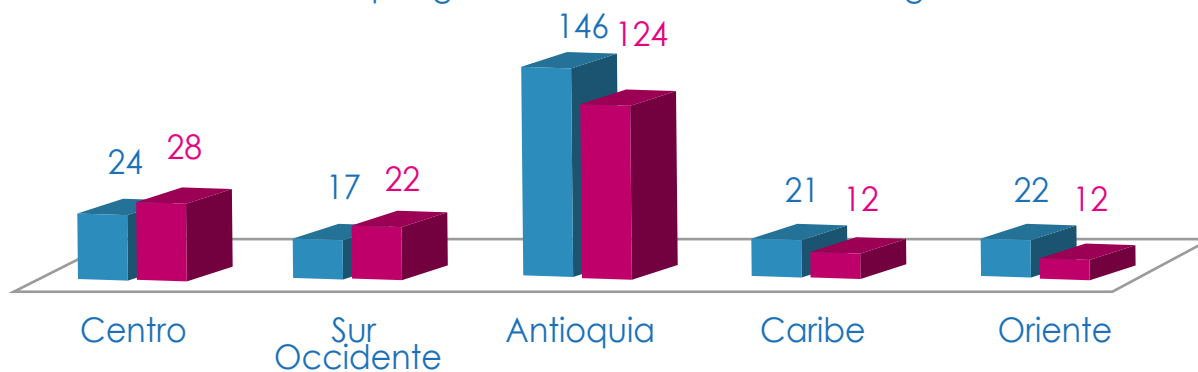
El índice de rotación a 31 de diciembre de 2017 fue de 8,2 % y el mismo, con corte a abril de 2018 es de 2,8 %.

Frente a la igualdad de género, contamos en 2017/2018 con 53 % de mujeres y 47 % de hombres; no existe diferenciación ni discriminación salarial.

Empleados ICONTEC a nivel nacional



La distribución por género a nivel nacional es la siguiente:

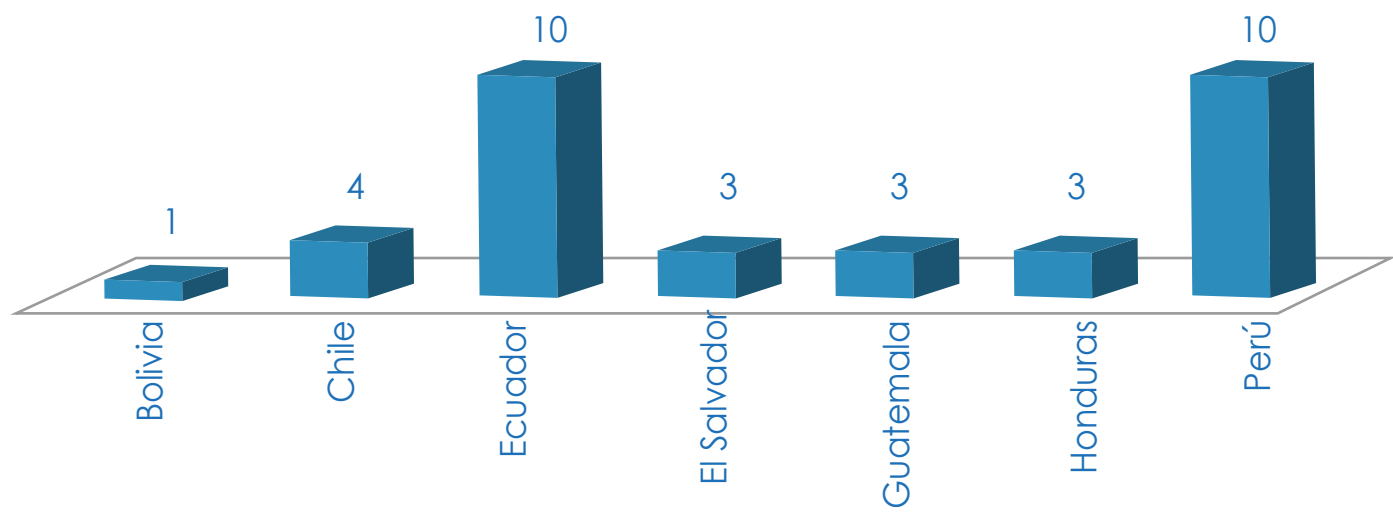




## e. Gestión social

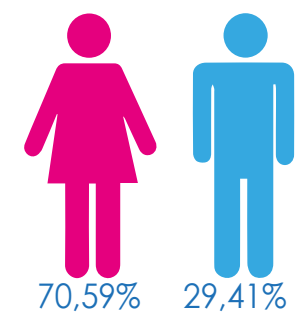
El equipo directivo está conformado por 64% de hombres y 46 % de mujeres.

