



# Informe de Gestión y Sostenibilidad 2019- 2020

[Introducción](#) | [Capítulo 1. Perfil de la organización](#) | [Capítulo 2. Gestión ICONTEC](#) | [Capítulo 3. Nuestra Gestión en Sostenibilidad](#) | [Capítulo 4. Resumen de indicadores](#)

## INTRODUCCIÓN



## I. CARTA DEL DIRECTOR

*Por: Roberto Enrique Montoya Villa, Director Ejecutivo ICONTEC*

### ICONTEC, huella de confianza

En el marco de nuestras políticas de gobierno corporativo y de una cultura de transparencia y rendición de cuentas, a continuación, presentamos el reporte de sostenibilidad de ICONTEC que resume los resultados, logros y avances alcanzados en el periodo de junio 2019 a junio 2020, ratificando de esta manera el compromiso institucional con los principios de Pacto Global de Naciones Unidas.

Con certeza, este ha sido un periodo caracterizado por cambios profundos a nivel mundial, que han generado desafíos y oportunidades para las organizaciones, los gobiernos y la sociedad en general. En este contexto, los mejores instrumentos que tiene ICONTEC para contribuir a la sostenibilidad empresarial en los ámbitos económico, socioambiental y de gobierno corporativo, son sus propios servicios y capacidades técnicas, los cuales claramente impactan la productividad que tanto necesita Colombia y la región latinoamericana.

Durante el 2019, uno de los cambios más relevantes e innovadores de nuestra entidad fue el lanzamiento de la nueva estrategia de marca, fruto de un trabajo colectivo de cerca de tres años que concibió la renovación de su identidad visual, en particular del logo, como una apuesta al futuro, mostrando una organización más actual y moderna con una oferta integral de servicios que generan calidad, competitividad y confianza. Y también, como un reconocimiento al pasado, resaltando una trayectoria de 57 años que nos hace un referente de calidad en Colombia y Latinoamérica.

Este cambio tiene un significado muy especial para ICONTEC, ya que representa el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores orientado a dejar una huella firme, profunda e indeleble en cada una de sus acciones, una huella de confianza, como dice el nuevo lema.

Ahora bien, nuestra evolución está sustentada en planes estratégicos y acciones que nos han permitido, entre otros logros, fortalecer e innovar el sistema integrado de gestión, especializar los servicios por sectores de la economía, desarrollar un portafolio con una visión integral, acelerar la transformación digital e intensificar los programas de servicio al cliente. Teniendo en cuenta lo anterior, el balance en 2019 relativo al cumplimiento de los objetivos estratégicos es positivo, en especial por los resultados en materia de ingresos, los índices de satisfacción obtenidos de los diferentes grupos de interés en relación con nuestros servicios y la mayor



consolidación del posicionamiento internacional; en este último aspecto, vale la pena destacar la apertura de la nueva filial de ICONTEC en Ciudad de México, a finales de 2018. Sin embargo, tenemos aún varias tareas pendientes que suponen retos en los próximos años, asociados en particular a la mejora de los márgenes de rentabilidad tanto de los servicios como de las oficinas regionales y filiales. Esta meta es fundamental para apalancar los planes de crecimiento, la transformación digital y el cambio a una nueva sede de las oficinas de Bogotá.

Como Organismo Nacional de Normalización quisiera destacar que el 2019 se constituyó en un año muy favorable en cuanto al acercamiento y trabajo conjunto con el Gobierno en busca de robustecer el Subsistema Nacional de Calidad, dado su valor como instrumento esencial de competitividad. Es así como realizamos varios convenios con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, los cuales permitieron, entre otros aspectos, que hoy contemos con un inventario de Reglamentos Técnicos Colombianos. Así mismo, elaboramos un número importante de normas para el sector del acero, primordiales para consolidar la calidad de los respectivos productos, y acompañamos a Colombia Productiva en el proyecto del nuevo Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación, dirigido a reconocer e incentivar el esfuerzo y la excelencia empresarial de las pymes. Esta gestión estuvo a cargo de la unidad técnica de Cooperación y Proyectos Especiales.

En lo que respecta a las actividades de innovación, superamos la meta de venta de productos nuevos, fijada en 15 %, ya que logramos un 16,1 %. Este resultado nos pone muy cerca de la respectiva “mega” establecida al 2020. En cuanto a novedades en el portafolio de servicios subrayo dos hechos significativos que se concretaron en 2019, que tienen alcance internacional. El primero de ellos, es la obtención de la acreditación para ofrecer la certificación RSPO después de varios años de trabajo. Dicha certificación está relacionada con la evaluación de prácticas de sostenibilidad para la producción, el procesamiento y la distribución

del aceite de palma; y el segundo, se refiere al convenio suscrito con IQNet para que ICONTEC sea representante comercial y operador de servicios bajo la metodología SMETA, desarrollada por SEDEX, que se enfoca en examinar el desempeño de las organizaciones en temas asociados a derechos laborales, salud y seguridad, entorno y ética comercial.

Otra actividad relevante del 2019 fue el lanzamiento de la norma técnica de empresa en el campo de la autorregulación, primera en su género en el país, diseñada con los miembros de la Cámara de la Industria de Bebidas de la ANDI que incluye los acuerdos sobre cinco compromisos que se han impuesto de forma voluntaria, los cuales serán objeto de verificación por parte de ICONTEC: 1. Rotulado frontal con información clara; 2. Promoción de estilos de vida saludables; 3. Innovación del portafolio; 4. Publicidad responsable; y 5. No venta directa de bebidas en instituciones educativas de primaria.

Así mismo, y en línea con nuestra misión, en el 2019 desarrollamos múltiples eventos de divulgación, con alcance internacional, nacional o regional, dentro de los cuales señalo dos por su relevancia e impacto: el Foro de Desarrollo Sostenible “¿Cómo impulsar la sostenibilidad en las organizaciones? Herramientas de gestión, financiamiento y mercado”, en su segunda versión, realizado en Barranquilla con la asistencia de 228 personas, 26 conferencistas nacionales e internacionales; y el séptimo Foro Nacional de Acreditación en Salud “Hacia un enfoque integral de la humanización en los servicios de salud”, con más de 550 participantes y un programa académico muy variado que incluyó una exposición de enfoque lúdico y práctico sobre humanización del paciente.

No puedo terminar esta Carta, sin aludir al rol que ha jugado ICONTEC en medio de la crisis sanitaria y económica que vivimos en Colombia al igual que en el mundo entero por el COVID-19. Ciertamente todos los acontecimientos por impredecibles que sean

traen oportunidades, y la pandemia no ha sido la excepción. Como Organismo Nacional de Normalización, hemos tenido el privilegio y la oportunidad de apoyar al Gobierno Nacional en esta contingencia con la elaboración o adopción de más de cien documentos normativos asociados al control y mitigación del contagio por el virus y a la reactivación gradual y segura de las empresas tanto en Colombia como en los países donde tenemos presencia. Hemos puesto a disposición de toda la sociedad mediante acceso gratuito una gran variedad de estándares relativos a prácticas de bioseguridad, dispositivos médicos, ventiladores mecánicos, elementos de protección personal, fabricación de productos de limpieza y desinfección, continuidad del negocio y manejo de crisis, entre otros temas. Hoy nos sentimos más orgullosos y conscientes del valor de las normas técnicas como herramientas efectivas que no solo facilitan el comercio, sino también, la transferencia de conocimientos dirigidos a la protección de la salud y la vida de los ciudadanos.

En forma complementaria, hemos apoyado al Ministerio de Comercio Industria y Turismo y Colombia Productiva por medio de los expertos de ICONTEC que están a cargo de la operación de la “Línea de Confianza”, un servicio concebido para orientar a las organizaciones en la implementación de los protocolos de bioseguridad y facilitar el acceso a los diferentes programas del Gobierno que apoyan la reactivación. También hemos diseñado de forma acelerada programas de capacitación y servicios de validación y certificación voluntarios para asegurar operaciones bioseguras en las empresas; igualmente hemos transformado los servicios de educación para responder a las condiciones actuales adoptando metodologías de capacitación “online”. En el campo de la evaluación de la conformidad empezamos a ofrecer auditorías remotas con el soporte tecnológico correspondiente.

Todos estos resultados han sido posibles gracias al trabajo y compromiso irrestricto de los directivos y colaboradores de ICONTEC, en un contexto muy complejo e incierto que nos ha impuesto esta pandemia. Sin duda alguna, este periodo ha sacado

lo mejor de cada uno de nosotros, no solo como profesionales, sino también, como seres humanos. Para todo el equipo, mi sincera gratitud. También quiero agradecer a todas las instituciones, a nuestros clientes y muy especialmente a los afiliados que siguen confiando en nuestra organización como su proveedor y aliado para mejorar su competitividad. Cuenten con ICONTEC y con nuestro compromiso de ser una huella de confianza que apoya su sostenibilidad y el bienestar de la sociedad.

## II. ACERCA DEL INFORME

Con el propósito de mantener informadas a nuestras partes interesadas, en ICONTEC hemos elaborado este informe en donde se plasman los avances sociales, ambientales y económicos obtenidos durante el periodo de julio del 2019 a junio de 2020.

El Informe de Desarrollo Sostenible fue realizado con base en la metodología de los principios del Global Reporting Initiative (GRI), bajo el estándar G4, y busca ratificar nuestro compromiso con los principios de pacto global de Naciones Unidas.

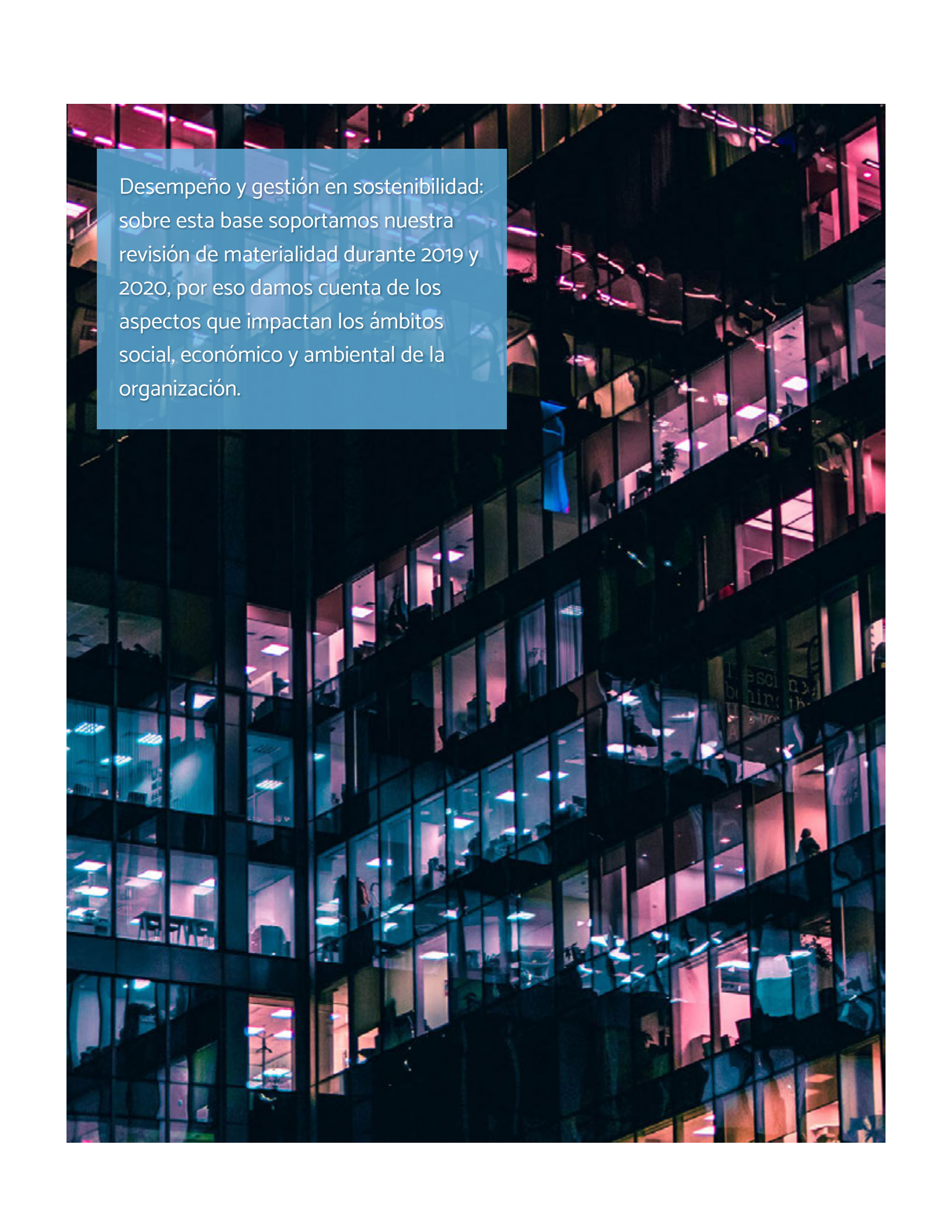
ICONTEC es una entidad orientada al servicio al cliente, que genera los productos y la innovación necesarios para atender un mercado cambiante. Nos basamos en la imparcialidad, la capacidad y la calidad técnica, y la orientación internacional para la generación de conocimiento. Nuestra labor es esencial para la competitividad de las empresas y las organizaciones del país, y en este contexto hemos definido la materialidad a través del conocimiento del marco de responsabilidad social y del diálogo con nuestras partes interesadas, de manera que, mediante la prestación de servicios y la generación de productos logremos promover y alcanzar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

## EN CUANTO AL CONTENIDO

Participación de los grupos de interés:  
para ICONTEC, la comunicación  
permanente con estos es fundamental  
para el logro de nuestros objetivos;  
este informe se genera con el fin de  
darles a conocer los resultados y  
aumentar nuestro grado de  
relacionamiento con ellos.







Desempeño y gestión en sostenibilidad:  
sobre esta base soportamos nuestra  
revisión de materialidad durante 2019 y  
2020, por eso damos cuenta de los  
aspectos que impactan los ámbitos  
social, económico y ambiental de la  
organización.

# III. GRUPOS DE INTERÉS

Para ICONTEC, la comunicación permanente con nuestros grupos de interés es fundamental para el logro de nuestros objetivos. Hemos establecido diferentes métodos para cada uno, los cuales se han consolidado con los años. Las partes interesadas se han priorizado, y a continuación presentamos la forma como lo hacemos con ellos de manera fluida y particular:



## 1. Colaboradores

Son todos los colaboradores de ICONTEC que tienen contratación directa.

Conocemos su percepción a través de la encuesta de clima laboral, realizada cada dos años y de la evaluación anual de riesgo psicosocial 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 la reunión mensual de cada líder con su equipo de trabajo, a través de los grupos primarios.



## 2. Órganos de gobierno corporativo

Son las entidades formalmente constituidas que representan los poderes dentro de la organización (afiliados, Consejo Directivo, Alta Dirección) y aplican un conjunto de principios y normas que regulan su integración y su funcionamiento. Por su relevancia, los afiliados están identificados como una parte interesada independiente.

Conocemos su percepción a través de los diferentes consejos y comisiones, entre ellos el Consejo Directivo, la Comisión de finanzas y la Comisión de Finanzas, Auditoría y Riesgos (FAR).





### 3. Clientes

Son los titulares de todos los contratos de los servicios que preste ICONTEC en el portafolio vigente. Adicionalmente, se incluyen las empresas participantes en el proceso de normalización.

Nos relacionamos a través de diferentes canales y medios de comunicación en la prestación de nuestros servicios, y a través del servicio al cliente, foros y estudios de



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



#### **4. Afiliados**

Son todas las empresas que, habiendo sido presentadas al Consejo Directivo, han sido aprobadas para ser afiliadas a ICONTEC y mantienen vigente su estatus por renovación anual de esta condición.

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, por medio de reuniones periódicas, colectivas y personalizadas.



## 5. Gobierno

Se orienta principalmente al Gobierno colombiano, el cual es representado a través de cinco ministerios en el Consejo Directivo; adicionalmente, se tienen en consideración los gobiernos locales en las regiones y países en los cuales ICONTEC ofrece los servicios.



Pertenecemos al Comité Intersectorial de Calidad



**6. Pertenecemos al Comité Intersectorial de Calidad**

Son las entidades que avalan la idoneidad técnica de  
ICONTEC para la prestación de los servicios de evaluación de  
la conformidad y laboratorios.

Nos comunicamos a través de nuestra página web. Tenemos interacción continua con los acreditadores de manera presencial. Además, mediante una relación comercial, la participación en licitaciones y los escenarios comunes asociados.



## 7. Gremios y asociaciones

Son las organizaciones que reúnen empresas, bien sea dedicadas a las actividades misionales de ICONTEC o de sectores específicos en los cuales tengamos un interés particular.

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

# IV. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

En ICONTEC, el direccionamiento estratégico se orienta a través de la misión, la visión, los principios y las políticas corporativas, las cuales a su vez se concretan en la mega, los objetivos, las metas y los planes estratégicos que definimos con visión a largo plazo.

El horizonte de tiempo del marco estratégico vigente comprende el periodo 2016-2020, y ha sido periódicamente validado para asegurar su pertinencia frente al contexto cambiante que determina riesgos y oportunidades para nuestra organización.



En específico, durante el 2019 los objetivos, las metas y los planes estratégicos han sido definidos como parte de un proceso de prospección para llegar a nuestra mega 2020 tal como se ilustra a continuación:



INDICADOR	A. SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO (CE) B. PQR C. CALIFICACIÓN POSVENTA	PRESUPUESTO INGRESOS FILIALES (US\$)	% INGRESOS PRODUCTOS NUEVOS SOBRE INGRESOS TOTALES	CLIMA LABORAL MÍNIMO	PRESUPUESTO INGRESOS NACIONAL (COP MM)
META	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ CE: 4,2</li> <li>○ PQR: 8 días</li> <li>○ Posventa: 4,3</li> </ul>	US\$ 4'828.900	15 %	Bianual (aplica 2020)	\$ 69.374
RESULTADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ CE: 4,22</li> <li>○ PQR: 7,8 días</li> <li>○ Posventa: 4,5</li> </ul>	US\$ 4'650.538	16,1 %	Bianual (aplica 2020)	\$ 66.392

INDICADOR	* MEDICIÓN DE CLIENTE INTERNO MÍNIMO (CI) * ÍNDICE DE MEJORA LÍMITE MÁXIMO (IM)	% MIN PARTICIPACIÓN MERCADO SISTEMAS DE GESTIÓN POR REGIÓN	MARGEN EBITDA MÍNIMO	ÍNDICE DE ROTACIÓN MÁXIMO	POSICIONAMIENTO Y EFICACIA DIGITAL
META	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ CI: 4,00</li> <li>○ IM: 2</li> </ul>	Centroamérica: 52 % Suramérica: 20 %	7 %	8,20 %	Leads convertidos a venta 2 % Tráfico en página web: aumento del 10 %.
RESULTADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ CI: 4,00</li> <li>○ IM: 0,8</li> </ul>	Centroamérica: 73,32 % Suramérica: 20,45 %	5,13 %	7,70 %	Leads convertidos a venta 4 % Tráfico en página web: aumento del 43%.

Cada área y proceso lidera y apoya el desarrollo de uno o varios de los planes estratégicos que nos permiten alcanzar los objetivos y metas estratégicas que hacen posible la mega a 2020. Para 2019 se esperaba tener un avance global del 72 %. Al finalizar el año se alcanzó un 74 %, superando la meta establecida. A continuación, el listado de nuestros planes estratégicos y su avance durante el 2019.

OBJETIVO	PLAN ESTRATÉGICO	META A DIC/19	% AVANCE DIC/19
Posicionamiento internacional	Plan comercial y relacionamiento filiales	99 %	96 %
	Articulación operación internacional	88 %	100 % finalizado
	Relacionamiento internacional acreditación/homólogos	82 %	74 %
<b>SUBTOTAL</b>		<b>89 %</b>	<b>89 %</b>
Satisfacción de partes interesadas	Implementación Sigo	67 %	63 %
	Servicio al cliente	54 %	61 %
	Valor agregado servicios tradicionales	83 %	83 %
	Plan estratégico de tecnologías de la información PETI	92 %	58 %
<b>SUBTOTAL</b>		<b>74 %</b>	<b>66 %</b>
Competitividad	Modelo transformación cultural y visión integral portafolio	100 %	100 % finalizado
	Sectorización	71 %	58 %
	Alternativa infraestructura física sede calle 53	60 %	67 %
	Mercadeo estratégico	72 %	70 %
	Gestión licitaciones	100 %	85 %
	<b>SUBTOTAL</b>		<b>81 %</b>
Gestión integral talento humano	Optimización y potencialización recurso humano	60 %	60 %
	Profesionales prestación por servicios	65 %	65 %
	Cultura institucional	66 %	66 %
<b>SUBTOTAL</b>		<b>64 %</b>	<b>64 %</b>
Liderazgo mercado colombiano	Relacionamiento acreedores y entes de vigilancia y control Colombia	100 %	100 % finalizado
	Posicionamiento normalización colegios y universidades	64 %	84 %
	Política nacional desarrollo productivo y cultura de paz	45 %	40 %
	Relacionamiento entes regulación	78 %	78 %
<b>SUBTOTAL</b>		<b>72 %</b>	<b>75 %</b>

Durante el 2020 teníamos previsto continuar con el desarrollo de la planeación presentada antes; sin embargo, debido a la pandemia hemos realizado nuevas proyecciones, en especial relacionadas con los objetivos estratégicos de carácter financiero, lo que afecta la ejecución de varios de los planes estratégicos que veníamos desarrollando. Esto ha significado un análisis de acuerdo con criterios de disponibilidad de recursos, la urgencia y la pertinencia de los planes estratégicos para el momento de cambio que estamos viviendo, generándose en particular dos acciones para asegurar, en primer lugar, la salud y la seguridad de todos los colaboradores y partes interesadas, y en segundo término la continuidad de nuestra operación y la sostenibilidad institucional:

## 1) Conformación de un comité de crisis que está monitoreando permanentemente el entorno y los planes definidos para la toma oportuna de decisiones en los siguientes frentes:

1. Gestión de personal en bioseguridad, obligaciones legales y comunicaciones en tiempos de crisis.
2. Gestión de cumplimiento, monitoreo tributario y jurídico.
3. Gestión comercial, manejo de clientes, cartera y proyecciones de ingresos.
4. Gestión de proveedores.
5. Viabilidad de las operaciones y los servicios, incluyendo temas tecnológicos.

## 2) Adelanto del ejercicio de planeación estratégica 2021 a 2025, con el fin de generar planes estratégicos que consideren los impactos de la pandemia por servicio y sector con alcance 2020-2021, los cuales luego serán complementados con el alcance 2021-2025 en

el ejercicio marco de planeación estratégica. Estos planes de choque retoman en ciertos casos algunos de los 19 planes estratégicos para darles continuidad inmediata o un plazo mayor al inicialmente previsto.

Finalmente, durante el 2020 hemos venido trabajando en la construcción de nuestra planeación estratégica horizonte 2021-2025 para la cual se ha adelantado a la fecha un ejercicio de análisis de contexto interno y externo, bajo el liderazgo de las áreas de planeación e innovación y mercadeo. Igualmente, definimos que los planes estratégicos para esta nueva versión de la planeación se dividirán en tres niveles: organizacionales, por servicio y por sectores priorizados.

# **CAPÍTULO 1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**





## 1.1. ¿QUIÉNES SOMOS?

ICONTEC es una entidad sin ánimo de lucro, con reconocida trayectoria internacional, que tiene dentro de sus objetivos desarrollar herramientas que contribuyan a mejorar la productividad y la competitividad de las organizaciones, apoyando su sostenibilidad y generando confianza en la sociedad a través de la entrega de productos y servicios de calidad.

Nuestra sede principal está localizada en Bogotá D.C., y contamos con oficinas en las principales ciudades de Colombia, así como en varios países de Latinoamérica; en el primer caso, operamos a través de regionales, y en el segundo mediante empresas subordinadas. Así mismo, contamos con representaciones comerciales en otras naciones de América Latina.

En ICONTEC trabajamos en el desarrollo, la promoción y la adopción de normas técnicas, así como en un portafolio de productos y servicios que apoye la transformación de las organizaciones, para que la calidad sea el eje de su cultura.

