

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2021

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN



I. CARTA DEL DIRECTOR

Por: Roberto Enrique Montoya Villa, Director Ejecutivo ICONTEC

Calidad Integral: nuestra apuesta al servicio de la competitividad y la reactivación

Desde hace varios años ICONTEC ha venido promoviendo la calidad como un concepto integral que incorpora las dimensiones social, ambiental, económica y de gobierno corporativo, seguros de que este enfoque contribuye a la competitividad y al crecimiento de las organizaciones, generando una transformación de su cultura sustentada en la creación de valor. Con esto en mente, y con el respaldo y compromiso de nuestros colaboradores, orientamos en el año 2021 toda nuestra capacidad y conocimiento al servicio de los clientes, afiliados, proveedores y aliados de los sectores público y privado con el fin de apoyar la continuidad organizacional y el crecimiento responsable en medio de un contexto muy complejo.

Con satisfacción hemos visto que esta orientación ha dado muy buenos resultados, alcanzando un nivel de cumplimiento ponderado total del 95% frente a los objetivos propuestos en nuestra planeación estratégica. De esta manera, continuamos la tarea de hacer realidad nuestra misión de apoyar el desarrollo sostenible. Estos logros son, en su conjunto, unos de los mejores en los años recientes de ICONTEC, lo que nos hace sentir orgullosos como organización al servicio de la sociedad.

Nuestras acciones para impulsar el crecimiento y la transformación digital

La normalización continuó siendo la bandera de ICONTEC para impulsar la adaptación e innovación de los productos, procesos y servicios en las organizaciones con miras, no solo a una reactivación rápida y segura, sino también, a incrementar la productividad y competitividad. Para ello, fortalecimos nuestro rol como aliado de las instituciones públicas y privadas, desarrollando normas para productos y sectores priorizados con el Gobierno. En línea con lo anterior, fuimos coorganizadores, junto al Viceministerio de Turismo, del foro “Turismo colombiano: un paso adelante a través de la normalización técnica”, el cual se llevó a cabo en el mes de octubre, con la participación de 278 representantes de operadores de turismo y otras empresas del país. Este escenario fue propicio para resaltar el trabajo en equipo que hemos venido realizando junto a dicha entidad y el Fondo Nacional de Turismo, FONTUR, en el marco de la estrategia denominada “Ruta de la calidad por un turismo más competitivo y sostenible”. En el evento se hizo la presentación de 14 nuevas normas técnicas que incorporaron la visión integral de la calidad y las mejores prácticas internacionales para fortalecer la competitividad del sector.

El alcance de esta gestión se ha hecho extensiva a otros actores de la cadena de valor a nivel nacional, como son los servicios de guionaje turístico, transporte turístico, turismo de aventura y buceo recreativo, actividades orientadas a que el país sea reconocido en el ámbito internacional como un destino ecoturístico con una oferta diversa, atractiva y responsable. Con la implementación de estas normas, las entidades del sector turismo se benefician al poder ofrecer productos y servicios de calidad que incluyen en sus procesos componentes ambientales y sociales, en respuesta a una nueva generación de clientes cada vez más exigente y consciente de la importancia de estos aspectos.

Continuamos también con nuestra participación en la estrategia “Calidad para crecer”, iniciativa de Colombia Productiva, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Bancoldex en el marco de la cual coordinamos los programas “Formación para crecer” y “Asistencia técnica para crecer”. Su finalización está prevista para finales del mes de marzo del 2022. Nos queda una gran satisfacción puesto que en ambos proyectos superamos la meta de llegar a 600 organizaciones con programas de formación y asistencia. Finalmente logramos trabajar con 806 empresas de todas las regiones del país y de sectores como agroindustria, farmacéutico, moda, industrias del movimiento, construcción, turismo y servicios. También apoyamos 367 empresarios adicionales que recibieron sensibilizaciones gerenciales, diagnósticos y acompañamiento en la ejecución de planes de acción dirigidos a fortalecer sus modelos de negocio con el fin de alcanzar el cumplimiento de estándares para ingresar a nuevos mercados, incrementar su productividad y mejorar sus capacidades para afrontar los retos ante una realidad cambiante y desafiante.

Como complemento de estas acciones, en 2021 organizamos la XIV edición del Foro Internacional de Calidad ICONTEC, “La calidad en la transformación digital. Los retos en la gestión de las organizaciones”, uno de los eventos más importantes que realizamos cada dos años como parte de nuestra estrategia para dar a conocer las normas técnicas y las certificaciones. Se alcanzó una audiencia de casi 1.000 participantes entre presenciales y virtuales.

En esta edición del Foro, que tuvo como sede a Cartagena de Indias, se hizo foco en la relevancia que tiene para las organizaciones la transformación digital, entendida como un proceso muy profundo que modifica la manera de hacer las cosas y que va más allá de una renovación de conceptos, plataformas y herramientas. Se trata realmente de una transformación de las personas, sus habilidades y la cultura organizacional. En esta ocasión, contamos con la participación de grandes actores de talla nacional como, ACCENTURE Colombia, ECOPETROL, DAVIVIENDA, RAPPI, HACEB e internacionales como DDB Latina, ABNT, NYCE, Lockheed Martin Corporation, entre otros.

Nuestras acciones para innovar y crear valor a los sectores

El plan de innovación del 2021 se integró de manera importante con las estrategias de sectorización y adopción de tecnologías para mejorar la experiencia de nuestros clientes y la generación de valor, todo desde nuestro compromiso con el logro de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y los 17

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Es así como hemos diversificado la oferta de servicios buscando que su aplicación en las organizaciones contribuya en forma concreta al cumplimiento de esas metas globales.

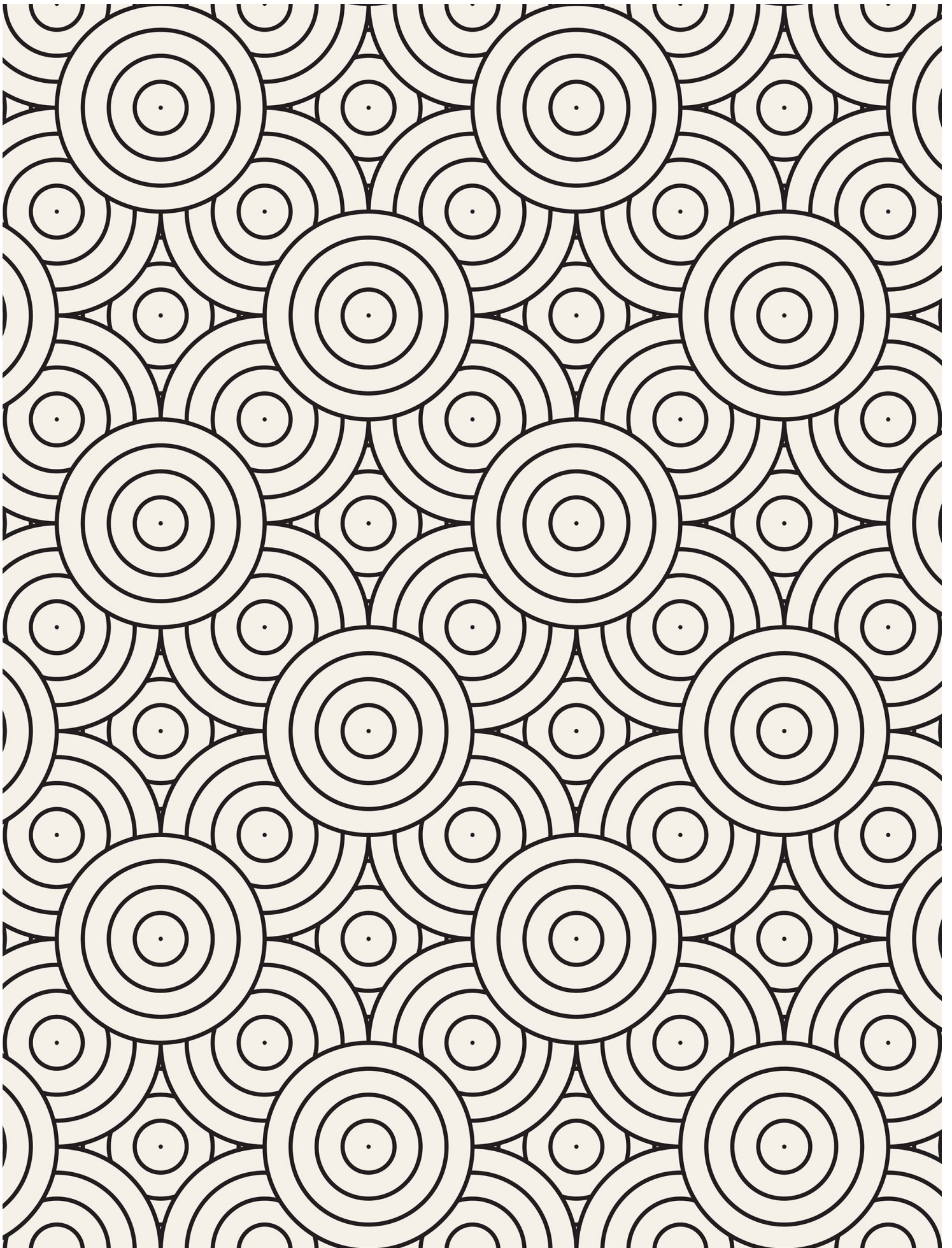
Desde el punto de vista sectorial, avanzamos en un trabajo de cooperación con gremios como FENAVI, basados en nuestro Sello de Sostenibilidad – el cual fue también mejorado en este periodo – con requisitos específicos y más pertinentes para el sector en materia de sostenibilidad, como por ejemplo los asuntos relativos al bienestar animal. Este trabajo fue validado y consultado con empresas de toda la cadena de valor incluyendo compradores en el 2021 y será lanzado en marzo del 2022.

Como respaldo al Gobierno y su modelo de empresas BIC (Beneficio e Interés Colectivo) pusimos a disposición de estas sociedades comerciales una guía para que elaboren sus reportes de sostenibilidad con base en la ISO 26000 a fin de dar cumplimiento a los compromisos que genera el modelo. Adicionalmente, y como valor agregado del Sello de Sostenibilidad ICONTEC, creamos el registro de empresas sostenibles mediante el cual les daremos visibilidad, reconocimiento y posicionamiento. Cada una de ellas será objeto de una evaluación objetiva que permita evidenciar su compromiso de impactar positivamente a la sociedad. A mediano plazo aspiramos a que nuestro Sello de Sostenibilidad se convierta en un referente latinoamericano para el mundo.

Desde la perspectiva de calidad integral, también trabajamos en el desarrollo de servicios que apoyan la gestión efectiva del cambio climático, con nuevas acreditaciones y servicios como el Sello de uso de Energías Renovables e incursionamos en la certificación de Buenas Prácticas Agrícolas y de Recolección de Cannabis. De igual manera, en el marco del nuevo contexto de trabajo sustentado en la virtualidad, desarrollamos herramientas para gestionar el trabajo remoto, la calidad de la educación virtual y la seguridad de la información.

Finalmente debemos resaltar la organización del III Foro de Sostenibilidad ICONTEC en mayo del 2021, cuyo tema central fue “Gobernanza Corporativa Sostenible”. El evento contó con una participación de 450 personas conectadas en vivo y más de 2.500 reproducciones posteriores. En este espacio de transferencia de conocimiento, los participantes obtuvieron herramientas para la implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo, así como su interrelación, impacto e integración con las estrategias de sostenibilidad de las organizaciones.

Ciertamente, el 2021 fue un año desafiante pero también de mucho aprendizaje. Crecimos a pesar de las circunstancias, ratificamos la importancia de nuestra labor para la sociedad y pudimos evidenciar que una cultura de trabajo en equipo orientada al servicio de los clientes es la mejor estrategia para **trascender** y **dejar huella**.



II. ACERCA DEL INFORME

ICONTEC en su informe de sostenibilidad consolida la información y los avances en materia social, ambiental y económica obtenidos durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2021 en Colombia y sus filiales, con el fin principal de mantener informadas a sus partes interesadas, respondiendo así a la política de comunicaciones, la cual está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los afiliados, directivos, empleados, contratistas y demás partes interesadas.

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 de igual manera ratificar nuestro compromiso con los principios de pacto global de Naciones Unidas.

La misión y visión del Instituto y sus empresas subordinadas están orientadas a servir a los sectores público, social y productivo, para mejorar su competitividad y contribuir directa e indirectamente al mejoramiento del nivel de vida de la sociedad a través de nuestro trabajo en calidad.



III. GRUPOS DE INTERÉS

Como parte de nuestra planeación estratégica para el ciclo 2021-2025 fueron analizados y priorizados nuestros grupos de interés; la comunicación permanente con ellos es de importancia fundamental para el logro de nuestros objetivos; hemos establecido diferentes métodos de comunicación para cada uno, los cuales se han consolidado con los años:

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, del encuentro mensual de la Dirección Ejecutiva con todos los colaboradores por

medio de las Charlas con la Dirección y del encuentro mensual de cada líder con su equipo de trabajo, a través de los grupos primarios.

Contamos con canales para la solución de conflictos como el comité de convivencia, el comité de calificación y COPASST.

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 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 los que tenemos el Consejo Directivo, Comisión de Finanzas, Auditoría y Riesgos (FAR), Comisión de Desarrollo y Comisión de Reglamentos.



3. Profesionales por prestación de servicios

Los profesionales por prestación de servicios se consideran durante la prestación del servicio como contratistas de ICONTEC; no obstante, en el sistema de gestión tienen una identificación como proveedores.

Nos comunicamos a través de nuestra página web, correo electrónico y plataforma CRESER.

4. Clientes

Son los titulares de todos los contratos de los servicios que ofrece ICONTEC para la prestación de los servicios del 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 servicios y a través del servicio al cliente, nuestros foros, estudios de mercado que surgen de las encuestas de satisfacción, con el fin de conocer la experiencia de nuestros clientes y garantizar así su plena satisfacción.

Canal directo para la atención de PQR.



5. 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, nos relacionamos con nuestros afiliados por medio de reuniones periódicas, colectivas y personalizadas.

6. 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.

Nos comunicamos a través de nuestra página web.

Pertenecemos al Comité Intersectorial de Calidad.

De igual manera, nos relacionamos por medio de reuniones periódicas, colectivas y personalizadas.

7. Organismos de acreditación y entidades habilitantes

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.
- Interacción continua entre ICONTEC y acreditadores de manera presencial y virtual.
- Relación comercial, participación en licitaciones y escenarios comunes asociados.



8. Proveedores

Son las entidades o personas naturales con las cuales se suscriben contratos para la entrega de productos y/o servicios.

- Nos comunicamos a través de nuestra página web y correo electrónico.
- De igual manera, nos relacionamos por medio de reuniones periódicas, colectivas y personalizadas.

9. Sociedad

En esta tipología se incluyen tanto las personas naturales como las organizaciones de distinta índole que tienen expectativa o hacen uso de productos y servicios prestados por ICONTEC, sin que necesariamente tengan una relación directa con la organización.

Nos comunicamos a través de nuestra página web, medios de comunicación elaborados en ICONTEC, estudios de mercado y canal directo para la atención de PQR.



10. 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 nuestra organización tenga 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

El año 2021 es para ICONTEC un año muy especial ya que pusimos en marcha nuestra nueva planeación estratégica 2021-2025, logrando alcanzar un cumplimiento ponderado total del 95 % frente a los objetivos planteados. Sin lugar a duda, estos resultados tan significativos, que además se logran en medio de un contexto de incertidumbre, nos hacen sentir orgullosos como organización y son el fruto del compromiso y trabajo de todos nuestros colaboradores y producto de la confianza permanente de nuestros afiliados y clientes.

Resultados Objetivos Estratégicos 2021

Posicionamiento internacional

	META 2021	RESULTADO 2021	CUMPLIMIENTO
% ingresos filiales y otras operaciones internacionales / Ingresos totales ICONTEC	22%	20%	91%
Participación en el mercado encuesta ISO (Centroamérica y Suramérica). (Filiales que cumplen meta/total filiales)	100%		50%

Satisfacción de partes interesadas

	META 2021	RESULTADO 2021	CUMPLIMIENTO
Número de afiliados/año	1650	1550	94%
% Crecimiento ingresos por afiliaciones/año	5 %	-7,6	0%
Índice de fidelización cliente externo (Net Promoter Score)	53 %	73 %	100%
% mínimo eficacia promesa de servicio	81 %	85 %	100%
Calificación mínima encuesta cliente interno	4,1	4,4	100%

Competitividad

	META 2021	RESULTADO 2021	CUMPLIMIENTO
% ingresos productos nuevos sobre ingresos totales	18 %	23 %	100%
Margen ebitda mínimo	5%	6%	100%
Índice de productividad % (nómina/ ingresos totales) máximo.	54 %	52 %	100%

Gestión integral talento humano

	META 2021	RESULTADO 2021	CUMPLIMIENTO
Índice de bienestar laboral (nivel mínimo EFR)	B+	B+	100%

Liderazgo mercado colombiano

	META 2021	RESULTADO 2021	CUMPLIMIENTO
% mínimo de crecimiento en los ingresos nacionales	19,50%	20%	100%
Participación en el mercado de EC en Colombia (ISO Survey)	40 %	44,9 %	100%
Top of mind Colombia	21 % Espontáneo 73 % Inducido	26 % Espontáneo 75 % Inducido	100%

Destacamos de estos resultados el logro del Ebidta que por primera vez en muchos años supera la meta propuesta y que, reconocemos, es fruto de una excelente gestión comercial que superó los ingresos presupuestados y un trabajo de control y reducción de gastos importante de todas las áreas. Así mismo, se destaca la madurez de nuestra gestión por procesos (reflejada en el indicador de cliente interno), la calidad de nuestros servicios (representada por el resultado del índice de fidelización del cliente externo) y las buenas oportunidades que nos abre el trabajo de innovación sobre nuestros productos (resultado de venta de productos nuevos).

Finalmente, vemos que la nueva estrategia de marca y las acciones de relacionamiento han permitido a ICONTEC tener excelentes niveles de recordación y credibilidad en Colombia lo cual es fundamental para respaldar nuestras marcas y sellos de evaluación de la conformidad, entre otros. Nos queda el reto de consolidar nuestra red de afiliados, en la que estamos enfocando todos nuestros esfuerzos para que cada día sea más una comunidad que interactúa y se comunica para brindar mayor valor a sus miembros.

Estamos comprometidos con esta planeación y el 2022 nos trae nuevos desafíos, se incorporarán nuevas metas relacionadas con la implementación de planes que se iniciaron durante el 2021 las cuales, como es tradicional en ICONTEC, desplegaremos en los procesos y sus tableros de control y en las personas a través de sus evaluaciones de desempeño. Nuestras nuevas metas para 2022 son aún más retadoras, pero estamos seguros de que son alcanzables.

Somos conscientes de que el entorno que vivimos es cada vez más cambiante lo que implica que debemos estar atentos a los desafíos emergentes para ajustar la planeación cuando se requiera, a fin de mantenerla vigente y sobre todo pertinente a la luz de nuestra filosofía y para nuestras partes interesadas más relevantes.