Para nuestra operación a nivel internacional, contamos con 34 colaboradores distribuidos en las diferentes sedes de la siguiente manera:



La edad promedio en las sedes internacionales es de 36 años y su promedio de antigüedad es de 4,5 años, distribuidos por género así:

Empleados ICONTEC a nivel internacional

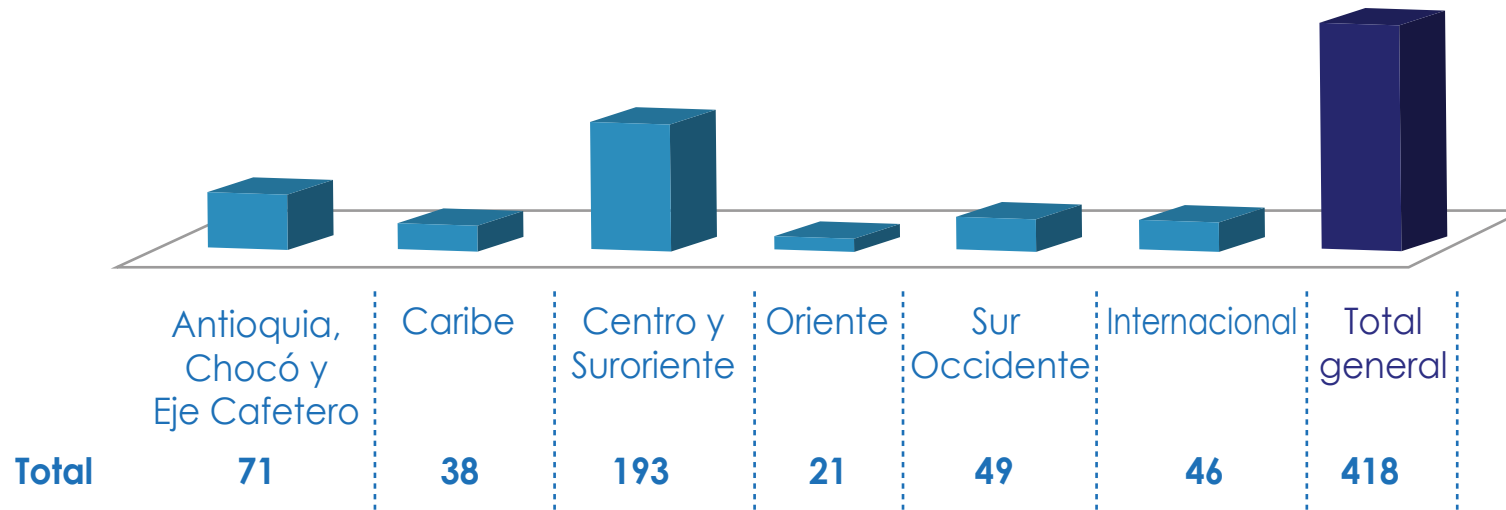




## e. Gestión social

### ¿Cuál fue el índice de rotación a nivel internacional?

En consideración a la estacionalidad de nuestros servicios y con el objetivo de dar respuesta oportuna a la necesidad de los clientes, apoyamos nuestra gestión con un significativo grupo de profesionales vinculados por prestación de servicios, distribuidos de la siguiente manera:







## e. Gestión social

### Atraemos al mejor talento

En el periodo transcurrido entre enero de 2017 y mayo de 2018 realizamos 516 procesos de selección, que nos permitieron promover el traslado de 18 personas.

Con el objetivo de revisar y actualizar nuestras asignaciones salariales, realizamos un estudio que nos permitió compararnos con el mercado. Este fue contratado con una firma externa y los resultados evidenciaron que nos encontramos en la media, frente a compañías de todo tipo en el país. Esta información nos deja ver un claro avance en comparación con el mismo estudio, realizado en el año 2012, en el que nos encontrábamos por debajo de la media y frente al cual ICONTEC decidió hacer inversiones significativas y graduales para ofrecer a sus colaboradores salarios más competitivos. Además, nos ha permitido atraer a personas con experticia y conocimientos que aportan al desarrollo corporativo.