Para ICONTEC, alcanzar la sostenibilidad organizacional es sinónimo de calidad, entendida en un sentido amplio, con una perspectiva integral, pues se relaciona no solo con sus productos y servicios, sino también con la forma transparente y honesta de hacer los negocios; además, hace referencia a los principios y valores que rigen la vinculación con sus distintos grupos de interés; al igual que su compromiso efectivo en la solución de la problemática socioambiental de su entorno.

En la actualidad prestamos los siguientes servicios:

- Normalización (en Colombia)
- Educación
- Evaluación de la conformidad:
  1. Certificación de sistemas de gestión
  2. Certificación de producto, procesos y servicios
  3. Inspección
  4. Validación y verificación
  5. Acreditación en salud
- Cooperación y proyectos especiales
- Laboratorios
- Consulta y venta de normas y publicaciones

Como Organismo Nacional de Normalización de Colombia, somos miembros activos de las más importantes entidades

internacionales y regionales de normalización, lo que nos permite participar en la definición y el desarrollo de normas internacionales y regionales, para estar a la vanguardia en información y tecnología; y como Organismo de Evaluación de la Conformidad pertenecemos a IQNet, red global de los principales organismos de certificación, con socios que abarcan cientos de oficinas y filiales en todo el mundo, lo que nos permite estar a la vanguardia en la tecnología de certificación y ofrecer a nuestros clientes un amplio soporte en más de 150 países.

## Nuestra misión

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

## 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 del ser humano, la gestión del conocimiento y la responsabilidad social.

## Nuestros principios corporativos

- Ética
- Integridad
- Valores institucionales
- Servicio

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



## 1.2 . GOBIERNO CORPORATIVO

En ICONTEC contamos con un gobierno corporativo fundamentado en los estatutos que dieron origen a la organización. Sus acciones se derivan del Código de Buen Gobierno Corporativo, documento inicialmente aprobado en diciembre de 2011 y actualizado en agosto del 2019, el cual 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 forman parte del resultado de una reflexión que se llevó a cabo durante años y que es validada en cada ejercicio de planeación estratégica corporativa.

Se integran a este cuerpo normativo las políticas, los criterios y las disposiciones derivadas de los procesos de autorregulación corporativa, que permitan la evolución constante y el desarrollo sostenible de ICONTEC y sus empresas subordinadas, entre ellos el Código de Buenas Prácticas de Normalización de la Organización Mundial del Comercio –OMC–, las normas internacionales de acreditación aplicables a los servicios prestados y los modelos de sistemas de gestión integrados en el esquema corporativo establecido.

Se adoptan de forma vinculante las disposiciones relacionadas con el desarrollo e implementación de la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, de acuerdo con los lineamientos de EFR (Empresa Familiarmente Responsable) y Pacto Global como pilares fundamentales de la ejecución del objeto social.

Se debe garantizar a la sociedad en general y a las partes interesadas el respeto de sus intereses y el fiel acatamiento de los principios y valores enunciados en la Constitución Política de 1991 y en las demás disposiciones regulatorias que son aplicables a ICONTEC y sus empresas subordinadas. Para tal propósito, se

implementará un sistema de gestión de cumplimiento de acuerdo con las características particulares de ICONTEC.

## Asamblea General de Afiliados

La Asamblea General de Afiliados es el máximo órgano de administración. Las organizaciones afiliadas a ICONTEC cumplen una función determinante en el direccionamiento de la entidad, razón por la cual sus actuaciones y gestiones deben estar sometidas a las prerrogativas, los derechos, los deberes y las obligaciones establecidas en los estatutos y en el Manual de Buen Gobierno Corporativo.

## Consejo Directivo

El Consejo Directivo es el primer órgano de administración. En la jerarquía de los órganos de la entidad, el Consejo Directivo ocupa el segundo lugar después de la Asamblea General de Afiliados.

El Consejo Directivo actúa en función de los derechos de los afiliados, los empleados, los clientes y demás partes interesadas, y propende al crecimiento sostenible de la organización, al debido control a la gestión de los directivos y empleados, y a la ejecución eficaz del objeto social en el marco de su responsabilidad social y conforme a lo establecido en los estatutos y en el Manual de Buen Gobierno Corporativo.

## Miembros del Consejo Directivo

**Representantes principales del sector privado**

	<b>NOMBRES PRINCIPALES</b>	<b>EMPRESA</b>
1	Héctor Arango	INDUSTRIAS HACEB
2	Claudia Avendaño	FENALCO NACIONAL
3	Hernán Darío Betancur	LABORATORIOS BAXTER
4	Ana María Díaz Montoya	TERNIUM SIDERÚRGICA DE CALDAS
5	Paula Cardona	FENALCO
6	Guillermo Botero Oviedo	COMPAÑÍA NACIONAL DE CHOCOLATES
7	Esteban Córdoba	POSTOBÓN
8	Aquiles Mercado	PROMIGAS
9	Raúl Gamarra (Renunció)	FENALCO BOGOTÁ
10	Juan Carlos Galeano	UNIVERSIDAD DEL NORTE

## Representantes suplentes del sector privado



	SUPLENTES	EMPRESA
1	Karol A. García	FENALCO
2	Esteban Lizarazo Lizarazo	UCI PHARMA
3	Rodrigo Villa	COSERVICIOS
4	María Paula Riaño	FENALCO
5	Eleonora Mejía	FENALCO BOGOTÁ
6	Santiago Duran (Renuncio)	ANDI
7	Luis Felipe Torres	ANDI
8	Chemmy Antonio Cuadrado	TRANSELCA S.A. E.P. S
9	Jimena Arango	PROMIGAS
10	Elena Avendaño	FENALCO BOGOTÁ

## Representantes principales del sector público

	PRINCIPALES	DELEGADO
1	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT)	DELEGADO MINCIT
2	Ministerio de Agricultura	DELEGADO MINAGRICULTURA
3	Ministerio de Salud y Protección Social	DELEGADO MINSALUD
4	Ministerio de Minas y Energía	DELEGADO MINENERGÍA
5	Ministerio de Transporte	DELEGADO MINTRANSPORTE

## Representantes suplentes del sector público

	PRINCIPALES	DELEGADO
1	Superintendente de Sociedades	DELEGADO SUPERSOCIEDADES
2	Gerente General ICA	DELEGADO ICA
3	Director INVIMA	DELEGADO INVIMA
4	Director Instituto Colombiano del Petróleo - ICP	DELEGADO ICP
5	Director INVIAS	DELEGADO INVIAS



### **1.3. 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.

En la actualidad, el Comité Directivo está conformado por las siguientes personas:



## 1.4. COMITÉ EJECUTIVO

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

Representantes de las unidades técnicas





**DIRECTOR DE ACREDITACIÓN EN SALUD**  
Carlos Edgar Rodríguez



**GERENTE DE CERTIFICACIÓN**  
Ivan Ricardo Rojas



**GERENTE DE INSPECCIÓN**  
Francisco Álvarez



**GERENTE DE EDUCACIÓN**  
Victoria Eugenia Manrique



**GERENTE DE LABORATORIOS**  
Víctor Gutiérrez



**GERENTE DE COOPERACIÓN Y PROYECTOS ESPECIALES**  
Andriann Betancourt



**SUBDIRECTOR DE NORMALIZACIÓN**  
Daniel Trillos

## Representantes de las áreas transversales y de soporte



**JEFE DE ABASTECIMIENTO**  
Johana Peralta



**JEFE JURÍDICO**  
Mauricio Mendoza



**JEFE DE MERCADERO Y COMUNICACIONES**  
Cristina Montenegro



**JEFE DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES**  
Francisco Guerrero

## Representantes del área comercial



**DIRECTORA REGIONAL  
ANTIOQUIA, CHOCO  
Y EJE CAFETERO**

Adriana Maria Aloriso



**DIRECTORA REGIONAL  
CENTRO Y SUR ORIENTE**

Claudia Pérez



**DIRECTOR REGIONAL  
SUR OCCIDENTE**

Juan Felipe Mora



**DIRECTORA REGIONAL  
ORIENTE**

Diana Milena Arango



**DIRECTOR REGIONAL  
CARIBE**

Simón Antonio Bolívar



**GERENTE COMERCIAL  
INTERNACIONAL**

Ricardo Jiménez

# CAPÍTULO 2. GESTIÓN ICONTEC



## 2.1. INNOVACIÓN EN ICONTEC

En ICONTEC contamos con un plan de innovación alineado con la planeación estratégica 2016-2020, que se basa en los siguientes ejes de acción, con los que está acoplado cada proyecto de innovación que se desarrolla:





INCURSIÓN EN  
NUEVOS NEGOCIOS



GENERACIÓN  
DE VALOR



ÉNFASIS EN  
SOSTENIBILIDAD



SECTORIZACIÓN Y VISIÓN  
INTEGRAL DEL PORTAFOLIO

En este marco se destacan los siguientes logros del 2019:

## Innovación de proceso

- Los dos proyectos bandera asociados a este ítem son de carácter estratégico. El primero de ellos es dirigido al fortalecimiento de nuestro sistema integrado de gestión Sigo. Este avanza permitiendo innovar y repensar toda nuestra operación. Para el 2019 se tenía previsto un desarrollo del 67 % y logramos el 63 %; es decir, alcanzamos un 94 % de la meta esperada.
- El segundo es el denominado Plan estratégico de tecnologías de la información -PETI-, para el cual en 2019 estimábamos un avance del 92 %, pero alcanzamos un 58 %, es decir un 63 % de la meta esperada. Los retrasos están asociados en especial a la validación de la pertinencia de las soluciones ofrecidas por los proveedores para las particularidades de la operación de ICONTEC.
- La función de vigilancia estratégica, que desarrolla el área de planeación e innovación para estar atentos a las oportunidades y riesgos del entorno, fue fortalecida con el apoyo de ONUDI, entidad que financió un proyecto mediante el cual se reestructuró, se focalizó y consolidó esta actividad,

ampliando su alcance y orientándola no solo a la planeación e innovación de ICONTEC, sino también hacia la estructuración del plan de normas, poniendo esta información al servicio de los comités de normalización. En este proceso confirmamos el potencial y la necesidad de desarrollar la vigilancia normativa como un servicio de valor agregado para nuestros afiliados y clientes.

- Hemos formulado un nuevo modelo pedagógico para el servicio de educación, que será implementado durante el 2020. De igual manera, se desarrolló un prototipo de la plataforma de herramientas pedagógicas que estará al servicio de nuestros docentes.
- Finalizamos con la caracterización del nuevo proceso y modelo de gestión de conocimiento de ICONTEC. A partir de este iniciamos la construcción de mapas por proceso, que permite identificar y caracterizar el conocimiento clave que será gestionado luego dentro del modelo definido para la organización.

## Innovación de producto

Estos fueron nuestros lanzamientos de productos durante el 2019:

### **Cooperación:**

- Asistencia para análisis de partes interesadas y su materialidad
- Coaching gerencial para el éxito sostenido

### **Laboratorio:**

- Acreditación magnitud de humedad

### **Verificación y validación:**

- Evaluación de compras sostenibles GTC ISO 20400
- Verificación de la huella de agua (ISO 14046) o huella hídrica

### **Certificación:**

- Certificación Continuidad de negocio ISO 22301:2012
- Certificación Sistema de gestión de calidad para organismos electorales ISO 54001
- Certificación Sistemas de gestión para empresas de seguridad privada ISO 18788
- Certificación Sistemas de gestión antisoborno ISO 37001
- Certificación Calidad turística NTS AV 009
- Certificación de sostenibilidad para el cultivo e industria de la palma de aceite - RSPO

### **Educación:**

- Diplomatura Acreditación en salud para hospitales universitarios.
- Curso Fundamentos sistemas de gestión para organizaciones del sector educativo ISO 21001.
- Curso de Sistemas de gestión del conocimiento.
- Curso de Formación de auditores internos sistemas de gestión Basura Cero.
- Curso de Formación auditores internos para sistemas de gestión anticorrupción ISO 37001.
- Curso Fundamentos operadores de seguridad privada ISO 18788.
- Programas de formación del modelo integrado de planeación y gestión del sector público MIPG versión 2.

Para finalizar, en el 2019 logramos ventas por productos nuevos del 16,1 % de los ingresos totales,



y diseñamos 18 productos nuevos, superando la meta prevista de 15 %.

Durante el 2020, la innovación en ICONTEC se ha volcado a la generación de servicios que apoyen a las organizaciones en la construcción de operaciones bioseguras, dando lugar a servicios en los siguientes frentes:

1. Validación y verificación de protocolos de bioseguridad.
2. Certificación con el sello de bioseguridad de ICONTEC.
3. Certificación sello Check in Certificado.
4. Servicios de formación y capacitación en la implementación de los protocolos de bioseguridad, para fortalecer la gestión con el fin de asegurar la continuidad del negocio.





## 2.2. COOPERACIÓN

En 2019, la Unidad Técnica de Cooperación y Proyectos Especiales diseñó y ejecutó para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo el Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación, el cual es otorgado por la Presidencia de la República, y que se constituye como un reconocimiento e incentivo al esfuerzo y la excelencia empresarial para las pequeñas y medianas empresas a través del cumplimiento de estándares de calidad y certificación de sus productos. Así se promueve el uso de los servicios del Subsistema Nacional de Calidad –SICAL–, mediante la superación de barreras de acceso a nuevos mercados internacionales que promocionan cadenas globales de valor en las regiones para exportar.

También continuamos con la ejecución del proyecto con Colombia Productiva para el fortalecimiento de empresas en el eje de calidad, mediante el cual transferimos el conocimiento a las mipymes participantes del Programa Colombia Productiva en diferentes regiones del país en las que el programa hizo presencia.

Abordamos diferentes proyectos relacionados con nuestra línea de Desarrollo Sostenible, entre los que podemos resaltar el avance en metodologías para la validación y verificación de proyectos de eficiencia energética para hornos industriales, biogás, bombas de riego eficiente y cambio de flotas vehiculares de mototaxis a gasolina por unidades eléctricas en Nicaragua y Perú; esto como complemento a las metodologías ya diseñadas con anterioridad para Colombia. En esta misma línea, trabajamos con diferentes organizaciones a nivel nacional para acompañar el inventario y la preparación de sus informes de emisiones de gases efecto invernadero y tener su huella de carbono lista para verificación posterior. Finalmente, en este aspecto acompañamos a varias organizaciones en la preparación y la presentación de sus informes de sostenibilidad.

En 2020 estamos trabajando en dos proyectos de impacto para los empresarios del país en el marco de la emergencia por la COVID-19. Hemos firmado dos convenios con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de Colombia Productiva: uno para la operación técnica y operativa de un *contact center* que brinda información en todos los temas relacionados con los protocolos de bioseguridad para su reactivación económica, y otro con alcance de 480 empresas a nivel nacional, con el objeto de apoyar al sector empresarial en el proceso de reactivación económica mediante la asistencia técnica en los protocolos de bioseguridad y en temas de continuidad del negocio.



## 2.3. NORMALIZACIÓN

Para 2019, la Dirección de Normalización continuó con su esfuerzo en la mejora de la eficiencia de este proceso, mediante el ajuste en su estructura, la redistribución de funciones del personal operativo y la creación de líderes sectoriales, buscando cada vez una mayor especialización y un trabajo enfocado en las necesidades de cada sector. Así mismo, consolidamos el programa de desarrollo de los gestores mediante el fortalecimiento de nuevas competencias definidas para responder al cambio del entorno. También hemos mantenido el esfuerzo de adopción de documentos internacionales y la reducción de los tiempos de elaboración mediante el control de las diferentes etapas del proceso, presentando mejoras frente a los resultados de años previos.

TIPO DE ADOCIÓN	NÚMERO DE DOCUMENTOS	PORCENTAJE
Adopciones idénticas	70	19%
Adopciones Modificadas	232	64%
Otras fuentes de información	61	17%

CIFRAS DE JULIO 2019 - JUNIO 2020

Con el fin de dar una mayor respuesta a las necesidades internas y externas, dimos inicio al proyecto para el desarrollo de la nueva plataforma tecnológica de normalización, la cual brindará mayor agilidad, flexibilidad y transparencia en el control y la gestión interna, y permitirá una mayor claridad e inclusión de las partes interesadas y la sociedad en general en el proceso de normalización.

Y acorde con el propósito de lograr que cada vez haya más inclusión de todos los estamentos de la sociedad en el proceso de normalización, continuamos con la aplicación de la nueva metodología para la definición y la aplicación de la estrategia nacional de normalización con base en los lineamientos definidos por la ISO, en la cual definimos el programa de normas para el periodo 2020-2021, con 668 temas, que fue puesto en consulta de las partes interesadas para su evaluación y presentación posterior en la Comisión Intersectorial de la Calidad.

En el marco del plan de relacionamiento, visitamos más de 80 entidades de primer orden con el objetivo de lograr el apoyo en la labor de normalización y el desarrollo de acciones conjuntas con el fin de fortalecer la implementación y la aplicación de las normas en los diferentes sectores de la economía.

Con el objetivo de lograr una mayor visualización del proceso de normalización, realizamos actividades de difusión que han incluido el desarrollo de acciones en las redes sociales, charlas y foros sobre las normas adoptadas y actualizadas en el periodo, así como la elaboración de una edición especial del periódico *ADN*, dirigida a los colegios, denominada “ADN tu parche”, de manera que niños y adolescentes puedan conocer los beneficios de la normalización con un lenguaje sencillo. Así mismo, para los universitarios se implementó la cátedra de infraestructura de la calidad con énfasis en normalización, la cual se empezó a dictar en varias universidades.

En el periodo terminamos la actualización de la norma NTC 2050, denominada el código eléctrico colombiano, siendo esta una de las de mayor difusión y aplicación en el ámbito nacional, para lo cual se han llevado a cabo charlas virtuales en las diferentes regiones del país en alianza con diversos gremios.



Fieles al propósito de aumentar la adopción de documentos internacionales, la participación en los procesos de normalización internacional sigue siendo nuestra prioridad en ICONTEC. Se destaca que somos miembro Participante (P) de 71 comités técnicos internacionales y Observador (O) en 109; mantenemos doce posiciones de liderazgo para el trabajo técnico de normalización internacional, participamos en nueve grupos estratégicos y somos miembro del Consejo Directivo de COPANT. En adición, asistimos en representación del país a 21 reuniones internacionales de trabajo técnico, estratégico, administrativo y de formación de capacidades. Resaltamos la realización en Colombia de las reuniones internacionales del comité técnico ISO TC 165, estructuras en madera, y del grupo de trabajo ISO TC 292 WG9 de gestión de crisis.

En publicaciones, sobresale el fortalecimiento de la plataforma ***e-collection***, a través de la cual cada grupo de interés o parte interesada puede acceder a la consulta de las normas de manera permanente en todos los dispositivos de su organización. Hoy se cuenta con más de cien plataformas activas, las cuales buscan promover una consulta ágil y oportuna de los documentos normativos. Además, seguimos innovando en la oferta de publicaciones, la cual fue fortalecida con el ingreso de ocho nuevos títulos relacionados con dispositivos médicos, seguridad y salud ocupacional, seguridad de la información, responsabilidad social, inocuidad alimentaria y desarrollo de competencias.

Y para lograr una mayor facilidad en el acceso a las normas, además de la plataforma de ***e-collection*** actualizamos la tienda virtual de ICONTEC. Con esta, todas nuestras normas y publicaciones pueden ser adquiridas con un solo clic. Una novedad muy interesante que hoy encontramos en ella son las publicaciones del sello editorial ICONTEC en formato virtual.

La **Tienda Virtual** se puede consultar en <https://tienda.icontec.org/>

En el segundo semestre de 2020 daremos continuidad al ajuste de la estructura de normalización, con la prueba piloto para los sectores eléctrico y químico, la especialización de funciones y el desarrollo de competencias para los gestores de proyectos de normalización.

Por último, continuaremos con el desarrollo y la implementación de la nueva herramienta tecnológica de normalización, así como el fortalecimiento de e-collection y la tienda virtual, de manera que permita una mayor agilidad en los procesos y mayor cercanía con nuestros clientes.

## ACCIONES EMPRENDIDAS CON RELACIÓN A LA PANDEMIA POR LA COVID 19

En ICONTEC hemos puesto a disposición del público más de 90 estándares con acceso gratuito para el manejo de la pandemia por la COVID-19. Es así como hemos incluido documentos normativos relacionados con dispositivos médicos; manejo de muestras y desarrollo de las pruebas; equipo de protección personal; guías sobre buenas prácticas de desinfección y materiales para tal fin; apoyo para el manejo de pacientes, como ventiladores mecánicos, camas eléctricas y ambulancias, entre otros. También normas para ayudar a las empresas a gestionar la crisis y la continuidad de su operación.

Como complemento, hemos adoptado más de 65 normas a través del mecanismo de emergencia y seguimos con otros documentos adicionales (cerca de 55), con el fin de continuar aportando a los diferentes sectores, el Gobierno y todos los grupos de interés, las normas que hoy son requeridas para enfrentar la pandemia.

En este punto se hace necesario destacar la importancia del apoyo a los diferentes sectores para crear normas que permitieran guiar la reconversión de procesos productivos, como es el caso de la adopción de normas para tapabocas de uso en ambientes diferentes al de salud, es decir para la ciudadanía en general. Estas han sido de amplia acogida por parte de empresarios del sector de confecciones, quienes han incursionado en una nueva línea de producción para dar respuesta a esta necesidad de protección requerida.

Igualmente, han incursionado en nuevas líneas de fabricación como las de ropa quirúrgica, gorros y polainas, todas sobre la base de los documentos normativos adoptados durante esta pandemia. Estas normas han sido acogidas por el Gobierno nacional en la “Guía con lineamientos mínimos para la fabricación de tapabocas de uso general no hospitalario en el marco de la emergencia sanitaria por enfermedad COVID-19”, del Ministerio de Salud y Protección Social, por la Gerencia de COVID y por el Invima.

Con el objetivo de apoyar las estrategias nacionales de salud pública y control de la pandemia, ratificamos documentos normativos relacionados con el proceso de diagnóstico de la enfermedad (toma de muestras para pacientes sospechosos de COVID-19) y el grupo de documentos normativos de soporte para los métodos de examen en los laboratorios de diagnóstico con tecnología molecular de última generación disponible en Colombia.

También se debe destacar la fortaleza en innovación e ingeniería en nuestro país, que permitió crear diferentes grupos regionales para el diseño y la fabricación de ventiladores mecánicos, los cuales también se han guiado por las normas adoptadas por ICONTEC para tal fin. Este esfuerzo de los grupos de investigación al cual se unen la academia, las autoridades locales y los industriales, permite no solo brindar ventiladores para los pacientes en nuestro país, sino que seguramente los llevará a poder exportar

sus equipos, tomando en cuenta que las normas adoptadas se basan en documentos internacionales.

También se han llevado a cabo más de 15 presentaciones virtuales, como foros, charlas y jornadas de Facebook Live, a través de las cuales se difunde y se da a conocer el contenido de las normas, para guiar a las empresas en su aplicación. La adopción de normas relacionadas con la continuidad del negocio, el manejo de las crisis y la resiliencia, seguramente cobrará hoy aún mayor importancia como apoyo a la gestión de las empresas, las cuales con decidido esfuerzo y empuje podrán salir adelante luego de esta crisis generada por la COVID-19.

Unido a todos estos logros, tenemos el desafío de lograr mejorar los resultados de nuestra organización, que definitivamente se han visto afectados por esta situación. Por esto, las actividades de normalización se continúan desarrollando a través de los comités técnicos y grupos de trabajo, los cuales en estos momentos se llevan a cabo de manera virtual, y se siguen desarrollando contratos que permiten apoyar a diferentes grupos de interés y entidades en la elaboración de documentos normativos requeridos para sus operaciones.

La virtualidad en las reuniones de normalización se venía combinando antes de la pandemia con encuentros en los cuales se podía también participar de manera presencial según la preferencia del participante. Por esta razón, el cambio a reuniones cien por ciento virtuales fue sencillo y con gran acogida por los expertos que participan en cada uno de los 172 comités que se tienen activos. Pero esto no solo se ha dado con nuestro proceso de normalización nacional, también se ha aplicado para las normas internacionales, y por esta razón ICONTEC, en representación de Colombia, ha podido también incrementar la participación en comités de este tipo.