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 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., cuenta 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 otros países de América Latina.

En ICONTEC trabajamos en el desarrollo, promoción y adopción de normas técnicas, así como de 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 los más importantes organismos internacionales y regionales de normalización, lo que nos permite participar en la definición y el desarrollo de normas internacionales y regionales, para estar actualizados en información y tecnología y como organismo de Evaluación de la Conformidad pertenecemos a la red IQNet, red mundial 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 organización privada, sin ánimo de lucro, con operación global que, mediante la promoción de la calidad como concepto integral, se propone contribuir a la competitividad y al desarrollo sostenible de las organizaciones, a través de la transformación de su cultura y de la generación de confianza en los consumidores.

Por lo anterior, con base en nuestras actividades y procesos de normalización, formación, evaluación de la conformidad y proyectos de cooperación logramos, en conjunto, mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Nuestra visión

En 2025 seremos referentes en Latinoamérica como organismo de normalización y de certificación; así mismo, alcanzaremos especial reconocimiento por nuestra oferta educativa pertinente e innovadora, soportada en la tecnología. También, seremos reconocidos por nuestros servicios especializados que contribuyen efectivamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

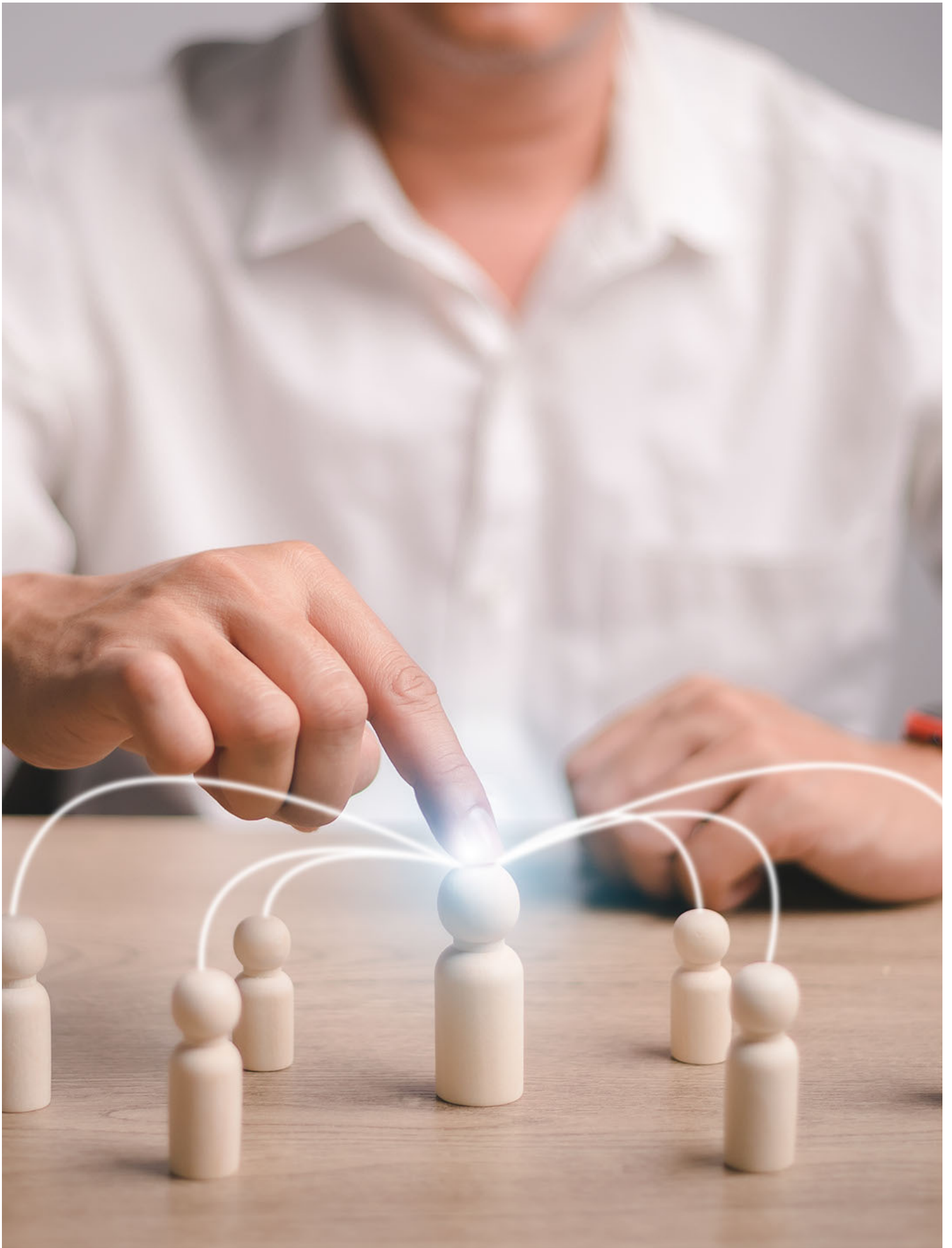
Con este propósito, consolidaremos una cultura de servicio, con talento humano cada vez más integral y comprometido.

Nuestros principios corporativos

- Integridad
- Ética
- Responsabilidad
- Sostenibilidad

Nuestros valores institucionales

- Servicio
- Eficiencia
- Confiabilidad
- Respeto
- Adaptabilidad
- Compromiso



1.2 . GOBIERNO CORPORATIVO

ICONTEC cuenta con un gobierno corporativo fundamentado en los estatutos que dieron origen a la organización. Sus acciones se derivan del Código de ética y el Manual de Buen Gobierno Corporativo, documentos actualizados en agosto del 2019 y 2021, respectivamente, los cuales marcan 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, criterios y disposiciones derivadas de los procesos de autorregulación corporativa, que permitan la constante evolución y desarrollo sostenible de ICONTEC y sus empresas subordinadas, entre ellos el Código de Buenas Prácticas de Normalización de la 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, 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, deberes y

obligaciones establecidos 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, ocupa el segundo lugar después de la Asamblea General de Afiliados.

El Consejo Directivo actúa en función de los derechos de los afiliados, empleados, clientes y demás partes interesadas; propende al crecimiento sostenible de la organización, al debido control a la gestión de los directivos y empleados, y a la eficaz ejecución 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 Consejo Directivo

Representantes del sector privado

MIEMBROS PRINCIPALES	MIEMBROS SUPLENTE
Aquiles Mercado González Promigas S.A. E.S.P	Jimena Arango Pilonieta Promigas S.A. E.S.P
Juan Carlos Galeano Universidad del Norte	Julián Alberto Vásquez Arango Ultracem S.A.S
Guillermo Botero Oviedo Compañía Nacional De Chocolates S.A.S.	Félix Barajas Tenaris
Esteban Córdoba Velásquez Postobón S. A.	John Jairo Roldán Tronex
Luis Solarte S. Fenalco Presidencia Nacional	Olga Vinasco Fenalco Presidencia Nacional
Claudia Patricia Avendaño Fenalco Presidencia Nacional	Paula A. Cardona F. Fenalco Presidencia Nacional
Karol A. García Fenalco Presidencia Nacional	María Paula Riaño Fenalco Presidencia Nacional
Héctor Arango Industrias Haceb S.A.	Jairo Gómez Acesco
Ana María Díaz Montoya Ternium	Fredy Orlando Carvajal C. Postobón S. A.

Representantes del sector público

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT)
- Ministerio de Agricultura
- Ministerio de Salud y Protección Social
- Ministerio de Minas y Energía
- Ministerio de Transporte
- Superintendente de Sociedades
- Gerente General ICA
- Director INVIMA
- Instituto Colombiano del Petróleo - ICP
- INVIAS

Comité Directivo

El Comité Directivo es el equipo de líderes de ICONTEC que orienta las actuaciones de la organización, de acuerdo con el gobierno corporativo, las

estrategias y los objetivos definidos en el Consejo Directivo.

Actualmente, el Comité Directivo está conformado por las siguientes personas:



**DIRECTOR
EJECUTIVO**

Roberto Enrique
Montoya Villa



**DIRECTORA
ADMINISTRATIVA
Y FINANCIERA**

Ángela María Álvarez



**DIRECTORA DE
DESARROLLO HUMANO**

Linda Sastoque



**DIRECTOR
TÉCNICO**

Juan Sebastián Salazar



**DIRECTORA DE
NORMALIZACIÓN**

Mónica Vivas



**DIRECTOR DE
OPERACIONES**

Carlos Humberto Pulido



**DIRECTOR COMERCIAL
COLOMBIA E
INTERNACIONAL**

Leonardo Fuquen



**DIRECTORA DE RELACIONES
CORPORATIVAS**

Andrea Chaves



**JEFE DE
CONTROL INTERNO**

Carolina Vargas



**JEFE DE GESTIÓN
ORGANIZACIONAL**

Karol Andrea Hernández



**JEFE DE
INNOVACIÓN**

Martha Castro

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**

Doctor Carlos Edgar
Rodríguez



GERENTE DE CERTIFICACIÓN

Iván Ricardo Rojas



GERENTE DE INSPECCIÓN

Francisco Álvarez



GERENTE DE EDUCACIÓN

Victoria Eugenia Manrique



**GERENTE DE COOPERACIÓN
Y PROYECTOS ESPECIALES**

Andriunn Betancourt



**SUBDIRECTOR DE
NORMALIZACIÓN**

Daniel Trillos



**GERENTE DE VALIDACIÓN
Y VERIFICACIÓN**

Martha Ivón Corredor R.

Representantes de las áreas transversales y de soporte



JEFE DE ABASTECIMIENTO

Johana Peralta



JEFE JURÍDICO

Mauricio Mendoza



**JEFE DE MERCADEO Y
COMUNICACIONES**

Cristina Montenegro



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

Ronald Marín Fonseca



**JEFE DE VINCULACIÓN
Y DESARROLLO**

Diana Rincón Cárdenas



JEFE DE CONTABILIDAD

Pedro Caro Sosa



**JEFE DE TESORERÍA
Y CARTERA**

Paola Fernanda Jiménez

Representantes del Área Comercial



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

Adriana María Alonso



**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



1.3. GESTIÓN DEL RIESGO

Con el fin de mitigar los riesgos y potencializar las oportunidades, ICONTEC ha establecido lineamientos para la gestión de los riesgos y oportunidades organizacionales, a fin de contribuir al logro de los objetivos, la mejora continua del sistema de gestión y la sostenibilidad de la organización.

ICONTEC gestiona los riesgos que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el desarrollo de sus servicios. Estos se encuentran identificados en una matriz, que evidencia el grado de criticidad de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia e impacto.

Los lineamientos y la metodología son aplicables a todos los procesos y servicios del Sistema Integrado de Gestión Organizacional de ICONTEC, en Colombia y sus filiales.

ICONTEC ha definido la participación de los siguientes actores claves en la gestión de riesgos y oportunidades:

Consejo Directivo

1. Identifica y comunica los riesgos y oportunidades del nivel directivo, y solicita los planes para su gestión.
2. Al menos una vez al año, recibe un informe relacionado con la gestión de riesgo de los procesos y servicios y brinda un concepto relacionado con:
 - El monitoreo de los riesgos.
 - La eficacia del plan de gestión de riesgo y de las estrategias implementadas.
 - Las alternativas para minimizar los riesgos, la evaluación de nuevos riesgos y la revisión del plan.

Director Ejecutivo

1. Monitorea la gestión de riesgo de conflictos de interés relacionados con imparcialidad.
2. Aprueba la presentación del análisis de conflicto de interés junto con las medidas de mitigación para los riesgos frente a la imparcialidad a nivel organizacional y operacional.

Comité de Imparcialidad

1. Monitorea la gestión de riesgo de conflictos de intereses relacionados con imparcialidad.
2. Aprueba la presentación del análisis de conflicto de interés junto con las medidas de mitigación para los riesgos frente a la imparcialidad a nivel organizacional y operacional.

Gestión Organizacional

1. Define la política, la metodología, los lineamientos e instrumentos que permiten la gestión de riesgos y oportunidades de ICONTEC.
2. Acompaña a los procesos en la identificación y gestión de riesgos y oportunidades y en la actualización y registro de las matrices definidas.
3. Realiza seguimiento a la gestión de riesgos y oportunidades y a las actividades derivadas e informa cualquier desviación a los líderes de procesos o servicios.

Líder de Proceso o Servicio

1. Aplica la metodología para la gestión de riesgos y oportunidades al interior de su proceso o servicio.
2. Identifica y comunica riesgos y oportunidades, de carácter operacional, y solicita los planes para su gestión.
3. Realiza control de las matrices organizacionales para su actualización y consulta.

La gestión de riesgo en ICONTEC considera los niveles directivos y operativos que incluyen los riesgos de los procesos o servicios que conforman el sistema de gestión, y los riesgos de los proyectos de innovación, en toda su operación.

Considerando los resultados del análisis del contexto, a nivel institucional y para cada proceso y servicio, se identificaron los riesgos aplicables considerando los factores definidos para ICONTEC .

Gestión de riesgos ICONTEC



- Durante el periodo 2020-2021 se realizó la migración de 14 matrices de riesgo de Excel a la herramienta Nuestra Net para facilitar el acceso a todo nuestro personal y partes interesadas.

- En esta nueva versión se identificaron 90 riesgos gestionados en la nueva versión de la herramienta.
- Se establecieron en total 666 controles entre todos los procesos y servicios de la organización
- Se realizaron capacitaciones en la metodología y la nueva herramienta a todo el personal, incluidas las regionales y filiales.
- Se realizó conferencia sobre Gestión de Riesgos para líderes de procesos, servicios y facilitadores SIGO (Sistema Integrado de Gestión Organizacional).

CAPÍTULO 2

STI

ICO T C



2.1. INNOVACIÓN EN ICONTEC

Para el año 2021 ICONTEC tenía como meta alcanzar un 18 % de ingresos provenientes de productos nuevos frente al total de ingresos. El resultado alcanzado fue del 23 %, lo cual nos muestra la importancia de la innovación en nuestra competitividad y sostenibilidad.

La innovación en 2021 se centra en tres ejes estratégicos fundamentales:

1. Apoyar la estrategia de sectorización (productos más especializados y a la medida de las necesidades de nuestros clientes).
2. El desarrollo de servicios que apoyen que las organizaciones sean cada vez más sostenibles, en el marco de lo que hemos denominado “Calidad Integral”.
3. Generación de portafolio complementario de productos que genere mayor valor a nuestros clientes.

Durante el año 2021 se diseñaron e introdujeron al mercado los siguientes nuevos productos:

- Certificación de excipientes farmacéuticos con base en la ANSI 363
- Certificación ISO 27701 Sistema de Gestión de privacidad de la información
- Certificación de calidad integral en establecimientos farmacéuticos (Producto para Coopidrogas)
- Certificación Buenas Prácticas Agrícolas y de Recolección de Cannabis
- Sello de energía renovable
- Sello de sostenibilidad - Renovado
- Inspección de terminales de carga y estaciones de GNV para filial México
- Inspección de trabajo remoto
- Certificación para organismos de apoyo al transporte
- Diagnóstico de instalaciones eléctricas
- Curso Fundamentos de la Gestión de Proyectos bajo la GTC 21500: 2013
- Diplomado POCT
- Curso Resolución 2013 sobre contenido de sodio para alimentos
- Curso Referencial Norsok para sector hidrocarburos - nueva versión
- Curso Defensa de los alimentos y fraude alimentario
- Curso Calidad de educación virtual
- Curso ISO 21000 y la Acreditación en Universidades
- Curso Fundamentos ISO 45003 Gestión de Riesgos Psicosociales
- Curso ISO 27701 Sistema de gestión de privacidad de la información
- Cursos Privacidad por Diseño
- Curso Protección de datos
- Curso La gestión de crisis en pymes

Como parte de la función de innovación publicamos para nuestros clientes dos boletines de vigilancia tecnológica para el sector alimentos y el sector salud, que sirvieron además como insumos para fortalecer los planes de normalización en el sector.

Así mismo, seguimos innovando los procesos y para ello seguimos trabajando en nuestro Plan estratégico de tecnología que nos permite tener un nuevo campus educativo y herramientas que fortalecen la programación y el control de los procesos de prestación de servicio. Adicionalmente, apoyamos a través de la metodología de mapas de experiencia de cliente la

definición de la ruta de transformación digital de ICONTEC con horizonte 2022-2025, la cual está enfocada claramente en nuestros clientes.



2.2. COOPERACIÓN

La Unidad Técnica de Cooperación y Proyectos Especiales tuvo un cumplimiento del 155,9 % de su presupuesto de ingresos y un crecimiento del 104,6 % impulsado principalmente por los convenios firmados con Colombia Productiva para el desarrollo del proyecto Calidad para Crecer, cuyo objeto es el fortalecimiento de mipymes, a través de formación y asistencia técnica de al menos 1100 empresas en todo el país. Así mismo se logró la ejecución del Premio Colombiano a la Calidad para la Exportación en su versión 2021. También se han ejecutado proyectos importantes relacionados con el desarrollo sostenible de las organizaciones como por ejemplo el convenio con el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y con la Corporación Autónoma del Valle del Cauca para la asistencia y acompañamiento en la implementación de buenas prácticas de cambio climático, en producción sostenible, eficiencia energética y economía circular.

Otra iniciativa de alta importancia e impacto ha sido la estructuración del Observatorio para la promoción de la inclusión y la lucha en contra de cualquier forma de discriminación o estigmatización “Colombia es de todos” del Ministerio del Interior, a través del desarrollo de un sello para la no discriminación y el diseño de su referencial técnico. También incluye un piloto de implementación del sello con el cual se espera asistir a 25 empresas. Igualmente importante ha sido la ejecución de otros proyectos con clientes como el SENA en temas de sostenibilidad y huella de carbono, así como ITSA, Aguas y aguas de Pereira y la Universidad del Norte. Finalmente, en El Salvador acompañamos en la verificación y validación en eficiencia energética para BANDESAL y en Honduras acompañamos al Instituto de la Propiedad en la implementación de la norma acreditable 17024.

Si bien la línea de sostenibilidad es en la que más propuestas de servicios se presentan y más proyectos se ejecutan, la línea de proyectos especiales es la que mayor impacto tiene sobre los ingresos que se reportan desde la UT, en el cual se encuentran proyectos como Calidad para Crecer con Colombia Productiva y el Sello de No Discriminación del Ministerio del Interior.