### Mejores líderes, mejores personas

Una vez garantizada la selección y retención de nuestra gente, debemos asegurar que los líderes estén alineados con los objetivos estratégicos, los cuales, a través de un estilo unificado, coherente y participativo, les permitan el desarrollo integral que perseguimos.

Por esa razón, dimos continuidad a la escuela de liderazgo, en la cual finalizamos la especialización en habilidades directivas, de la que 27 personas obtuvieron el grado. También continuamos el programa de liderazgo humanista para 20 líderes y avanzamos con la formación para coordinadores y profesionales que tienen personal a cargo, por medio del programa de liderazgo asertivo.

Estos programas tuvieron una inversión de \$84'861.748.

Con el objetivo de validar el crecimiento y la mejora de nuestros líderes, aplicamos en febrero de 2018 la encuesta de liderazgo, gracias



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## e. Gestión social

a la cual evidenciamos que el 83% de los colaboradores tiene una valoración positiva de la gestión de su jefe. Los resultados destacan la alineación con el valor del respeto en el trato que dan los jefes a los colaboradores, la cultura de autonomía con la que trabajan, la evaluación objetiva y comunicación clara y oportuna acerca de los cambios e información importante para el desempeño de la labor.

Igualmente, llevamos a cabo la evaluación de desempeño, ejercicio que busca validar los resultados de trabajo individuales, contruidos sobre la planeación estratégica. Además, esto nos permite valorar el desarrollo de las competencias de cada colaborador. Este ejercicio nos permitió evidenciar que el 64% de nuestros colaboradores tiene un desempeño por encima del 90% y sus competencias están en un grado de desarrollo 3 y 4. Esto quiere decir que la mayoría de nuestro equipo alcanza altos resultados y que trabaja todos los días porque ICONTEC logre los objetivos propuestos.

Nine Box 2017			
Competencias en 5	0%	0%	3,1%
Competencias entre 3 y 4	5,5%	26%	64%
Competencias entre 1 y 2	0,7%	0%	0,7%

Igual o menor a 79 % | Entre 80 y 89% | Igual o más de 90%





## e. Gestión social

### Formación integral

En ICONTEC estamos comprometidos con el crecimiento integral de los colaboradores y nos interesamos por conocer sus necesidades de formación para construir un plan anual de capacitación que les permita desarrollarse de manera integral, desde los ámbitos personal, familiar, social, profesional y laboral.

Este programa lo hemos llamado "Mejorando... ando", mediante el cual ofrecemos formación técnica, formación en competencias humanas y brindamos espacios para el fortalecimiento de habilidades y destrezas que le permita a cada uno de los colaboradores lograr un buen desempeño en la organización.

De la mano de la estrategia corporativa, durante 2017, decidimos focalizar la formación en gestión del cambio, programa dirigido a todos los colaboradores. Logramos la participación en ese año del 50% de la población y el 50% restante se está realizando en el presente.

En temas técnicos, seguimos reforzando el conocimiento de las nuevas versiones de las normas ISO 9001 e ISO14001 y presentamos los avances más significativos de la norma ISO 45001. También ofrecemos a nuestros profesionales formaciones enfocadas en generar valor agregado en la prestación de los servicios de cara a nuestros clientes. Para la Unidad Técnica de Educación, pusimos en marcha un programa de capacitación para formar docentes como tutores virtuales, dada la creciente demanda de esta línea formativa y el reconocimiento de calidad y oportunidad con el que la califican nuestros clientes.

Para el año 2018, nuestro "Mejorando... ando" tiene como propósito promover y transformar la cultura organizacional en cuanto al servicio al cliente, la orientación al logro, la gestión del cambio y el trabajo por procesos. Para lograrlo, desarrollaremos un programa que será puesto en marcha en el segundo semestre de 2018 dirigido a todos los colaboradores.

A partir de la estrategia de sectorización, y como soporte a la gestión comercial, dimos inicio a la Escuela Comercial ICONTEC, dirigida a los ejecutivos de cuenta. El objetivo de esta es fortalecer sus conocimientos, actualizarlos y generarles contactos gremiales en los diferentes sectores donde operamos. Iniciamos con el sector administración pública y sector agroalimentario y, para el segundo semestre, tenemos planeado incluir los sectores de salud y educación.