Podemos afirmar que se ha logrado un aumento significativo en el número de participantes de cada uno de los comités nacionales e internacionales. Todo esto seguramente implicará que a partir de ahora nuestras actividades de normalización se mantendrán sobre esta base virtual, la cual definitivamente contribuye a la mayor participación de todos los grupos de interés en beneficio de las necesidades de los ciudadanos y de la sociedad en general.





## 2.4. LABORATORIOS

Durante el 2019 dimos continuidad al proyecto de ampliación de las acreditaciones ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), mediante el cual se pretende dar el marco de confianza en nuestras actividades de laboratorio dentro del entorno del SICAL en el país. Como resultado de estas actividades, en enero de 2020 obtuvimos el reconocimiento por parte del ente acreditador para la calibración de medidores de condiciones ambientales, en las magnitudes de temperatura (10 °C hasta 40 °C) y de humedad relativa (15 % hr hasta 70 % hr) en nuestras instalaciones fijas, siendo la primera vez en la historia de ICONTEC que conseguimos un alcance acreditado para los equipos mencionados, logro que fortalece nuestras capacidades para la atención de necesidades en servicios de calibración para nuestros afiliados y clientes en general.

Por otra parte, tuvimos la posibilidad de participar en programas internacionales de ensayos de aptitud para las magnitudes de humedad, presión, masa y temperatura, en los cuales organismos independientes se pronunciaron respecto a nuestro desempeño frente a los resultados de servicio emitidos. Recibimos, en todas nuestras participaciones, declaraciones satisfactorias en comparación con los laboratorios definidos como referencia, condición que nos permite señalar que los resultados presentados en nuestros servicios de calibración son reproducibles y confiables.

Si bien el volumen de intervenciones metrológicas presentó una disminución del 3,6 % frente al valor obtenido en 2018, el monto de los ingresos generados por estos servicios creció en un 22 % y el margen bruto de los mismos pasó de un 4 % a un 16 % en números redondos, lo que demuestra una mejora en la eficiencia de ejecución de los servicios de laboratorio en ICONTEC.



Para el 2020 esperamos concretar la transición a la versión 2017 de la norma ISO/IEC 17025, de forma que se cumplan las disposiciones nacionales e internacionales respecto a los tiempos de implementación de este documento, lo anterior en forma simultánea a la culminación del proyecto del sistema integrado de gestión organizacional (Sigo). De igual manera esperamos culminar los estudios y el análisis que permitan identificar los sectores y los alcances específicos para el montaje de un laboratorio de ensayos que soporte las actividades de certificación producto, propias de ICONTEC y a las partes interesadas en los alcances que se definan.

El primer trimestre del 2020 marcó para la Unidad Técnica de Laboratorios un mejoramiento general de sus indicadores, en particular la atención oportuna de servicios, que llegó a un 99,1 % de cumplimiento en promedio, así como una estacionalidad de ingresos presupuestados que se situó en el 119 %, convirtiéndose en la mayor de los últimos años.

Para el primer semestre de 2020 los impactos generados por la pandemia de la COVID-19 no fueron ajenos a los servicios de laboratorio, situaciones que dieron origen a cambios que nos permitieron atender los requerimientos de los sectores priorizados determinados por los gobiernos del orden nacional y local; por tanto, se han modificado nuestros estándares sanitarios y de bioseguridad, tanto en las instalaciones fijas propias como en las de nuestros clientes, enfocados en el refuerzo de los elementos de protección personal y las buenas prácticas sanitarias para el personal y los equipos propios y de los clientes, con el ánimo de retomar el impulso de los servicios para el segundo semestre.



## 2.5. EDUCACIÓN

En ICONTEC, a través del servicio de educación, ofrecemos en el mercado diferentes opciones de formación para empresas y personas naturales. Somos líderes en el mercado colombiano con programas de formación acordes con las necesidades del país y sus diferentes sectores económicos, posicionamiento que se ha adquirido durante varios años de formar en calidad y en sistemas de gestión que contribuyen al desarrollo, la eficiencia y la productividad.

Ofrecemos al mercado programas de formación en modalidades presencial, virtual, en línea y blended learning (encuentros sincrónicos y asincrónicos). Contamos con presencia en cinco regiones a nivel nacional en ciudades principales e intermedias en Occidente, Oriente, Centro y Suroriente, y Antioquia y Eje Cafetero. ICONTEC, dado su proyecto de internacionalización, también ofrece servicios de capacitación en ocho filiales en Latinoamérica en Ecuador, Perú, Centroamérica y recientemente en México.

Los programas de formación están basados por competencias, dirigidos a líderes de calidad y gestión organizacional en las empresas, auditores internos y externos, consultores y asesores en general y estudiantes de pregrado de últimos años y de posgrado.

Las metodologías de formación están centradas en la práctica, para implementar de manera efectiva sistemas de gestión de las organizaciones. Es así como nuestros consultores expertos cuentan con un perfil de auditores y docencia que, a través de diferentes elementos pedagógicos, enseñan la aplicación de las normas en el contexto empresarial de acuerdo con la naturaleza de cada organización, con ejemplos, talleres, simulaciones y ejercicios exclusivos diseñados para la tipología de organizaciones latinoamericanas bajo estándares normativos internacionales.



Desde hace varios años se han desarrollado programas en temas específicos de calidad, gestión ambiental, salud ocupacional y seguridad en el trabajo, sistemas integrados HSEQ, responsabilidad social, energía y cambio climático, seguridad de la información y TIC, salud, sector público, pymes y herramientas de soporte y otros sistemas de gestión. De forma continua tenemos programas nuevos acordes con los requerimientos del mercado, con las tendencias sectoriales, con las necesidades específicas para las empresas, a las que les desarrollamos diseños a la medida.

El servicio de educación está certificado desde 2001 en sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015, y en la actualidad cuenta con la certificación de IRAM –Instituto Argentino de Normalización y Certificación–, con un alcance en diseño, desarrollo y prestación de servicios de educación.

Algunas cifras en el servicio de educación

- Programas presenciales de formación: más de 350
- Programas virtuales: 17
- Docentes y tutores: 250
- Programas en convenio con universidades: 11 (especializaciones y maestría)

Trabajamos de la mano con el sector de educación superior a través de convenios con 13 universidades en Colombia en programas de especialización y maestría, y en Latinoamérica ya contamos con universidades como UNITEC de Honduras.

 Universidades en Convenio

REGIONAL	UNIVERSIDAD	NOMBRE DEL PROGRAMA
Convenio nacional	Universidad Santo Tomas	Especialización en dirección y gestión de la calidad, sedes, Bogotá y Tunja
Convenio nacional	Universidad Santo Tomas	Maestría en calidad y gestión integral, sedes Bogotá, Bucaramanga, Villavicencio y Medellín
Suroccidente	ICESI	Especialización de calidad para la competitividad
Suroccidente	Universidad de Nariño	Especialización en gerencia integral en sistemas de gestión de calidad
Suroccidente	Universidad del Cauca	Especialización en sistemas integrados de calidad
Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Universidad de Medellín	Especialización en gerencias de calidad
Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Universidad Católica de Oriente	Especialización en alta gerencia para sistemas integrados de gestión
Caribe	Universidad del Norte	Especialización gerencia de la calidad
Oriente	Universidad Industrial de Santander	Especialización en gerencia integral de la calidad
Oriente	Universidad Francisco de Paula Santander	Especialización en aseguramiento de calidad
Antioquia, Choco y Eje Cafetero	Universidad Pontificia Bolivariana	Especialización en gerencia de sostenibilidad

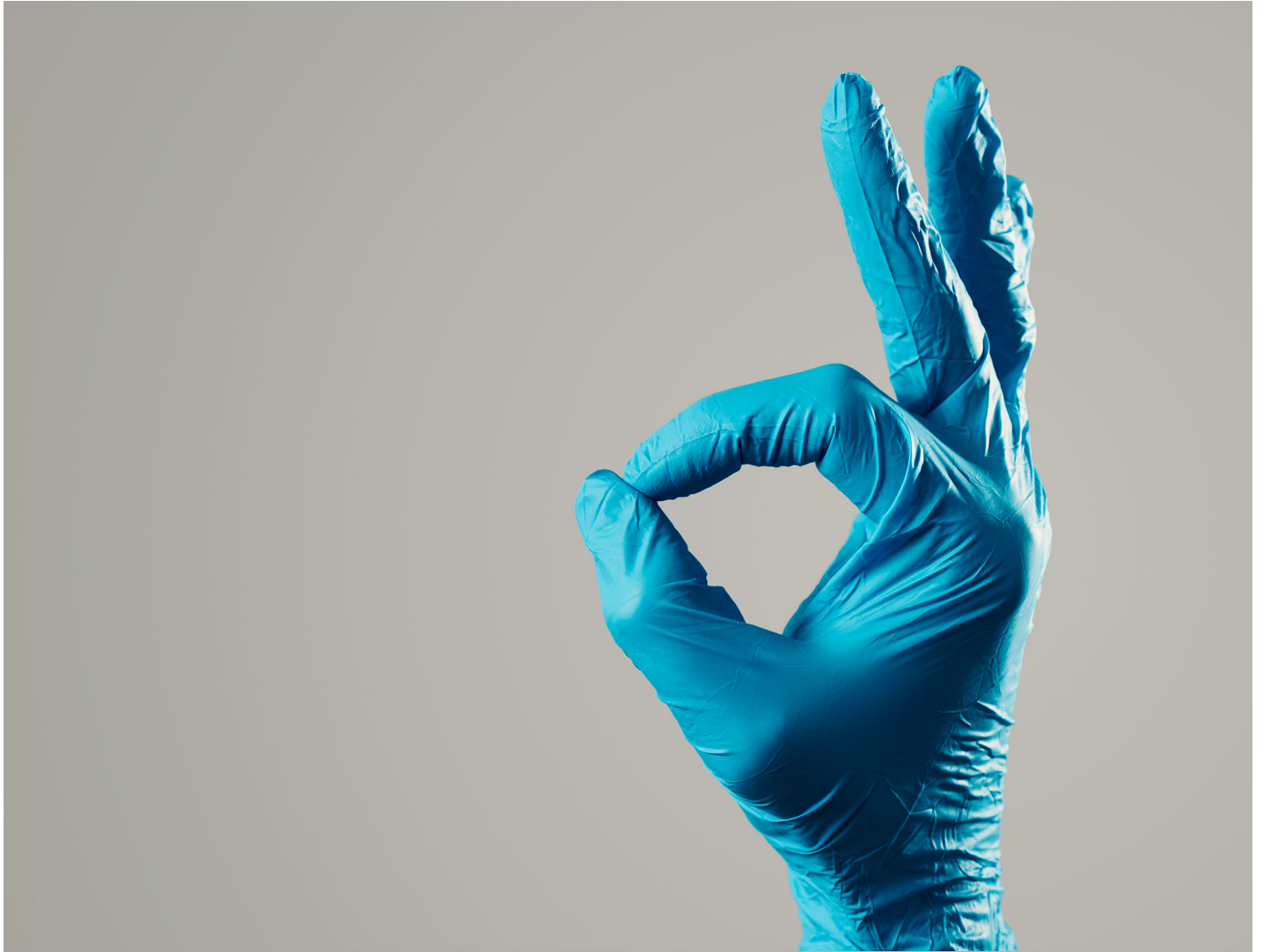
## Gestión 2019 y 2020

Durante este periodo, iniciamos en ICONTEC una transformación digital en la línea de educación, ofreciendo al mercado todo el portafolio tradicional presencial en modalidad online o en línea, conservando un proceso metodológico centrado en la implementación práctica de los diferentes sistemas de gestión. A través de clases mediadas por tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) realizamos videoconferencias con docentes expertos, en las que se implementan diferentes herramientas didácticas para el proceso de enseñanza-aprendizaje; el trabajo colaborativo y la experiencia de los alumnos son aprovechados para adelantar las sesiones de formación.

Todo el equipo técnico, académico, de operaciones y de tecnología ha trabajado continuamente durante este año para garantizar la conexión, la operación digital y los procesos académicos, y seguir ofreciendo un servicio con altos estándares de calidad.

## Cursos COVID-19

Damos respuesta a la pandemia con un portafolio exclusivo de cursos COVID-19, que incluye programas diseñados para apoyar a los sectores productivos en el conocimiento sobre bioseguridad, inocuidad alimentaria, implementación de protocolos y manejo de estándares de continuidad del negocio. Este está compuesto por 17 programas de formación y hemos capacitado a 6320 personas a junio de 2020.



## Bioseguridad

- Pautas de bioseguridad para personal médico durante la pandemia por COVID 19. *Duración: 16 horas*
- Cómo prevenir el contagio por COVID-19 en servicios domiciliarios. *Duración: 8 horas*
- Cómo prevenir el contagio por COVID-19 en personal de servicios hoteleros. *Duración: 8 horas*
- Cómo prevenir el contagio por COVID-19 en conductores. *Duración: 8 horas*

- Cómo prevenir el contagio por COVID-19 en servicios de vigilancia y seguridad. *Duración: 8 horas*
- Cómo prevenir el contagio por COVID-19 en trabajadores de tiendas y supermercados. *Duración: 8 horas*
- Bioseguridad en sitios de trabajo



## Continuidad del negocio

- Gestión de crisis. *Duración: 24 horas*
- Aplicación de herramientas de autoevaluación de estrategias, soluciones y planes de continuidad del negocio. *Duración: 16 horas*
- Definición de estrategias y soluciones de continuidad del negocio. *Duración: 24 horas*
- Ejercicios de continuidad del negocio. *Duración: 16 horas*
- Comunicaciones en crisis. *Duración: 12 horas*
- Estructuración de la sala de crisis (operaciones/toma de decisiones). *Duración: 24 horas*
- Comando de incidentes para atender respuesta a emergencias con base en la GTC ISO 22320: 2020. *Duración: 24 horas*
- Respuesta a las crisis y resiliencia organizacional. *Duración: 16 horas*





## Inocuidad alimentaria

- Buenas prácticas para mantener la inocuidad de los alimentos en la venta al detal en época de COVID-19. *Duración: 12 horas*
- Buenas prácticas para garantizar la inocuidad alimentaria en los servicios de alimentación en época de COVID-19. *Duración: 12 horas*

Durante el 2020, hemos atendido a diferentes entidades a nivel nacional, apoyando la reactivación productiva en las diferentes regiones del país, como Alcaldía de Barranquilla, Cámara de Comercio de Cartagena, Cámara de Comercio de Cúcuta, ARL Colmena, ARL Sura, Cablemóvil, Cámara de Comercio de Santa Marta, Confaguajira, entre otras, con las que hemos desarrollado convenios o programas de formación con enfoque en medidas de bioseguridad para la prevención del contagio de COVID-19.



## 2.6. INSPECCIÓN

Las actividades que se realizan bajo la unidad de inspección se encuentran en el marco de la evaluación de la conformidad. En el 2019, esta aumentó su participación en el mercado colombiano y en los países donde principalmente opera (Ecuador, Perú y México), consolidándose como un organismo de gran reconocimiento en diversos sectores industriales.

**En Inspección dividimos nuestro portafolio de servicios en las siguientes líneas:**

1. Servicios de inspección acreditados –SIA–, en los cuales llevamos a cabo 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. Estos servicios requieren estar avalados por los organismos de acreditación de los países en los que operamos, por lo cual damos cumplimiento a los requisitos de las normas ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17065 según corresponda, integrándonos a la cadena de valor de la industria, para ofrecer productos y servicios competitivos, en el marco de los requisitos técnicos que establezca la autoridad competente.

Nuestro portafolio de SIA en el mercado colombiano representa el 67 % de los ingresos de inspección, estos se encuentran acreditados con el ONAC y están clasificados en los siguientes tipos:

- Instalaciones para la cadena de suministro de gas licuado de petróleo.
- Estaciones de servicio que suministran gas natural vehicular y/o combustibles líquidos.

- Centros de enseñanza automovilística.
- Talleres que instalan gas natural vehicular.

Estos servicios presentaron al cierre del 2019 un crecimiento en facturación del 9 % con respecto al año anterior, representando el 37,4 % de los ingresos totales de Inspección en Colombia, con un total de 3739 certificados activos en SIA.

Con la certificación de vehículos convertidos a gas natural, logramos al cierre del 2019 un total de 90 405 inspecciones, equivalentes al 29,8 % de los ingresos totales de esta unidad y un crecimiento del 15,3 % con respecto al 2018. A junio de 2020 se han hecho 4476 inspecciones.

También a junio de 2020 se ha presentado un decrecimiento del 27,7 % en los ingresos de los servicios de inspección en Colombia, debido al impacto que han tenido las medidas de cierre temporales definidas por el Gobierno en el marco de la emergencia sanitaria. Esta situación ha mejorado con la reapertura de los diferentes sectores, llevando así a un incremento en la prestación de estos servicios.

Dando cumplimiento siempre a las disposiciones del Gobierno y las recomendaciones de los organismos de acreditación (IAF e ILAC) hemos realizado los análisis necesarios para dar continuidad a los servicios de inspección con el apoyo de herramientas tecnológicas y con el cumplimiento de los respectivos protocolos de seguridad, en procura de preservar la integridad y la salud.

En el panorama internacional, los SIA se desarrollan de la siguiente manera:

- En Ecuador, los servicios de inspección de buenas prácticas de manufactura en alimentos, ensayos de eficacia de plaguicidas



y productos afines de uso agrícola, y verificación de cantidad en surtidores para derivados líquidos de petróleo continúan con las acreditaciones ante el Servicio de Acreditación Ecuatoriano –SAE– bajo la norma ISO/IEC17020. En el 2019 se prestaron 156 inspecciones; a junio de 2020 se han llevado a cabo 60.

- En México, los servicios bajo el alcance de vehículos convertidos a GNCV (NOM 011) cuentan con la acreditación en la norma ISO/IEC 17020 con la Entidad Mexicana de la Acreditación –EMA–. De junio de 2019 a junio de 2020 se han realizado 4300 inspecciones.

2. Los servicios de inspección voluntarios –SIVOL– 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 respondan a condiciones establecidas en reglamentos técnicos o de acreditación para su realización.

#### **Los tipos de servicios voluntarios se dividen así:**

- 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 el 2019 estos servicios representaron el 17,5 % de los ingresos totales de Inspección; además, presentaron un crecimiento del 30,8 %.

- Inspección de calidad y cantidad en hidrocarburos (programa exclusivo para las estaciones de servicio Exxon Mobil, hoy Primax): en el 2019 se realizaron 1715 inspecciones a estaciones de servicio en Colombia, que representaron el 15,2 % de los



ingresos de inspección; a junio de 2020 se han realizado 326 inspecciones. Durante parte del periodo de confinamiento se aprovechó para dar cumplimiento a periodos vacacionales y jornadas de capacitación, y progresar en el trabajo administrativo requerido, de forma que se prevé un cumplimiento de la programación casi en su totalidad al finalizar el año.

Nuestros servicios de inspección voluntarios se han caracterizado por la confianza en los resultados presentados y los logros positivos en la satisfacción de las partes interesadas. Para el 2020 continuamos con el esfuerzo de todas las áreas involucradas con el fin de alcanzar el crecimiento proyectado. Adicionalmente, con la contingencia se han identificado oportunidades de crecer y de realizar de manera más eficiente la operación, intentando fortalecer nuestra presencia en sectores estratégicos en la economía de la región, así como visualizar opciones tecnológicas en el corto plazo que nos permitan adaptarnos a los requerimientos de la industria y la situación económica actual.



## 2.7. VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN

Para el 2019, la Unidad Técnica de Validación y Verificación presentó un crecimiento del 36 % en ventas respecto al año anterior, debido a que en el último trimestre del 2019 se presentó un incremento en la demanda de servicios de validación y verificación de proyectos de mitigación de gases efecto invernadero en el sector forestal, ocasionado por los plazos establecidos en la Resolución 1447 de 2018, relacionada con el registro de proyectos forestales antes del 31 de diciembre de 2019. Otros servicios que crecieron de forma importante son: verificación de inventario de gases efecto invernadero, verificación de informes GRI, sello ambiental colombiano, turismo sostenible, sello de sostenibilidad en alianza con ConTREEbute, carbono neutro y EFR.

Esta Unidad Técnica obtuvo un resultado positivo en el mantenimiento de la acreditación ante Naciones Unidas para la prestación de servicios de validación y verificación de proyectos bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio -MDL-, la cual fue renovada hasta el 2024. Si bien el servicio presentó un decrecimiento en ventas del 29 % con respecto al 2018, los servicios se mantienen en Colombia y en las filiales internacionales resaltando las operaciones en Brasil, México y Guatemala. Esta disminución obedece a que con el cambio de Protocolo de Kyoto a Acuerdo de París, el mercado de carbono se volcó a la ejecución de otros proyectos que ya no son registrados ante Naciones Unidas bajo el MDL.

Así mismo, obtuvimos la acreditación ante ONAC bajo la norma ISO 14065:2013 para la prestación de servicios de validación y verificación de proyectos de mitigación de gases efecto invernadero en el sector forestal, siendo el primer organismo de validación y verificación a nivel nacional en conseguirlo.

Para el servicio de RSPO del sector palmicultor, logramos la acreditación con el organismo internacional de acreditación ASI, con el alcance de servicios en el estándar de principios y criterios y cadena de suministro.

Por otra parte, se resaltan los servicios prestados tanto a entidades públicas como privadas, en especial aquellas dirigidas al turismo en las líneas de trabajo de sostenibilidad, identificando información asociada a riqueza ambiental y cultural de destinos turísticos nacionales y promoviendo la sostenibilidad frente a la conservación del medio ambiente y la cultura. También vale la pena mencionar el proceso que se ha venido adelantado para la primera certificación de sello ambiental colombiano para productos limpiadores bajo el referencial NTC 5131:2011 y la primera verificación de huella de agua bajo la norma NTC-ISO 14046:2017, servicios que se ejecutaron satisfactoriamente.

Durante el 2019 aunamos esfuerzos para ofrecer mejores alternativas a nuestros aliados y clientes en iniciativas voluntarias de sostenibilidad. Gestionamos y pusimos en marcha un acuerdo de representación con IQNet para la prestación de servicios de auditorías éticas bajo el modelo SMETA para el sistema SEDEX, y mantenemos nuestra acreditación para desarrollar auditorías al sistema de gestión de igualdad y equidad de género (Equipares) del Ministerio del Trabajo y el PNUD, donde tuvimos la oportunidad de otorgar el sello categoría plata a Esenttia (empresa del grupo Ecopetrol), por sus buenas prácticas en igualdad y equidad de género.

A la fecha hemos certificado 47 empresas en el modelo EFR, certificación internacional en conciliación y bienestar de la Fundación Más Familia, con un crecimiento importante a nivel multisectorial; nuestro sello de sostenibilidad se ha mantenido vigente como único producto que certifica las prácticas organizacionales multisectoriales en este campo a nivel nacional; la verificación de memorias de sostenibilidad, como mecanismo de

confiabilidad y aseguramiento para organizaciones que usan este instrumento de conversación y gestión con sus grupos de interés, ha adquirido más fuerza y se ha empezado a incorporar dentro de las buenas prácticas en las organizaciones como una herramienta de gestión y proyección estratégica; y finalmente, las organizaciones que han contratado nuestros servicios han manifestado interés, durante la elaboración de este informe, en los demás servicios de nuestro portafolio, como evaluaciones en responsabilidad social y compras sostenibles, con el objetivo de incorporarlos a sus actividades de relacionamiento y abastecimiento de forma responsable.

Así mismo, se trabajó en posicionar servicios relacionados entre sí como carbono neutro y huella de carbono, que permiten ayudar a las organizaciones a aportar al cumplimiento de las metas de reducción de emisiones organizacionales y de país.

A través de los servicios que prestamos en ICONTEC, aportamos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Milenio –ODS– y a que las organizaciones puedan lograr avances importantes en sostenibilidad, responsabilidad social y medio ambiente, dejando una huella de confianza en nuestros clientes.







## 2.8. CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS

En ICONTEC continuamos durante este periodo 2019-2020 en el proceso de ampliación de la oferta de servicios de la línea, manteniendo la coherencia con lo identificado desde hace algunos años en su potencial de crecimiento y desarrollo a nivel nacional y regional. Durante este tiempo se han continuado la reestructuración y la sectorización, que permitan una focalización en la oferta de valor que aumente la eficiencia y mejore el acompañamiento a las organizaciones objeto de nuestros servicios. Hemos tenido un crecimiento significativo de la participación de ICONTEC en el mercado regulado o reglamentario y mantenemos nuestro liderazgo en el mercado voluntario.