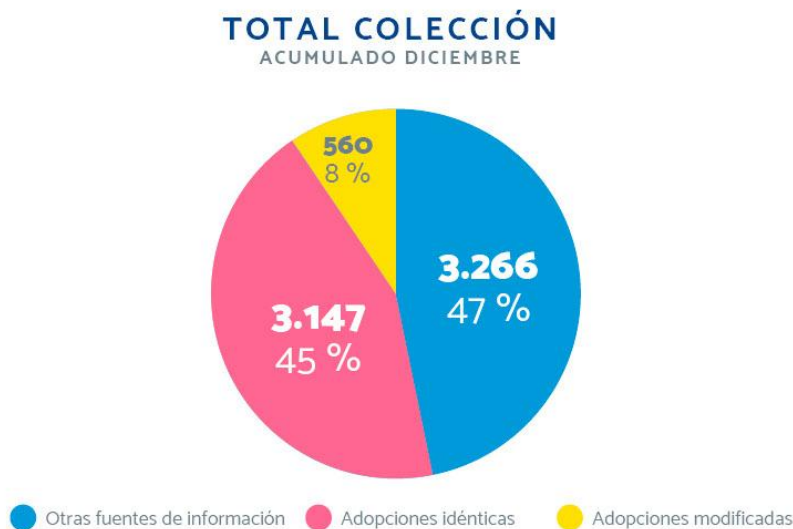
En 2022 se prevé el cumplimiento del presupuesto de ingresos apalancado por la firma del contrato con el Ministerio del Interior para dar continuidad a las acciones y productos del contrato de 2021 así como la ejecución del proyecto con Colombia Productiva para la ejecución de la segunda versión de Calidad para Crecer. Asimismo, estamos en la etapa de inicio del proyecto con la CAR para poner en marcha un programa Carbono Neutro Territorio CAR que incorpore integralmente la medición, certificación y formulación de

Planes de Manejo de Emisiones de GEI como medida de mitigación al cambio climático en la jurisdicción CAR. El reto para el año tiene que ver principalmente con el cambio de gobierno, lo que implica entender y apostar por el desarrollo de proyectos que se enmarquen en las prioridades del gobierno entrante y que permitan la identificación de nuevas oportunidades para la unidad técnica.



2.3. NORMALIZACIÓN

Durante el 2021 se siguió apoyando al Gobierno en el proceso de reactivación económica y el control de la crisis generada por la COVID-19. Es así como se tramitaron 500 documentos normativos, de los cuales 140 procesos se realizaron a través de proyectos pagos y 360 procesos se elaboraron como parte del programa regular de normalización. A diciembre 31 de 2021 se tenía un total de 6973 documentos de los cuales el 53 % corresponden a adopciones idénticas y modificadas.



Si bien se desarrollaron documentos para diferentes sectores de la economía, los principales sectores en temas de normalización fueron: Construcción e ingeniería con el 20 % (97 normas), Agro y alimentos con el 13 % (63 normas) e industrias y otros 11 % (57 documentos). Muchos de los temas estudiados abordan aspectos de transformación digital y sostenibilidad. Adicionalmente, se desarrollaron 37 foros orientados a difundir las diferentes normas elaboradas promoviendo así su conocimiento e implementación por todas las partes interesadas.

Con relación a la definición del programa de normas, se ha implementado una metodología con base en la desarrollada por ISO para la estrategia de

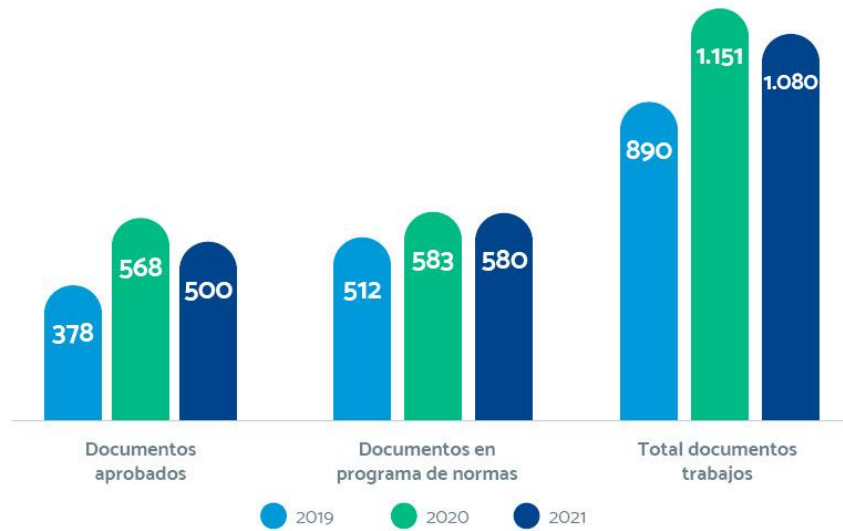
normalización nacional, con el fin de detectar y priorizar los aspectos con mayor atractivo por parte de los grupos de interés y en línea con las políticas públicas y las estrategias de crecimiento de la economía.

Los sectores con mayor impacto en el trabajo de normalización corresponden a construcción, agroalimentos e industria. En el sector construcción se trabajó principalmente en documentos que apoyen la actualización de la Norma Sismo Resistente, la construcción sostenible y la transformación digital, específicamente la implementación de BIM en el país. En el sector de agroalimentos se trabajó en documentos, tanto en normas de producto como de ensayo, y se resalta el aporte a la calidad, productividad y sostenibilidad de las cadenas de cacao y aguacate Hass dentro del proyecto Colombia Mide. En el sector industria se trabajaron normas para mejorar la calidad y productividad de productos y servicios, permitiendo su inserción en los mercados internacionales y modernización del aparato productivo.

En los escenarios internacionales y regionales de normalización, Colombia continuó desempeñando roles de liderazgo en los grupos de café, gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, calidad, sostenibilidad, economía circular, adicional a la participación en grupos estratégicos relacionados con ESG (environmental sustainability governance), economía circular, transformación digital de la normalización y seguimos formando parte del grupo asesor del Comité ISO para países en vías de desarrollo ISO/DEVCO.

Unido a estos resultados se continuó trabajando en la eficiencia del proceso de normalización en relación con los tiempos de elaboración de documentos, el número de reuniones, las respuestas a consultas públicas. Así mismo, se mantuvieron 273 comités técnicos creados, de los cuales estuvieron activos en el 2021 185. Y se cerró el año con 569 documentos en proceso .

DOCUMENTOS TRABAJADOS

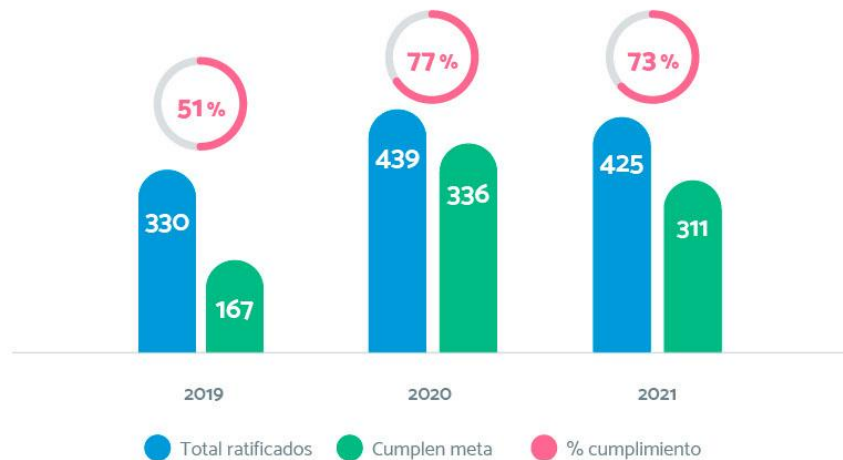


Documentos aprobados; incluye anulaciones y reprobaciones

CONSULTA PÚBLICA

	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio votaciones por documento	2,19	2,43	3,05	3,48	3,13

TIEMPO DE ESTUDIO DE DOCUMENTOS



- Tiempo meta de elaboración:
- Adopciones idénticas: 10 meses
- Adopciones modificadas: 16 meses
- Normas OFI: 20 meses

Durante el 2021 se firmaron 17 contratos por un monto de \$ 1.570'565.830, de los cuales 14 terminaron su ejecución este año y tres continúan sus actividades en el 2022. Los proyectos pagos más significativos fueron apoyados por Fontur, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Consejo Superior de la Judicatura y BID. Cabe resaltar que también se realizaron dos contratos de carácter internacional con la OEA. Con los proyectos pagos se logró el desarrollo de 140 normas y guías técnicas que contribuyeron al fortalecimiento de los sectores de cannabis, construcción, salud, movilidad eléctrica, rama judicial y turismo. Adicionalmente, y con recursos de cooperación se apoyó la elaboración de 21 normas y guías para el sector agrícola, específicamente cacao y aguacate Hass (PTB programa Colombia Mide) y 14 en la industria del movimiento específicamente sector automotriz (ONUDI - PRO-MOTION).

Por otra parte se continuaron los proyectos de cooperación a través de los cuales se continúa fortaleciendo la función de normalización con recursos

por un total de \$ 460'532.220 para las actividades que se relacionan a continuación:

PROYECTO	LÍNEA DE ACCIÓN
Colombia Mide Operador: PTB Cooperante: UE	Desarrollo de estándares a través de normas y guías técnicas, incluyendo traducciones
Promotion Operador: Onudi Cooperante: KOICA	Actualización de normas Desarrollo plataforma e-conecta
GQSP Operador: Onudi Cooperante: SECO	Proyecto Gestión del cambio y desarrollo de competencias gestores líderes Traducción de normas Acompañamiento Standards Australia Curso XML Video Normalización

Buscando mejorar la eficiencia de procesos y el acceso a la información de normalización por parte de todos los grupos de interés, se logró la puesta en marcha de la herramienta e-conecta, la cual permite un mayor control de las etapas del proceso, así como la visualización de los documentos en consulta pública, la solicitud y priorización de temas a incluir en el plan de normalización. La conformación de los comités de normalización y el plan anual de temas y, sobre todo, mayor facilidad de acceso a la información por ser una herramienta digital. En e-conecta, durante 2021 se registraron 1040 usuarios de 291 organizaciones y 34 expertos técnicos. Se registraron 1568 solicitudes de temas, 856 nuevos casos de estudio y 633 proyectos. Así mismo, 277 documentos finalizaron su consulta pública a través de esta herramienta logrando que los usuarios registrados ingresaran 1964 veces a consultar la información de estos documentos. En total los diferentes documentos se descargaron 1627 veces para su análisis y se recibieron 876 conceptos sobre los mismos.

Complementando el desarrollo de esta herramienta se buscó también la mayor difusión de las normas para potencializar su implementación y uso, mediante campañas orgánicas de difusión las cuales se llevaron a cabo mensualmente en las redes sociales, además de 37 foros y eventos de difusión, unidos al desarrollo de videos y cartillas para algunos contratos específicos.

También es importante mencionar que frente a los retos de transformación digital que dejó la pandemia, el área de normas y publicaciones ha liderado estrategias de promoción y difusión del catálogo normativo así como la promoción continua de publicaciones y el fortalecimiento del canal digital con apoyo del área de mercadeo. Para tal fin cada mes se publica el listado de normas por sector económico, se crean piezas para las normas de mayor impacto y se promocionan a través de las redes sociales. Igualmente se promocionan las normas y publicaciones en diferentes eventos como la semana del libro, la semana de la normalización y el *Black Friday*, lo cual ha permitido un crecimiento en clientes y partes interesadas.

La pandemia también nos implicó un nuevo reto como fue la entrega oportuna de los documentos normativos adquiridos por nuestros usuarios de normas, para lo cual se ha logrado tener una operación estable con tiempos de entrega oportunos en las diferentes regiones del país lo cual, sin duda alguna, ha conllevado a la mejora de experiencia de nuestros clientes, logrando crecer en un 28,3 % frente a los resultados del 2020.



2.4. LABORATORIOS

En el año 2021 la Unidad Técnica de Laboratorio logró un cumplimiento del presupuesto del 83 %, por lo que generó una recuperación en las ventas teniendo un crecimiento del 27,4 %, mostrando una mejoría respecto a lo ejecutado en el año 2020. En el año 2021, el mayor volumen de servicios de calibración se encuentra en dos de los cinco laboratorios con que actualmente cuenta ICONTEC: Temperatura y Humedad con un 58,80 % y Longitud con un 36,01 % de la totalidad de servicios. Sin embargo, en términos de ingresos el laboratorio que tiene mayores ingresos es el de longitud con un 39 % de los ingresos totales, así como el segundo servicio con mayor ingreso es el servicio que ICONTEC presta para uno de nuestros principales clientes: de calibración de equipos e instrumentos y valoración metrológica en sus instalaciones (in house) con un 20 % de los ingresos totales. Ahora bien, entendiendo la importancia de enfocar sectorialmente los servicios del laboratorio que se prestan actualmente, se ha venido trabajando con las regionales en determinar cuáles son los sectores económicos donde se obtienen mayores ventas; por ejemplo, para la Regional Centro en el año 2021 los sectores donde se obtuvieron mayores ingresos en servicios de calibración fueron los de alimentos (15,8 %), plástico (16,6 %) y metalmecánico (13,8 %).

Dentro de los aspectos positivos del año se cuenta con el mantenimiento de la acreditación con ONAC bajo la norma ISO/IEC 17025, así como con la gestión de la promesa de servicio en los servicios de calibración donde se obtuvo una eficacia acumulada de 99,30 %, siendo la promesa de servicio más eficiente con que cuenta ICONTEC. Ahora bien, con los cambios que se generaron en la estructura del laboratorio, para finales del año 2021 se estableció una nueva estructura que permitirá robustecer la gestión técnica y administrativa por lo que se contará con un líder del laboratorio quien estará encargado de la gestión estratégica, administrativa, comercial y de relacionamiento con partes interesadas tanto internas como externas, así como un nuevo rol de coordinador de laboratorios quien estará encargado en la gestión técnica y operativa del laboratorio.

Finalmente, el 2022 será un año de grandes retos donde en primera medida se buscará mantener la acreditación con ONAC e incluso optar por solicitar ampliaciones de alcance de acreditación que permitan rápidamente ofrecer servicios en alcances donde anteriormente se tercerizaba con proveedores y así lograr una oferta más competitiva a clientes actuales y clientes nuevos. Sin embargo, el real reto del año 2022 está enfocado en la necesidad de la búsqueda de estrategias comerciales e identificación de sectores industriales donde se puedan enfocar los servicios del laboratorio para la calibración, pero

también en la posibilidad de ejecutar ensayos para el servicio de certificación de producto y así poder incrementar las ventas, entendiendo que al final del año se debe realizar el traslado de las instalaciones del laboratorio el cual implicará además de un esfuerzo técnico un esfuerzo económico.



2.5. EDUCACIÓN

En el año 2021 desde la Unidad Técnica de Educación se lanza el campus digital de ICONTEC bajo un modelo de innovación educativa centrado en mejorar la experiencia del estudiante y lograr una mayor eficiencia operativa que permita ampliar la cobertura en número de participantes, incorporar nuevas modalidades de formación y tener un portafolio de programas más amplio. De esta forma, se constituye una apuesta diferente en el mercado con un modelo de Educación Digital donde los clientes acceden a la oferta académica programada periódicamente, espacios de gestión para el estudiante, recursos gratuitos para impulsar su desarrollo de manera permanente con artículos, blogs, cápsulas de conocimiento, podcast, diseñados con expertos nacionales e internacionales y eventos en diferentes formatos. En este campus también se encuentran espacios para las empresas, aliados y docentes con información de los programas desarrollados con ICONTEC, noticias, acceso al centro de información de las normas, tienda virtual y un servicio de ayuda en línea.

Se realiza un enfoque en el 2021 en el diseño de nuevos programas para ampliar el portafolio, es así como se elaboran 17 programas nuevos, de los cuales 13 son en modalidad online y cuatro en modalidad virtual, el diseño se focaliza atendiendo la estrategia de sectorización. También se tiene un incremento importante en el diseño de cursos a la medida para las empresas con un incremento del 187 % con respecto al año anterior con 149 cursos de formación diseñados.

Los ingresos por servicios de Educación en 2021 fueron de \$ 8.393 millones con un incremento de 3 % y una diferencia positiva de 236 millones de pesos, respecto al año 2020. En comparación con el año 2020 en el comportamiento de los ingresos se destaca un crecimiento de la línea empresarial de 22 %, y un decrecimiento en las líneas abiertas, convenios y virtual de -27 %, -24 % y -12 %, respectivamente, con relación al año 2020.

El Foro de Calidad en su versión XIII se desarrolló de manera exitosa dando respuesta a las organizaciones en las dinámicas de transformación en el nuevo contexto mundial; es así como centramos la temática de la transformación digital en el marco de la calidad, el enfoque sistémico de la calidad 4.0 y el *customer experience*. El foro se denominó La calidad en la transformación digital, retos en la gestión de las organizaciones. Las temáticas principales fueron: 1. Estrategia, liderazgo y gobernanza en la transformación digital, 2. Transformación cultural 4.0: personas, habilidades y cultura, 3. Tecnologías y gestión de la información en la transformación digital

y 4. Los sistemas de gestión y la experiencia del cliente. Para este evento se manejó un formato híbrido (presencial y virtual en línea) con excelentes resultados y se contó con expertos nacionales e internacionales de México, Australia, EE. UU., Perú y Brasil. También se desarrolló el panel principal con expertos de importantes empresas colombianas que han avanzado en transformación digital: Accenture Colombia, Ecopetrol, Google, Davivienda y Haceb bajo la moderación de Guillermo Santos Calderón, periodista y columnista en temas digitales del diario El Tiempo.

A diciembre del 2021 se capacitaron un total 30.467 estudiantes con una participación por modalidad de 78 % online, 18 % virtual y 4 % presencial. Se prestaron servicios de educación a 1047 grupos, de los cuales el 81 % fueron online, 14 % virtual y 4 % presencial, principalmente para las regionales Centro y Suroriente (42 %), Antioquia, Chocó y Eje Cafetero (14 %) y para programas transversales (15 %). Según indicadores del área de operaciones se tiene un incremento en los días de operación del 12 % con respecto al año 2020 con aumentos importantes en la operación en las líneas virtual (19 %) y empresarial (35 %) y un decrecimiento en la línea abierta de (-35 %).

Perspectivas 2022

Siguiendo con esta dinámica, la apuesta de ICONTEC en Educación 2021-2025 está focalizada en el lanzamiento al mercado de una oferta flexible, con temáticas especializadas para los sectores agroalimentario, industrial y minero-energético, salud, logística y transporte, público, educación, ingeniería y construcción, servicios y sector público con diferentes alternativas de formación en modalidades virtual, online, presencial y combinada, que permitirá a todos nuestros clientes actualizarse y formarse para impulsar su desarrollo en sistemas de gestión.

Para el año 2022 el servicio de educación retoma la modalidad presencial a nivel nacional y se realizará un gran impulso a los cursos virtuales y a la medida para los clientes en los sectores de más influencia a nivel Colombia y en nuestras filiales. La línea abierta tendrá nuevos programas y modelos de promoción. De igual forma se espera fortalecer el relacionamiento con universidades para el desarrollo de nuevos programas de especialización, maestría y de educación continua.

Hacia mediados de marzo se iniciará la migración de la operación de modalidad online y presencial al campus digital de manera gradual y se continuará con desarrollos nuevos en la plataforma para prestar un mejor servicio a todos nuestros clientes.