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## e. Gestión social

### Cifras de formación



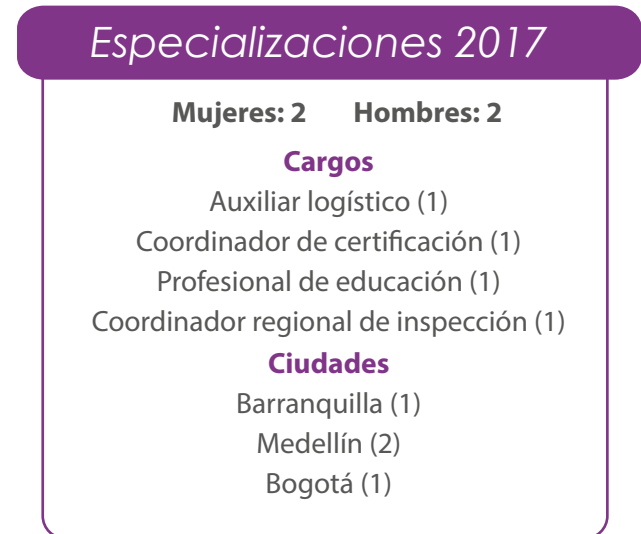
Durante el año 20017 y de enero a mayo del 2018 hemos impartido un total de horas hombre, así:



En ICONTEC Internacional también ofrecemos auxilios económicos para estudio de inglés. Presentamos a continuación la distribución y monto:



Y para continuar con el desarrollo integral de los colaboradores en ICONTEC, contamos con beneficios económicos para estudios de especialización y maestría, para lo cual invertimos, en 2017, \$14'778.668, y de enero a mayo del 2018 \$10'671.435. Presentamos a continuación el detalle de la distribución:





## e. Gestión social

### Especializaciones 2018

**Mujeres: 3**

**Cargos**

- Auxiliar logístico (1)
- Auxiliar comercial (1)
- Ejecutiva de cuenta (1)

**Ciudades**

- Barranquilla (1)
- Medellín (1)
- Pasto (1)

### Maestrías 2018

**Mujeres: 2    Hombres: 4**

**Cargos**

- Profesional de Normalización (2)
- Profesional de Certificación Unidad Técnica (1)
- Jefe de Desarrollo Sostenible (2)
- Profesional Certificación (1)
- Profesional por prestación de servicios (1)

**Ciudades**

- Bogotá (6)

2017  
96 participantes

2018 con  
corte a mayo  
36 participantes

### Maestrías 2017

**Mujeres: 1    Hombres: 1**

**Cargos**

- Profesional de Normalización (1)
- Jefe de Desarrollo Sostenible (1)

**Ciudades**

- Bogotá (2)

### Formación virtual

En ICONTEC promovemos la capacitación virtual para nuestros colaboradores y contamos con programas de diplomados en ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 con enfoque técnico y comercial, y para nuestros nuevos colaboradores contamos con la inducción corporativa de manera virtual.





## e. Gestión social

### Modelo Empresa Familiarmente Responsable

Este modelo de transformación cultural busca facilitar los procesos de cara a nuestros afiliados y clientes, mejorar la comunicación y fomentar ambientes de trabajo que afiancen las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y la productividad, elementos que impactan positivamente nuestra competitividad.

Es por ello que ICONTEC Internacional, con el propósito de fortalecer la gestión integral del talento humano y su calidad de vida, propuso, durante 2017, desarrollar la implementación del modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR), el cual responde a una nueva cultura sociolaboral y empresarial basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos, e impacta positivamente en la retención del talento, la felicidad laboral y los resultados.

Aunque desde hace varios años contábamos con beneficios para los colaboradores, decidimos emprender la implementación de este modelo, con el ánimo de gestionar beneficios encaminados al equilibrio de la vida personal, laboral y familiar, bajo las seis dimensiones que propone EFR.

De esta forma, ICONTEC ha implementado y mantiene beneficios que son resultado del conocimiento de las necesidades y expectativas identificadas de los colaboradores en materia de conciliación. Estos buscan motivar el sentido de compromiso institucional y un ambiente laboral propicio que ofrezca las garantías requeridas para que el talento humano se sienta a gusto trabajando en el Instituto, así como en la realización de su proyecto de vida, de manera plena y feliz, con crecimiento en madurez, compromiso y responsabilidad, además de mejorar los resultados y desarrollar mejores niveles de productividad, alineados con la planeación estratégica de ICONTEC.

#### » Calidad en el empleo

Los cuales ofrecen alternativas que proveen condiciones laborales necesarias para generar un empleo de calidad, como estabilidad laboral, salud, bienestar y compensaciones.