Fruto de nuestro trabajo, en 2019 creció el total de certificaciones en un 3 % con respecto a 2018; para el primer semestre de 2020 hemos logrado sostenerlo, a pesar del fuerte impacto generado por los efectos de la pandemia por COVID-19.

Los servicios que a diciembre de 2019, comparado con diciembre de 2018, tuvieron más crecimiento son:

- La certificación de sello con reglamento técnico (30 %)
- Certificación de servicios - trabajo en alturas (36 %)
- Certificación procesos (7 %)

En 2019 se mantuvo la acogida de la certificación de servicios - trabajo en alturas, con sus consecuentes retos técnicos. En este apartado mantenemos una participación del mercado superior al 80 %.

Venimos trabajando durante el último año en la revisión de nuestros procedimientos y reglamentos, que nos permita aumentar la competitividad al incorporar una mayor gama de opciones en las alternativas a ofrecer a los clientes para la prestación de nuestros servicios.

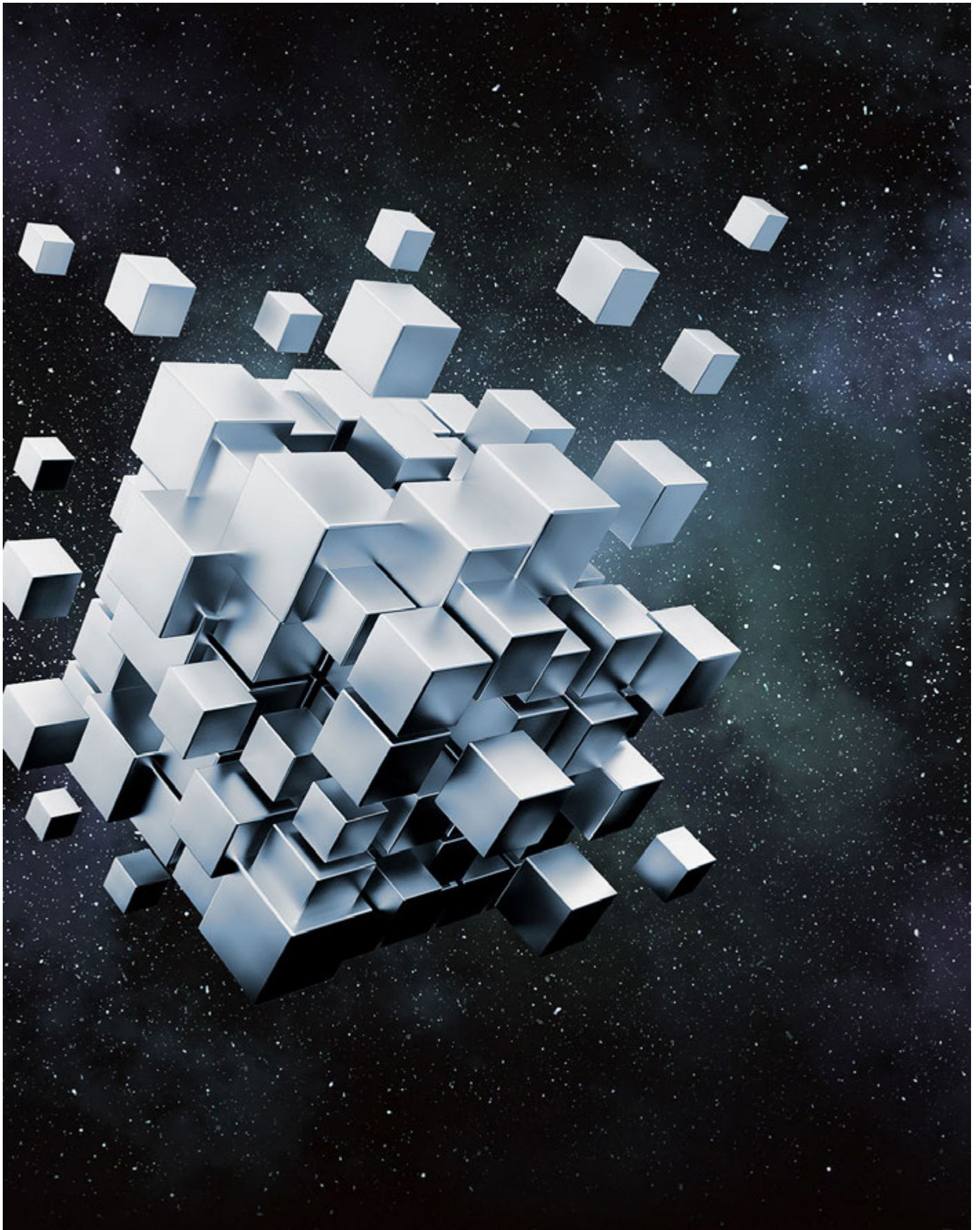
Tras el trabajo realizado durante 2018 con el ONAC, en el que se cambió la metodología para determinar el alcance de acreditación y la forma de categorizar una empresa en un sector industrial de la economía, terminamos de acoplar y ajustar los componentes técnicos afectados por dicho cambio. Hemos mantenido los resultados positivos durante las evaluaciones realizadas por el acreditador, que son prenda de garantía sobre la calidad de los servicios ofrecidos bajo este esquema por ICONTEC. Adicionalmente, hemos recibido las acostumbradas evaluaciones de nuestro acreditador estadounidense American National Standards Institute -ANSI-, con resultados positivos.

A pesar de la afectación fuerte en nuestra operación por cuenta de la pandemia global, seguimos siendo el organismo de certificación en esta línea de negocios con el mayor alcance y cobertura en Colombia y uno de los más completos en el continente, tanto así que hemos ampliado nuestra oferta de servicios este año con la incorporación en tiempo récord del servicio **Check in Certificado**, cuyo objetivo es apoyar de manera segura el proceso de reapertura económica gradual (aplicable especialmente en Colombia).

Hemos adelantado trabajo en la reingeniería de nuestros procesos que apunten a convertir a la organización en líder en los tiempos de entrega de los servicios. Seguimos adelante con el proceso de transformación tecnológica, desarrollando una herramienta personalizada para el manejo de las actividades de la Unidad Técnica de Certificación, cubriendo la línea de servicio en Producto, Procesos y Servicios, que aumente la eficiencia del recurso humano, lo que redunde en mejor atención a nuestros clientes y más facilidad en su prestación.

Hemos fortalecido nuestra presencia internacional y aumentado los convenios existentes para atender a clientes nacionales e internacionales que requieren actividades en Europa y Asia, con mejores precios y tiempos de respuesta.

Somos conscientes de los retos actuales, por ello hemos iniciado un camino muy seguro en la ruta de la transformación digital, fortaleciendo nuestro equipo humano técnico, con el objetivo de consolidar los primeros resultados de la implementación de los nuevos sistemas de información en el tercer trimestre de 2020.



## 2.9. CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Tras un particular 2018 para el negocio de certificación de sistemas de gestión en el mundo, como consecuencia de la finalización del periodo de transición a las nuevas versiones de los estándares con mayor número de certificados a nivel global (ISO 9001 de sistemas de gestión de calidad e ISO 14001 de sistemas de gestión ambiental), hemos visto cómo se mantiene la tendencia global sobre la certificación de los esquemas más tradicionales y un crecimiento en el número de normas aplicables a sectores económicos particulares, como puede ser el de alimentos.

A pesar de esta tendencia que se ha dado desde el 2016, se logró un quiebre en esta durante el 2019, cuando al final del año se aumentaron los certificados en un 3 %, lo cual es muy positivo, teniendo en cuenta que a final de 2018 se había presentado una reducción del 7 %.

Para el primer semestre del 2020 hemos presentado un impacto operativo fuerte como consecuencia de la pandemia global por COVID-19; sin embargo, por las disposiciones tomadas por el Foro de Organismos Internacionales de Acreditación –IAF, por sus siglas en inglés– para preservar las vigencias de los certificados, el efecto en el número de certificaciones aún no se ve reflejado en las cifras. Se puede observar una recuperación con un 2 % de crecimiento comparado con el cierre de 2019, asociado a certificaciones para los esquemas ISO 45001, con 671 % (esquema que está en transición desde OHSAS 18001); ISO 14001, con 9 %; Nch 2728, con 13 %, e ISO 9001, con 2 %.

De este primer semestre de 2020 es importante resaltar que se mantiene el crecimiento leve en la certificación ISO 9001, tras una tendencia de decrecimiento sostenido en los últimos tres años, que

resulta muy positivo tras los efectos de la transición de versión. Las diferentes estrategias que se plantearon durante 2019 rindieron frutos en este sentido y permitieron el aumento de participación de mercado a través de la transferencia de certificados de otros entes de certificación, el desarrollo de herramientas de valor agregado al servicio, y, al igual que en certificación PP&S, de la revisión de procesos internos que permitan ajustar nuestra oferta de servicios y promesa de valor con la realidad del mercado. Estas actividades se mantendrán durante el segundo semestre del 2020, con lo cual esperamos que se permita la consolidación del crecimiento de los estándares nuevos y el mantenimiento de los tradicionales.

Seguimos avanzando en los planes de transiciones para las normas de seguridad y salud en el trabajo, y las relacionadas con alimentos (ISO 22000). Estas transiciones venían funcionando de manera sostenida, pero se espera una desaceleración en su cantidad, consecuencia de la ampliación de los plazos por cuenta de las disposiciones asociadas a la pandemia global.

Durante estos últimos meses hemos logrado la acreditación con ONAC en dos de los nuevos servicios desarrollados en el año anterior: ISO 37001, sistema de gestión antisoborno, e ISO 18788, sistemas de gestión para operaciones de seguridad privada, con lo cual ratificamos nuestro compromiso con la difusión y la promoción de la implementación de estos estándares, y esperamos dar una mayor dinámica a estos servicios. Algunas inversiones proyectadas para este año se han aplazado para 2021, puesto que se han reenfocado tanto esfuerzos como recursos en la sostenibilidad de la organización.

Las mejoras en nuestros entregables (informes y certificados) deberán convertirse en una realidad a través de la implementación del nuevo y personalizado sistema de información e-auditor, con el cual buscamos ser pioneros en el mercado de la gestión y la realización de auditorías con plataformas tecnológicas. Seguimos en la consolidación de la sectorización de nuestra estructura



interna de atención, que al igual que en la línea de certificación PP&S, debe traernos una focalización en la oferta de valor, aumento de la eficiencia y un mejor acompañamiento a las organizaciones objeto de nuestros servicios.

Finalmente, seguimos avanzando en la revisión de nuestros procedimientos y reglamentos, dándoles un enfoque integral para la gestión de los elementos comunes de los diferentes esquemas de acreditación, que esperamos simplifiquen nuestro actuar y faciliten la administración de nuestros requerimientos de acreditación, con lo que podamos dar mejor respuesta a nuestros clientes.

## DISPOSICIONES DERIVADAS DE LA PANDEMIA POR COVID-19

Es claro que el impacto de la contingencia sanitaria sobre las actividades de ICONTEC ha sido muy grande, y nos ha obligado a reaccionar con rapidez para atender y alinear tanto las necesidades del mercado como los requerimientos de acreditación que garantizan la óptima prestación de nuestro servicio.

Es por ello que hemos adoptado disposiciones que están alineadas con las guías de IAF y otros organismos rectores en esquemas en alimentos y sector automotor, y por los entes de acreditación que nos evalúan. Estas se agrupan en las siguientes categorías principales:

- Ampliación de plazos para la realización de las actividades durante el 2020, con normalización de los ciclos de auditoría a partir del 2021.
- Implementación del esquema de auditorías remotas parciales o totales con soporte en medios tecnológicos en aquellas organizaciones que demuestran tener los medios suficientes

para atender el ejercicio (únicamente en las normas de certificación en los que la aplicación de este formato ha sido admitida). Durante el segundo semestre de 2020 se completará la implementación de los requisitos del documento mandatorio 4 de IAF en este sentido.

- Implementación del análisis de riesgos de cada actividad, de acuerdo con el impacto sufrido por cada cliente, y acompañamiento personalizado en los casos de alta complejidad.
- Ampliación de las vigencias de los certificados cuando se demuestre la imposibilidad en la realización de la auditoría.
- Incorporación de requisitos de calificación de personal para la realización de auditorías remotas.
- Capacitación en el uso de plataformas tecnológicas a todos nuestros evaluadores de la conformidad y nuestro personal de la Unidad Técnica de Certificación con apoyo permanente para la resolución de dudas en la prestación del servicio y de los medios tecnológicos (principalmente MS Teams como medio oficial adoptado por ICONTEC).



## 2.10. ACREDITACIÓN EN SALUD

La acreditación en salud, liderada por ICONTEC desde el 2004, cumplió 15 años de operación continua y se ha consolidado como la herramienta de referencia para Colombia en cuanto a las exigencias técnicas de calidad de la atención que deben cumplir las instituciones prestadoras de servicios en el sector. El reconocimiento de ISQua (Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud) a nuestro modelo de evaluación en 2009, 2013 y 2017, nos ubica como un referente en la región, en especial en la promoción de una atención más segura a los pacientes y reducir la ocurrencia y severidad de eventos adversos. La consolidación de los requisitos de entrada es ahora un marco de exigencias iniciales claras, de carácter legal, que todos los interesados en el sistema de acreditación deben cumplir, y ha permitido que requisitos inicialmente voluntarios en el modelo se hayan convertido en obligatorios para todas las instituciones, aumentando en forma global la calidad de los servicios de salud en Colombia.

A la fecha en que este informe era elaborado, 48 instituciones en todo el país habían logrado la acreditación en salud, demostrando su interés en mejorar los aspectos claves de calidad definidos en los ejes del sistema: seguridad de la atención, humanización del servicio, gestión apropiada de la tecnología, gestión integral del riesgo, atención centrada en el usuario y su familia, responsabilidad social, mejoramiento continuo y transformación cultural.

La participación de ICONTEC en el Consejo Asesor para el Sistema Único de Acreditación en Salud, contemplado en la Resolución 5135 del 7 de diciembre de 2017, ha permitido mostrar los avances del sistema a diferentes partes interesadas y aportar nuevas ideas para su desarrollo. A partir de esas reuniones, propusimos al Ministerio de Salud la reactivación de algunos proyectos clave, entre otros, el desarrollo de un modelo de estándares para instituciones de baja

complejidad, que permita fortalecer la capacidad de respuesta del sistema en lo relacionado con la atención primaria y el desarrollo de rutas integrales de atención para las principales patologías, y contribuir así a mejorar los resultados con una visión más sistémica.

En el mismo sentido, sugerimos diseñar e implementar un nuevo modelo de estándares de calidad superior para EPS, que permita ampliar el alcance del sistema de acreditación y lograr un modelo de salud que cuente con estándares de calidad para todo tipo de instituciones. Recordemos que el modelo de acreditación de EPS se diseñó y probó en el 2004, pero las falencias en la implementación de los requisitos de habilitación considerados como la línea de base terminaron frustrando dicho desarrollo, por lo que aspiramos a que en esta nueva etapa se superen esas limitaciones y avanzar en la mejora del aseguramiento en salud como actividad clave del sistema.

A estas iniciativas se suman otras similares para promover la acreditación de ETS (Entidades Territoriales de Salud). En cuanto a las alianzas estratégicas, se ratificó la participación de los representantes del Ministerio de Salud y Protección y del Invima en el Consejo Directivo de ICONTEC, aspecto que fortalece nuestras relaciones sectoriales y favorece el trabajo colegiado en pro de la calidad en salud.

Por otra parte, con la participación de ICONTEC en el grupo de expertos definido por el Ministerio de Salud y Protección, se expidió en noviembre de 2019 la Resolución 3100, con la cual se modificó el sistema único de habilitación; en este texto se incluyó una fase de transición para la presentación de instituciones a la acreditación durante 2020, y la exención de la verificación de habilitación para las instituciones que se encuentren acreditadas, salvo las excepciones de nuevos servicios y la obligación de autoevaluación, decisión que constituye un reconocimiento al trabajo de las instituciones acreditadas en pro de la calidad y una decisión de

confianza del Gobierno nacional en su sistema de acreditación en salud.

En cuanto a las acciones de difusión, aparte de la realización de foros y conversatorios regionales, visitas a instituciones y participación en espacios académicos, en ICONTEC realizamos la séptima versión del Foro Nacional de Acreditación en Salud, que en esta oportunidad tuvo como agenda central el eje de humanización de la atención y como planteamiento principal que “el respeto de la dignidad de la persona es el objetivo más valioso de la acreditación”.

En el evento se planteó la necesidad de entender la humanización como un asunto de doble vía, que atiende las necesidades de los pacientes y sus familias y también del trabajador de la salud y sus allegados. Además, se realizó la exposición de buenas prácticas en humanización de la atención, con experiencias concretas de las instituciones acreditadas y ejemplos prácticos. Contamos con más de 600 asistentes y la participación del ministro de salud y los principales líderes del sector.

Por último, en el periodo cumplimos con la programación de visitas y pusimos en marcha el modelo de visitas de preevaluación, con el cual algunas instituciones interesadas en evaluar su nivel de avance, antes de presentarse formalmente, pueden obtener una visión del organismo de acreditación que los ayude a agilizar el cierre de brechas de calidad y avanzar más rápidamente en su proceso.

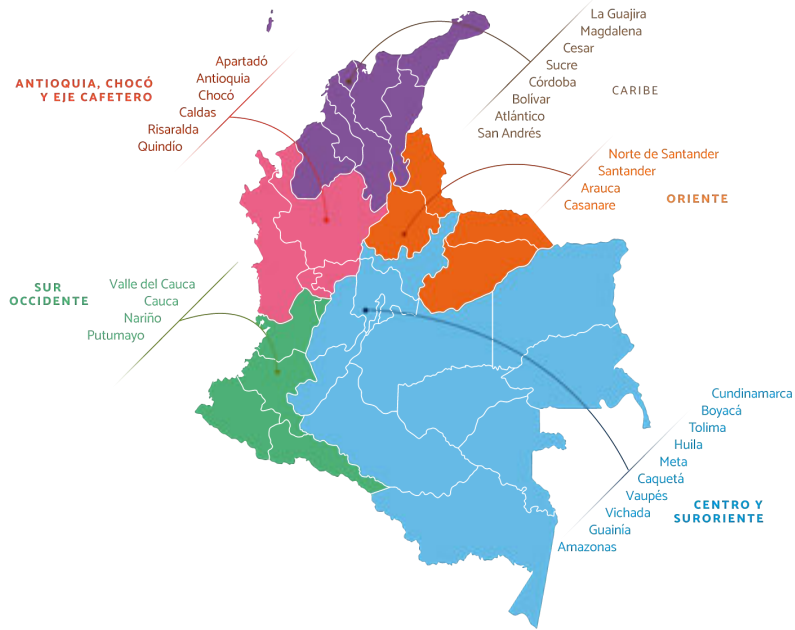
**MEDIDAS ADOPTADAS POR LA  
ORGANIZACIÓN DURANTE ESTA  
CONTINGENCIA DE COVID-19**



En cuanto a las acciones coyunturales para la atención durante la pandemia, presentamos al Ministerio de Salud y Protección un protocolo para la realización de visitas de seguimiento a través de medios virtuales y remotos, el cual fue aprobado por el organismo rector de la acreditación en salud en el país. Esto nos ha permitido reiniciar el funcionamiento del sistema en el caso de seguimientos. En cuanto a la renovación de certificados que vencen, la alta dirección de ICONTEC tomó la decisión de mantenerlos vigentes a efectos de no reducir la cobertura del sistema y perjudicar a las instituciones del sector que han confiado en el modelo de acreditación en salud, entendiendo que se trata de un asunto de fuerza mayor que trasciende a las instituciones y al propio ICONTEC.

En el mismo sentido, solicitamos al Ministerio de Salud que reglamente una ampliación del plazo de vencimiento de los certificados por un periodo de hasta un año, y que dicho plazo se considere un incentivo para las instituciones acreditadas. El tiempo de prórroga de los certificados sería mientras pase la emergencia social y se recupere el funcionamiento normal de las instituciones de salud. En el mismo sentido solicitamos a ISQua un aplazamiento de la visita programada para finales de 2020, plazo que fue otorgado; igualmente, el certificado de acreditación con esta entidad fue ampliado por ese organismo hasta enero de 2022.

## **2.11. REGIONALES DE COLOMBIA**





## REGIONAL ANTIOQUIA, CHOCÓ Y EJE CAFETERO

### **Adriana María Alonso Rozo**

*Directora Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero*

El modelo ICONTEC para la transformación cultural nos abre puertas y nos posiciona de manera diferente en las organizaciones.

Los servicios de mayor proyección y desempeño en el periodo 2019-2020 siguen siendo validación y verificación, inspección y certificación de producto. El primero es el de mayor trascendencia en la regional, dadas las estrategias que llevamos a cabo desde hace más de cuatro años. De lo que hicimos, se destaca:

#### **CORNARE**

En el 2019 desarrollamos el reconocimiento al Programa de Liderazgo Ambiental y Social –Progesa–, encabezado por la corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los ríos Negro y Nare, Cornare, y del cual fuimos el evaluador para 36 empresas, a las que destacamos en tres categorías: grandes líderes, líderes y hacia liderazgo. Cornare reconoce el trabajo realizado por ICONTEC al evaluar en sitio cada una de las prácticas que las compañías declaran previamente en una herramienta; y también resalta la calidad de nuestro equipo técnico. Este programa se desarrolla cada dos años y marca pautas en el camino de la sostenibilidad para seguir impulsando la gestión de las empresas ubicadas en los municipios de la jurisdicción de esta corporación.



## ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ (AMVA)

El Área Metropolitana del Valle de Aburrá –AMVA–, mediante Convenio 672 de 2019 con ICONTEC, gestionó el Programa de Reconocimiento Empresarial en Sostenibilidad, el cual ha tenido como estrategia reconocer públicamente las buenas prácticas en sostenibilidad que llevan hoy a cabo las organizaciones de la región de su jurisdicción, con el objetivo primordial de fortalecer el desarrollo del territorio, al prevenir y mitigar los impactos ambientales y sociales, aumentando además los niveles de competitividad mediante una estrategia de generación de valor compartido.

El Programa de Reconocimiento Empresarial fue realizado en su primera versión en el 2017, y en el 2019 coordinamos su tercera versión. De forma voluntaria se inscribieron 65 empresas, y mediante varios filtros, incluyendo el de validación y verificación en campo, fueron reconocidas 39 de ellas en las tres categorías: oro, plata y bronce. Once no lograron el umbral mínimo para ser reconocidas (65 %) y 15 fueron descartadas por tener algún asunto relacionado con el cumplimiento de criterios normativos.

De igual manera, dentro del convenio con el AMVA se tiene el componente 2: acciones encaminadas a una economía baja en carbono. Según el Fondo Mundial para la Naturaleza –WWF, por sus siglas en inglés–, “el crecimiento económico está estrechamente relacionado con las emisiones de carbono y el incremento en las concentraciones de gases de efecto invernadero. Para no sobrepasar el límite de calentamiento de 2 °C es necesario repensar el modelo económico como se conoce hoy en día, y transformarlo en uno más justo y sostenible”.

Por ello el AMVA ha incorporado el concepto de medición, cuantificación y verificación de la huella de carbono organizacional a este convenio, con el apoyo de ICONTEC como organismo

verificador, con el objetivo de certificar esta declaración de las empresas participantes, y promover procesos de reducción y mitigación de las emisiones de los gases de efecto invernadero (GEI), además de validar la existencia de posibles compañías que pudiesen ser declaradas como carbono neutro por sus buenas prácticas y su compromiso, siguiendo de forma rigurosa los estándares internacionales para tal fin.

**Actividad 1.** Selección de diez empresas/organizaciones con sus huellas de carbono calculadas (con prioridad para los participantes del reconocimiento).

Para seleccionar las diez empresas que pudieran optar por la verificación de huella de carbono, se tuvo en cuenta el listado de aquellas que hubieran hecho sus cálculos de manera preliminar, esta información se obtuvo directamente desde el AMVA.

**Actividad 2.** Talleres de sensibilización previa y entrega de las memorias con el fin de brindar herramientas de preparación para las visitas.

Al final, Masivo de Occidente S.A.S. y Réditos Empresariales S.A. obtuvieron la certificación de carbono neutral.