Continuaremos con el desarrollo de cursos, programas y diplomados con el siguiente portafolio:

Diplomados

- Diplomado de Oficiales de cumplimiento bajo la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6378 de 2020
- Diplomado en Acreditación en salud aplicada a instituciones prestadoras de salud (IPS) de baja complejidad según decreto 5095:2018

Programas

- Programa de formación de auditores internos en BPA para el cultivo de cannabis sativa bajo la NTC 6511:2021
- Programa de formación de auditores internos HSEQ para sector salud
- Programa de Economía circular y su enfoque práctico en las organizaciones

Cursos

- Curso: Actualización bajo la Resolución 1328 de 2021: Acreditación para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Baja Complejidad
- Curso: Fundamentos de ciberseguridad según abordaje de la GTC ISO /IEC 27032:2020
- Curso: Sistema de gestión del cumplimiento establecido en la NTC ISO 37301:2021
- Curso: Código ASME B31.4 Tuberías de Hidrocarburos Líquidos
- Curso: Gestión de Integridad de Oleoductos y Gasoductos, acorde con ASME B31.8s y API 1160
- Curso: Sismo resistencia
- Curso: Administración de propiedad horizontal
- Curso: Formación para el trabajo y su relación con la NTC 21001:2019



2.6. INSPECCIÓN

Las actividades que se realizan bajo la unidad de inspección se encuentran en el marco de la evaluación de la conformidad. Nuestros servicios de Inspección consisten en examinar, medir, contrastar o ensayar las características de un producto, servicio, proceso o instalación para determinar su conformidad frente a requisitos específicos, los cuales pueden estar dados o ser contruidos de acuerdo con las necesidades del cliente. Los servicios de inspección se encuentran posicionados en el mercado colombiano y en los países donde principalmente opera (Ecuador, Perú y México).

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



1. Servicios de Inspección Acreditados - SIA

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 la norma ISO/IEC 17020 y la norma ISO/IEC 17065 según corresponda. Integrándonos así 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 Servicios de Inspección Acreditados – SIA en Colombia se encuentra acreditado con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC y está clasificado en los siguientes tipos:

- Instalaciones para la cadena de suministro de gas licuado de petróleo - GLP.
- Estaciones de servicio de combustibles líquidos y grandes consumidores.
- Estaciones de servicio que suministran gas natural vehicular.
- Centros de enseñanza automovilística.
- Organismos que dictan cursos de normas de tránsito.
- Talleres que instalan gas natural vehicular.
- Certificación de vehículos convertidos a gas natural vehicular.

En el año 2021, estos servicios presentaron un cumplimiento del presupuesto de ingresos del 96 % manteniendo así nuestra posición en el mercado de los servicios regulados; además, se presentó un crecimiento del 12 % en el número total de certificados emitidos frente al año anterior, siendo los servicios de GLP los que representan un mayor crecimiento con un 46 %, seguidos de los servicios de Estaciones de GNV con un 24 %. Esto constituye un total de 29.800 horas de servicio prestadas en el año.

Dentro de los retos más relevantes que se presentaron en el año 2021, para la Unidad Técnica de Inspección, está el de haber obtenido, en agosto, la acreditación para servicios de Certificación para Organismos que dictan cursos sobre normas de tránsito, los cuales son regulados por la Resolución 20203040003625 de 2020 del Ministerio de Transporte. Con esta acreditación damos el respaldo a los Centros de Enseñanza de Automovilística certificados actualmente con nosotros ya que cuentan con un aliado para ampliar su portafolio de servicios, además de ser una alternativa para los Centros Integrales de Atención y Organismos de tránsito del país para demostrar el cumplimiento de dicha resolución.

Así mismo, el servicio de Certificación de vehículos convertidos a gas natural vehicular presentó barreras importantes, ligadas a las diversas protestas sociales, reflejadas algunas en paros y bloqueos durante el primer semestre de 2021, generando un descenso en la demanda de este servicio, causando problemas de rentabilidad principalmente en la regional Antioquia, donde la decisión además de procurar preservar la rentabilidad fue mantener el empleo de los inspectores hasta donde fuera posible; a partir de junio de 2021, se inició un repunte en la demanda específica de este servicio, logrando mejorar la rentabilidad.

De igual forma para los servicios relacionados con estaciones de servicio de combustibles líquidos y grandes consumidores, el Ministerio de Minas y Energía emitió la Resolución 40198 de 2021, la cual exige la realización de

inspecciones por parte de un organismo de inspección acreditado en la norma ISO/IEC 17020. Entendiendo que estos servicios son el 67 % del total de los regulados que presta la Unidad técnica de inspección y a su vez esto representa aproximadamente el 44 % de estaciones a nivel nacional, ICONTEC, acorde con este compromiso, concentró sus esfuerzos para ser el primer organismo acreditado en estaciones de servicio automotriz y fluvial, y en grandes consumidores con instalación fija, lo cual se logró satisfactoriamente en diciembre de 2021. Con el cumplimiento de este objetivo, ICONTEC está preparado para dar respuesta a las necesidades de inspección que se exigirán a partir del 30 de marzo de 2022.

ICONTEC en el año 2022 continuará con la proyección de aumento de servicios regulados, tales como estaciones de servicio de GLP, así como talleres de conversión y conversión de vehículos a GLP, en sintonía con las nuevas regulaciones que se han definido o se están planteando para este sector.

En el panorama internacional, los Servicios de Inspección Acreditados - SIA se desarrollan de la siguiente manera:

- **Ecuador:** los servicios de inspección de Buenas prácticas de manufactura en alimentos y Ensayos de eficacia de plaguicidas y productos afines de uso agrícola continúan con las acreditaciones ante el Servicio de Acreditación Ecuatoriano - SAE bajo la norma ISO/IEC17020; en el año 2021 se prestaron 209 inspecciones, con un crecimiento del 13 %.
- **México:** los servicios bajo el alcance de vehículos convertidos a GNCV (NOM 011) cuentan con la acreditación en la norma ISO/IEC17020 con la Entidad Mexicana de la Acreditación (EMA); en el año 2021 se prestaron 5979 inspecciones, con un crecimiento del 33 %. Adicionalmente, en el año 2021 se obtuvo la acreditación para la inspección de Terminales de Carga y Terminales de Descarga de Módulos de almacenamiento transportables y Estaciones de Suministro de vehículos automotores (NOM 010).



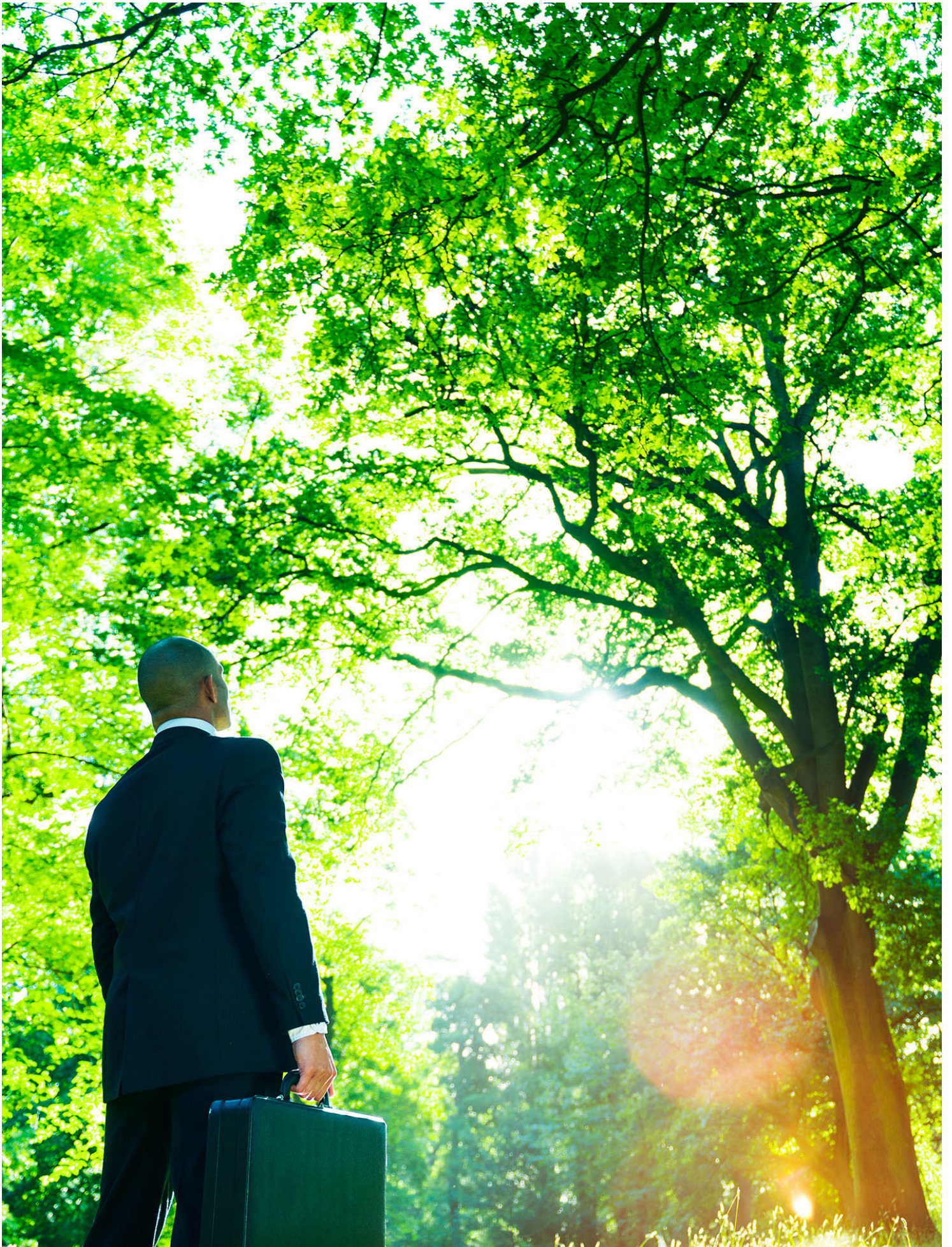
2. Servicios de Inspección Voluntarios - SIVOL

Estos servicios corresponden a las actividades de evaluación de la conformidad llevadas a cabo para demostrar que se cumplen los requisitos relativos a un sistema, producto, proceso o servicio, sin que estas actividades de evaluación respondan a requisitos establecidos en reglamentos técnicos o requisitos de acreditación para su realización. Los tipos de servicios voluntarios se dividen 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.
- Inspección de calidad y cantidad en hidrocarburos (programa exclusivo para las estaciones de servicio PRIMAX).

En ICONTEC nos comprometemos a ofrecer servicios con calidad, bajo el enfoque de la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas; es por esto que nuestros servicios bajo la línea de SIVOL se encuentran certificados en ISO 9001:2015.

Para el año 2021 estos servicios representaron el 36 % de los ingresos totales de Inspección. Para este tipo de mercado se vio un incremento importante de los ingresos y del número de servicios prestados como resultado de la reactivación económica. Los esfuerzos de ICONTEC para el año 2022 continuarán en la respuesta a las solicitudes de los clientes en este mercado voluntario ofreciendo servicios que agreguen valor y ayuden al fortalecimiento de las organizaciones y al cumplimiento de sus objetivos.



2.7. VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN

Para el periodo 2021 en Validación y Verificación se reportaron ingresos por un valor de \$ 4055 millones de pesos, con un crecimiento del 37,3 % respecto al 2020. Durante este periodo se otorgaron 465 certificados de sostenibilidad, de los cuales el 37,6 % corresponden a Verificación de GEI / Huella de Carbono, seguido de turismo sostenible con el 19,1 % y Carbono Neutro con el 9,8 %, resultados que se obtienen gracias a la gestión efectiva y coordinación interinstitucional de las diferentes regionales de ICONTEC con organismos de gobierno de orden nacional, regional y local, que promovieron el desarrollo de proyectos alineados con políticas públicas en torno a la mitigación de gases de efecto invernadero, lo anterior en el marco del Programa Nacional de Carbono Neutralidad del Ministerio de Ambiente y las metas de país de reducir en un 51 % las emisiones de gases de efecto invernadero al año 2030, una de las metas ambientales más ambiciosas del mundo.

Bajo esta modalidad, durante el 2021 se firmaron cinco convenios con las siguientes entidades:

1. **AMVA** Área Metropolitana del Valle de aburra. En torno a temas de economía baja en carbono, huella hídrica y economía circular;
2. **Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC.** Para implementación del programa Valle Carbono Neutro Organizacional;
3. **Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE;** capacitación en cambio climático; auditorías en huella de carbono y carbono neutro y apoyo a 15 municipios;
4. **Corporación Autónoma Regional de Boyacá CORBOYACÁ** Huella de carbono para las 24 empresas más influyentes en el departamento;
5. **Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR:** llevar a la práctica un programa Carbono Neutro Territorio CAR y posicionar a las 17 sedes de la CAR como carbono neutro.

Los servicios bajo la norma ISO 14065 – verificación de proyectos de compensación forestal también presentaron un incremento interesante, igual al 118 %, pasando de 16 proyectos verificados en 2020 a 19 proyectos verificados en 2021. Es importante mencionar que en el mes de septiembre de 2021 ICONTEC logró la ampliación de su acreditación ante ONAC, en validación y verificación de las declaraciones de GEI ISO 14064- 2 de 2006 para cinco sectores productivos: industrias energéticas, distribución de energía, demanda energética, transporte, manejo y eliminación de residuos sólidos, dejando a ICONTEC en una posición muy competitiva en el mercado,

pues es el único OVV en el país acreditado para validar y verificar seis sectores productivos, incluyendo el forestal, razón por la cual se espera aprovechar esta ventaja en lo que resta de 2022, mejorando la oferta y ampliando la cobertura de nuestros servicios en el territorio nacional.

En la temática de sostenibilidad, se lograron importantes avances; para el caso de Sello de Sostenibilidad ICONTE, cuatro organizaciones se suman a este esquema (Pintuco, Icoharinas, Comfandi, Vigías de Colombia) posicionando el servicio en el 2021 con un importante crecimiento. Otros servicios en esta área como Empresas Familiarmente Responsables **EFR**, se mantienen y presentan buena aceptación en el mercado, particularmente en el segmento de organizaciones comprometidas con el bienestar de sus colaboradores; este servicio aumenta un punto respecto al 2020, el esquema de mayor aceptación es EFR1000-1. Se incluyen cinco servicios nuevos que fortalecen el portafolio de Val /Ver como Sello de energía renovable; Certificación de aceite de palma sostenible con Fedepalma; Sello de sostenibilidad con Fenavi; - Evaluación de la conformidad para la gestión de residuos eléctricos y electrónicos RAEES; ampliación de Sello ambiental colombiano en la categoría de ganadería sostenible, que nos permite tener una propuesta integral y más competitiva para nuestras partes interesadas.

Para el periodo 2022 las metas son ambiciosas, se busca consolidar el relacionamiento con entidades de gobierno para lograr mínimo un proyecto integral en el Caribe y en Oriente, en donde confluyen varias unidades técnicas de ICONTEC, con servicios complementarios que faciliten la venta generando optimización de costos y mejores tarifas para los clientes; continuar con el fortalecimiento de la capacidad operativa interna y externa de la línea de servicio que permita responder de forma eficiente con la demanda comercial y técnica; capacitar en temas de sostenibilidad y portafolio de servicios a la fuerza comercial con la puesta en marcha de la escuela de sostenibilidad ICONTEC, y concentrar esfuerzos en México para desarrollar estrategias competitivas de penetración en este mercado con la nueva acreditación EMA ISO 14065 para verificación de inventarios organizacionales de carbono.



2.8. CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS

Durante el segundo semestre de 2021 se notó una vuelta a una estacionalidad similar a los años prepandemia, que se materializó en un incremento importante de las actividades, especialmente en la línea de producto tangible y en la de servicios (Trabajo en alturas y Centros de formación para el trabajo). Por otra parte, para la línea en bioseguridad se esperaba un estancamiento y reducción tanto en su actividad como en el número de certificados; sin embargo, se logró un incremento del 25 % en este último. Para 2022 se tendrán que hacer diferentes actualizaciones de acreditación de reglamentos técnicos que representarán costos adicionales y una posible reducción de actividades por cuenta de los periodos de transición entre versiones.

Continúa la buena senda de crecimiento de la participación de ICONTEC en el mercado regulado (o reglamentario), y nuestro liderazgo en el mercado voluntario. Este último se ha sostenido en el número de certificados desde el año 2018, a pesar de las dificultades del entorno macroeconómico.

Sin contar las certificaciones de línea en servicios de bioseguridad, se tuvo una pérdida de certificaciones en el año 2021 de un 4 % con respecto a 2020 y de 6,7 % contra 2019, concentradas principalmente en certificaciones de proceso y de servicios en turismo.

Los servicios que, a diciembre de 2021 comparados con diciembre 2020, han tenido mayor crecimiento en el número de certificados son:

- La certificación en GlobalGap (37,9 %)
- Certificación de Sello con Reglamento Técnico (10 %)

En la Certificación de Servicios – Trabajo en alturas, nuestra participación del mercado se mantiene superior al 80 %, lo que muestra la acogida de los clientes por nuestra marca durante el año 2021, en un servicio que siempre ha tenido unos importantes retos técnicos y que está siendo objeto de reingeniería para hacernos mucho más competitivos y poder defender nuestra posición en el mercado.

Continuamos trabajando para poder incorporar el servicio de rainforest, exigido por una gran cantidad de organizaciones como valor agregado, para el servicio de GlobalGap y que permita seguir creciendo en las certificaciones que han mostrado una muy buena dinámica. Durante 2022 queremos ampliar el número de certificaciones en el mercado internacional

Durante el segundo semestre de 2021, recibimos visita para el mantenimiento y ampliación de nuestras acreditaciones con ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia), con excelentes resultados, reflejados en el menor número de no conformidades registradas en los últimos tres años (de baja criticidad), y tomamos la decisión de mantener y ampliar nuestras acreditaciones, según fuere el caso. Estos resultados positivos son prenda de garantía de la calidad de los servicios ofrecidos por ICONTEC.

El trabajo en la reingeniería de nuestros procesos continúa con el objetivo de llevar a la organización a ser líder en los tiempos de entrega de nuestros servicios, donde ya hemos lanzado la primera etapa durante el primer semestre e incorporado nuevas etapas de trabajo en el segundo semestre, centrado en la transformación de los entregables. En el proceso de transformación tecnológica, se ha ampliado su alcance para el servicio de GlobalGap y otros asociados a la Certificación de Procesos durante el segundo semestre de 2021. Se tiene planeado el inicio de la plataforma para producto tangible durante el primer cuarto de 2022.

A nivel internacional, estamos trabajando en el conocimiento detallado del mercado regulado de los países en los que tenemos presencia, que nos marque una senda de crecimiento mucho más clara.

Finalmente, en la ruta de la transformación digital, estamos trabajando un piloto para la recolección de información de forma sistematizada con el objetivo de mejorar la calidad de la información y los tiempos de respuesta para la presentación de ofertas. Se tiene planeada su consolidación durante el primer semestre de 2022.