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## e. Gestión social

- » **Flexibilidad temporal y espacial**  
Permite a los colaboradores gestionar su tiempo y lugar de trabajo de manera flexible. Cultura basada en la eficiencia.
- » **Desarrollo personal y profesional**  
Motiva el desarrollo de los colaboradores a nivel personal y profesional.
- » **Servicio de apoyo a la familia del colaborador**  
Apoya el equilibrio entre la vida familiar y laboral, facilitando el desarrollo de actividades para el bienestar familiar.
- » **Igualdad de oportunidades**  
Fortalece y apoya la integración y el desarrollo en igualdad de oportunidades y promoción del trabajo.
- » **Liderazgo y estilos de dirección**  
Adopta medidas para mantener y mejorar estilos de dirección que favorezcan la conciliación de la vida familiar y laboral.



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## e. Gestión social

Es así como en la actualidad la organización cuenta con 104 beneficios para nuestros colaboradores, cuya inversión en 2017 se distribuyó así:

Nº	Líneas de acción	Nº beneficios	Valor inversión
1	Calidad en el empleo	58	\$2.864'733.413
2	Desarrollo personal y profesional	18	\$538'179.805
3	Flexibilidad espacio-temporal	3	\$0
4	Igualdad de oportunidades	6	\$0
5	Liderazgo y estilos de dirección	2	\$99'000.000
6	Servicios de apoyo a la familia del colaborador	17	\$22'369.423
		<b>104</b>	<b>\$3.524'282.641</b>

monitorear la gestión de la conciliación y, además, nos planteamos objetivos de mejora, a partir de los cuales desarrollamos planes de trabajo que medimos anualmente. En esa misma línea, cada año realizamos monitoreo a nuestros colaboradores sobre la utilización, el grado de satisfacción y el conocimiento de las medidas de conciliación, cuyos resultados impulsarán estrategias de comunicación, mejoramiento o finalización de alguna medida en concreto.

Así fue como el 5 de marzo de 2018 la Fundación Más Familia, creadora del modelo, entregó la distinción a ICONTEC como una Empresa familiarmente Responsable. Modelo que califica a las organizaciones que velan por el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de sus colaboradores y que se distinguen por otorgar beneficios que apuntan a impactar positivamente los intereses de los colaboradores.

El modelo efr tiene cobertura a nivel nacional; sin embargo, también contamos con un plan de bienestar para nuestros colaboradores en las filiales internacionales (Guatemala, El Salvador, Honduras, Perú, Ecuador, Chile y Bolivia, donde el valor invertido durante 2017 fue de \$15'829.116, con un cubrimiento para 44 personas).

La Dirección de Desarrollo Humano es la encargada de orientar la gestión del modelo que se desarrolla de manera sistemática, el cual cuenta con un sistema de indicadores para







## e. Gestión social

**efr**

**certificado en conciliación**

Fundación Másfamilia certifica que el modelo de gestión efr -entidad familiarmente responsable- implantado en

**Instituto colombiano de normas técnicas y certificación**

es conforme a las directrices y requisitos del documento norma **efr 1000-1 edición 4**

y, de acuerdo a la auditoría / evaluación externa realizada por **Fundación Másfamilia**

el alcance de este certificado es

diseño, estrategia y prácticas aplicadas en el desarrollo de las actividades de Instituto colombiano de normas técnicas y certificación

**Aprobación de certificado nº CO-035 / 01-2017 / Masfamilia**

Aprobación original	28 diciembre 2017
Certificado en vigor	28 diciembre 2017
Caducidad del certificado	28 diciembre 2020

  
por Fundación Másfamilia

**fundación másfamilia**  
www.masfamilia.org

efr empresa familiarmente responsable es una marca propiedad de Fundación Másfamilia marca registrada por Fundación Másfamilia de acuerdo a la vigente Ley de Marcas (1732001) con fecha 4 de octubre de 2004. ISBN: 978-95-911-0281-3. Esta aprobación está condicionada a que la entidad mantenga el modelo efr de acuerdo con los documentos normativos que le resulten de aplicación, lo que será monitorizado por la entidad de auditoría-evaluación externa correspondiente.



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## e. Gestión social

Aquí algunos de los beneficios que disfrutan nuestros colaboradores:  
Celebraciones de cumpleaños





## e. Gestión social

Día de la mujer



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## e. Gestión social

Día de la secretaria



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## e. Gestión social

Reconocimientos a pensionados



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## e. Gestión social

### Clima organizacional

Analizamos cada dos años las condiciones laborales, las relaciones entre equipos de trabajo y líderes, y el sentido de pertenencia con la organización que caracteriza a nuestros colaboradores y que repercuten de manera directa en su desempeño y productividad.