En esta regional, acorde con el compromiso institucional de ICONTEC y la responsabilidad social y el trabajo articulado que hemos venido desarrollando con la Alcaldía de Medellín desde hace más de diez años, hacemos la invitación cada mes para que las empresas se vinculen en formar a docentes, coordinadores y rectores e incluso estudiantes, sobre temas de gestión y calidad que sean de utilidad para el mejoramiento de los colegios.



Para el periodo 2019-2020 tenemos nuevas instituciones educativas que conforman el Grupo Medellín 25, con las cuales debemos trabajar el próximo año en la vinculación de una empresa certificada de manera libre que esté participando activamente en escenarios de formación, construcción y decisión de aspectos que competen en la gestión de calidad en el voluntariado del Proyecto Líderes siglo XXI.

1. IE Sor Juana Inés de la Cruz
2. IE San Juan Bautista de La Salle
3. IE José María Velaz
4. IE El Limonar
5. IE Francisco Antonio Zea
6. IE Lucrecio Jaramillo Vélez
7. IE Jesús María El Rosal
8. CE Juan Andrés Patiño
9. IE Camilo Mora Carrasquilla
10. Colegio Luzardy Montoya
11. IE Fe y Alegría Granizal
12. IE La Sierra
13. Colegio Vid
14. IE Ángela Restrepo M.

Hasta el momento, este proyecto de voluntariado permite a colegios y escuelas de Medellín tener niveles de gerenciamiento educativo más eficientes, con una mayor coherencia entre lo que planean y lo que hacen. Ser positivos frente al mejoramiento continuo, donde se definen prioridades de trabajo, y con ICONTEC como un aliado idóneo para su buen desarrollo. Empresarios y educadores se dan la mano para transformar y hacer una educación innovadora que forme a los líderes del siglo XXI.



## REGIONAL CARIBE

### REPORTE SOCIAL



LUGAR	CIUDAD	APORTE	PROYECTO N°. 1	OBJETIVO	NO. APORTANTES FUSEI
WORLD VISION INTERNATIONAL	Barraquillas	Apoyo económico mensual y, donaciones para siete niños entre 6 y 10 años, para alimentación y estudios, labor que se realiza desde enero de 2017 hasta la fecha	Taller: Sembrando mi compromiso por la educación	Sensibilizar a niños, niñas y padres de familia frente al compromiso de cada uno con la educación y como proceso que requiere de una continua construcción en su proyecto de vida	12
			Entrega de juegos didácticos y kits escolares	Los niños recibieron un juego didáctico y un kit escolar como apoyo para su proceso de aprendizaje	
			Actividad "Fortaleciendo mis habilidades"	Espacio dinámico, lúdico y ameno, con el objetivo de potenciar recursos personales y establecer relaciones interpersonales gratificantes. A través del juego y elaboración de manualidades, los participantes aprendieron a identificar sus dones y fomentar la creatividad	
			Participación de adolescentes y jóvenes en construcción de planes de desarrollo	La Alcaldía de Soledad realizó una convocatoria en el proceso "Los jóvenes tienen la palabra", en el que World Vision hizo partícipes a 14 adolescentes en los procesos de Gestores de Paz y Ecopad, quienes se vincularon activamente mostrando interés, empoderamiento y proactividad, e identificaron problemáticas, necesidades, riesgos de su comunidad y realizaron propuestas para mitigar y eliminar estos fenómenos que afectan el bienestar de sus comunidades	

LUGAR	CIUDAD	APORTE	PROYECTO N°. 2	OBJETIVO	NO. APORTANTES FUSEI
CENTRO DE REHABILITACIÓN FEMENINO EL BUEN PASTOR	Barraquillas	Participamos con \$ 1000.000 destinado para materiales y acondicionamiento físico del lugar	Adecuación de la zona de esparcimiento familiar "Parque"	Además de realizar el mejoramiento de la parte física, donde las reclusas reciben a su familia y en especial a sus hijos, se realizaron talleres blandos motivacionales para que ellas buscaran ser productivas a pesar del encierro. En el mejoramiento de las instalaciones intervinieron participantes del PEP (Promotores Excelencia Personal), para fomentar el arte como terapia de sanación	12

LUGAR	CIUDAD	APORTE	PROYECTO N° 3	OBJETIVO	NO. APORTANTES FUSEI
CANO CLARI, JURISDICCIÓN DE PALERMO	Sitonuevo, Magdalena	\$ 600.000 FUSEI	Entrega de 50 mercados a las familias de escasos recursos de la zona	Nos unimos para aliviar la situación de la población vulnerable, como apoyo en medio de la situación de la cuarentena (pandemia)	12

## REPORTE FINANCIERO

Al cierre del 2019 la regional presentó un cumplimiento del 91,8 % y un decrecimiento del 4 % respecto al año anterior.

Sin las ventas por el Foro Internacional de Calidad de 2018 –las cuales fueron de \$ 338. 444–, presentaríamos un crecimiento del 0,5 %.

De los servicios que presentaron un buen desempeño se destaca el de validación y verificación, con un 168 % de cumplimiento. Esta línea nos permitió abordar a los clientes con actividades distintas a las tradicionales. El FDS fue una ocasión para concretar varias oportunidades en este sentido.

En 2019, el proceso de sectorización nos permitió acercarnos a los clientes con un portafolio más definido y con ejecutivos mejor enfocados. En cuanto al desempeño de la fuerza de ventas, cuatro de los once ejecutivos presentaron un cumplimiento por encima del 90 %.

Los principales retos para el 2020 son, entre otros, lograr acercamientos efectivos con las nuevas administraciones de las principales ciudades de la región, de acuerdo con sus planes de desarrollo, y aprovechar el FIC (Foro Internacional de la Calidad) como una oportunidad para apalancar el crecimiento planteado para este año.

Al cierre del año, la regional presenta una rentabilidad operacional del 23,7 %, 2,8 % por debajo del año anterior, en el que se ubicó en 26,5 %.

A continuación presentamos el cumplimiento del presupuesto y el comparativo con lo registrado en 2018.

SERVICIO	PRESUPUESTO	VENTAS 2019	DIF \$	% CUMPL.	VENTAS 2018	VAR. \$	% CRECIMIENTO
Normalización	\$ 270.000	\$ 252.783	-\$ 17.217	93,6%	\$ 257.410	-4.627	-2%
Normas y publicaciones	\$ 249.318	\$ 196.434	-\$ 52.884	78,8%	\$ 244.430	-47.995	-20%
Certificación Producto	\$ 623.480	\$ 573.360	-\$ 40.121	93,3%	\$ 599.500	-16.141	-3%
Certificación Sistema	\$ 3.075.283	\$ 2.868.588	-\$ 206.696	93,3%	\$ 3.170.395	-301.807	-10%
Inspección	\$ 1.550.000	\$ 1.462.815	-\$ 87.185	94,4%	\$ 1.383.822	78.994	6%
Validación y Verificación	\$ 85.400	\$ 143.469	\$ 58.069	168,0%	\$ 80.363	63.306	79%
Educación	\$ 1.742.259	\$ 1.560.998	-\$ 181.262	89,6%	\$ 1.583.872	-22.875	-1%
Laboratorios	\$ 20.000	\$ 30.983	\$ 10.983	154,9%	\$ 16.826	14.157	84%
Acreditación Salud	\$ 55.000	\$ 71.227	\$ 16.227	129,5%	\$ 20.489	50.738	248%
Cooperación	\$ 183.400	\$ 42.731	-\$ 140.669	23,3%	\$ 159.364	-116.633	-73%
<b>Total</b>	<b>\$ 7.854.140</b>	<b>\$ 7.213.387</b>	<b>-\$ 640.755</b>	<b>91,8%</b>	<b>\$ 7.516.271</b>	<b>-302.884</b>	<b>-4%</b>



## Certificación Sistemas

1. Cumplimiento acumulado: 93,3 %
2. Ejecución acumulada: \$ 2.868.588
3. Decrecimiento: -9,5 %

El déficit en la ejecución fue de \$ 206,6 millones, el cual está representado principalmente en los esquemas 9001 y 14001, ya que durante la vigencia anterior registramos una importante dinámica generada por las actualizaciones de las versiones. Por otro lado, tuvimos un impacto negativo por las cancelaciones y las suspensiones.

## Certificación Producto

1. Cumplimiento acumulado: 93,6 %
2. Ejecución acumulada: \$ 583.360
3. Decrecimiento: -2,7 %

Al cierre del año, esta línea registró un déficit de \$ 40,1 millones. Los centros de trabajo en alturas y la certificación de programas en las instituciones de formación para el trabajo y desarrollo humano impactaron negativamente los resultados.

## Inspección

1. Cumplimiento acumulado: 94,4 %
2. Ejecución acumulada: \$ 1.462.815
3. Crecimiento: 5,7 %

Terminamos el año con 14 talleres: cuatro en Barranquilla, dos en Santa Marta, cuatro en Montería, dos en Sincelejo; dos en Valledupar, con un promedio mensual de 1850 revisiones y 300 conversiones durante el año .

## Educación

1. Cumplimiento acumulado: 89,6 %
2. Ejecución acumulada \$ 1.560.998
3. Decrecimiento: -1,4 %

- En 2019, los indicadores registraron decrecimiento en horas, número de cursos y participantes: -14,1 %, -14,2 % y -10,5 %.
- Durante 2019, las entidades públicas, clientes frecuentes de este servicio, no fueron tan dinámicos por la ley de garantías.
- En lo empresarial, destacamos la dinámica de cursos con las ARL, principalmente Colmena y Sura, en especial en formación de auditores de 45001.

## Laboratorios

1. Cumplimiento acumulado: 154,9 %
2. Ejecución acumulada: \$ 30.983 millones
3. Crecimiento: 84,1 %

- En 2019 registramos un buen desempeño en esta línea de servicio.
- En 2019 registramos un buen desempeño en esta línea de servicio.
- Esperamos poder materializar este año el convenio con MIC Metrología.

## Acreditación Salud

1. Cumplimiento acumulado: 129,5 %
  2. Ejecución acumulada: \$ 71.227
  3. Crecimiento: 247,6 %
- En 2019 pudimos desarrollar nuestro primer servicio de preevaluación: Salud Social IPS.
  - Mantuvimos acreditados el Laboratorio Clínico Continental, único en el país en contar con este reconocimiento, y la Clínica Prevenir Bonadona, especializada en manejo oncológico. Ambas IPS están ubicadas en Barranquilla.

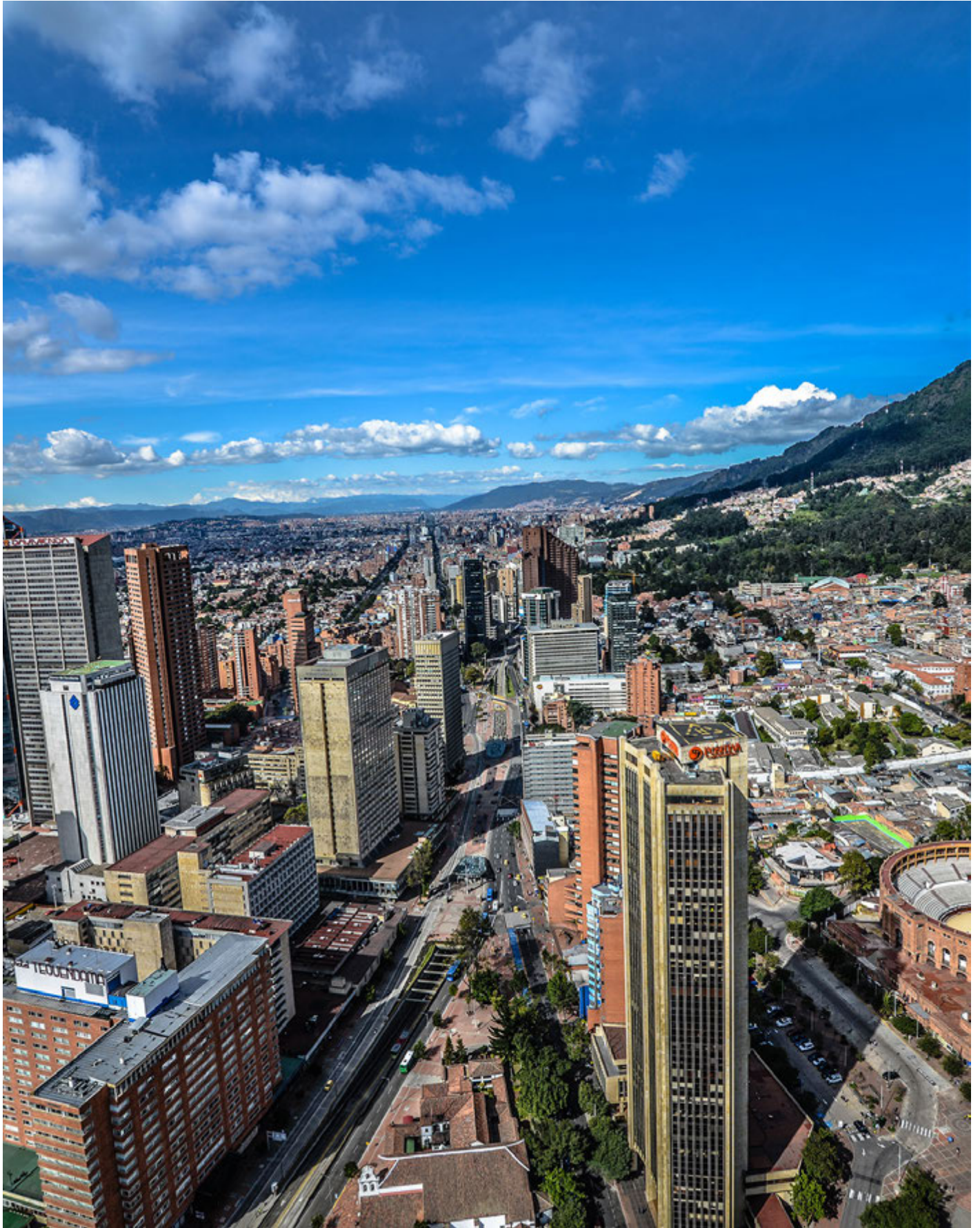
## Afiliaciones

1. Cumplimiento acumulado: 93,6 %
  2. Ejecución acumulada: \$ 252.783 millones
  3. Decrecimiento: -1,8 %
- 2019 fue un año de depuración, desafiliamos clientes que estaban en cartera.
  - Al cierre de 2019 registramos un total de 160 afiliados activos, los cuales están representados principalmente en los sectores de industria, educación y salud.

## Validación y verificación

1. Cumplimiento acumulado: 168 %
2. Ejecución acumulada: \$ 143.469 millones
3. Crecimiento: 79 %

En 2019 se prestaron nuevos servicios como EFR (Universidad del Norte); verificación y acompañamiento en la elaboración de reportes de sostenibilidad (Urrea , Galco); proyectos forestales para emisión de bonos de carbono (Reforestadora del Sinú) y equidad de género (Esenttia).





## REGIONAL CENTRO Y SURORIENTE

### PRINCIPALES GESTIONES - PERIODO 2019-2020

Seguimos fortaleciendo el plan de sectorización, enfocándonos en la consecución de clientes nuevos mediante el conocimiento focalizado por parte de los ejecutivos, con visitas y trabajo sobre estrategias basadas en el plan de gobierno.

A partir de esto, el equipo de asistencia comercial se involucró en la consecución de bases nuevas de acuerdo con el sector, y en la búsqueda de citas con clientes nuevos.

Efectuamos seguimientos más estructurados y rigurosos a las diferentes bases, como lo son las de propuestas presentadas, de licitaciones y de charlas virtuales.

### METAS ALCANZADAS 2019 (volumen de servicios)

Cerramos el año con un crecimiento del 2 % frente al 2018, con una facturación de \$ 27 068 '468 753, correspondiente al 96 % sobre el presupuesto total.

### EVOLUCIÓN Y PROYECCIÓN PARA 2020



REGIONAL CENTRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Meta	1.678'000.000	1.850'000.000	1.899'999.000	1.866'344.486	2.105'304.595	2.271'696.406	11.671'344.486
Ejecutado	1.673'238.000	1.622'617.612	1.458'485.000	873'897.772	1.069'575.387	1.175'910.107	7.879'391.346
Cumplimiento mes	100 %	88 %	77 %	47 %	51 %	52 %	68 %
Superávit / déficit	4'762.000	(222'382.388)	(441'514.000)	(992'446.714)	(1.035'729.208)	(1.095'786.299)	(3.791'953.140)
Crecimiento frente al 2019	5 %	-6 %	-8 %	-52 %	-44 %	-46 %	-27 %

## 1. Cierre periodo enero-junio 2020

REGIONAL CENTRO	ENE-JUN
Presupuesto acumulado	11.671'344.486
Ejecución acumulada	7.879'391.346
Cumplimiento	68 %
Crecimiento	-27 %
Diferencia	-3.791'953.140



## REGIONAL ORIENTE

El equipo humano de ICONTEC regional Oriente está capacitado para llevar a cabo la prestación de servicios con excelencia, dejando una huella de confianza en cada una de nuestras acciones.

Desde el marco económico, publicado por el Ministerio de Comercio, el departamento de Santander tiene una participación en el PIB nacional del 6,5 %, que lo ubica como la cuarta economía más importante de Colombia, con una destacada participación en el sector turístico, pues el actual gobierno departamental planteó la construcción de más de diez proyectos, cuya inversión se convertiría en una de las más grandes en este ámbito en la historia de la región.

Otros ejes de la inversión son el desarrollo minero, el industrial y los agroalimentarios, que dinamizan todos los sectores e impactan positivamente en la actividad económica del departamento.

Durante el 2019 se desarrollaron proyectos en los departamentos de Casanare y Arauca, teniendo un crecimiento de 62,5 % en otorgamientos nuevos, aprovechando sus estructuras económicas en las producciones industrial y agrícola.

Es satisfactorio para la regional el cumplimiento en 2019 de los ingresos en Norte de Santander, con un 108 %, a pesar de las dificultades en los sectores productivos debido a la migración masiva, el cierre de fronteras y el aumento del desempleo. Sin embargo, sus actividades principales se enfocan en los sectores de comercio, industria y turismo.

Dentro de los principales productos exportados desde Norte de Santander, los combustibles minerales continúan en el primer

lugar, seguidos de productos cerámicos, grasas y aceites.

Como muestra de nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos continuado con iniciativas propias, incentivando a los diferentes gremios, las empresas y los equipos de trabajo en general, a través de programas de formación, sensibilizaciones y lineamientos que les permitan generar conciencia y desarrollar proyectos amigables con el medio ambiente.

## **INFORME DE GESTIÓN 2019**

La regional cierra el año con un cumplimiento acumulado del 93,6 %, manteniendo los resultados con respecto al 2018. La línea de Certificación sistema representa el 49 % del total de los ingresos, seguido de inspección, educación, producto, validación y verificación, acreditación en salud, normalización y normas y publicaciones.

Los servicios con mayor crecimiento corresponden a inspección, producto, educación, validación y verificación.

Se efectuaron otorgamientos en las diferentes normas, logrando una mayor participación respecto a 2018, con un crecimiento del 35 %.

Vale la pena resaltar el esfuerzo realizado en el control de la rentabilidad bruta de la regional, con un cumplimiento de 31,7 %.

## **RETOS PARA EL 2020**

Con la estrategia del desarrollo y la especialización comercial en cada uno de los sectores, y la implementación del plan comercial, se proyectó un crecimiento esperado del 6,3 % frente al 2019.

Al cierre de junio vamos con un cumplimiento acumulado del 64,1 %, afectado por la pandemia de la COVID-19, luego de un desempeño del 100,4 % durante los primeros meses de este año.

Estamos llegando a nuestros clientes con servicios alineados con los protocolos de bioseguridad que permitan posicionar nuestra marca ICONTEC, como son el de operaciones bioseguras, el sello *Check in* Certificado y otros del portafolio COVID-19, como los de educación de gran impacto como herramientas eficaces en esta época de crisis.

Hemos convertido las circunstancias actuales en una oportunidad importante de relacionamiento, llegando a las entidades públicas y a diferentes grupos económicos con nuestro nuevo portafolio; por lo tanto, el mercado nos ha observado como un aliado estratégico en la reactivación económica de la región.

La proyección de cierre para el 2020 es de un 80 % de cumplimiento, y esperamos que la economía empiece a tener una recuperación progresiva en todos los sectores.

## **ACTIVIDADES DE CLIMA Y BIENESTAR**

Nuestras actividades sociales tienen como finalidad contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestro equipo de trabajo mediante la participación y la motivación, desarrollando programas y actividades de salud, recreación, deportes y educación, orientados a generar espacios para lograr un excelente clima laboral.



Cumpleaños, actividades de bienestar, día con los niños, grados y reconocimientos





## REGIONAL SUROCCIDENTE

ICONTEC tiene presencia directa en el suroccidente colombiano desde 1992, año en que se fundó nuestra primera oficina en Cali. En el 2003, bajo la modalidad de representaciones comerciales, iniciamos operación en Pasto y Popayán, abriendo de forma directa en 2007.

En la actualidad, desde la oficina principal de Cali atendemos los departamentos de Valle del Cauca, Cauca y Putumayo. Para la atención en Nariño contamos con oficina propia en el Centro de Negocios Cristo Rey de Pasto; así buscamos brindar un mejor servicio estando lo más cerca posible de nuestros clientes.

### **Nuestro principal activo: nuestra gente.**

Nuestro equipo está conformado por 80 colaboradores entre personal interno y por prestación de servicios que, gracias a su empeño, actitud de servicio y calidad humana, día a día agrega valor en las diferentes actividades en las que se desempeña.

### **Trayectoria en la región**

El objetivo de esta regional ha sido siempre trabajar de la mano de los diferentes sectores económicos, buscando fomentar la cultura de la calidad en esta región próspera del país. Hemos laborado en forma decidida durante estos 28 años participando activamente en las iniciativas del sector empresarial y gremial, para contribuir a la sostenibilidad de las organizaciones.

La región suroccidente ha sido siempre un actor principal de la cultura de la calidad en Colombia, tuvimos la primera empresa

certificada a nivel nacional con FACOMECE (hoy Centelsa), y es muy grato ver cómo el número de empresas certificadas sigue en aumento día a día. A junio de 2020 contamos con 1181 certificados activos.

Podemos afirmar, sin temor a equivocarnos, que la cultura de calidad en el suroccidente continúa madurando. Las empresas con amplio camino recorrido en sistemas de gestión ya se están abriendo a trabajar y 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.

### **Informe de gestión 2019**

La regional cerró el 2019 con un cumplimiento acumulado del 93 % y un decrecimiento del 1,2 % con respecto al 2018. No es el resultado que estábamos esperando ni al que estamos acostumbrados, fue un año muy particular donde tuvimos que afrontar circunstancias internas de fuerza mayor que indudablemente afectaron la estrategia comercial que habíamos planteado, la prestación de los servicios y, como consecuencia, los ingresos.

En cuanto a servicios, los mayores impactos corresponden a sistema, producto y educación. En el primero tuvimos un volumen alto de reprogramación de actividades, que se vio aún más afectado en el último trimestre por las dificultades en capacidad operativa por las incapacidades médicas de dos de nuestras auditoras internas.

Nos vimos también disminuidos en el primer semestre por el paro indígena que generó un bloqueo de más de un mes de la Vía

Panamericana, lo cual nos frenó en los servicios de evaluación de la conformidad y de educación que prestamos en el Cauca.

Dadas las circunstancias internas y externas presentadas a lo largo del año sentimos que se hizo un esfuerzo importante por gran parte del equipo, quedando sembrados buenos negocios para el 2020.

Vale la pena resaltar el esfuerzo realizado en el control de la rentabilidad bruta de la regional, ya que a pesar de no cumplir con el presupuesto de ventas se logró la meta propuesta de 32,7 %.