2.9. CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Durante 2020 las secuelas de la pandemia sobre el mercado de sistemas de gestión en el mundo estuvieron concentradas en el represamiento de las actividades tanto de vigilancia como de renovación, consecuente con la medida de aplazar su ejecución, que buscaba tanto contener un deterioro masivo del mercado como dar un respiro a las organizaciones certificadas para retomar su actividad económica. A su vez, el efecto que se observó durante 2022 fue la realización de actividades con tiempo ampliado que conjugó lo pendiente de 2021 y lo programado de 2022, con lo cual los ingresos crecieron cerca de 25 % contra 2021; sin embargo, el vencimiento de la extensión de los plazos por pandemia para la realización de las actividades de auditoría se materializó en un aumento considerable de cancelaciones y retiros, con lo cual el número total de certificados descendió en un 3,2 % frente a 2020 y de 1,5 % frente a 2019.

La reactivación económica se evidenció en todos los sectores, pero los servicios de evaluación de la conformidad relacionados con el turismo y el entretenimiento siguen teniendo una paralización importante, puesto que la reactivación ha sido mucho más compleja en estos últimos. Por lo tanto, se han mantenido las disposiciones especiales por cuenta de la emergencia sanitaria, que nos permiten una prestación de servicio más flexible con uso de tecnologías de la información. Durante 2022 y según evolucione la pandemia mundial, se revisarán y ajustarán estas medidas a la nueva normalidad, cualquiera que esta fuere.

Tras la publicación de los resultados de la ISO Survey 2020 (que incluye la medición de 12 normas ISO de Sistemas de Gestión), la tendencia global sobre la certificación de los esquemas más tradicionales es de mantenimiento, y sigue la consolidación de las normas aplicables a sectores económicos particulares, principalmente el de alimentos y los de tecnologías de la información. El mercado de la certificación se debe seguir preparando en la adopción de muchos más esquemas enfocados a sectores económicos particulares, en detrimento de pocos esquemas masivos multisectoriales. Los resultados globales muestran un aumento sobre los resultados de 2019 del 17,4 % para las doce normas de sistemas de gestión cubiertas en la encuesta. Parte de este incremento se debe al importante crecimiento en la certificación ISO 45001 que se publicó en 2018 y por lo tanto tenía un número limitado de certificaciones en la edición 2019, en transición desde la norma OHSAS 18001.

Para ICONTEC, al cierre de diciembre de 2021, el número total de certificados en ISO 9001 ha descendido un 7,4 % contra 2020 y de 7,2 % contra 2019, siendo el número de certificados más bajo en los últimos nueve años; ahora bien, en contraprestación –y como ya se mencionó–, el descenso en el total de certificaciones es de 3,2 % frente a 2020, siendo el número más bajo de los últimos cuatro años, lo cual evidencia un mucho mejor comportamiento de los demás esquemas, que absorbieron gran parte del impacto del descenso en ISO 9001. De los 38 servicios medidos en número de certificados, 21 se mantuvieron o crecieron.

En los servicios recientemente acreditados de ISO 37001 – Sistema de gestión antisoborno e ISO 18788 – Sistemas de gestión para operaciones de seguridad privada, se tuvieron incrementos del 156 % y de 60 % en el número de certificaciones, respectivamente, manteniendo las perspectivas de crecimiento.

Igualmente, durante 2021 se completaron los planes de transición para las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, las relacionadas con alimentos (ISO 22000 y NTC 5830) y para la norma ISO 20000-1 - Gestión de Servicios de TI.

Solicitamos la ampliación de la acreditación con ONAC en el nuevo servicio ISO 39001 – Sistema de gestión en seguridad vial, alineados con las nuevas disposiciones regulatorias al respecto, pendiente de completar durante el primer semestre de 2022. A SAE (Organismo de Acreditación Ecuatoriano) se solicitó ampliación en los esquemas de ISO 37001 e ISO 14001, para poder incrementar nuestro mercado en el sector público ecuatoriano. Tuvimos las actividades de vigilancia con SAE y ONAC, con excelentes resultados y la menor cantidad de no conformidades levantadas (de baja criticidad), a nuestro sistema de gestión en los últimos tres años,

Finalmente, durante el último trimestre del año, se materializó la implementación del sistema de información especializado para la prestación del servicio de auditorías de sistemas de gestión, donde se consolidarán las actualizaciones de nuestros entregables (informes y certificados). La sectorización de nuestra estructura interna de atención sigue avanzando, y como lo hemos informado en anteriores ocasiones, con la consecuente focalización en la oferta de valor, aumento de la eficiencia y mejor acompañamiento a las organizaciones.



2.10. ACREDITACIÓN EN SALUD

Después de un año 2020 marcado por las dificultades para mantener la continuidad debido a la pandemia, en 2021 organizamos la prestación del servicio acorde con el descenso de los picos 2 y 3, de tal forma que pudiéramos reactivar visitas aplazadas por la emergencia; en ese sentido, realizamos 37 evaluaciones, de las cuales 31 fueron lideradas por evaluadores internos. Estas permitieron mantener las acreditaciones vigentes y cerrar 2021 con 54 instituciones acreditadas.

En cuanto al talento humano se logró estabilizar el equipo interno y hacer los reemplazos correspondientes, terminar la capacitación híbrida (virtual - presencial) de un nuevo grupo de evaluadores de los cuales se incorporó a ocho profesionales en procesos evaluativos. Es importante resaltar que el proceso de formación se ejecutó utilizando el aplicativo SUA, una herramienta para la automatización y la sistematización de las diferentes fases del proceso de evaluación, lo cual constituye igualmente un avance importante en el que hemos logrado organizar buena parte del cuerpo de conocimiento que constituye la acreditación en salud.

Se logró avanzar en el desarrollo del aplicativo implementando nuevas mejoras en las diferentes etapas, en particular la grabación de informes por parte de las instituciones, facilidades para el diligenciamiento del informe por parte de los evaluadores, automatización de la ficha de preparación de visita, análisis de indicadores generales, entre otros avances con los cuales ICONTEC se propone optimizar los procesos, agilizar los trámites, reducir costos y avanzar hacia modelos de analítica de datos.

Durante 2021 se cerró el ciclo de autoevaluación con la versión 5 de los estándares ISQua; con todos los responsables institucionales, se consolidó el informe y se recibió la visita para la renovación del certificado de acreditación internacional cuya vigencia venció el 15 de febrero de 2022. El día siguiente recibimos la noticia de la renovación de nuestra certificación internacional hasta febrero de 2026, logro de la mayor importancia por cuanto ratifica el alto nivel técnico de nuestro sistema de evaluación y porque es requisito indispensable para darle continuidad a nuestra inscripción como el organismo de acreditación en salud de Colombia.

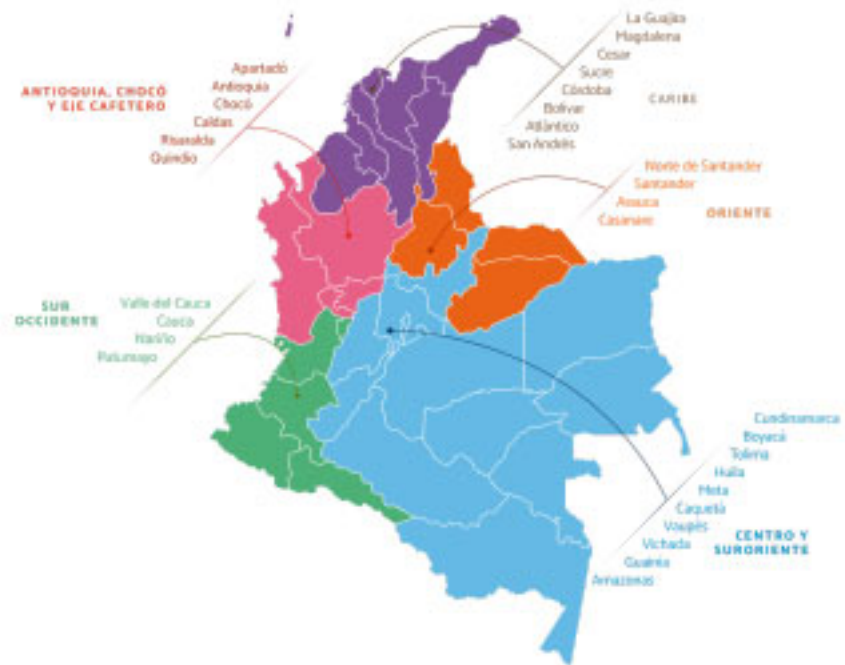
Por otra parte, participamos en el proceso que condujo a la expedición de la Resolución 1328 de 2021 con la cual se adoptó el Manual de acreditación para instituciones de baja complejidad, instrumento que será de la mayor

importancia para que en el futuro inmediato nuevas instituciones, en este caso de menor complejidad, se interesen por el cumplimiento de requisitos superiores de calidad y avancen en el camino del mejoramiento continuo en beneficio de pacientes, familiares y demás partes interesadas.

En 2021 se logró un cumplimiento presupuestal de 136 % en ingresos y un adecuado control de los gastos, lo que contribuye a la sostenibilidad del propio sistema de acreditación y a las metas institucionales en la materia.

Finalmente, el sistema de acreditación en salud de Colombia, liderado por ICONTEC, cumplió 18 años de operación continua. Durante este tiempo se ha consolidado como una metodología de alto nivel de exigencia, que contribuye a que las instituciones de salud cumplan requisitos de entrada basados en el marco legal vigente, avancen en el cumplimiento de estándares internacionales de calidad superior, aborden desarrollos importantes en seguridad de la atención, humanización del servicio, gestión apropiada de la tecnología, gestión integral del riesgo, atención centrada en la persona (incluyendo la familia del paciente y los colaboradores de la propia institución), mejoramiento continuo de la calidad a partir de equipos de trabajo multidisciplinarios y con un enfoque sistémico, en un marco claro de conceptos de responsabilidad social. Una oferta técnica y científica de talla mundial que ubica a las instituciones de salud de nuestro país en un contexto diferente de competitividad y de sostenibilidad en el largo plazo.

2.11. REGIONALES DE COLOMBIA





Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero

El año 2021 fue de excelentes resultados para la regional Antioquia, cerramos el año con un cumplimiento acumulado del 103 % y un crecimiento del 21 % con respecto a lo facturado en el 2020. El buen resultado estuvo apalancado principalmente por los servicios de Cooperación, Sistema, Producto, Inspección y Validación y Verificación. Si hacemos la comparación con 2020 en donde en enero y febrero no había pandemia, y con la situación social del país en mayo y junio, que afectó en gran medida a muchos clientes y a nosotros en la prestación de servicios, logramos cerrar el año con muy buenos resultados. En el segundo tuvimos un mejor ritmo de crecimiento dado que se definieron los proyectos y negocios trabajados. Vimos sectores muy dinámicos, como el alimentos y el agrícola, además del Foro de Cartagena que nos generó ingresos que no teníamos el año anterior, y aspectos transversales que se vienen imponiendo como los de sostenibilidad, inspección voluntaria y proyectos de cooperación.

A continuación relacionamos los aspectos más importantes que apalancaron el resultado del 2021 por unidad técnica:

Certificación Producto

Finalizamos el año con una buena ejecución del 108 % y un crecimiento del 7 %, debido a la normalización de la entrega de materia prima que reestableció el flujo normal de auditorías, también al aumento de sellos nuevos de ejecutivos como Claudia Guisao y el Eje cafetero que aumentan la capacidad en la regional para la venta de este servicio. El proyecto de la Gobernación a través de Agrosavia apalancó gran parte de los resultados de Producto dado que fueron 76 fincas certificadas. Este proyecto lo estamos formulando para el 2022.

Certificación Sistema

Finalizamos el año con el 100 % y con buen crecimiento. En seguimientos cumplimos en un 104 %. Al final del año, los seguimientos de certificación en sistemas tuvieron una excelente recuperación, ya que las organizaciones se

han acoplado de una mejor manera al entorno cambiante. Nuevas certificaciones en esquemas no tradicionales como 27001 y 37001 han solo contamos con un auditor a nivel nacional y su agenda y disponibilidad es muy restringida por ser auditor externo.

Inspección

Con un cumplimiento del 102 %, se continúa el posicionamiento de los servicios de evaluación de proveedores con Grupo Nutresa que ha incluido otras líneas como proveedores agropecuarios, evaluación a proveedores en el tema de seguridad comercial y se continúa con las evaluaciones tradicionales en sostenibilidad.

Se lograron cerrar contratos para evaluación de proveedores con Grupo ISA y sus filiales logrando 25 servicios de evaluación y logrando trascender a las filiales internacionales atendidas por cada país para también llevar los ejercicios de proveedores.

Se cerró contrato de evaluación de proveedores con Konfirma que requiere servicios de evaluación en Colombia y en Perú. Así mismo, se han ampliado las líneas de trabajo con Servicios Nutresa logrando proveedores de agro (leche, carne, cacao) para auditoría en sostenibilidad y una nueva línea para auditoría en seguridad comercial.

Validación y Verificación

Llegamos al 100 % de cumplimiento del presupuesto y un crecimiento el 10 %. Se destaca, especialmente, el proyecto del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, que trae un importante ítem que Inspección está desarrollando a través de la revisión de autodiagnósticos generados por las empresas beneficiarias hasta lograr un número de cien revisiones en el componente Emisiones GEI, 50 en el componente Huella Hídrica y diez en el componente Economía Circular.

El Convenio con el AMVA contiene acompañamientos técnicos, así:

- En Emisiones GEI – Eficiencia Energética.

- Grupos con cinco empresas cada uno y una intervención de 16 horas por grupo, 16 horas individuales para 70 empresas en eficiencia energética.
- En Huella Hídrica: cuatro grupos con cinco empresas cada uno y una intervención de 16 horas por grupo, horas individuales para 20 empresas en uso eficiente del recurso hídrico.
- En Economía Circular: 24 horas individuales para diez empresas.

Para el cuarto trimestre del año, logramos la contratación para los primeros servicios bajo la acreditación con Cercarbono, se pudo contratar con Celsia uno en energía y con Aceites Manuelita uno en energía y residuos. Continuamos avanzando en servicios forestales logrando cerrar el servicio con Argos y finalizar algunos que venían del trimestre anterior y en los que estábamos de la mano con Forestry Consulting.

A continuación, algunas de las actividades y estrategias más relevantes que hemos trabajado y que continúan para el 2022 por sector:

1. SECTOR ALIMENTOS

Estrategia servicios de sostenibilidad en el sector: Verificación GEI, Carbono Neutro, Sello de sostenibilidad. Apalancar con Proyecto AMVA.

2. SECTOR AGRO

Se proyecta un nuevo contrato para certificar productores en Global Gap.

3. SECTOR INDUSTRIA

Evaluación de proveedores: Foco OEA. Se ofrecerá de manera especial en las grandes empresas el servicio de evaluación de proveedores, aprovechando la experiencia que hemos tenido con Nutresa, Isagen y otras empresas a nivel nacional e internacional y teniendo la plataforma SIVOL como apoyo para el servicio. UT. Inspección.

4. SECTOR PÚBLICO

Para este sector, en el primer trimestre del año se hace mucho énfasis en formular propuestas a las entidades, como la Gobernación de Antioquia: Proyecto Global Gap, Sello hecho a mano, Proyecto Antioquia Neutra 2040.

1. **Área Metropolitana del Valle de Aburrá:** terminar el contrato iniciado en el 2021.
2. **CORNARE:** se logró proyectar diez servicios de verificación GEI para el 2022 que apoyaría CORNARE en la región del oriente antioqueño.



Regional Caribe

Al cerrar el año la regional presentó un cumplimiento del 94,8 % y un crecimiento del 13,9 %, cuyo cierre estuvo por encima del inicialmente proyectado del 93,5 % gracias al buen cumplimiento de los últimos meses del año. De acuerdo con este resultado, para el 2022 se definió un presupuesto con un crecimiento del 17 %.

Se destaca el buen desempeño en los servicios de Validación y Verificación gracias a los nuevos proyectos atendidos en los temas relacionados con sostenibilidad. Importante también el desempeño de Certificación sistemas gracias al buen desempeño principalmente en los seguimientos y renovaciones. Logramos también, en el último mes, la ejecución de un proyecto de laboratorios que nos permitió alcanzar el cumplimiento del presupuesto.

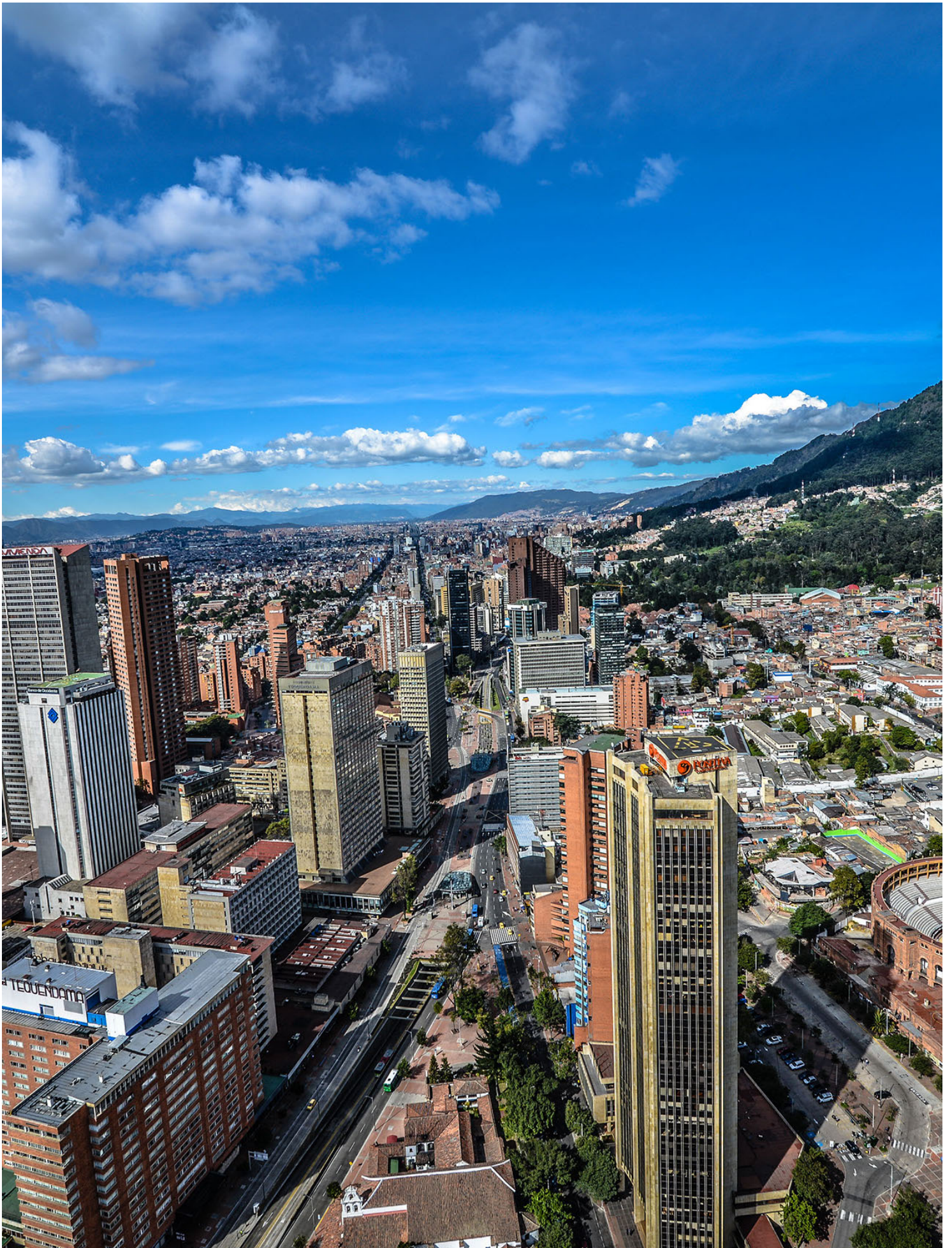
El servicio de Educación fue el que presentó el menor desempeño registrando un déficit superior al déficit general de la regional. Este servicio será el principal reto para 2022 .