Este análisis incluye aspectos como la manera en la que los grupos de trabajo se integran, los niveles de conflicto y los factores de motivación, entre otros. Nos ocupamos de conocer los elementos que inciden en los sentimientos y las emociones positivas de nuestros equipos, potenciándolos para lograr un mejor desempeño individual y colectivo y, de esta manera, el logro de los objetivos estratégicos de nuestra organización.

Durante el último año, desde la Dirección de Desarrollo Humano, se realizó acompañamiento a cada microclima en la puesta en práctica de las actividades particulares, que tienen como objetivo impulsar la mejora de dos o tres variables seleccionadas en compañía de cada líder, las cuales deben apalancar la mejora general del clima de cada grupo.





## e. Gestión social

### Seguridad y salud en el trabajo

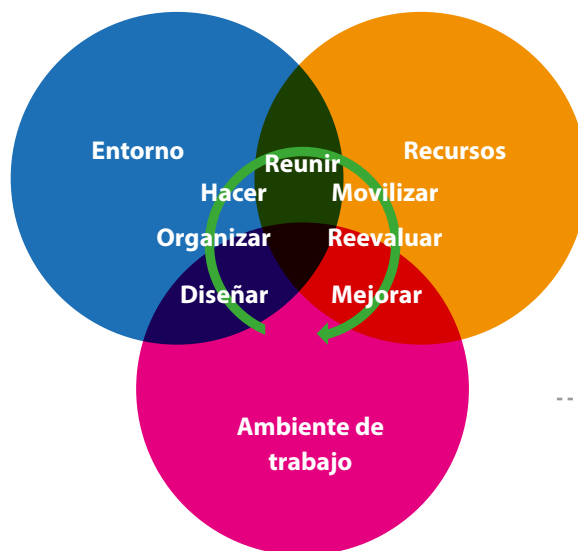
#### Enfoque de la SST en ICONTEC

La seguridad y salud en el trabajo tienen como principal objetivo la protección de los trabajadores respecto a las enfermedades laborales y de los accidentes del trabajo en las organizaciones. Sin embargo, según datos de la OIT más de dos millones de trabajadores mueren cada año por estas causas. Esta organización ha estimado que, en términos económicos, se pierde el 4 % del PIB anual mundial, como consecuencia de accidentes y enfermedades laborales(1).

ICONTEC es una organización que se preocupa por sus colaboradores pues considera que son parte fundamental del crecimiento y los resultados; es por esto que realiza una variada cantidad de actividades que apuntan al fortalecimiento continuo y la consecución de ambientes sanos y seguros de trabajo.

#### Enfoque entorno

En el año 2017, se desarrollaron actividades de promoción de la salud buscando que nuestros colaboradores fortalezcan sus hábitos de vida y trabajo seguro.



#### 1. Organización Internacional del Trabajo, OIT





## e. Gestión social

Programa	Principales acciones	Cobertura /personas	Inversión
Prevención de lesiones osteomusculares	Pausas activas. Inspecciones puesto a puesto	400	\$ 8'640.000
	Adecuación de puestos (cambio de sillas, adecuación de terminales biomecánicas).	196	<b>10'378.629</b>
Campañas de nutrición	Entrega de alimento saludable mes a mes en cada sede.	600	\$ 7'000.000
Jornadas de vacunación	Colaboradores beneficiados de la vacunación contra la influenza.	300	\$ 10'500.000
Mes de la salud	Jornadas de salud y bienestar con interacción de actividades de prevención de enfermedades y promoción de la salud.	340	\$ 5'200.000
Entrega de elementos de protección personal	Entrega y dotación de elementos de protección personal a todos los profesionales que por su actividad lo requieran.	186	55'000.000
Identificación de condiciones de salud	Exámenes médicos ocupacionales a los colaboradores.	334	56'359.000
Programa de medicina preventiva	Exámenes de ingreso y especiales para cargos con actividades catalogadas como de alto riesgo.	90	\$ 4'783.000
<b>Total</b>		<b>2152</b>	<b>\$ 85'801.629</b>



Algunos momentos



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



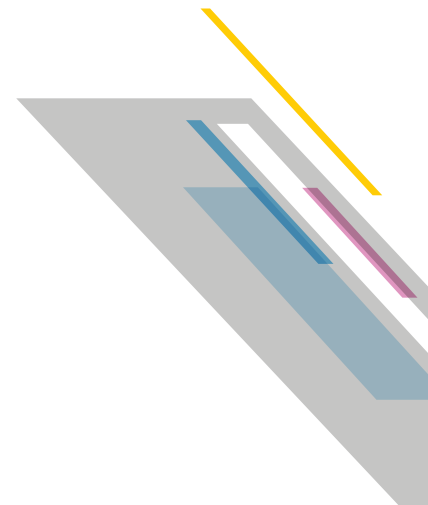


## e. Gestión social

### Enfoque entorno

En 2017, se desarrollaron actividades de identificación y control de riesgos enfocados a mantener entornos de trabajo sanos y seguros.