### Cumplimiento acumulado por servicio

SERVICIO	PRESUPUESTO	VENTAS 2019	DIF \$	% CUMPLIMIENTO	VENTAS 2018	VAR. \$	% CRECIMIENTO
Normalización (Afilación)	\$400.000.000	\$343.584.000	-\$56.416.000	85,9%	\$385.915.000	-\$42.331.000	-11,0%
Normas Y Publicaciones	\$250.000.000	\$193.408.000	-\$56.592.000	77,4%	\$93.030.000	-\$378.000	-0,2%
Certificación Producto	\$1.036.201.000	\$782.277.000	-\$253.924.000	75,5%	\$945.022.000	-\$162.745.000	-17,2%
Certificación Sistema	\$3.345.937.000	\$3.009.872.000	-\$336.065.000	90,0%	\$3.320.624.000	-\$110.752.000	-9,4%
Inspección	\$850.000.000	\$907.016.000	\$57.016.000	106,7%	\$852.894.000	-\$54.122.000	-6,3%
Desarrollo Sostenible	\$280.000.000	\$466.784.000	\$186.784.000	166,7%	\$99.527.000	\$407.257.000	684,2%
Educación	\$2.748.821.000	\$2.093.053.000	-\$655.768.000	76,1%	\$2.545.204.000	-\$452.151.000	-17,8%
Laboratorios	\$40.000.000	\$35.896.000	-\$4.104.000	89,7%	\$36.685.000	-\$789.000	-2,2%
Acreditación Salud	\$215.000.000	\$296.466.000	\$81.466.000	137,9%	\$11.553.000	-\$15.087.000	-4,8%
Cooperación	\$36.818.000	\$415.912.000	\$379.094.000	1129,6%	\$-	-\$415.912.000	0,0%
<b>Total</b>	<b>\$9.202.777.000</b>	<b>\$8.544.268.000</b>	<b>-\$658.509.000</b>	<b>92,8%</b>	<b>\$8.650.454.000</b>	<b>-\$106.186.000</b>	<b>-1,2%</b>

## Retos para el 2020

Con una estrategia de sectorización del equipo de ventas, y la implementación de nuestro plan comercial, le apuntábamos a un crecimiento del 68 % frente al resultado obtenido en el 2019. El año inició muy bien y a cierre de febrero íbamos con un cumplimiento acumulado del 104 % y un crecimiento del 6,5 % con respecto al mismo periodo del año anterior, pero llegó la COVID-19 a mediados de marzo e impactó de forma considerable los proyectos y los ingresos de la regional. En los últimos meses del primer semestre nos hemos volcado a la atención de los clientes, poniendo a su disposición todo nuestro conocimiento y experiencia como organismo de normalización, buscando viabilizar al máximo los servicios tradicionales y ofreciendo de forma permanente el nuevo portafolio COVID-19, que busca apoyar la reactivación económica de los sectores garantizando la salud y la seguridad de todas las partes interesadas.

A cierre de junio vamos con un cumplimiento acumulado del 60,4 %, con una participación importante de los servicios de sistemas, producto y educación. En los dos primeros esperamos una recuperación considerable en lo que resta del año, enfocando la estrategia a reprogramar las actividades que se han aplazado en los primeros meses. El reto más grande está en educación, en el que esperamos reactivar la línea abierta con los cursos en línea y concretar las propuestas del nuevo portafolio COVID-19 que se han presentado.

A pesar de que aún no se ha concretado un negocio importante del nuevo portafolio, se ha hecho una labor ardua de consecución de citas y envío de comunicaciones tanto al sector público como al privado, y fruto de ello tenemos varios procesos muy adelantados que esperamos concretar en el segundo semestre. Con todo el trabajo realizado, y el plan de choque definido, esperamos cerrar el año con un cumplimiento cercano al 80 %.

## Actividades 2020

Con gran éxito, y una asistencia cercana a las 250 personas, el 19 de febrero se llevó a cabo el lanzamiento de nuestra nueva imagen corporativa en el Hotel Spirito by Spiwak de Cali. En el evento se hicieron reconocimientos de quinquenios de afiliación a ICONTEC a un grupo selecto de empresas que cumplían más de 20 años en esta condición. De igual manera entregamos certificados a 68 empresas que habían sido aprobadas en los consejos directivos del último trimestre del 2019.



## Actividades sociales

Teniendo en cuenta la difícil situación económica por la que está atravesando gran parte de la población de Cali como consecuencia de la pandemia y del confinamiento obligatorio, decidimos como regional aportar gran parte de los recursos ahorrados en FUSEI al Banco de Alimentos de la Arquidiócesis de Cali.

## Clima y Bienestar

A pesar de que en el 2019 no se hizo medición de clima laboral, ya que la política corporativa es hacer esta medición cada dos años, sin lugar a dudas las actividades de bienestar realizadas a lo largo del año, sumadas al compromiso y apertura de todo el equipo



humano nos han permitido construir un excelente ambiente interno que esperamos conservar y seguir mejorando.

CLIMA LABORAL	2012	2014	2016	META 2018	RESULTADO 2018	CUMPLIMIENTO META
Regional Suroccidente	62	60	70	75	80	5

Compartimos fotos de algunas de las actividades realizadas:



## 2.12. FILIALES INTERNACIONALES



## FILIAL BOLIVIA

Nuestra filial en Bolivia viene desarrollando sus actividades desde julio de 2017, tres años de trabajo por el desarrollo y el posicionamiento de nuestra marca en este país.

Contamos con seis profesionales, dos de planta y cuatro por prestación de servicios externos, con calificaciones diferentes que nos permiten cubrir una capacidad operativa amplia distribuida en las principales ciudades del país y en varias líneas de servicio.

Los principales hitos del periodo fueron:

- Cerramos con éxito la gestión 2019 con el cumplimiento del 101,4 % del presupuesto de ventas.
- Otorgamos la primera certificación en ISO 22000 versión 2018 en el país, a una industria líder en el sector vitivinícola.
- Realizamos la primera migración de OHSAS 18001 a ISO 45001 en Bolivia, superando en este hito a la competencia y teniendo un referente de caso de éxito.
- En certificación sistemas de gestión captamos como cliente a la empresa líder en el sector agroalimentos y alimentos procesados del país, Pil Andina S.A., que pertenece al corporativo Grupo Gloria de Perú.
- Hoy somos la primera filial en concretar la prestación de servicios de certificación de operaciones bioseguras a una empresa líder del sector farmacéutico.

En este periodo nos postulamos y nos fue adjudicada la prestación de varios cursos técnicos en normas internacionales, con desarrollo a la medida, de la principal empresa petrolera del país, YPFB – Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos–, en la Refinería Gualberto Villarroel.

También realizamos diferentes cursos abiertos en las ciudades de La Paz y Santa Cruz de la Sierra. Nos es grato resaltar que efectuamos el primero de ellos en la sala de copropietarios de la torre empresarial en la que se encuentran nuestras oficinas, y tuvimos el honor de contar con la presencia de quien era la embajadora de Colombia en Bolivia, la doctora Edith Andrade Páez, que participó de la inauguración del evento, dio la bienvenida a los asistentes y les agradeció a nombre del país por confiar en nuestro profesionalismo en Latinoamérica.

Continuamos con nuestro trabajo conjunto con la Cámara de Industria y Comercio Boliviana Alemana, que nos permite acceder a las empresas más importantes de este país.

Iniciamos la ejecución de dos convenios firmados con universidades locales:

- Universidad Mayor de San Andrés, la entidad pública de educación superior más grande del país.
- Universidad La Salle, institución privada de prestigio.

Estos convenios tienen el objetivo de permitirnos trabajar en conjunto programas de capacitación a nivel de posgrado y certificar a las diferentes facultades e institutos de investigación, tanto en el sector público como en el ámbito privado.

Nuestro plan comercial tiene como foco priorizar la fidelización de nuestros clientes, captar usuarios de la competencia y posicionar la marca.

Entre febrero y comienzos de marzo de 2020 fuimos impactados por las inundaciones en ocho de los nueve departamentos del país, y luego, desde el 14 de marzo, el Gobierno nacional asumió

medidas estrictas de prevención para mitigar el contagio de la COVID-19, afectando nuestras proyecciones de ventas; sin embargo, somos optimistas ya que los clientes que deberían ser atendidos de finales de marzo a la fecha solicitaron la reprogramación de los servicios, dándonos la confianza de poder nivelar nuestra facturación con la cartera vigente, y animándonos a extremar esfuerzos por captar nuevos mercados con los servicios diseñados para acompañar la gestión de la pandemia.

### **Medidas adoptadas por la organización durante esta contingencia de COVID-19**

En cumplimiento de la normativa local, elaboramos e implementamos nuestro protocolo de bioseguridad, que presentamos ante el Ministerio del Trabajo cumpliendo con la forma y el plazo exigidos. Iniciamos teletrabajo con solo un día a la semana de presencialidad en oficinas para gestionar la documentación que debe emitirse o recibirse de forma física.

Contamos con la señalética necesaria, el control de temperatura corporal, la desinfección de zapatos en la puerta de ingreso y todo el equipo de protección personal necesario.

Estamos contactando telefónicamente a cada uno de nuestros clientes actuales y principales potenciales, para contarles de nuestros nuevos servicios de bioseguridad y mantener una cercanía saludable que nos posicione como su primera opción para trabajar en el futuro.

También estamos realizando reuniones de grupo primario con todos los profesionales de la filial para plantear nuevas ideas que coadyuven a las ventas y a la prestación de servicios bajo las restricciones actuales.



Fotos de la Gestión



Fotos medidas COVID





## FILIAL CHILE

### 1. PRINCIPALES GESTIONES

La filial de ICONTEC en Chile tuvo un 2019 difícil, con un entorno económico diferente al histórico del país en los diez años recientes. En el último trimestre se produjo un estallido social que afectó de forma muy fuerte a nuestros clientes y a la organización.

Trabajamos en la actualidad en un convenio con la Universidad de Chile para vender educación en conjunto con esa institución, ya que por cuenta propia no es sencillo, y con esa alianza se abren muchas puertas y podemos mejorar de manera significativa nuestros ingresos.

Proyectamos también otro convenio similar con la Cámara de Comercio de Santiago y el portal minero relacionado con el sector educación.

Hemos mantenido una buena relación con los consultores que siempre nos han acompañado, y trabajamos para atraer nuevos contactos de este tipo que nos presenten a sus clientes como una alternativa viable de certificación.

En relación con nuestro personal, hicimos el cambio de la ejecutiva de cuentas, lo que nos ayuda mucho debido a que cuenta con un enfoque más comercial.

Logramos las primeras certificaciones ISO 37001 e ISO 22301, que son muy nuevas en Chile, lo que nos enorgullece, y con lo cual esperamos seguir multiplicando otras normas diferentes a las tradicionales.

Seguimos siendo una institución seria y confiable para los organismos públicos, como lo es Sernatur, que nos sigue considerando para los proyectos que subsidia el Estado en el sector turismo.

## **2. EVOLUCIÓN DE LA SEDE Y PREVISIONES**

La situación de Chile no fue la mejor en 2019, y para 2020 se proyecta un decrecimiento importante debido al arrastre del año anterior y a la pandemia inesperada que afecta al mundo entero. Nuestra filial espera tomar esto como una oportunidad para ofrecer servicios no convencionales, como son la formación en línea y la certificación relacionada con productos COVID-19, ya que lo tradicional, por no ser esencial, no crecerá y muy probablemente tenga una caída importante.

Chile proyecta un decrecimiento en su PIB de un -2,5 %, y una tasa de desempleo que bordeará el 20 %, lo que es dramático considerando que sus indicadores eran de los mejores de la región.

Como filial apostamos a la sostenibilidad a través de la disminución máxima de costos y a ser rentables dentro de la situación complicada. La idea es que todos mantengamos nuestros puestos de trabajo y que podamos cumplir con el presupuesto esperado en 2020, que debería estar entre un 70 % y un 80 % de lo proyectado en principio.



## FILIAL ECUADOR

### 1. PRINCIPALES GESTIONES

A pesar del entorno complicado de este periodo, en la filial Ecuador logramos con satisfacción, por segundo año consecutivo, sostenernos con recursos propios y generar dividendos para los accionistas. Mantenemos la dependencia de la línea principal de negocio de certificación, pero es importante destacar el mantenimiento y el crecimiento sostenido de producto e inspección, que contribuyen en mayor proporción al margen de la operación en este país.

A partir del cambio de imagen institucional y del logo, la sede logró posicionarse en nuevos nichos de mercado, como los de *compliance* y sostenibilidad. Realizamos con éxito rotundo el primer Foro Regional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, junto al municipio de Ambato, y logramos en este periodo certificar el primer organismo de ICONTEC en ISO 37001, a través de un contrato con el Banco Interamericano de Desarrollo – BID–.

Asimismo, y en línea con nuestro objetivo de transformar la cultura organizacional, logramos completar un primer diplomado en gestión ambiental con un importante actor de saneamiento en Guayaquil, que incluía módulos de economía circular y sostenibilidad.

La gestión con los principales gremios del país se ha ratificado y el levantamiento de la sanción con el sector público nos ha generado buen relacionamiento, esperando cristalizar las oportunidades generadas en el contexto de la COVID-19.

## 2. EVOLUCIÓN DE LA SEDE Y PREVISIONES

La situación económica ya viene arrastrando un decrecimiento, a razón de la evolución del PIB nacional. Los precios bajos del petróleo obligaron al Gobierno a tomar medidas drásticas y eliminar ciertos subsidios, lo cual ocasionó el levantamiento de algunas minorías y la paralización total de las actividades en octubre del 2019.

La pandemia mundial y la emergencia sanitaria acentuaron y revelaron aún más las pobres decisiones políticas de una década de derroche de las reservas nacionales, que lamentablemente han llevado a la economía del país a terapia intensiva, ocasionando una incertidumbre mayor en la población y el sector empresarial.

Sin duda este periodo nos dejará muchas reflexiones y más preguntas que respuestas. Se proyecta un decrecimiento posible de hasta un 9 % del PIB nacional; sin embargo, la estrategia de la filial está enfocada en no decrecer en relación a los resultados del 2019, con énfasis en el ahorro y la optimización de los recursos para así obtener un resultado en el 2020 que nos permita sostener la operación en el país, capitalizando las relaciones que se generaron antes de la pandemia y aprovechando las oportunidades que ha dejado la coyuntura.





## FILIAL EL SALVADOR

Como ICONTEC El Salvador, luego de 14 años en este mercado, podemos decir que somos la suma de nuestros triunfos, aprendizajes, retos cumplidos y del trabajo bien hecho en apoyo al desarrollo y competitividad de la industria local.

Desde el 2005, cuando iniciamos nuestro camino, establecimos un marco de actuación basado en la integridad, el respeto por las personas y el desarrollo de las empresas; valores que aún nos rigen y que enmarcan nuestro modelo de gestión, en el que el desarrollo de la competitividad es la base de un negocio que busca trascender.

### NUESTRA GENTE

En ICONTEC El Salvador trabajamos continuamente en la consolidación de una cultura organizacional centrada en el reconocimiento y el respeto, el liderazgo y la promoción de una vida en equilibrio como empresa familiarmente responsable. Durante el 2019 nos esforzamos en desarrollar un ambiente de trabajo constructivo, retador e incluyente. Es así como hemos alcanzado resultados excelentes en clima y compromiso de nuestro equipo, además de consolidar prácticas que promueven el balance entre vida y trabajo. Seguimos promoviendo programas de formación que fortalecen el sentido al logro y el aprendizaje técnico de nuestros servicios. A su vez, avanzamos en el desarrollo de competencias y trabajamos en la consolidación de entornos laborales saludables y seguros.

### EN CIFRAS

En ICONTEC El Salvador nos apalancamos en un portafolio de servicios de evaluación de la conformidad, principalmente certificación sistemas, así como de educación y desarrollo sostenible.

Los servicios de certificación sistema mostraron un cumplimiento del 97,4 % del presupuesto acumulado para el cuarto trimestre del 2019, totalizando una facturación de US\$ 283.591, aportando el 68 % del total de ingresos generados por la filial.

Certificación sistemas reportó 271 días de servicios, de los cuales 164,5 son de ISO 9001 (61 %), 47 de FSSC 22000 (17 %), 19,5 de ISO 27001 (7 %), cinco de ISO 50001 (2 %), doce de OHSAS 18000 (4 %), 6,5 de ISO 22000 (2 %), 3,0 de HACCP (1 %) y nueve de ISO 14001 (3 %). La facturación en ese orden se concentra en ISO 9001 con US\$ 172.896,69, y en FSSC 22200 con US\$ 52.169,56.

En cuanto a los servicios de desarrollo sostenible, estos se centraron en la verificación MDL de un proyecto de energía eléctrica, iniciando lo correspondiente a su cuarta verificación, facturando el PRC – cambio posregistro y la cuarta verificación . Realizamos el informe EHS del Banco Mundial para cerrar este proyecto. Es importante destacar el inicio del proyecto de verificación de inventario GEI y certificación carbono neutral para una empresa del sector plástico, la cual se convirtió en la primera en el país que logra tal cometido.

Los servicios de educación reportaron una facturación anual de US\$ 67.980 y un 16 % de participación en los ingresos totales de la filial. El comportamiento de los cursos empresariales y abiertos se modificó en la composición de los ingresos, con mayor peso la línea abierta, debido principalmente a que fue hasta el primer cuatrimestre del año en el que INSAFORP tuvo disponibilidad de apoyo para las empresas.

Resaltamos que esta entidad, como un organismo estatal de apoyo de capacitación empresarial, es un requisito de mercado para la prestación de estos servicios, lo cual puede impulsar o pausar las iniciativas de educación de las empresas. La estrategia utilizada fue reactivar convenios con universidades para explorar esa área, así como continuar promoviendo servicios empresariales sin apoyo del INSAFORP. También acudimos a impartir programas y no cursos individuales, a diseñar cursos atendiendo necesidades particulares por medio de talleres, y a diversificar la temática con cursos de auditor líder y auditor IQNet.

En el área de proyectos, en coordinación con Fomilenio II (cooperación gubernamental con fondos de la Corporación Reto del Milenio de EE.UU.), se gestó un proyecto de capacitación y apoyo a la Unidad de Gestión del Riesgo de la Dirección de Aduanas, en donde participarán el Ministerio de Hacienda, la Policía Nacional Civil, el Ministerio de Agricultura, la Fiscalía General de la República y la Dirección de Migración. Se estima que el proyecto contará con una inversión de US\$ 45.000.

Cerramos el año con un cumplimiento del 88,3 %, ante un presupuesto acumulado de US\$ 475.000 y una facturación anual de US\$ 419.519.

Los resultados financieros del 2019 reflejaron una utilidad bruta de US\$ 102.314,61, esto bajo la aplicación de un nuevo estándar de contabilización en los estados financieros, denominado NIIF pymes. Durante ese año, ICONTEC El Salvador presentó una dinámica comercial destacada, logrando ventas consolidadas por US\$ 419.519 con un crecimiento del 2,4 % sobre las registradas durante 2018.

En el Estado de Situación Financiera reportamos activos corrientes por valor de US\$ 181.860,49 y no corrientes por US\$ 1.295,09. El pasivo total presenta un resultado de US\$ 82.804,53 y un

patrimonio final de US\$ 100.351,05. En la generación de caja, reportamos unos resultados buenos al alcanzar un flujo de caja de recuperación de cartera de 46 días. Durante el 2019 continuamos avanzando en el camino hacia el cumplimiento de los objetivos que nos hemos trazado como organización en la mega 2020.

El 2019 fue un año importante de consolidación de esfuerzos enfocados hacia el crecimiento sostenido de la filial de El Salvador. Acorde al plan comercial, nuestras gestiones se canalizaron en la segmentación de las empresas de los sectores industriales con mayor potencial, así como en la consolidación del relacionamiento con partes interesadas, en busca del apalancamiento de la imagen de ICONTEC y el posicionamiento de su marca en el país, así como de resultados económicos que fortalecieran nuestra situación financiera.







## FILIAL GUATEMALA

### ACERCA DE ICONTEC GUATEMALA

Esta filial de ICONTEC, empresa privada colombiana con amplia cobertura, fue creada en enero del 2007, 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”. De él se han concretado varios servicios de educación y evaluación de la conformidad. Hoy cuenta con 133 certificados en los diferentes esquemas: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 28000 e ISO 27001.

### PRESUPUESTO 2019

El presupuesto para la filial en el 2019 fue de \$ 475.000 , con un cumplimiento del 88,3 % (\$ 419.442), que incluye los servicios de evaluación de la conformidad, desarrollo sostenible, formación y producto.

### PRESUPUESTO 2020

El presupuesto para la filial en 2020 es de \$ 490.000,00, que incluye los servicios de evaluación de la conformidad, desarrollo sostenible, formación, producto e inspección.

Durante el primer semestre, esta filial tuvo un cumplimiento del 84 % del presupuesto y proyecta cerrar el año con un 70 %.

### PRINCIPALES GESTIONES EN 2020

- Fortalecimos la relación con USAID, a través del proyecto Seguridad y Justicia, con el cual hemos realizado la ampliación de la certificación en ISO 9001:2015 a 55 fiscalías del Ministerio Público.
- Promovimos durante todo el año el ahorro de energía, el reciclaje de papel, el uso adecuado del agua al lavarnos las manos, usar el aire acondicionado solo en los días de calor excesivo. Adicionalmente, debido a la pandemia que estamos atravesando, estamos en modalidad de teletrabajo, lo que nos permite aumentar ahorros, por ejemplo en energía eléctrica y papel.
- Confirmamos un servicio nuevo en desarrollo sostenible con el BID, para una hidroeléctrica.
- En el primer semestre hemos tenido muy buenos resultados en certificaciones, dentro de las cuales se destaca la del Banco G&T Continental en ISO 9001:2015, con 241 agencias, lo que nos permitió una facturación interesante para cerrar este periodo.
- Así mismo, logramos una certificación en ISO 9001:2015 para un grupo de hidroeléctricas del grupo ERC, lo que nos da un posicionamiento importante en ese sector.
- Estamos comercializando los nuevos productos de bioseguridad, que serán de gran apoyo para nuestra labor comercial, el posicionamiento y el apalancamiento en la facturación. Esperamos lograr buenos resultados en el segundo semestre del año.
- 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 los sectores público y privado, y la academia (universidades), en el que cada año en conjunto promovemos conferencias y talleres que generen conciencia sobre cambio climático, responsabilidad social, pacto global y sostenibilidad. En julio asistiremos al Tour de la Calidad, el cual se realizará a través de webinars, y contaremos con la participación de nuestro profesional externo Fernando Sandoval Arenas, con el tema de auditorías remotas, lo cual contribuirá con el posicionamiento de nuestra imagen a nivel nacional e internacional.



## FILIAL HONDURAS

### ACERCA DE ICONTEC DE HONDURAS

#### *Entorno del país*

Honduras continúa en una situación económica de desaceleración, aunque moderada desde la crisis política del 2017. Sin embargo, la actual emergencia internacional de salud está causando efectos negativos en su desarrollo. Según el reporte del Índice de Competitividad Global del 2019 del Foro Económico Mundial (FEM), el país posee un promedio de crecimiento anual de un 3,3 % de su producción en términos reales para los últimos diez años, y una tasa de desempleo de 4,1 %. Por otra parte, en el 2019 la nación sufrió parte de esta desaceleración económica; según reportes del Banco Central de Honduras, el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, esta cerró el año con un crecimiento de 2,7 % en su PIB, un punto porcentual menos que el 2018, y dos menos que el 2017. Esto representó una caída en el promedio de la última década, lo que establece que su crecimiento económico estaba siguiendo el ritmo de la economía de la región centroamericana y del Caribe, aunque por arriba de Latinoamérica.

Así mismo, de acuerdo con la Serie Original del Índice Mensual de Actividad Económica de Honduras del primer trimestre de 2020, existe una variación acumulada de un 1,3 % y una caída interanual de 10,9 %, lo que representó una desaceleración de 5,5 %, según el Banco Central. Con estos resultados, queda establecido un panorama no prometedor para el resto del 2020, y así para el desarrollo económico en este territorio, mucho más ahora por la recesión económica que provoca la emergencia internacional de la COVID-19.

Las actividades que destacan en su participación siguen siendo la intermediación financiera, la industria manufacturera y transporte y almacenamiento; pese a ello, sin duda serán afectadas por la desaceleración de este primer semestre de 2020, en el que la manufactura está suspendida, mas no la esencial.

ICONTEC de Honduras, S.A. de C.V. es una filial de ICONTEC, constituida desde agosto del 2008 pero con relaciones comerciales a nivel nacional desde el 2004. A la fecha cuenta con 125 empresas certificadas para un total de 170 certificados vigentes en los esquemas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 20000, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 27001 e ISO 39001.