	Presupuesto	Ventas 2021	Dif \$	% Cumplimiento	% Crecimiento
Normalización	291.348	245.083	-46.265	84,1 %	-2,3 %
Normas y Publicaciones	198.666	182.239	-16.428	91,7 %	7,6 %
Certificación Producto	704.205	639.238	-64.967	90,8 %	-0,4 %
Certificación Sistema	2'704.670	3'022.111	317.441	111,7 %	26,9 %
Inspección	1'107.570	1'040.431	-67.139	93,9 %	-2,3 %
Validación y verificación	82	226.371	144.371	276,1 %	11,1 %
Educación	1'469.700	903.507	-566.193	61,5 %	20,4 %
Laboratorios	37.653	42.67	5.017	113,3 %	141,5 %
Acreditación Salud	25.544	15.765	-9.779	61,7 %	-81,7 %
Cooperación	86	39.229	-46.771	45,6 %	-65,3 %
Total cumplimiento	6'707.357	6'356.644	-350.712	94,8 %	13,9 %

Indicadores financieros

INDICADORES FINANCIEROS

Presupuesto acumulado sept. 2021	\$ 6'707.357
Facturación acumulada sept. 2021	\$ 6'356.644
Cumplimiento acumulado	94,8 %
Crecimiento %	13,9 %
Déficit	\$ 350.712
Rentabilidad 2021	28,3 %
Rentabilidad 2020	26,8 %
Crecimiento	20 %



Regional Centro y Suroccidente

Presupuesto año 2021:	\$ 25.801'764.000
Ejecución año 2021:	\$ 29'723.573.000
Cumplimiento acumulado:	115 %
Crecimiento acumulado:	26 %

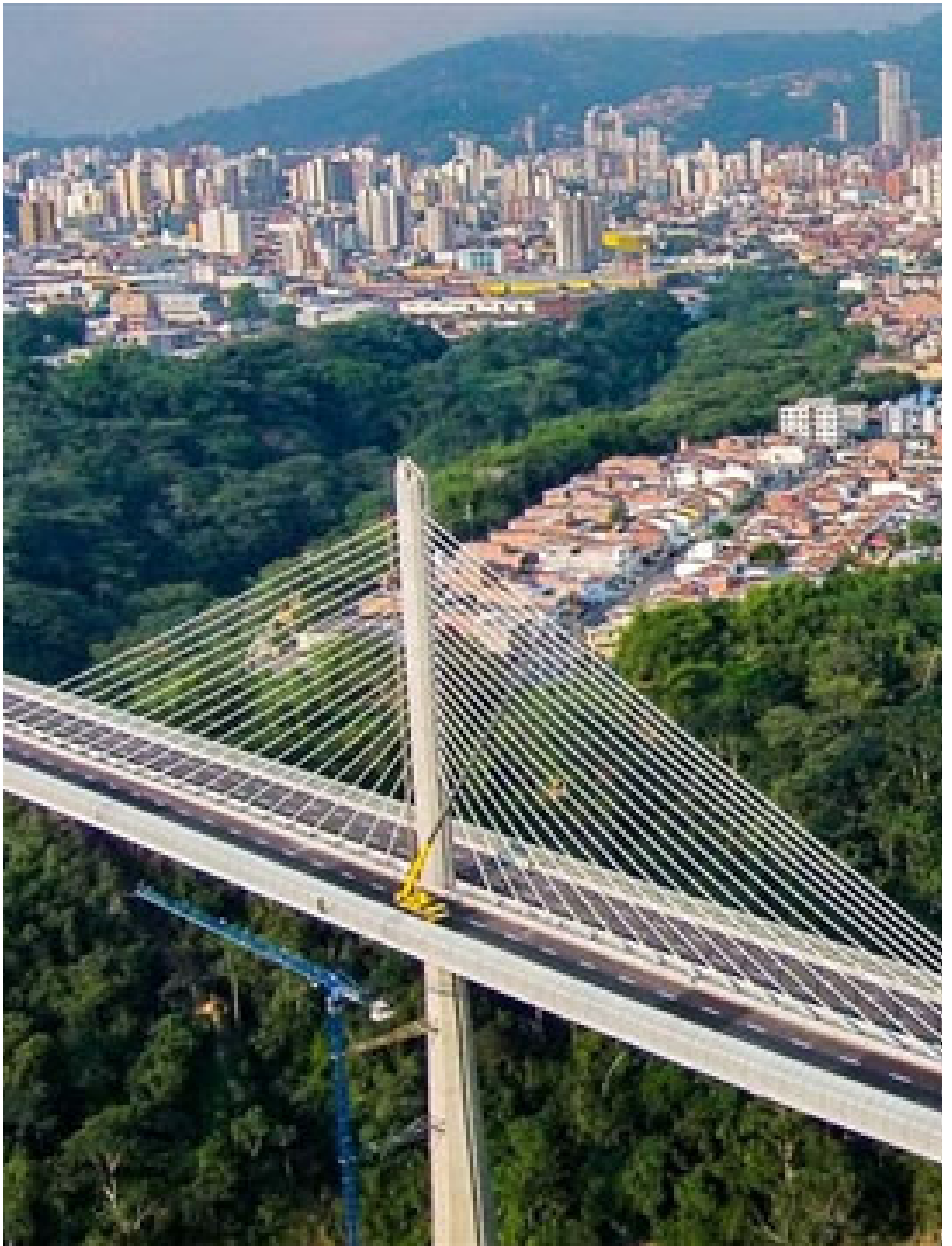
REGIONAL CENTRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Meta	1.700'000.000	1.780'000.000	1.800'000.000	1.850'000.000	1.950'000.000	2.180'000.000	2.194'000.000
Ejecutado	1.747'532.000	1.906'457.000	1.994'055.000	2.253'886.000	1.912'944.000	2.051'422.000	2.318'549.000
Cumplimiento mes	103 %	107 %	111 %	122 %	98 %	94 %	106 %

REGIONAL CENTRO	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Meta	2.194'000.000	2.371'406.000	2.600'000.000	2.720'000.000	2.462'358.000	25.801'764.000
Ejecutado	2.806'964.000	3.244'850.000	3.324'056.000	3.538'037.000	2.624'821.000	29.723'573.000
Cumplimiento mes	128 %	137 %	128 %	130 %	107 %	115 %



Resultados por servicio

SERVICIO	Presupuesto	Ejecutado	Cumplimiento %	Crecimiento Vs. Año anterior
	Enero a diciembre 2021			
Cooperación	\$ 593'305.000	\$ 2.973'928.000	501 %	175 %
Normas y Publicaciones	\$ 910'520.000	\$ 1.368'279.000	150 %	28 %
Validación y Verificación	\$ 867'751.000	\$ 1.267'725.000	146 %	119 %
Certificación Sistema	\$ 8.241'783.000	\$ 10.785'994.000	131 %	32 %
Acreditación Salud	\$ 642'540.000	\$ 633'642.000	99 %	57 %
Certificación Producto	\$ 3.410'505.000	\$ 3.334'917.000	98 %	10 %
Inspección	\$ 4.339'658.000	\$ 4.069'774.000	94 %	9 %
Laboratorio	\$ 664'450.000	\$ 589'879.000	89 %	25 %
Educación	\$ 4.658'227.000	\$ 3.691'057.000	79 %	4 %
Normalización	\$ 1.473'025.000	\$ 1.008'378.000	68 %	-27 %
TOTAL	\$ 25.801'764.000	\$ 29.723'573.000	115 %	26 %



Regional Oriente

El 2021 fue un año de reactivación económica y social para el país, gracias a la resiliencia de los sectores empresariales que aprendieron a ser flexibles y a fortalecer sus negocios a través de la innovación y la agilidad para adaptarse a la nueva normalidad.

A febrero de 2022, la firma JP Morgan, estima que el PIB de Colombia creció el 9 % en diciembre, proyectando un cierre del PIB colombiano en un 10,2 % para el 2021.

La economía empezó a mostrar repuntes en algunos indicadores del 2021. Santander se mantiene como la cuarta economía más grande por departamentos en Colombia, posición que ha logrado sostener desde el año 1998. El departamento representa el 6,3 % del PIB del país, demostrando con ello un importante avance en materia de desarrollo productivo y empresarial, entre los que se destacan los sectores agropecuario, construcción y comercio.

El panorama económico de Norte de Santander es muy positivo; dada su ubicación geográfica y los incentivos tributarios, es una región atractiva para la inversión nacional y extranjera y se clasifica como una de las regiones más competitivas; actualmente se encuentra fortaleciendo la internalización y comercio exterior a través del aeropuerto local y nuevas rutas como Miami, Panamá y Chile. Su economía es generada por sus principales sectores productivos: comercio, construcción, inmobiliarias y un gran potencial agrícola.

La recuperación de la economía en el departamento del Casanare se desarrolla paulatinamente desde el 2020, las empresas han tenido una recuperación en ventas. Casanare figura como el primer productor de gas y de arroz, el segundo productor de petróleo, y el cuarto, de ganadería y palma de aceite.

Los indicadores anteriores son una demostración del retorno de las inversiones y la confianza empresarial.

Presentar el informe nos genera gratitud por los resultados financieros positivos. En el año 2021 se logró un cumplimiento acumulado del 106 %; fue un año de grandes retos, de recuperación económica y de un avance muy significativo en el fortalecimiento productivo de las empresas.

ICONTEC trabajó en el acompañamiento a los empresarios, para incorporar la sostenibilidad en la gestión organizacional y extender una cultura que garantice la integralidad del negocio y especialmente en descubrir las brechas importantes que amenazan la continuidad de la operación.

Gracias a la estrategia nacional de realizar las auditorías remotas y de crear el portafolio con nuevos servicios, se logró una recuperación de clientes y las empresas realizaron sus auditorías en los tiempos permitidos en época de contingencia, dándoles la tranquilidad de mantener su certificado, apoyando así el sector empresarial.

Certificación Sistema representó el 54 % de la facturación total y aumentó tres puntos porcentuales respecto al año anterior en participación. Ha tenido un crecimiento positivo con respecto al año 2020 de un 32,5 % y con respecto al 2019 en un 3 %.

Certificación Producto tiene un crecimiento del 30,4 %, y se ha enfocado el servicio en los esquemas de certificación en Sello de Calidad, Programas de Formación para el Trabajo, Centros de Formación para el Trabajo en Alturas NTC 6072, certificación de Procesos, Operaciones Bioseguras, Centros de Conciliación, Sello Check in Certificado y Calidad Turística.

Se impulsaron los programas de formación de educación en línea abierta online, que ha tomado una gran relevancia en Colombia; su participación fue de 45 % de la facturación de este servicio, seguido de la modalidad empresarial y virtual.

En el 2021 nos enfocamos en servicios de Validación y Verificación, obteniendo uno de los crecimientos más altos, representado en un 359 %. Las organizaciones han tomado más relevancia a la mitigación de impactos ambientales, al cambio climático y al uso eficiente de los recursos naturales.

Reconocidas entidades de salud de la región obtuvieron la acreditación en salud como un gran compromiso social que garantiza la humanización y la

seguridad de los pacientes.

Se contó con un gran equipo humano comprometido, con una actitud empoderada, colaborativa, con liderazgo, donde la compañía dio espacios de fortalecimiento, crecimiento y creatividad.

Retos para el 2022

Para el año 2022, la Regional Oriente proyecta crecer en un 10 % y, como parte de la estrategia, desarrollar los proyectos acompañados de los sectores empresariales, agremiaciones, clúster y comités de salud en beneficio de las empresas.

Colombia es un país vulnerable al cambio climático; por tanto, es una misión de toda organización contribuir a reducir los impactos ambientales. La regional tiene como foco el desarrollo de los proyectos de verificación de inventarios de GEI, asistencia técnica en el cálculo de huella de carbono en empresas públicas y privadas, corporaciones autónomas, empresas agroalimentarias y fundaciones dedicadas al cuidado del medio ambiente.

También, continuar trabajando con las instituciones de salud de media y alta complejidad, promoviendo la acreditación al sistema único, para que se constituyan como entes de confianza, humanización y mejoramiento continuo de la calidad en el sector.

Las instituciones educativas ven en la certificación ISO 21001 una herramienta que les permite garantizar estándares de calidad a nivel institucional, en los procesos y actividades diarias. Están en constante búsqueda de promover una formación que aporte a la construcción de sociedades más humanas, equitativas y sostenibles.

Seguiremos impulsando los programas de formación online, empresarial, virtual y presencial en las organizaciones, facilitando a los equipos de trabajo el conocimiento, desarrollando las habilidades y las destrezas para una mayor eficiencia en sus procesos.

Como buena práctica, continuaremos con el acompañamiento a los clientes, contando con el soporte que nos brinda la unidad técnica para resolver

inquietudes, vigencias de certificados y finalmente lograr la ejecución de los servicios a satisfacción del cliente.

Nos sentimos muy orgullosos de los resultados de clima laboral de acuerdo con el estudio realizado por la firma Great Place to Work, donde la apreciación general de la regional estuvo en un 96 %. Se realizaron actividades dirigidas a la comunicación asertiva, el reconocimiento, y el sentido de equipo. Seguiremos fortaleciendo esta gran familia, manteniendo la motivación activa para el logro de los objetivos de cada colaborador, en su vida personal y profesional.

Desde las actividades de la Fundación Social de Empleados del ICONTEC - FUSEI de la regional, se han desarrollado actividades para beneficiar a poblaciones vulnerables que no cuentan con una vivienda en condiciones dignas y niños de escasos recursos. Estas comunidades fueron intervenidas por medio de la entrega de material para adecuar sus viviendas y se generaron actividades lúdicas con los niños, lo cual se finalizó con la entrega de refrigerios y regalos navideños.



Regional Suroccidente

- Presupuesto (enero a diciembre): \$ 7.597'892.617
- Ejecución: \$ 7.687'291.958
- Cumplimiento acumulado: 101,2 %
- Crecimiento acumulado: 21 %
- Rentabilidad bruta 2021: 33,1 % (Objetivo 30 %)

REGIONAL SUROCCIDENTE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Meta	541342570	529074819	536742570	593484578	477087831	638755582	684091083	646078049	699325386	751364166	812781606	697765378	7597892617
Ejecutado	537276711	599993974	622365758	605258817	396173411	514790342	608121509	590568548	707352580	753758953	882365142	869266153	7687291898
Cumplimiento Mes	99,2	113,4 %	116,0 %	102,2 %	83,0 %	81,9 %	88,9 %	91,4 %	101,1 %	100,3 %	108,6 %	124,6 %	101,2 %
Superávit / Déficit	-4.065.859	70.919.155	85.623.188	11.774.239	-80.914.419	-113.965.2540	-75.969.514	-55.509.501	8.028.195	2.294.787	69.583.536	171.500.775	89.399.343
Crecimiento Frente al 2020	-1,6 %	-3,8 %	6,3 %	259,6 %	27,5 %	-49,4 %	29,4 %	22,2 %	19,7 %	15,7 %	-0,5 %	-3,0 %	21,0 %

Informa de cierre diciembre 2021



Resumen ingresos por servicio acumulado

	Presupuesto	Ventas 2021	Dif \$	% Cumplimiento	Ventas 2020	Var. \$	% Crecimiento
Normalización (afiliación)	\$ 365.000.048	\$ 331.985.942	\$(33.014.106)	91,0 %	\$ 335.178.824	\$(3.192.882)	-1,0 %
Normas y Publicaciones	79.433.332	\$ 82.540.119	\$ 3.106.787	103,9 %	\$ 98.132.806	\$(15.592.687)	-15,9 %
Certificación Producto	\$ 783.319.079	\$ 806.470.215	\$ 23.151.136	103,0 %	\$ 627.854.288	\$ 178.615.927	28,4 %
Certificación Sistema	\$ 2.949.860.486	\$ 3.274.923.921	\$ 325.063.434	111,0 %	\$ 2.643.535.251	\$ 631.388.670	23,9 %
Inspección	\$ 962.928.100	\$ 745.054.074	\$(217.874.026)	77,4 %	\$ 662.711.239	\$(82.342.835)	12,4 %
Validación y verificación	\$ 552.960.000	\$ 426.146.229	\$(126.813.772)	77,1 %	\$ 408.218.654	\$ 17.927.575	4,4 %
Educación	\$ 1.465.200.000	\$ 1.233.574.889	\$(231.625.111)	84,2 %	\$ 1.208.897.828	\$ 24.677.061	2,0 %
Laboratorios	\$ 35.124.000	\$ 41.286.735	\$ 6.162.735	117,5 %	\$ 21.592.931	\$ 19.693.804	91,2 %
Acreditación Salud	\$ 164.067.571	\$ 285.137.855	\$ 121.070.284	173,8 %	\$ 192.502.674	\$ 92.635.181	48,1 %
Cooperación	\$ 240.000.000	\$ 460.171.978	\$ 220.171.978	191,7 %	\$ 156.464.790	\$ 303.707.188	194,1 %
Total cumplimiento	\$ 7.597.892.617	\$ 7.687.291.958	\$ 89.399.342	101,2 %	\$ 6.355.089.286	\$ 1.332.202.672	21,0 %

Cerramos el año con un cumplimiento acumulado del 101,2 % y un crecimiento del 21 % con respecto a lo facturado en el 2020; percibimos que es un muy buen resultado si consideramos la situación tan compleja que vivimos en esta región del país en los meses de mayo, junio y julio a consecuencia de los bloqueos y problemas de orden público por el paro nacional. El buen resultado estuvo apalancado principalmente por los servicios de Cooperación, Sistema y Producto; en los dos últimos vimos un primer trimestre atípico en programación por la ejecución de los servicios que venían atrasados del año 2020 donde pudimos garantizar la ejecución de la gran mayoría. De igual forma, en el último trimestre logramos reprogramar un número importante de servicios que se habían aplazado en los meses de gran impacto del paro, garantizando la continuidad de casi todos nuestros clientes. A lo anterior también se suma una muy buena dinámica en otorgamientos, logrando en el año 33 nuevos certificados en producto y 91 en sistemas de gestión.