Programa	Principales acciones	Inversión en \$ horas o actividades
<b>Adecuaciones locativas</b>	Gestión y acompañamiento en la adecuación de oficinas en piso 1 de la sede principal. Reacomodación de personal de archivo Bogotá.	Más de 200 millones de pesos
<b>Gestión del riesgo</b>	Más de 120 adecuaciones de tipo locativo a nivel nacional para mejorar la seguridad dentro de las instalaciones y mitigar los riesgos.	
<b>Campañas de prevención accidentes</b>	Para mantener al tanto a nuestros colaboradores, estamos informando permanentemente la forma de prevenir lesiones y enfermedades.	Más de 12 campañas en el año
<b>Trabajos de alto riesgo</b>	En las sedes de Antioquia, Caribe y Oriente se adecuaron mecanismos de acceso seguro para que propios y contratistas realicen tareas de alto riesgo de forma segura.	Más de 60 millones de pesos
<b>Cooperación contratistas</b>	Capacitación a contratistas para lograr incluirlos dentro del SG SST.	32 horas de capacitación





## e. Gestión social

### Factor ambiente

Brigadas

Preparación emergencias: en busca de un ambiente seguro, fortalecemos las capacitaciones y el grupo de brigadistas en cada regional.

Actividad	Participación por regional					Horas hombre de capacitación				
	Bogotá	Occidente	Antioquia	Oriente	Caribe	Bogotá	Occidente	Antioquia	Oriente	Caribe
Capacitación primeros auxilios	9	8	6	5	9	18	16	12	10	18
Evacuación	5	8	5	5	9	10	16	10	10	18
Rescate	7	8	7	5	9	14	16	14	10	18
Extinción de incendios	4	8	5	5	9	8	16	10	10	18
Realización de simulacros	195	27	56	33	15	390	54	112	66	30



Algunos momentos

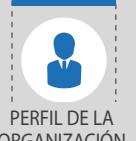
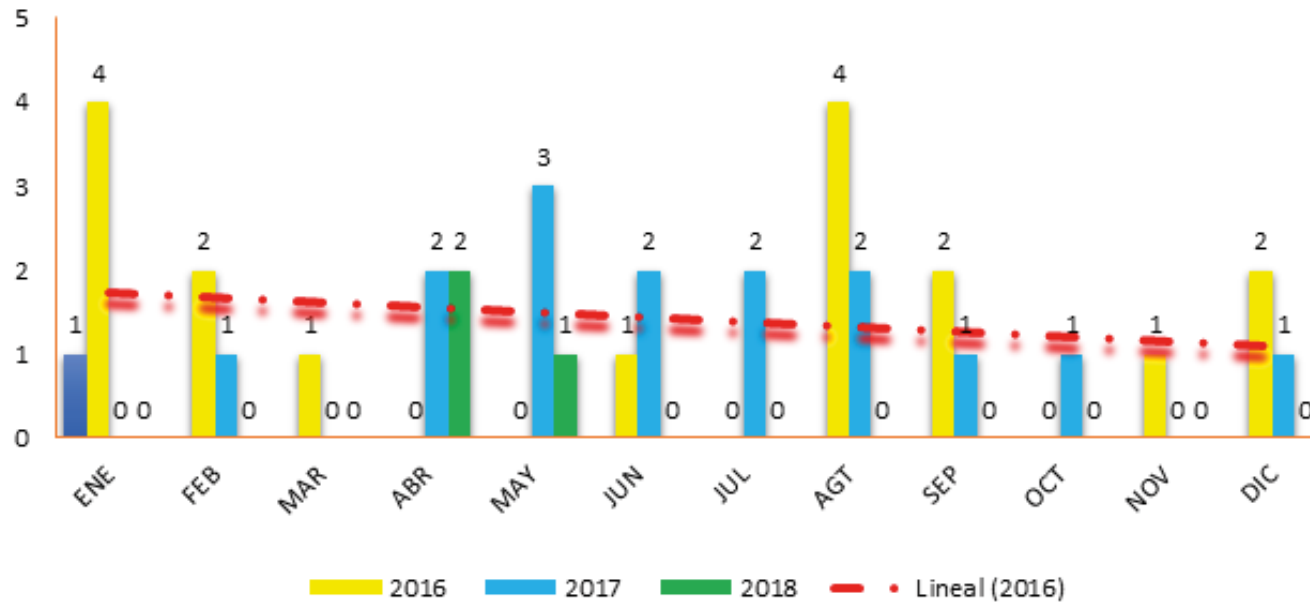