### **METAS ALCANZADAS 2019**

A diciembre del 2019 se facturó un total de \$ 438.092 , que representó un cumplimiento del 85,06 % del presupuesto establecido para el año, un decrecimiento del 7,75 % con respecto al 2018, y una rentabilidad operacional del 20 %.

### **PRINCIPALES GESTIONES 2019**

- Trabajamos bajo la estrategia de segmentación de mercado y enfoque en los sectores de mayor impacto productivo: agrícola, agroindustria, alimentos, bebidas y tabaco, y textil, cuero y calzado (manufactura).
- Logramos la firma de un convenio para la prestación de cursos empresariales, diplomados, programas de formación y cooperación en posgrados con una de las instituciones de educación superior más importantes de Honduras, la Universidad Tecnológica Centroamericana. Así mismo, es clave mencionar que cerramos el primer contrato de acompañamiento como proveedor de la plataforma de e-collection con esta misma universidad.

- Dimos continuidad a la cooperación y la participación en la mesa de trabajo para la creación de la Unidad Técnica para la generación de biodiésel a través de aceite de palma; este proyecto tendrá una prioridad para el 2020, ya que se espera que este año se pueda llegar a materializar. Hasta la fecha, en ICONTEC nos proyectamos como el ente de certificación de toda la cadena de valor y estaremos colaborando en la ejecución de sensibilizaciones en los diferentes gremios relacionados al sector.

## **PRESUPUESTO 2020**

Los primeros seis meses del 2020 han sido de desaceleración económica en el país, propiciada por la emergencia internacional de salud, que ha afectado el desarrollo normal de los servicios de certificación y educación. A mayo cerramos con una facturación de US\$ 132.970, representando un 86,4 % del presupuesto total establecido para el año, lo cual representó un decrecimiento de 26 % con respecto al acumulado del 2019.

El presupuesto para la sede este año es de US\$ 510.000,00, con énfasis principal en servicios de evaluación de la conformidad y educación.

- Certificación sistemas: el resultado del primer semestre ha representado un cumplimiento del 68,22 % del presupuesto acumulado del 2020.
- Educación: esta línea de negocio es la que más ha aportado al resultado este año, a pesar del comportamiento moderado de la economía en el país, representando un cumplimiento del 114,14 % del presupuesto acumulado.
- Cooperación: en esta línea de negocio iniciamos gestión como parte de las actividades de la estrategia comercial de la filial, logrando realizar los primeros servicios que han representado



un cumplimiento del 131,47 % del presupuesto acumulado del 2020.

- Normas y publicaciones: el resultado del primer semestre para esta línea de negocio ha sido bastante favorable para el presupuesto proyectado del año; logramos renovar el servicio de e-collection empresarial, que aportó al cumplimiento del 82,22 % del presupuesto acumulado.

## PRINCIPALES GESTIONES 2020

- Iniciamos la ejecución del convenio con la Universidad Tecnológica Centroamericana, que representó un ingreso de US\$ 16.500 para el primer trimestre. Así mismo, estamos trabajando en la renovación de contrato de *e-collection* con esta misma universidad, que representará un ingreso de US\$ 2.850 para el segundo trimestre .
- Dimos inicio a la ejecución del proyecto de implementación y acompañamiento de la ISO 17024 con el Instituto de la Propiedad de Honduras, que vendrá a ser uno de los proyectos más significativos para el 2020.
- Continuamos con gestión comercial de segmentación de mercado y enfoque en los sectores de mayor impacto productivo: agrícola, agroindustria, alimentos y bebidas.
- Estamos dando continuidad a la gestión comercial ante los gremios; esto nos está generando participación en las mesas de diálogo y trabajo en diferentes sectores económicos del mercado hondureño, como por ejemplo la Cámara Hondureña de Industrias de la Construcción (CHICO), la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) y FUNADEH, entre otros
- Continuamos trabajando bajo la estrategia de segmentación de mercado y enfoque en los sectores de mayor impacto productivo: agrícola, agroindustria, alimentos, bebidas y tabaco, y textil, cuero y calzado (manufactura).

Para el segundo semestre continuaremos trabajando bajo el plan comercial de segmentación de clientes. Estamos desarrollando por igual el apoyo de profesionales externos en la zona norte, donde se concentra el 54 % de los servicios del país.

En general, el resultado de los primeros seis meses del 2020 ha representado un cumplimiento del 86,4 % del presupuesto acumulado; lo que ha significado un decrecimiento de un 26 % respecto al 2019; sin embargo, se proyecta que durante el segundo semestre la filial tendrá un resultado más favorable, acercándonos así al cumplimiento del presupuesto establecido para este año.



## FILIAL PERÚ

Para ICONTEC Perú, cada año es la oportunidad perfecta para reinventarnos de manera integral, y el 2019 no fue la excepción, direccionando nuestros esfuerzos en la descentralización comercial. Estos nos permitieron concretar negocios con empresas en el interior del país en ciudades como Arequipa, Trujillo, Juliaca, Iquitos, Ancash, Cuzco, Pucallpa, entre otras, permitiéndonos dar a conocer el portafolio de nuestros servicios y sobre todo nuestra marca.

Asimismo, nuestra participación en diferentes eventos a través de ponencias con temas de impacto para los diferentes sectores del mercado nacional tales como sistema de gestión de antisoborno y continuidad de negocio, logística y gestión de la cadena de suministro (Foro de Calidad-Encuentro empresarial del norte), economía circular (EXPOCEC), aporte a la competitividad de las organizaciones en la región (Seminario internacional de la calidad - INACAL-), entre otros; esto nos ha permitido obtener resultados favorables con relación a nuestros objetivos comerciales.

Al cierre del ejercicio 2019 logramos un cumplimiento del 92,70 % del presupuesto de ventas, teniendo un comportamiento variado en las diferentes unidades de negocio: un 263 % en cambio climático; 125,5 % en certificación producto; 96,1 % en certificación sistemas; 85,20 % en inspección; 71,7 % en educación, y 38,6 % en normas y publicaciones.

Iniciamos el 2020 con una expectativa comercial buena, cumpliendo los presupuestos de enero y febrero en 97,7 % y 103,8 %; sin embargo, la situación por la que atravesamos en el mundo entero por la pandemia de la COVID-19 afectó sustancialmente el logro de nuestros objetivos; a pesar de ello, nos permitió desarrollar nuevas alternativas para seguir operando de manera

remota, brindando nuestros servicios de forma virtual sin afectar la calidad y el profesionalismo que nos caracterizan.

Continuamos trabajando y cuidando de nuestro principal activo, nuestros colaboradores, tomando medidas que nos han permitido resguardar su salud física y mental, impactando de manera positiva a sus familias.

Durante este tiempo hemos ampliado nuestro portafolio a través de los servicios de bioseguridad, siendo un aporte para las empresas y manteniendo activas la economía empresarial y la cadena de pagos. Nos estamos adaptando a una nueva realidad que nos desafía constantemente a retos por conocer, y en cada uno de ellos continuamos generando valor a las organizaciones que han depositado su confianza en ICONTEC.







## FILIAL MÉXICO

Nuestra filial de México inició el 2019 con una proyección comercial muy retadora y con objetivos estratégicos como los posicionamientos de la marca ICONTEC dentro del mercado local y del negocio de inspección como unidad verificadora de Gas Natural Vehicular.

Al cierre del primer año de operaciones se reportó una utilidad al final del ejercicio fiscal según las estimaciones que se habían tenido.

La unidad de negocios que mejor comportamiento representó para la filial fue la de certificación de producto, con un cumplimiento del 133 %, seguida de inspección con un 108 % sobre el presupuestado a principio del año.

Durante la primera mitad del 2019 se realizó la visita de las direcciones Comercial e Internacional, con el objetivo de fortalecer el relacionamiento con las principales empresas colombianas en ese país, y dando a conocer el cambio de marca y todo lo que esto implicaba en ICONTEC y la filial. Con motivo de esta visita hicimos un evento de lanzamiento de la nueva imagen de la organización, con la participación de la embajadora de Colombia en México, Patricia Cárdenas, y el cónsul Luis Oswaldo Prieto.

En 2019, como año de apertura, alcanzamos uno de los hitos que nos habíamos trazado a nivel comercial en busca del posicionamiento de ICONTEC: el otorgamiento del primer certificado de ISO 9001 a una empresa 100 % mexicana que creyó en nuestro sello para validar la alta calidad de sus procesos y de sus productos.

La filial está llena de expectativas hacia el futuro y con muchísimos retos por cumplir. Tenemos la perspectiva de continuar aumentando nuestro posicionamiento de marca y poder generar ventas cruzadas con empresas que hoy usan nuestros servicios de certificación de producto para incrementar las certificaciones en sistemas de gestión de calidad, y así mismo aumentar el pipeline de posibles negocios, incursionando con compañías de los sectores de alimentos y automotriz, muy fuertes en el mercado mexicano.



# **CAPÍTULO 3. NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD**



### **3.1. MATERIALIDAD ICONTEC**

Este informe contiene las principales actividades realizadas en sostenibilidad por ICONTEC durante el periodo comprendido entre julio de 2019 y junio de 2020. Los esfuerzos se enfocaron en los temas relevantes que como organización orientan nuestro accionar y que se desarrollan en el marco del Plan Estratégico Institucional 2016-2020. A través de este documento ponemos en evidencia la forma en que gestionamos nuestros impactos y las contribuciones que hacemos en los países donde operamos en desarrollo sostenible, en los ámbitos social, ambiental y económico.

Luego de identificar y priorizar nuestras partes interesadas, analizamos los resultados de las retroalimentaciones realizadas por estas, tales como encuestas de clima organizacional y de satisfacción tanto de cliente interno como externo, registro

consolidado de quejas y reclamos relacionados con los diferentes servicios, reuniones y comités a todo nivel con diversas entidades, organismos y empresas, los cuales dan forma a los temas importantes y relevantes, para nuestra organización y dichos grupos.

Como resultado de este análisis se resumen:



### **3.2. CADENA DE SUMINISTRO Y PROVEEDORES**

En ICONTEC contamos con cerca de 1497 proveedores de bienes y servicios, de los cuales 693 son profesionales externos y los demás son proveedores de la cadena de suministro; el 97 % son proveedores nacionales y 3 % son extranjeros.

A continuación, damos a conocer la participación de los proveedores por región en Colombia:

REGIÓN	2016	2017	2018	2019
Centro y Suroriente	54 %	53 %	57 %	48 %
Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	20 %	21 %	16 %	16 %
Suroccidente	9 %	10 %	9 %	13 %
Caribe	10 %	8 %	10 %	11 %
Oriente	7 %	8 %	8 %	12 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

### 3.3 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.

En 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino que mejore la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. Esta cuenta con 17 ODS, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.



En ICONTEC consideramos 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, mediante la adopción o la creación de normas que permitan el desarrollo de las metas establecidas en los diferentes objetivos.





Objetivo:

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

## Meta:

Poner en práctica, a nivel nacional, sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y para 2030 lograr una amplia cobertura en los pobres y los vulnerables.

END 097:2019. Modelo de gestión de productividad para los sectores cuero, calzado y marroquinería. Esta especificación normativa disponible establece requisitos para implementar, mantener y mejorar continuamente un modelo de gestión de productividad que les permite a estas organizaciones:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, los del cliente y los establecidos por la organización
- Mejorar los resultados esperados en todos los procesos de la organización
- Aumentar la satisfacción del cliente y sus partes interesadas
- Fortalecer la capacidad operativa, económica y financiera

La aplicación de esta especificación normativa permite la mejora de la organización y proporciona una base para que esta perdure.





Objetivo:

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

## Meta:

Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras formas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas.

- **NTC 2799:2020.** Industrias alimentarias. Harina de plátano hartón o banano verde. Esta norma establece los requisitos que debe cumplir y los ensayos a los cuales se debe someter la harina de plátano hartón o banano verde (*Musa spp.*), que ha sido preparada y está lista para la venta al consumidor para consumo humano.
- **NTC 6381:2020.** Alimento para animales. Cascarilla de cacao con tratamiento térmico. Esta norma establece los requisitos de calidad y los métodos de ensayo para la cascarilla de cacao (*Theobroma cacao sp.*), que ha sido objeto de algún tipo de tratamiento térmico y que está destinada para la elaboración de alimentos para animales.
- **NTC 6384:2020.** Gestión del bienestar animal. Requisitos generales y orientación para las organizaciones en la cadena de suministro de alimentos. Esta norma proporciona requisitos y brinda orientaciones para la implementación de los principios de bienestar animal descritos en el documento OIE TAHC (Capítulo 7.1). Esta norma se aplica a los animales terrestres criados o mantenidos para la producción de alimentos para consumo humano o animal. Se excluyen las siguientes áreas: animales utilizados para investigación y actividades educativas; animales en refugios y zoológicos; animales de compañía; animales callejeros y salvajes; animales acuáticos; sacrificio con fines de salud pública o animal bajo la dirección de la autoridad competente, trampas de sacrificio humanitario para especies por piel o plagas.

## Meta:

Para 2030, asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos y aplicar prácticas agrícolas resilientes que aumenten la productividad y la producción, contribuyan al mantenimiento de los ecosistemas, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres, y mejoren progresivamente la calidad del suelo y la tierra.

- **GTC 309:2019.** Guía para la implementación de un sistema de trazabilidad en el sector porcícola. Esta brinda recomendaciones para implementar un sistema de trazabilidad en el sector porcícola en las etapas de producción, transformación y comercialización hasta el consumidor final.





Objetivo:

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas, en todas las edades.

## Meta:

Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

- **NTC 6346:2019.** Validación y calificación de salas de ambiente controlado en hospitales. Esta norma tiene como objeto establecer unos principios fundamentales de control, con un sistema formalizado, con unos criterios de aplicación y una metodología de ensayo, incluida su periodicidad, para validar el funcionamiento correcto de las salas de ambiente controlado que se encuentran en centros hospitalarios.
- **NTC 6347:2019.** Sistema para la vigilancia, la prevención y el control de las infecciones relacionadas con la atención en salud en los hospitales. Esta norma establece los requisitos que debe cumplir un sistema de este tipo, sirviendo de guía a los hospitales para llevar a cabo una política sobre la vigilancia, la prevención y el control de la infección y conseguir los objetivos establecidos por la organización en este ámbito.

## Meta:

Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los que están en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.

- **NTC 1733:2020.** Mascarillas quirúrgicas. Requisitos y métodos de ensayo. Este documento especifica la construcción, el diseño, los requisitos de funcionamiento y los métodos de ensayo de mascarillas previstas para limitar la transmisión de agentes infecciosos desde el personal médico hasta los pacientes, durante procedimientos quirúrgicos y otros entornos médicos con requisitos similares.

Este elemento, dotado de una barrera microbiana apropiada, también puede ser eficaz para reducir la emisión de agentes infecciosos desde la nariz y la boca de un portador asintomático o de un paciente con síntomas clínicos.

- **NTC 3610:2020.** Dispositivos de protección personal ocular y facial en el trabajo y la educación. Esta norma establece criterios relacionados con los requisitos generales, los ensayos, el marcado permanente, la selección, el cuidado y el uso de protectores para reducir al mínimo la aparición y la gravedad o la prevención de lesiones por peligros como el impacto, la radiación no ionizante y la exposición a salpicaduras de líquidos en entornos ocupacionales y educativos.

Incluye, entre otras, las operaciones de maquinaria, la soldadura y el corte de materiales, la manipulación de productos químicos y las operaciones de montaje. Ciertas exposiciones peligrosas no están cubiertas en esta norma. Entre ellas, las siguientes: patógenos transmitidos por la sangre, rayos X, radiación de partículas de alta energía, microondas, radiación de radiofrecuencia, láser, mascarillas y deportes y recreación.

- **NTC 3852:2020.** Dispositivos de protección respiratoria. Medias máscaras filtrantes de protección contra partículas. Requisitos, ensayos, marcado. Este documento especifica los requisitos mínimos que estas deben cumplir al ser empleadas como dispositivos de protección respiratoria contra partículas, exceptuando las diseñadas para situaciones de escape. En este también se incluyen los ensayos de laboratorio y de desempeño práctico para la evaluación de la conformidad con los requisitos.
- **END 101:2020.** Detección del coronavirus 2019 (COVID-19) por RT-PCR en tiempo real. Se utilizaron coronavirus conocidos relacionados con el SARS y el SARS (virus de murciélagos de nuestros propios estudios, así como fuentes bibliográficas) para generar una alineación no redundante (los extractos se muestran en el anexo). Se diseñaron pruebas candidatas de diagnóstico RT-PCR antes de la liberación de la primera secuencia de 2019-nCoV.
- **END 104:2020.** Práctica normalizada para protección respiratoria. Esta especificación normativa disponible establece los procedimientos mínimamente aceptados para el uso de respiradores ocupacionales; proporciona información y orientación sobre la selección, el uso y el mantenimiento adecuados, y contiene los requisitos para establecer,

implementar y evaluar los programas de respiradores. Esta contempla también el uso de respiradores para proteger a las personas contra la inhalación de contaminantes nocivos provenientes del aire y de atmósferas con deficiencia de oxígeno en el lugar de trabajo.

- **END 139:2020.** Equipo médico eléctrico. Parte 2-80: requisitos particulares para la seguridad básica y el desempeño esencial del equipo de soporte ventilatorio en caso de insuficiencia ventilatoria. Este documento se aplica a la seguridad básica y al desempeño esencial de los equipos de soporte para insuficiencia ventilatoria.
- **END 150:2020.** Mascarillas (tapabocas) para uso en ambientes diferentes al sector salud. Esta especificación normativa proporciona los requisitos mínimos que estas deben cumplir cuando son fabricadas en materiales textiles reutilizables, para adultos y niños, con el fin de garantizar su desempeño protector de las vías respiratorias.
- **END 135:2020.** Método de ensayo normalizado para la determinación de la efectividad de eliminación de bacterias en el lavado de manos y el frotamiento higiénico con las yemas de los dedos en adultos. Este está diseñado para determinar la actividad de los agentes higiénicos para el lavado y el frotamiento de manos contra la flora bacteriana transitoria y no está destinado a su uso con frotamientos quirúrgicos para manos o preparaciones preoperatorias de la piel.
- **END 126:2020.** Aprobación de dispositivos de protección respiratoria. Este documento especifica los requisitos mínimos y prescribe métodos a emplear para realizar inspecciones, exámenes y pruebas que determinen el desempeño de los respiradores utilizados durante el ingreso o el escape de atmósferas peligrosas.
- **NTC 6358:2019.** Estufas de biomasa para cocción de alimentos. Esta norma establece los requisitos y los métodos de ensayo para evaluar su seguridad, su eficiencia y sus emisiones.
- **END 147:2020.** Guía para la limpieza y la desinfección de manos y superficies. Esta especificación normativa disponible brinda información práctica, con la finalidad de evitar la transmisión de enfermedades infecciosas; además proporciona recomendaciones sobre la limpieza y desinfección de los hogares en situaciones de epidemias o pandemias como la ocasionada por coronavirus SARS CoV-2 (COVID-19).

**Meta:**

■

Para 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar.

- **NTC 5748:2019.** Principios ergonómicos relativos a la carga mental. Parte 1: conceptos y aspectos generales, términos y definiciones. Este documento define términos en el campo de la carga de trabajo mental que cubren el estrés y la tensión mental, y sus consecuencias positivas y negativas a corto y largo plazo. También especifica las relaciones entre estos conceptos.

## Meta:

Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

- **NTC 5206-1:2019.** Vehículos para el transporte terrestre de pasajeros. Parte 1: colectivo (metropolitano distrital y municipal), nacional y especial. Esta norma especifica los requisitos técnicos mínimos de seguridad y comodidad relacionados con las características generales de construcción, que deben cumplir los vehículos de un solo cuerpo con una capacidad de 10 a 79 pasajeros -no incluido el conductor-, destinados al servicio público de transporte terrestre automotor colectivo (metropolitano distrital y municipal) por carretera (intermunicipal) y especial.



Objetivo:



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje de por vida para todos.

## Meta:

Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad, y las diferencias de género, que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.

- **NTC 4595:2020.** Planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares. Esta norma establece los requisitos para el planeamiento y el diseño físico-espacial de nuevas instalaciones escolares. Está orientada a mejorar la calidad del servicio educativo en armonía con las condiciones locales, regionales y nacionales. Puede ser utilizada para la evaluación y la adaptación de las instalaciones escolares existentes.



Objetivo:

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.

## Meta:

A 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.

- **GTC-ISO 50015:2019:** esta norma establece los principios generales y las recomendaciones para el proceso de medición y verificación del desempeño energético de una organización o de sus partes. Puede ser utilizada de forma independiente o en combinación con otras normas o protocolos, y aplicable a todo tipo de energía.
- **NTC 2050:2019.** Publicación - Código eléctrico colombiano: establece los requisitos que se deben solicitar y aplicar en el sector.
- **NTC 2832-2:2019.** Gasodomésticos para la cocción de alimentos. Esta norma define los requisitos y los métodos de ensayo relativos a la utilización racional de la energía de los artefactos domésticos de cocción que utilizan los combustibles gaseosos, descritos en el numeral 1 de la NTC 2832-1.



Objetivo:

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

## Meta:

- **GTC-ISO 26000:2019.** Guía de responsabilidad social. Esta norma internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre responsabilidad social: conceptos, términos y definiciones; antecedentes, tendencias y características; principios y prácticas relacionadas; materias fundamentales y asuntos; integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia; identificación e involucramiento con las partes interesadas, y comunicación de compromisos, desempeño y otras informaciones relacionadas.
- **GTC-ISO 27500:2019.** Organizaciones centradas en el ser humano. Este documento está dirigido a miembros de la junta directiva y responsables de políticas de todo tipo de organizaciones (ya sean grandes o pequeñas) en los sectores privado, público y sin fines de lucro. Describe los valores y las creencias que hacen que una organización esté centrada en el ser humano, los beneficios empresariales significativos que se pueden obtener, y explica los riesgos de no hacerlo. Proporciona recomendaciones para las políticas que los miembros de la junta directiva necesitan implementar para lograrlo. Establece principios de alto nivel centrados en el ser humano, para que respalden a fin de optimizar el rendimiento, minimizar los riesgos para organizaciones e individuos, maximizar el bienestar y mejorar sus relaciones con los clientes. Se enfatiza la importancia de que la política organizacional aborde el concepto “centrado en el ser humano”.





Objetivo:



Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.

## Meta:

Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas las regionales y las transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

- **NTC 6338:2019.** Casetones con guadua angustifolia Kunth. Esta norma establece los requisitos mínimos que deben cumplir los casetones en donde este es el elemento principal.
- **NTC 4297:2019.** Perfiles estructurales electrosoldados de acero al carbono y de alta resistencia. Esta norma cubre los perfiles de este tipo fabricados por el proceso de electrosoldadura (resistencia eléctrica y soldadura por forja) a partir de bobinas.



Objetivo:

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

## Meta:

A 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

- **GTC 306:2019.** Aceites y grasas animales y vegetales comestibles. Buenas prácticas para el almacenamiento, uso y disposición del aceite de cocina empleado en fritura. Esta guía suministra algunas recomendaciones que se pueden tener en cuenta para ello.
- **END 098:2020.** Guía para el desarrollo del plan de gestión de residuos para los proyectos de construcción, desmontaje y demolición.
- **NTC 6352-1:2019.** Gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Requisitos para la logística y el tratamiento.
- **NTC-IEC 62430:2019.** Diseño con conciencia ambiental (DCA). Principios, requisitos y orientaciones. Este documento orienta a las organizaciones que tienen la intención de integrar los aspectos ambientales al diseño y el desarrollo, con el fin de minimizar los impactos ambientales adversos de estos productos.
- **NTC 6359:2019.** Principios guía para la gestión sostenible de metales secundarios. Este documento proporciona un marco global para ello. El marco incluye los requisitos de sostenibilidad y trazabilidad para los metales aprovechados.
- **NTC 6334:2019.** Determinación de la biodegradación aeróbica de materiales plásticos en el suelo. Este método de ensayo incluye la determinación en condiciones de laboratorio del grado y la tasa de biodegradación aeróbica de materiales plásticos, incluidos los aditivos de la formulación, en contacto con el suelo.



Objetivo:

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

## Meta:

Promover mecanismos para aumentar la capacidad para la planificación y la gestión eficaces en relación con el cambio climático en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, haciendo hincapié en las mujeres, los jóvenes y las comunidades locales y marginadas.