A lo largo del año pudimos ejecutar proyectos de gran impacto para la región; con la Cámara de Comercio de Cali trabajamos un proyecto con el clúster de excelencia clínica buscando fortalecer la atención a los pacientes internacionales, posicionando a Cali como una ciudad especializada en turismo en salud. En convenio con la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca – CVC le dimos continuidad al programa “Valle Carbono Neutro”, ejemplo a nivel nacional, con el cual en sus seis años de existencia se han impactado más de 140 empresas de la región con la medición y el cálculo de su huella de carbono. Por primera vez en la historia del programa, gracias a los proyectos de mitigación implementados y a la compensación realizada por algunas empresas, vamos a lograr la neutralidad en cinco de ellas.

El 2021 fue un año de cambios en el equipo comercial de la regional; en el mes de abril tuvimos una baja importante la cual coincidió con los meses complejos de paro; sin embargo, con el trabajo en equipo logramos estabilizar la operación y minimizar el impacto. La llegada de la nueva ejecutiva de cuenta en julio permitió mejorar las capacidades de atención y los tiempos de respuesta a los clientes. Los retos de crecimiento fueron bien recibidos; y el compromiso, el seguimiento de las estrategias definidas en nuestro plan comercial y el trabajo en equipo nos permitieron cerrar el año con la satisfacción del deber cumplido.

Retos para 2022

Para 2022 tenemos una apuesta de crecimiento del 14 % con respecto al cierre de 2021 y esperamos que los servicios de sistema y producto continúen con la misma dinámica del último trimestre del año pasado. El gran reto estará en poder ejecutar todos los servicios que por ciclo corresponden a 2022 y buscar reactivar algunas empresas que cancelaron sus certificados durante los años complejos de pandemia. Nuestras grandes apuestas de crecimiento están en Educación, Validación y verificación y Cooperación. En Educación esperamos reactivar la línea empresarial especialmente en el sector público y en salud. De igual forma esperamos que el regreso gradual a la presencialidad permita mejorar las cifras en línea abierta. Para cumplir la meta de Validación y Verificación y de Cooperación le apostaremos a continuar ejecutando el programa “Valle Carbono Neutro” con la CVC con la cual tenemos proyectado un plan de trabajo hasta el 2023, y en este año esperamos aumentar el número de empresas que logren la neutralidad.

Existe una gran motivación en el equipo para cerrar el 2022 cumpliendo el presupuesto y logrando el objetivo de crecimiento que nos hemos planteado. Estamos construyendo un plan comercial en conjunto, con el aporte de todos, definiendo estrategias claras por sector y por servicios, y nos enfocaremos en la implementación de estas, lo cual seguramente nos va a garantizar el cumplimiento del objetivo propuesto.



2.12. FILIALES INTERNACIONALES



Bolivia

La filial Bolivia en la gestión comprendida del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 ha tenido como desafío principal sobrellevar los efectos adversos de la pandemia en cuestión de reactivación del negocio. Bolivia es un país caracterizado por conflictos sociales, que en determinadas épocas marcan momentos de incertidumbre, lo que afecta directamente a la economía del país y al negocio. En la gestión 2020 se presentó el cambio de presidente de la República después de algunos conflictos sociales y un periodo transitorio que marcó en muchos aspectos las tendencias y políticas económicas de lo que vendría a ser el 2021. Por otro lado, en mayo de 2021 se posesionaron las nuevas autoridades de las gobernaciones departamentales. Los cambios políticos que surgieron a lo largo de la gestión 2021 marcaron de forma positiva y negativa el desarrollo normal de los negocios; muchas actividades, como la construcción, por ejemplo, estuvieron paralizadas lo que conllevó un alto índice de desempleo y desaceleramiento económico en el país. Recién a mediados de año y para ser más precisos en el último trimestre, el país mostró signos de recuperación y estabilidad económica.

La filial, como muchos sectores económicos del país, tuvo que afrontar retos importantes en relación con los cambios políticos y los efectos adversos de la pandemia, la negociación de renovación de certificados, la programación de servicios que habían sido postergados por la pandemia desde la gestión 2020 y la reducción de gastos y costos para cerrar la brecha de las pérdidas contables.

El desempeño de la filial con respecto a la meta propuesta fue del 73,20 % con un total de ventas de USD\$ 155.160 que representa un crecimiento del 42,20 % con relación a la gestión 2020. Como dato importante, cabe resaltar que las cuentas por cobrar mayores a 30 días fueron de 0,00 % para una gestión efectiva del cobro a tiempo de nuestras cuentas. Por otro lado, la filial cerró con una pérdida contable de USD\$ 12M debido principalmente a gastos relacionados con el cambio de gerencia y de asistente, por lo que descontando los gastos implícitos a la desvinculación con finiquitos y gastos administrativos la filial Bolivia hubiera cerrado realmente con una utilidad positiva de por lo menos USD\$ 17M lo que refleja de mejor forma el trabajo realizado en el último semestre del año, en función a ventas y la reducción de costos y gastos.

La filial Bolivia tiene como principales ingresos el servicio de Certificación sistema que representa el 87,70 % de los ingresos totales. Los principales

clientes de la filial son SOBOCE con certificación sistema integrado, COFAR también con sistema integrado, Coronilla con certificación FSSC, y Preforsa también con certificación FSSC. Los clientes antes mencionados son líderes en sus sectores económicos en el país y muestran muy buenas perspectivas de crecimiento hacia el futuro, lo que también impulsa a la marca ICONTEC y nos brinda mayor prestigio en contraste con la competencia. Es importante mencionar que el cumplimiento en el sector de Educación de la filial alcanzó el 236 % con relación a la meta propuesta, lo que representa el 10,20 % de las ventas totales, siendo este un sector importante en el cual se está creciendo y llegando a obtener la confianza del mercado boliviano. Importante resaltar que el sector agroindustrial, específicamente en certificaciones FSSC y Global GAP, desempeñará un papel muy importante en el crecimiento del negocio considerando que es un terreno aún no explotado por la competencia, principalmente porque el ente nacional de certificación IBNORCA no cuenta con este el servicio, lo que nos deja una oportunidad y nicho de negocio importante.

En lo que se refiere a aspectos administrativos, desde mediados de año se tuvo el cambio en la dirección gerencial de la filial, bajo la conducción de Manuel Zapata. Por otro lado, también se incorporó Cristian Cuevas como asistente administrativo comercial.

Como hitos importantes de la gestión se tienen los siguientes:

1. Se redujo en temas porcentuales el costo y gasto con relación a las ventas entre la gestión 2021 y la de 2020.
2. Se trabajó arduamente en la retención de clientes y fidelización, con reuniones, capacitaciones, y negociaciones en el precio de certificaciones considerando que la competencia estuvo muy agresiva y con precios incluso más bajos que los nuestros.
3. Se llevaron a cabo reuniones con entidades públicas y privadas certificadas con la competencia, con el fin de ofrecerles nuestros servicios, cuyos resultados serán vistos en la gestión 2022.
4. Se promocionan y publican nuestros servicios, principalmente de educación, con ayuda de la Cámara Alemana de Comercio de Bolivia que tuvo resultados muy positivos.

Para la gestión 2022 se tiene como meta comercial llegar a ventas de USD\$ 200.000, con miras a reforzar nuestros indicadores en los sectores de Certificación de sistemas y Educación, y retomar negocios en el sector Certificación producto. Como retos principales para la gestión 2022 se tienen los siguientes:

1. Continuar con reducciones en el costo y el gasto para así maximizar las utilidades de la filial.
2. Ingresar a mercados ocupados por la competencia, como el sector minero y petrolero.
3. Atraer nuevos clientes, tanto los que están certificados por la competencia como nuevos, considerando las oportunidades que se presentan en los sectores FSSC y Global GAP.
4. Concretar negociaciones en servicio de evaluación de proveedores, principalmente con SOBOCE, con lo que la tendencia de ingresos de la filial se vería afectada de forma muy positiva.
5. Consolidación de la marca ICONTEC en el mercado, que debe ser realizada con un trabajo más agresivo de marketing y promoción, especialmente en redes sociales, que representan costos bajos.

En términos generales, se estima que la gestión 2022 será muy provechosa y que con la planificación que se tiene se puedan alcanzar todas las metas e impulsar el crecimiento del negocio en la filial.

En temas de gestión social dentro de la filial se llevaron a cabo actividades de bienestar y clima internamente con reuniones periódicas con el equipo, capacitaciones, y a fin de año se enviaron presentes en forma de vales de consumo para uso en supermercado Hipermaxi al personal y a los prestadores de servicio externos.



Chile

La Agenda de Desarrollo Sostenible

En septiembre del 2015 Chile, como parte de 193 países miembros de la Organización de Naciones Unidas (ONU), adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que es un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad.

Principales gestiones

El 2021 continuamos aprendiendo de cómo la economía y el país se acomodan ante escenarios de incertidumbres políticas, medidas y restricciones sanitarias, sociales y económicas. La filial Chile termina generando un cambio importante durante el último trimestre, creando una nueva estructura de trabajo y un equipo más robusto y especializado. Se logró reforzar mucho más la participación en cantidad de certificados Nch2728 con más de 530 vigentes.

En esa línea, comenzaremos a trabajar en un convenio con la Universidad de Chile para fortalecer la comercialización de servicios de educación a través de ellos, lo que ha permitido abrir puertas y avanzar en esta línea, también será una opción la Universidad Adolfo Ibáñez con la que ya comenzamos los acercamientos y en marzo próximo debemos reunirnos. También está dentro de la planificación 2022 generar mayor cercanía con nuestro actual cliente Iplacex, y fortalecer nuestra relación en línea educativa.

Adicionalmente iniciaremos prontamente conversaciones para generar un convenio con la Cámara de Comercio, Portal Minero, Sernatur, SernaPesca, ProChile y CCHC para crear instancias de participación en diferentes industrias foco para los siguientes años.

Así mismo, continuamos la buena relación con los consultores tradicionales y se ha trabajado en atraer a nuevos para que nos presenten a sus clientes como una buena alternativa de certificación. Estamos trabajando con ServiActivo, para promover en la zona norte del país nuevas alianzas con gremios y exposición de la marca en temas de sostenibilidad.

Hemos fortalecido las reuniones virtuales con nuestros clientes para presentar el portafolio de servicios, y un punto más importante aquí es que nuestros prospectos de clientes actuales son empresas multinacionales y empresas grandes del mercado chileno, que podrían sumarse en diferentes tipos de certificaciones y cursos de formación.

Evolución de la sede y proyecciones

A pesar de lograr solo el 84 % del presupuesto de ingresos 2021, logramos ser una compañía con finanzas saludables aportando más de USD\$ 35.000 en utilidades líquidas con un margen neto del 10 % al cierre del 2021, lo cual nos da buen pie en las proyecciones de crecimiento y de sostenibilidad para este 2022. Este primer trimestre lograremos certificar nuestro primer cliente en Basura Cero lo que nos alinea con más fuerza en el camino de la sostenibilidad.

El segundo semestre se espera tomar esto como una oportunidad para ofrecer servicios no convencionales como lo son la formación online y la certificación relacionada con productos de sostenibilidad, ya que lo tradicional debe seguir manteniéndose y creciendo a pasos más lentos.

La economía chilena al cierre del 3T 2021 creció 17,3 % (interanual) llegando a un PIB del 4,9 %. Una mayor apertura de la economía, las medidas económicas de apoyo a los hogares y empresas, los retiros parciales de AFP y una baja base de comparación son los resultados.

Ocurrió una elección presidencial con resultados históricos: Gabriel Boric representa una fuerza política de izquierda, imponiéndose con más de ocho millones de votos a su favor y la mayor cantidad en la historia de Chile, así como también será el presidente en ejercicio más joven de la historia.

Como filial apostamos a la sostenibilidad a través de mantener y mejorar nuestra rentabilidad, generando una mejor utilización de recursos internos y administrando de mejor manera el nivel de gasto. El objetivo es claro, necesitamos lograr el salto de crecimiento al 25 % con respecto al 2021, llegando a USD\$ 485.000 de ingreso con excelentes KPIS de margen y rentabilidad.



FILIAL ECUADOR

Principales gestiones

La reactivación económica a partir del segundo semestre del 2021 representó un catalizador en la gestión con el mercado cautivo de la filial. Los resultados reflejan un adecuado control del gasto y capitalización de los recursos locales.

Importante destacar el crecimiento y la proyección de la línea de negocio de inspección debido a su relevancia en algunos verticales con las agencias de control. El reto principal para el 2022 estará nuevamente en completar la oferta de auditores locales; además, se evidencian cambios en las disposiciones de algunos sectores críticos como son salud, alimentos y construcción, lo que nos obliga a reinventarnos.

Resultados



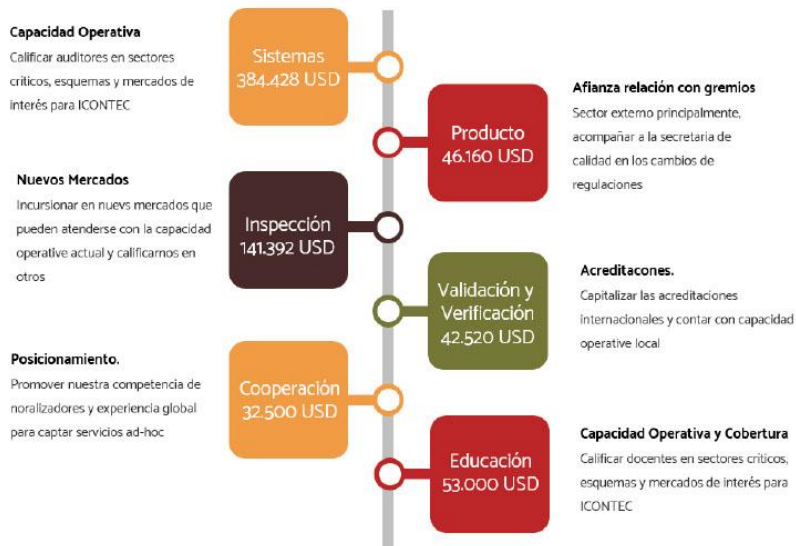
Evolución de la sede y previsiones

Con la pandemia como común denominador, y un estado que ha completado su ciclo de prueba y ejecutado algunas medidas positivas para la reactivación económica, los escenarios VUCA toman mayor relevancia en materia social y económica para cualquier industria.

Las proyecciones de crecimiento del PIB nacional no superan los tres puntos; sin embargo, se identifican verticales que han sabido aprovechar la coyuntura, así como también nichos y sectores que requieren de nuevos servicios y acompañamiento constante de servicios consultivos.

Proteger y fidelizar al mercado cautivo como premisa, en un contexto complejo, de cara a un año difícil con la COVID-19 como denominador común para todos los sectores productivos.

Presupuesto filial: USD\$ 700.000



Continuaremos con la estrategia de especialización (no técnica) para poder ser más pragmáticos con el mercado objetivo, y hemos priorizado los sectores que proyectan una mayor recuperación económica sin descuidar

aquellos productos y servicios que coyunturalmente nos generan demanda orgánica y nuevos proyectos.

Finalmente, pero no un objetivo menor, consolidar nuestro equipo comercial y operativo contando con las nuevas contrataciones que seguro brindarán el soporte necesario para el crecimiento esperado.



El salvador

El 2021 marca una etapa de recuperación de la economía en El Salvador, el Producto Interno Bruto (PIB) registró un crecimiento de 11,7 % en el tercer trimestre de 2021 respecto al mismo periodo de 2020, con lo cual se consolida el proceso de recuperación de la economía salvadoreña tras los efectos derivados de la pandemia COVID-19.

La dinámica de las actividades productivas contribuyó al incremento del PIB, dando solidez a la recuperación económica de este año. Destaca que 18 de las 19 actividades económicas registraron un incremento anual en su producción, lideradas por transporte y almacenamiento, administración pública y defensa, actividades de alojamiento y de servicio de comidas, industrias manufactureras, otras actividades de servicios, comercio y reparación de vehículos automotores y motocicletas, y las actividades de servicios administrativos y de apoyo.

La prestación de servicios en ICONTEC se realizó con bastante normalidad, marcando una clara preferencia por parte de las empresas de realizar auditorías en modo virtual, ya sea por normas de bioseguridad internas como por el incremento de los contagios por COVID-19 a lo largo del año. Esto obedece a que el país no presenta normas obligatorias que la población deba cumplir. Se tuvo un marcado incremento en el desarrollo de nuevos proyectos que habían sido suspendidos en el 2020, aportando a los resultados de la filial.

Nuestra gente

Durante el 2021 nos enfocamos en generar un ambiente de trabajo productivo, retador e innovador, sobre todo porque retornamos a las labores presenciales combinándolas con trabajo desde casa. El acercamiento con el equipo de trabajo, el ajuste y acompañamiento requeridos nos permitió alcanzar excelentes resultados en clima y compromiso de nuestro equipo, además de consolidar prácticas que promueven el balance de vida y trabajo. Nos encontramos con un equipo sólido, comprometido y maduro de cara al conocimiento del negocio. A su vez, avanzamos en el desarrollo de competencias y trabajamos en la consolidación de entornos laborales saludables y seguros, principalmente debido a que disponemos de oficinas amplias y confortables.

En cifras

ICONTEC EL SALVADOR se apalanca en un portafolio de servicios de evaluación de la conformidad, principalmente Certificación sistemas, así como de Educación y desarrollo sostenible. Durante el 2021 se alcanzó una facturación de USD\$ 384.519 representando un 85,4 % de cumplimiento del presupuesto total establecido, lo que refleja un crecimiento de ingresos de 26,14 % con respecto al 2020.

Al cierre de 2021 se logró una facturación de USD\$ 197.447,73 con un cumplimiento de 98,72 % del presupuesto acumulado establecido para la ejecutiva de cuenta; dicha facturación representa el 43,88 % del cumplimiento total de la filial. La ejecutiva se enfocó en la consecución de nuevos negocios dando seguimiento a los otorgamientos, ampliaciones y venta cruzada de los clientes, así como en la gestión de proyectos de cooperación y consecución de nuevos clientes. El resultado de la gestión de la ejecutiva fue favorable y aportó a la facturación de la filial. El principal logro es el resultado obtenido en Educación ya que fueron servicios virtuales/online, no presenciales y sin apoyo del INSAFORP, facturando USD\$ 87.653.

Siendo certificación sistema el 62 % del total de ingresos de la filial, nos enfocamos en tener acercamiento con los clientes para lograr que realizaran los servicios de manera virtual, así como en dar continuidad o retomar sus esfuerzos para mantener el sistema de gestión. Se tuvieron cinco otorgamientos de nuevos certificados y siete preauditorías. Importante mencionar que el mayor porcentaje de preauditorías no se tradujo en otorgamientos ya que las empresas pausaron el proceso debido a la situación económica y se espera que se concreten para el 2022.