## e. Gestión social

### Gestión de la accidentalidad

Durante 2017 y lo transcurrido de 2018 se han desarrollado diferentes actividades de intervención en la accidentalidad, lo cual deja como resultado una tasa de accidentalidad de 0,6 % la cual es muy favorable y apunta al bienestar de los colaboradores.



# CAPÍTULO 4

## Resumen de Indicadores



económico



social



ambiental



INTRODUCCIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



RESPUESTA ICONTEC



NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD



RESUMEN DE INDICADORES



## Indice de contenidos GRI

TEMAS GENERALES			
	INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME	PÁGINA
<u>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</u>			
102-1	Nombre de la organización.	Perfil de la Organización	19
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Perfil de la Organización	19-22
102-3	Ubicación de la sede.	Perfil de la Organización	19
102-4	Ubicación de las operaciones.	Perfil de la Organización	19-22
102-5	Propiedad y forma jurídica.	Perfil de la Organización	19
102-6	Mercados servidos.	Perfil de la Organización	19-22; 35-89
102-7	Tamaño de la organización.	Perfil de la Organización	19
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Perfil de la Organización	19
102-9	Cadena de suministro.	Cadena de suministro	97
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	Cadena de suministro	97
102-11	Principio o enfoque de precaución.	Introducción	6
102-12	Iniciativas externas.	Respuesta ICONTEC	39
102-13	Afiliación a asociaciones.	Carta del Director	3;39
<u>ESTRATEGIA</u>			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Perfil de la Organización	25-33
<u>ÉTICA E INTEGRIDAD</u>			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Perfil de la Organización	24
<u>GOBERNANZA</u>			
102-18	Estructura de gobernanza.	Perfil de la Organización	25-33





## Indice de contenidos GRI

RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS			
	INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME	PÁGINA
102-40	Lista de grupos de interés.	Materialidad ICONTEC	9-11; 94-96
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Materialidad ICONTEC	94-96
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Materialidad ICONTEC	92 y 93
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Materialidad ICONTEC	94-96
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Materialidad ICONTEC	91
<b>PRÁCTICAS PARA EL INFORME</b>			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Gestión Económica	103
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Introducción	6-8
102-47	Lista de temas materiales	Materialidad ICONTEC	94-96
102-48	Reexpresión de la información	Introducción	8
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Introducción	8
102-50	Periodo objeto del informe	Introducción	6,8
102-51	Fecha del último informe	Introducción	8
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Introducción	8
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Resumen de Indicadores	135
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Introducción	6
102-55	Índice de contenidos GRI		
102-56	Verificación externa	Introducción	8
<b>TEMAS ESPECÍFICOS</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Gestión Económica	103





## Indice de contenidos GRI

<u>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</u>			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de suministro	97
<u>ANTICORRUPCIÓN</u>			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Carta del Director	6
<u>DESEMPEÑO AMBIENTAL</u>			
ENERGÍA			
302-4	Reducción del consumo energético	Gestión Ambiental	107
AGUA			
303-3	Extracción de agua por fuente.	Gestión Ambiental	107
<u>DESEMPEÑO SOCIAL</u>			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Gestión Social	112
<u>Salud y seguridad en el trabajo</u>			
401-2	Beneficios para los empleados.	Gestión Social	113-126
401-3	Permisos.	Gestión Social	113-126
403-1	Representación de los trabajadores en comités.	Gestión Social	127
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes.	Gestión Social	131
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Gestión Social	113-126
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores	Gestión Social	113-126
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Gestión Social	113-126
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gestión Social	110-111





## 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





## Datos de contacto

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

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

⇒ [aalba@icontec.org](mailto:aalba@icontec.org)



*O si prefiere dirigirse a nosotros por correo postal:  
Oficina de Mercadeo  
ICONTEC, Calle 97  
Carrera 13 No 97 - 57 / 75*