- **NTC-ISO 14090:2020.** Adaptación al cambio climático. Principios, requisitos y directrices. Este documento incluye la integración de la adaptación dentro de las organizaciones o entre ellas, la comprensión de los impactos y las incertidumbres, y cómo se pueden utilizar para informar decisiones.
- **NTC-ISO 14064-1:2020.** Gases de efecto invernadero. Parte 1: especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de sus emisiones y remociones.
- **NTC-ISO 14064-2:2020.** Gases de efecto invernadero. Parte 2: especificación con orientación, a nivel de proyecto, para la cuantificación, el seguimiento y el informe de la reducción de estas emisiones o el aumento en las remociones.
- **NTC-ISO 14064-3:2020.** Gases de efecto invernadero. Parte 3: especificación con orientación, para la validación y verificación de sus declaraciones.





Objetivo:



Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

## Meta:

Para 2030, luchar contra la desertificación, rehabilitar las tierras y los suelos degradados, incluidas las tierras afectadas por la desertificación, la sequía y las inundaciones, y procurar lograr un mundo con una degradación neutra del suelo.

- **NTC 1927:2019.** Fertilizantes y acondicionadores de suelos. Esta norma define los términos relacionados con estos, y también incluye su clasificación.

## 3.4 GESTIÓN ECONÓMICA

En 2019, ICONTEC presentó ingresos por \$ 71.756 millones, cumpliendo al 97 % del presupuesto, con un crecimiento de 4,2 % respecto al año anterior y un beneficio neto de \$ 1.365 millones, 1,9 % de margen, alcanzando el 104 % del presupuesto.

Este resultado representa \$ 28 millones más que lo generado en 2018, un incremento del 2 % en el beneficio neto, menor que el aumento en ingresos ya que el gasto se vio impactado por las inversiones realizadas durante el año, y que continuarán en 2020 en planes estratégicos. Los más representativos respecto al monto de inversión son el plan en tecnología y comunicaciones, y el cambio de marca.

Respecto al balance, vemos que en 2019 demostramos ser una organización muy sólida y autosostenible con estados financieros sanos. El nivel de endeudamiento se encuentra al 29 %, bajando 4 puntos porcentuales respecto a 2018. La razón corriente se mantuvo, al igual que los años anteriores, en 1,5; la caja creció un 73 % como consecuencia de un mejor manejo de la cartera, y los activos aumentaron un 9 %, principalmente por el mayor valor comercial de los inmuebles en los que se encuentran las oficinas de las cinco ciudades principales.

El presupuesto de ingresos para 2020 es de \$ 73.361 millones, un crecimiento de 2,3 % respecto a 2019, y el presupuesto de beneficio neto es de \$ 1.620 millones, esto es un aumento del 18 % en comparación con el año anterior. Sin embargo, considerando el impacto económico generado por la COVID-19 no solo en Colombia sino en Latinoamérica, hemos definido una nueva proyección de ingresos y de gastos, que permitirán la sostenibilidad de la organización pero presentarán un decrecimiento respecto a los resultados de 2019.

Los resultados de ICONTEC a junio de 2020 muestran un desempeño moderado considerando la pandemia. Estamos al 71 % del presupuesto de ingresos con un decrecimiento de 27 % respecto al mismo periodo de 2019; sin embargo, alcanzamos el 96 % de la proyección de ingresos pos-COVID-19. Respecto al beneficio operativo acumulado, estamos generando una pérdida de \$ 3.230 millones, esto es \$ 2.762 millones más que en 2019, pero alineado con el nuevo presupuesto generado por la contingencia sanitaria.

Proyectamos quedar al 85 % de presupuesto de ingresos al cerrar el 2020, con un decrecimiento del 13 % respecto a 2019 y con beneficio neto de alrededor de \$ 600 millones, lo que garantiza nuestra sostenibilidad con un flujo de caja estable.

## 3.5 GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestra estrategia ambiental se estructura sobre el compromiso de evitar el cambio climático mediante la promoción del ahorro energético, la racionalización del uso y la gestión del agua, el uso responsable de los recursos, la gestión efectiva de residuos, la prevención de la contaminación y la protección del medio natural y la biodiversidad.

### Consumos 2019

AGUA	ENERGÍA	PAPEL	HUELLA DE CARBONO
5.248 (m3)	624.168 (kW)	1'464.245 (HOJAS)	273.082 (kg CO2)

En diciembre del 2020 tenemos programada una evaluación de los resultados ambientales, en la que se verifican las acciones realizadas y se comparan los datos obtenidos con respecto al año anterior.

En ICONTEC continuamos 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.

DISPOSICIÓN FINAL	
RESIDUO	TOTAL KG
Papel	390
Cartón	318
Chatarra	400



VALOR RECAUDADO POR VENTA DE RESIDUOS

### 3.6 GESTIÓN SOCIAL

En ICONTEC estamos comprometidos para contribuir con el desarrollo de un modelo económico y social que nos permita afrontar los retos que impone el mercado, a través de un trabajo íntegro y encaminado siempre a nuestro propósito principal de tener la mejor calidad en nuestros productos y servicios. Esto solo lo lograremos aliados con nuestros colaboradores, quienes encuentran en la organización la oportunidad de crecer personal, profesional y económicamente.

Para realizar este despliegue de iniciativas daremos a conocer las estrategias más destacadas frente a la gestión del talento humano comprendidas entre el periodo de junio de 2019 a junio de 2020.

#### Estructura organizacional:

Al cierre de junio de 2020, ICONTEC lo integran 491 colaboradores distribuidos en cinco regionales en Colombia y ocho filiales en la misma cantidad de países en Latinoamérica. Logramos generar

empleo en más de 20 ciudades, con una atención oportuna y eficiente para consolidar la confianza de nuestros clientes.

En Colombia nuestro personal está distribuido de la siguiente manera:



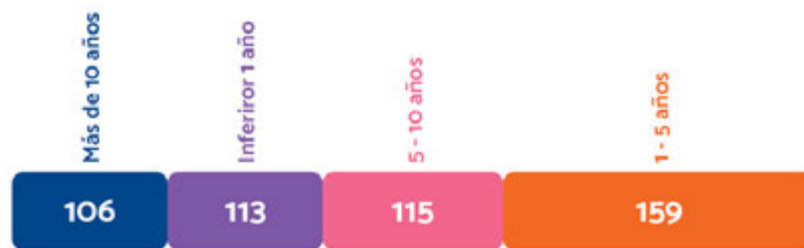
En Latinoamérica estamos distribuidos así:



Buscamos siempre la permanencia de nuestros equipos de trabajo dentro de la organización, garantizando estabilidad y capacitación

para cumplir correctamente las funciones propias de cada proceso.  
El promedio de antigüedad por colaborador es de seis años.

Número de colaboradores y tiempo de vinculación:



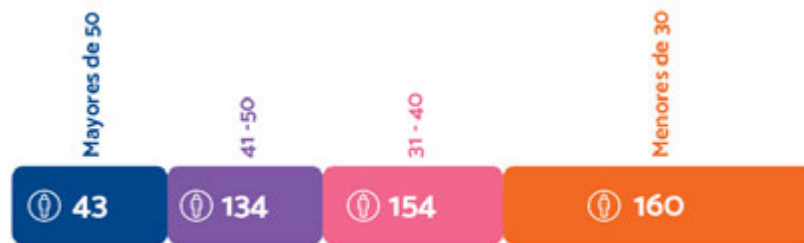
En índice de rotación, en 2019 obtuvimos en Colombia un resultado de 7,7 %, superando la meta establecida. En lo corrido de 2020 la rotación es del 4,5 %.





La edad promedio entre los colaboradores de ICONTEC es de 36 años.

Promedio de edad de nuestros colaboradores:



Con relación a la igualdad de género, mantenemos nuestro compromiso con la equidad tanto salarial como de oportunidades.



Distribución por género del Comité Directivo:



Bajo la premisa de estabilidad y bienestar, el 94 % de nuestros colaboradores tiene vinculación directa mediante contrato a término indefinido.

Como complemento al grupo de trabajo, y con el objetivo de cumplir con las necesidades de capacidad operativa en todas nuestras plazas y en los tiempos esperados por el cliente, contamos con 590 profesionales por prestación de servicios, previamente evaluados y calificados por la organización. Presentamos a continuación la distribución de esta población:





## Gestión del desempeño. Brújula 2019-2020

Luego de obtener los resultados corporativos previstos, realizamos la evaluación de desempeño para cada colaborador y la identificación de logro de sus objetivos particulares. Estos fueron registrados en la herramienta tecnológica que renovamos con el propósito de que se adaptara a las necesidades de la compañía, más ágil y fácil de manejar.

Evaluamos también la implementación y la evolución de la metodología OKR anunciada en el informe de sostenibilidad anterior, que pretendía llevar a nuestra gente a proponerse objetivos retadores y aspiracionales. Al final del periodo evidenciamos que las personas dieron la milla extra y alcanzaron los objetivos propuestos.

Para la planeación 2020 incorporamos mejoras al sistema de evaluación de desempeño, que consisten en incluir los indicadores de proceso en la perspectiva de satisfacción del cliente y desempeño, que permiten evidenciar los logros o las dificultades de las tareas del cargo que son fundamentales para el proceso, y adicional a los OKR, les pedimos a los colaboradores añadir máximo dos objetivos que permitan evaluar las funciones operativas de su rol.

Como complemento a los objetivos, nuestra Brújula invita a los colaboradores a desarrollarse en sus competencias blandas. Para ello tienen a su disposición el diagnóstico de competencias, que se obtiene del promedio de la valoración del jefe y su autoevaluación. Con base en estos resultados, ellos escogen una competencia para trabajar a través del Plan de Desarrollo Individual (PDI), el cual le apunta a elevar su potencial. Para ello se implementó el programa “Mapeando mi desarrollo”, gracias al cual obtienen herramientas prácticas para poner en marcha acciones concretas de crecimiento y mejora.

## En ICONTEC nuestra gente aprende

Nuestra gente es la que nos hace diferentes, por esta razón le apostamos a su desarrollo, a su crecimiento profesional y personal. Alineado con el objetivo de fortalecer la cultura en torno al servicio, al logro y al cambio, generamos un plan de formación que complementamos con actualizaciones técnicas. Buscamos colaboradores dispuestos, que disfruten de su trabajo, y que cada día sean más competentes y asuman los nuevos desafíos que nos presenta el mercado.

Desarrollamos el programa “Clientes por siempre”, que inició desde el 2018 y culminó en el segundo semestre de 2019, con el fin de afianzar en cada colaborador la misión, la visión, los principios, los

valores y, claro, nuestra nueva marca, además de las competencias corporativas.

En ICONTEC asumimos el reto de implementar herramientas tecnológicas que nos ayudarán a mejorar la experiencia de nuestros clientes y colaboradores. Desarrollo Humano y Relaciones Corporativas acompañan la gestión necesaria del cambio, partiendo de la base de que la tecnología nos permitirá ser más eficientes, pero las personas continúan siendo la clave del éxito.

Hemos construido un plan que va más allá de la capacitación necesaria, pues involucra la estrategia de comunicación y la alineación de perfiles y cargos.

Entendemos que estos cambios generan impactos en las labores diarias, por lo que buscamos sensibilizar y conectar a nuestra gente con la nueva manera de hacer las cosas.

Para reforzar las competencias técnicas y blandas, realizamos los entrenamientos correspondientes a cada cargo y un plan anual de capacitación que denominamos “Mejorando... ando”, el cual está orientado a formaciones que permiten a los participantes adquirir conocimiento técnico para su rol y también fortalecer su ser mediante sesiones centradas en las competencias que apalancan su desarrollo personal y profesional.

Para seguir apoyando la formación integral de los colaboradores ofrecemos auxilios académicos para estudios de inglés, especializaciones y maestrías, en los que hemos invertido alrededor de \$ 57'500.000.

 En ICONTEC se aprende de manera virtual

Para continuar con la Escuela Comercial que iniciamos en el 2018, construimos un diplomado virtual denominado “Gerenciar relaciones, el éxito de la venta”. En él participaron ejecutivos de cuenta y auxiliares comerciales de Colombia y de las filiales internacionales, con un total de 95 estudiantes, quienes se graduaron en junio del 2020.

El objetivo de esta formación fue fortalecer las habilidades de ventas, apropiar el modelo propio de ICONTEC y brindar las herramientas necesarias para que la fuerza comercial pueda continuar posicionando la marca y prestigio de la organización.

Además de este programa, en formación virtual contamos con varios cursos y diplomados técnicos para fortalecer los conocimientos particulares y especializados de nuestros profesionales prestadores de servicios.

CIFRAS DE FORMACIÓN	2019 JUNIO-DICIEMBRE	2020 ENERO-JUNIO
Presupuesto invertido en formación	\$ 27'990.000	\$ 41'400.000
Horas de formación por asistente	11.853	27.500
Estudiantes en formación virtual	155	105





Somos una empresa familiarmente responsable  
efr.

efr



Compartimos algunos momentos efr:

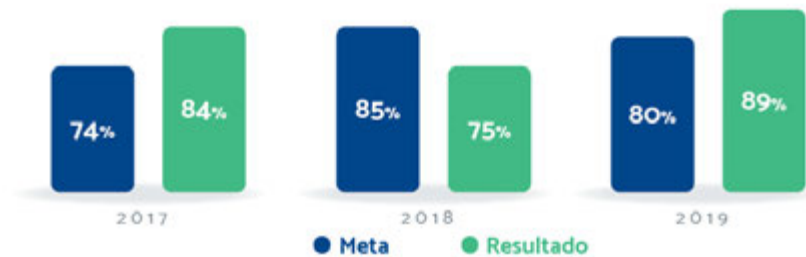


## Liderazgo

En ICONTEC, el rol de los líderes es muy importante para alcanzar los objetivos trazados; ellos son quienes orientan, acompañan y propenden al desarrollo de su gente. Hoy contamos con 46 colaboradores que tienen personas a cargo.

El 7 de febrero de 2020 finalizó la aplicación de la encuesta de liderazgo, en la cual participaron 389 colaboradores de un total de 431 convocados a nivel nacional e internacional, obteniendo una adhesión del 90 %, lo que demostró un alto compromiso de su parte en este espacio de construcción para la organización.

En esta se evaluó el desempeño de los líderes durante 2019. El índice arrojó un resultado de 89 % de favorabilidad, superando ampliamente la meta de 80 % que nos habíamos impuesto como organización.



Estos resultados obedecen al trabajo que hemos venido realizando desde hace varios años en la escuela de liderazgo. Creemos firmemente que las personas con colaboradores a cargo han realizado un trabajo personal significativo, identificando sus fortalezas y oportunidades de mejora, y que cada vez encuentran más la correlación entre un equipo liderado con objetividad, transparencia, respeto y exigencia y el logro de los objetivos corporativos.

## Gestión de ambientes sanos y seguros: sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

En ICONTEC nos preocupamos por saber hacer nuestro trabajo bien y de forma segura; estamos convencidos de que cada colaborador se esmera por el autocuidado y por proteger a sus compañeros, comportamiento que nos ha permitido la

construcción de programas de estilos de vida saludable que nos lleven a ser una organización más sana y segura. Además, hemos podido llevar la seguridad y salud en el trabajo a una visión predictiva y orientada al resultado, y dejar de ser correctivos y actuar sobre la emergencia.



Los resultados de seguridad y salud en el trabajo en 2019 fueron el reflejo de todos nuestros colaboradores que año tras año mejoran su comportamiento, lo que se notó en nuestras estadísticas de ausentismo por accidentes laborales, con una disminución del 54 % con respecto al año anterior.



Del mismo modo, podemos decir que cerramos el 2019 con una tasa de 0,58 en la frecuencia de lesiones incapacitantes por cada cien trabajadores, 32 % menos con relación al 2018.

Lo que más nos enorgullece es que la tendencia se mantiene, pues en el primer semestre del 2020 hemos tenido solo dos eventos de accidente laboral, ambos con lesiones menores que no han dejado mayor afectación a nuestros colaboradores; sin embargo, con el acompañamiento de nuestros aliados, como la ARL, hemos logrado hacer todo el seguimiento para conseguir una rehabilitación y cierre de casos de forma satisfactoria.

### **Cómo logramos los resultados en sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)**

#### **Pasión**

Es importante destacar que hemos mejorado los canales de comunicación interna, y que hoy el SGSST no solo es una tarea del proceso de Desarrollo Humano, ya que a través del seguimiento y el acompañamiento permanente hemos conseguido que nuestros líderes se empoderen de la estrategia y transmitan a sus equipos de trabajo la preocupación de la organización por el mejoramiento de condiciones de salud sanas y ambientes de trabajo seguros y saludables. Así mismo, facilitan y promueven la participación en actividades para reducir los riesgos existentes.

#### **Dedicación**

Hoy contamos con un sistema alineado con los procedimientos de la organización, que se encuentra estandarizado y que contribuye a

monitorear de forma permanente los cambios normativos aplicados dentro de la misma.

## Trabajo en equipo

Otra estrategia que hemos catapultado en la gestión de seguridad y salud en el trabajo dentro de ICONTEC, y que hace parte de nuestra esencia, es que nos interesamos por el cuidado individual pero también por el grupal. Muestra de esto es que hoy contamos con equipos de trabajo, todos ellos con diferentes actividades en la organización, pero con un liderazgo en cada regional. Ellos, a través de su rol como representantes COPASST y líderes visibles de seguridad y salud en el trabajo, acompañan a los equipos en ejercicios de prevención de accidentes laborales, promoción de la salud y control de riesgos, que contribuyen al mejoramiento continuo y el incremento del compromiso de nuestros colaboradores hacia una cultura de seguridad.

En ICONTEC estamos convencidos de que cada situación que se presenta nos ayuda a construir y a ir un paso más allá, actuando desde la resiliencia saludable, aprendiendo de los episodios negativos en cuanto a accidentalidad y creando ambientes de cambio y colaboradores comprometidos.





## Cultura de seguridad en todo lo que hacemos

Las iniciativas realizadas a favor de la seguridad y la salud de nuestros colaboradores se pueden resaltar a través de diferentes programas de capacitación y actividades enmarcadas en la prevención de riesgos y promoción de la salud que contribuyen a minimizar el impacto negativo que pueden llegar a tener conductas inadecuadas dentro de la realización de la tarea.



VALOR FUNDAMENTAL DE ICONTEC ES  
NUESTRA GENTE

Frente a la emergencia sanitaria que atraviesa el mundo, hemos venido tomando decisiones que buscan velar por el bienestar de nuestra gente y su grupo familiar.

Si bien hemos logrado mantener los puestos de trabajo, somos conscientes de la afectación en los grupos familiares por los riesgos en salud, el impacto económico y la exposición emocional que conlleva esta nueva realidad.

Las acciones están enmarcadas en los siguientes frentes:





## BIENESTAR

- El 80 % de nuestra gente se encuentra en trabajo en casa.
- Se concedieron los días 6, 7 y 8 de abril (Semana Santa) como jornadas de la familia.
- Adelantamos ocho días de vacaciones.
- Para los cargos que tienen salario variable, ICONTEC les proporcionó el mínimo garantizado para su escalafón en marzo y abril, y para los meses siguientes se

cambiaron los umbrales de reconocimiento, habilitando cumplimientos menores a los tradicionales.

- Lanzamiento de créditos a tasas bajas para emergencias, tanto del Fondo de Empleados como de Compensar-ICONTEC. Además, el alivio de pago por tres meses de la cuota de estos últimos (acogimiento voluntario).
- Nos acogimos al decreto de disminución de aporte a pensión.
- Reconocimos el auxilio de conectividad para quienes se encuentran en trabajo en casa y ganan hasta dos salarios mínimos mensuales legales vigentes.



## SOSTENIBILIDAD

El impacto económico inminente que la emergencia ha generado en la economía también lo hemos sentido en ICONTEC, máximo cuando como organización privada y sin ánimo de lucro, debemos velar por nuestro propio sostenimiento. Uno de los principales y más altos costos fijos que mantenemos son los relacionados con el personal, por esa razón hemos tomado medidas para mantener los puestos de trabajo y mitigar el impacto.



## MEDIDAS

- Acogimiento al auxilio de nómina y pago de prima legal otorgado por el Gobierno nacional.
- Suspendimos los ingresos de personal nuevo y reemplazos.



- Suspendimos temporalmente los beneficios extralegales, como la prima adicional de junio, la prima de productividad, el auxilio de deportes, los obsequios por fechas especiales y la prima de vacaciones.
- Todo el personal donará el salario equivalente a una hora diaria de trabajo entre el primero de julio y el 31 de diciembre de 2020.



## SENTIDO DE PERTENENCIA

Con el número de colaboradores en trabajo remoto tan significativo por la pandemia, vimos la necesidad de mantenerlos conectados y reforzar el sentido de equipo pese a la distancia.

Creamos entonces la campaña virtual “Unidos por nuestro bienestar”, espacio en el cual se compartieron eventos artísticos, culturales, deportivos y culinarios, entre otros. Hemos logrado la integración de 1886 personas en 13 actividades en las que también participaron sus familias en Colombia y en los países de Latinoamérica en donde contamos con representación.

A partir de los lineamientos dictados por las autoridades de cada país, hemos construido y desarrollado protocolos de bioseguridad y mantenemos una vigilancia activa para asegurar su cumplimiento.

## Estructura general de los protocolos

### ¿Qué estamos haciendo?

1. Inversión en EPPS **\$ 57 millones**
2. Inversión en adecuaciones locativas **\$ 23 millones**
3. Capacitación y socialización de protocolos **1620 horas asistente**
4. Monitoreo y evaluación de estrategias, programas o protocolos



# CAPÍTULO 4. RESUMEN DE INDICADORES

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

### TEMAS GENERALES

INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME
102-1 Nombre de la organización	Perfil de la organización
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Perfil de la organización
102-3 Ubicación de la sede	Perfil de la organización
102-4 Ubicación de las operaciones	Perfil de la organización
102-5 Propiedad y forma jurídica	Perfil de la organización
102-6 Mercados servidos	Perfil de la organización
102-7 Tamaño de la organización	Perfil de la organización
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Perfil de la organización
102-9 Cadena de suministro	Cadena de suministro
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Cadena de suministro
102-11 Principio o enfoque de precaución	Introducción
102-12 Iniciativas externas	Respuesta ICONTEC
102-13 Afiliación a asociaciones	Carta del director
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Perfil de la organización
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Perfil de la organización

## GOBERNANZA

INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME
102-18 Estructura de gobernanza	Perfil de la organización
102-40 Lista de grupos de interés	Materialidad ICONTEC
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Materialidad ICONTEC
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Introducción Materialidad ICONTEC
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad ICONTEC
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad ICONTEC

## PRÁCTICAS PARA EL INFORME

INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Gestión económica
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Introducción
102-47 Lista de temas materiales	Materialidad ICONTEC
102-48 Reexpresión de la información	Introducción
102-49 Cambios en la elaboración de informes	Introducción
102-50 Período objeto del informe	Introducción
102-51 Fecha del último informe	Introducción
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Introducción
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Resumen de Indicadores
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Introducción
102-55 Índice de contenidos GRI	
102-56 Verificación externa	Introducción
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Gestión económica
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de suministro
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Carta del director

## ENERGÍA

INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME
302-4 Reducción del consumo energético	Gestión ambiental

## AGUA

INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME
303-3 Extracción de agua por fuente	Gestión ambiental
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Gestión ambiental

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME
401-2 Beneficios para los empleados	Gestión social
401-3 Permisos	Gestión social
403-1 Representación de los trabajadores en comités	Gestión social
403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes	Gestión social
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Gestión social
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores	Gestión social
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Gestión social
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gestión social



## PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

### Derechos humanos

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

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos

## Estándares laborales

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

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

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil

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

## Medio ambiente

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

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

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

## Anticorrupción

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





## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

CAPÍTULO 2. GESTIÓN ICONTEC

CAPÍTULO 3. NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

## CAPÍTULO 4. RESUMEN DE INDICADORES

---



### Credits:

Creado con imágenes de Charles Forerunner - "meeting near a transparent glass" · Mike Kononov - "Illuminated offices in Moscow" · Razvan Chisu - "Looking Up" · Sean Pollock - "Taller than the Trees" · Scott Graham - "Sign here" · bruce mars - "call" · Dan Schiumarini - "untitled image" · Drew Beamer - "untitled image" · José Martín Ramírez Carrasco - "Busy stairs in large building"