A nivel de gestión comercial nos enfocamos en la segmentación de mercado y trabajamos en los sectores de mayor representatividad productiva para El Salvador, continuamos enfocados en los sectores industrial (plástico y farmacéutico), agroindustria, así como alimentos y bebidas.

Se obtuvieron resultados sobresalientes en Educación facturando USD\$ 87.653 con un 117 % de cumplimiento. Esto responde a una gestión directa con los clientes y principalmente al acercamiento con entes claves encargados de capacitar grupos de empresas y el seguimiento a los proyectos de implementación de nuevos esquemas de certificación en los clientes de la filial. También destaca que el mercado está cada vez más

interesado en capacitaciones virtuales que no exijan cumplimiento de horarios.

Se desarrolló un proyecto de capacitación con el Programa Mundial de Alimentos para formar en HACCP a la planta productora de bebida fortificada para el Ministerio de Economía de El Salvador. También se ejecutó una capacitación a SICREE - El Centro Regional de Energía Renovable y Eficiencia Energética de los países del SICA en el proyecto de generación de capacidad operativa de implementadores de la ISO 50001 a nivel centroamericano. Y se realizó exitosamente la Verificación MDL a LAGEO, proyecto que aportó USD\$ 12.000 de facturación.

Por otra parte, se ganó la Licitación BID – BANDESAL - Ahorros Energéticos Asegurados (ESI) para Inversiones Privadas de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME), (validación, verificación técnica y monitoreo de proyectos de eficiencia energética y/o energías renovables), la cual únicamente generó USD\$ 9.360 de los USD\$ 89.157 contratados.

Los resultados financieros del 2021 reflejan una utilidad operacional del 25 % por USD\$ 96.115. Durante el 2021, ICONTEC EL SALVADOR presentó una dinámica comercial activa, logrando ventas consolidadas por USD\$ 384.519 con un crecimiento del 26,14 % sobre las registradas durante el año anterior.

En el Estado de Situación Financiera reportamos activos corrientes por valor de USD\$ 218.394,62 y no corrientes por USD\$ 10.267,38. El pasivo total presenta un resultado de USD\$ 91.184,49 y un patrimonio final de USD\$ 137.477,51. En la generación de caja, reportamos unos buenos resultados al alcanzar un flujo de recuperación de cartera de 53 días, con 1 % de cartera superior a 30 días.



Guatemala

Acerca de ICONTEC Guatemala

Es una filial de ICONTEC Internacional, empresa privada colombiana con amplia cobertura nacional, creada en enero del 2007, iniciando con contrato con Unión Europea denominado “Promoción de Inversiones e Intercambios Comerciales – Apoyo al Sector de la Micro y Pequeña Empresa en Guatemala”, en el que se han concretado varios servicios de Educación y Evaluación de la conformidad. Actualmente cuenta con 138 certificados en los diferentes esquemas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000, ISO 28000, ISO 27001 y GlobalGap.

I. Presupuesto 2021

El presupuesto para la filial en el año 2021 fue de USD\$ 450.000 cumpliendo el 101,3 % (USD\$ 456.040) del mismo, el cual incluye los servicios de Evaluación de la conformidad, Desarrollo sostenible, Formación y Producto.

II. Presupuesto 2022

El presupuesto para la filial este año 2022 es de USD\$ 490.000 incrementando el 7,45 % en relación con el año anterior, el cual incluye los servicios de Evaluación de la conformidad, Desarrollo sostenible, Formación, Producto e Inspección.

III. Principales gestiones 2021

- El Gobierno de Guatemala, a través del Ministerio Público, apoyó la ampliación de la certificación ISO 9001:2015 para 62 nuevas agencias fiscales en el territorio nacional, realizada en el mes de noviembre.
- Se realizaron 24 auditorías nuevas en GlobalGap durante el año, ampliando nuestra cartera de clientes en el sector agroalimentario.
- El trabajar de forma híbrida durante el año fue de beneficio en ahorro de energía, reciclaje de papel y reducción en consumo de agua.

- Se inicia el primer mes del año con buenos resultados en Certificación sistemas y Producto, dentro de los cuales se destacan los servicios de Global Gap, y cursos de formación empresarial.
- Estamos trabajando proyectos de cooperación internacional en Evaluación de la conformidad, lo cual ampliará nuestro posicionamiento en el mercado.
- Estamos comercializando los nuevos productos en homologación de proveedores, que serán de gran apoyo para nuestra labor comercial, posicionamiento y apalancamiento en la facturación. Esperamos lograr resultados el segundo semestre del año.
- Somos miembros del Comité Organizador del Congreso Internacional de Calidad que prepara cada año el Sistema Nacional de la Calidad del país, el cual está conformado por el sector público, la academia (universidades) y el sector privado, en donde cada año en conjunto promovemos conferencias y talleres que hagan conciencia al país sobre cambio climático, responsabilidad social, pacto global y sostenibilidad. Para el 2022, estaremos apoyando los retos de la educación, lo cual contribuirá con el posicionamiento de nuestra imagen a nivel nacional e internacional.



Honduras

Entorno país

Según lo registra el Banco Central de Honduras, la situación económica del país se encuentra aún en moderada aceleración, a pesar de que sí se obtuvo un desempeño económico por arriba del promedio de la región. Según dicha institución, se destaca el comportamiento de la economía hondureña con un crecimiento preliminar de 11,5 %, indicando la consolidación de la fase de recuperación iniciada en marzo de 2021, después de verse afectada de manera significativa por los efectos de la COVID-19, además del impacto negativo que crearon a finales del 2020 en el país las tormentas tropicales Eta y Iota.

Por otra parte, el Banco Central de Honduras también registra una inflación interanual a diciembre de 2021 ubicada en 5,32 %, así como la cuenta corriente de la Balanza de Pagos de Honduras –como porcentaje del PIB– con un resultado en déficit de 3,2 %, que según esta institución es debido al incremento en las importaciones de bienes y servicios, compensado en parte por el alza en las exportaciones de bienes y servicios y los ingresos de transferencias corrientes, principalmente remesas familiares.

Acerca de ICONTEC de Honduras

ICONTEC de Honduras, S.A. de C.V. es una filial de la empresa colombiana ICONTEC Internacional, constituida en Honduras desde agosto del 2008 pero con relaciones comerciales a nivel nacional desde el 2004. A la fecha cuenta con 120 empresas certificadas para un total de 161 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 en 2021

A diciembre del 2021 se logró una facturación de USD\$ 487.267,66 representando un 108,28 % del presupuesto total establecido, representando un crecimiento de 14,99 % y 11,23% con respecto al 2020 y 2019, respectivamente.

Principales gestiones 2021

- Se fortaleció la gestión comercial de segmentación de mercado y enfoque en los sectores de mayor impacto productivo; se mantiene el enfoque en los sectores agrícola, agroindustria, alimentos y bebidas.
- Se dio 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.
- Se realizaron nuevos otorgamientos de certificados, entre ellos:

Secretaría de Coordinación General de Gobierno

El 6 de enero de 2022, se hizo entrega formal del Certificado en Sistemas Integrados NTC ISO 9001:2015 e ISO/IEC 20000-1:2011 a la Secretaría de Coordinación General de Gobierno, que durante el 2021 trabajó arduamente en su implementación. Los certificados fueron recibidos por el ministro de la SCGG, Carlos Madero, quien destacó la importancia de la certificación, indicando que este logro refleja que la institución cuenta con un sistema de evaluación y monitoreo por resultado fortalecido y alineado con los objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Instituto de la Propiedad

Después de arduo trabajo de implementación, el Instituto de la Propiedad recibió el Certificado de Sistemas de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 por parte de ICONTEC. El certificado fue recibido por su secretario ejecutivo, abogado José Noé Cortés, quien agradeció a su personal por el compromiso para alcanzar este objetivo y lo instó a siempre buscar la mejora continua en todos los procesos.

Proyecto de Certificación ISO 9001:2015 a Alcaldía Municipal de Puerto Cortés

La Municipalidad de Puerto Cortés, a partir del año 2019, inició su proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para lo cual realizó la licitación en el mes de septiembre de 2021 para la contratación de la auditoría de otorgamiento, adjudicándola el 20 de diciembre a ICONTEC. Se espera su ejecución en el mes de febrero de 2022 .



Principales gestiones para 2022

Para 2022 se estableció una meta de ingresos de USD\$ 500.000, lo que representará un crecimiento de ingresos de 3 % con respecto al 2021, con mayor énfasis en diversificación del ingreso a través de líneas de negocio no exploradas en Honduras, como Certificación producto, Inspección y Desarrollo sostenible. Además, se tienen como principales gestiones las siguientes:

- Continuidad de ejecución de convenio con UNITEC que representará un ingreso aproximado de USD\$ 60.000 para el 2022.
- Continuidad de gestión para posible convenio entre ICONTEC y dos instituciones educativas para doble titulación (UNITEC – Universidad Santo Tomás).
- Continuidad de ejecución del proyecto de implementación y acompañamiento en la implementación de la ISO 17024 con el Instituto de la Propiedad de Honduras.
- Se continuará con gestión comercial de segmentación de mercado y enfoque en los sectores de mayor impacto productivo – para Honduras se mantiene el enfoque en los sectores agrícola, agroindustria, alimentos y bebidas.
- Se dará 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, Cámara Hondureña de Industrias de la Construcción (CHICO), Asociación Nacional de Industriales (ANDI), FUNADEH, entre otros.



Perú

El 2021 fue un año en el que desarrollamos nuestra capacidad de adaptación, ya que nos enfrentábamos a la nueva normalidad, porque aún continuábamos en pandemia por la COVID-19 y sus diferentes mutaciones, pero a la vez con una reactivación económica progresiva, ya que, con los programas de vacunación, se ha logrado que el impacto a la salud sea menos agresivo.

Esta reactivación de actividades en los diferentes sectores económicos nos ponía en un panorama muy positivo; sin embargo, la coyuntura política por el cambio de mandatario trajo consigo incertidumbre económica, generando un alza del dólar hasta del 14 % y una inflación de 6,4 %, la tasa más alta en estos tres últimos años.

Todas estas situaciones nos llevaron a actuar con prudencia financiera y enfocados en los objetivos de comercialización de venta, los cuales nos permitieron tomar decisiones para un mejor control del gasto y una mayor difusión de nuestro portafolio de servicios; siendo nuestras redes sociales un aliado para la visibilidad y la interacción con el público objetivo.

En el segundo semestre del año, logramos concretar varios de los servicios y propuestas comerciales, que se habían detenido en el primer semestre, ya que en febrero se dictaminó nuevamente inmovilización deteniéndose las actividades en los distintos sectores económicos.

A pesar de los sucesos que marcaron el 2021, destacamos el compromiso de cada uno de los colaboradores de la filial, que desde las funciones que cada uno desempeña, contribuyeron al crecimiento de ICONTEC PERÚ y a tener resultados favorables.

Finalizamos el 2021 con un cumplimiento presupuestal del 89,2 % y con crecimiento del 34,6 % con relación con el 2020. Nuestra línea de negocios más destacable es Validación y verificación con un cumplimiento del 176,3 %, seguida de Certificación sistemas con un 97,6 %. En las demás líneas de negocios tuvimos un acercamiento positivo al objetivo: Educación con 76,1 %; Inspección con 68,20 % y Certificación producto con 54,1 %.

Tenemos grandes retos para este 2022; por ello, continuaremos con el enfoque en la venta cruzada y diversificación del portafolio de servicios como estrategia clave para el cumplimiento de nuestros objetivos.

En ICONTEC PERÚ seguiremos contribuyendo en la calidad de los procesos y en la cadena de valor de las organizaciones de nuestros socios estratégicos, creando una generación de confianza en la sociedad y en el desarrollo sostenible de las mismas.



México

Para la filial de México, el 2021 fue un año de crecimiento, de diversificación, de nuevos retos y de empezar a afianzarse en el mercado local, con un posicionamiento más fuerte en el territorio. Durante el 2021 logramos varios hitos, principalmente en certificaciones de Sistema de Gestión de Calidad, de los que sobresalen la certificación en 37001 a ENEL; esto nos permitió abrir el camino al mercado norteamericano y también logramos ganarnos la licitación para certificar la misma compañía para todas sus operaciones en Estados Unidos.

El cumplimiento de la filial fue del 89,8 % con respecto a lo que se había planteado a comienzos del año, y reportamos un crecimiento del 25 % contra el 2020. Durante el 2021 se lograron grandes éxitos, como la creación del diplomado en Sostenibilidad en versión virtual y online al Grupo BIMBO, empresa líder en temas de responsabilidad social y medioambiental en México y en el mundo. También el poder certificar a ENEL GREEN POWER en Antisoborno (ISO 37001) nos abrió las puertas a ganarnos varias licitaciones en Centroamérica, gracias a la calidad técnica de nuestros ejercicios de auditoría.

La filial está llena de expectativas hacia el futuro y con muchísimos retos por cumplir; durante el año 2022 empezaremos a operar dos acreditaciones nuevas, la primera para verificar estaciones de suministro de gas licuado y la segunda para ser unidad de verificación de inventarios de carbono, esta última tiene especial interés para nosotros pues nos abre las puertas al mercado obligatorio de GEI y una ventana de oportunidad para el mercado voluntario, además de convertirnos en un participante importante para el sistema de comercio de emisiones, que empieza a operar a partir del 2023.

Se tiene 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 el número de empresas certificadas en Sistemas de Gestión de Calidad. A continuación se presenta un resumen del crecimiento de las principales unidades de negocio de la filial.

UNIDAD DE NEGOCIO	CRECIMIENTO
Certificación Producto	21,17 %
Certificación sistema	19,70 %
Inspección	16,88 %

CAPÍTULO 3
U S T A
STI
SOST IBILI A



3.1. MATERIALIDAD ICONTEC

Después de analizar la información compilada a partir de las comunicaciones con nuestras partes interesadas (ver Introducción, numeral III. Grupos de interés) y de recopilar sus expectativas, ICONTEC identifica sus asuntos materiales que se resumen así:

Generación de valor

1. **Grupos de interés:** Colaboradores, órganos de gobierno corporativo, clientes, afiliados, Gobierno, organismos de acreditación y entidades habilitantes, gremios y asociaciones.
2. **Estrategias:**
 - Establecimiento de los planes y las estrategias en el marco de la nueva planeación estratégica 2021- 2025.
 - Plan de sectorización
 - Plan de Transformación Digital.

Calidad de los servicios

1. **Grupos de interés:** Clientes, afiliados, organismos de acreditación y entidades habilitantes
2. **Estrategias:**
 - Implementación del proyecto SIGO (Sistema Integrado de Gestión Organizacional) para garantizar la seguridad, eficacia, eficiencia y calidad de la operación de nuestros servicios.
 - Automatización de los servicios para mejorar la promesa del servicio.

Seguridad, salud y bienestar laboral

1. **Grupo de interés:** Colaboradores
2. **Estrategias:**
 - Establecimiento de políticas, lineamientos, programas y campañas para preservar la salud del personal en el marco de la crisis generada por la COVID-19.
 - Plan de Bienestar y Plan de Formación.

Ética e integridad en el servicio

1. **Grupos de interés:** Colaboradores, órganos de gobierno corporativo, clientes, afiliados, Gobierno, organismos de acreditación y entidades habilitantes, gremios y asociaciones.
2. **Estrategias:** Establecimiento de lineamientos en el marco del Manual de Buen Gobierno Corporativo con políticas como:
 - Código de Ética.
 - Política de Gestión del Riesgo.
 - Política de Imparcialidad, Confidencialidad, Independencia y Manejo del Conflicto de Intereses.
 - Política de Transparencia y Prevención de la Corrupción.
 - Política de Responsabilidad Social Corporativa.

Confiabilidad y desarrollo sostenible de los grupos de interés

- 1. **Grupos de interés:** Colaboradores, órganos de gobierno corporativo, clientes, afiliados, Gobierno, organismos de acreditación y entidades habilitantes, gremios y asociaciones.
- 2. **Estrategias:** Establecimiento de lineamientos en el marco del Manual de Buen Gobierno Corporativo con políticas como:
 - Política de Responsabilidad Social Corporativa.
 - Implementación del proyecto SIGO (Sistema Integrado de Gestión Organizacional) para garantizar la seguridad, eficacia, eficiencia y calidad de la operación de nuestros servicios.
 - Automatización de los servicios para mejorar la promesa del servicio.
 - Plan de Sectorización.
 - Plan de Transformación Digital.

Servicio al cliente (atención y comunicación efectiva)

- 1. **Grupos de interés:** Colaboradores, órganos de gobierno corporativo, clientes, afiliados, Gobierno, organismos de acreditación y entidades habilitantes, gremios y asociaciones
- 2. **Estrategias:**
 - Definición de estrategias y mecanismos para el adecuado relacionamiento y comunicación con clientes y partes interesadas.
 - Políticas y lineamientos para servicio al cliente.
 - Canales de comunicación adecuados.

Competitividad

- 1. **Grupos de interés:** Órganos de gobierno corporativo, clientes, afiliados, Gobierno, organismos de acreditación y entidades habilitantes, gremios y asociaciones
- 2. **Estrategias:**
 - Estrategias para el fortalecimiento de la compañía como líder en Colombia y en los países donde hace presencia.
 - Promoción de la innovación y desarrollo para crear o fortalecer los servicios y procesos de la organización.



3.2. CADENA DE SUMINISTRO Y PROVEEDORES

Conscientes de que el fortalecer la relación con nuestros proveedores y contratistas contribuye al éxito de nuestra organización, trabajamos en conjunto en la construcción de soluciones que permitan el desarrollo sostenible del entorno y la generación de valor para las partes y la sociedad en general. Los principios y valores institucionales que garantizan la confidencialidad, transparencia, igualdad, economía, responsabilidad, calidad y eficiencia requeridos para la operación, son los que encaminan nuestro diario actuar.

Por ello, ICONTEC promueve entre sus proveedores y contratistas el cumplimiento de la normatividad y las buenas prácticas, mediante el establecimiento de condiciones que regulan temas en materia de seguridad y salud en el trabajo, derechos humanos, prevención del lavado de activos, medio ambiente, entre otros.

Durante 2021, en compañía de nuestros 1186 aliados estratégicos aseguramos el suministro continuo de productos y servicios en nuestras cinco regionales,

con la distribución que a continuación detallamos, apostando a la contratación local que para este periodo fue del 93,8 %:

REGIÓN	2019	2020	2021
Centro y Suroriente	48 %	49 %	50 %
Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	16 %	17 %	17 %
Suroccidente	13 %	12 %	12 %
Caribe	11 %	11 %	10 %
Oriente	12 %	11 %	11 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %

Buscando promover la mejora continua y la competitividad en la cadena de valor, a través de la identificación de las brechas que arrojan las reevaluaciones de proveedores para los servicios y productos críticos de la organización en aspectos como calidad, tiempo de entrega, condiciones contractuales, atención al servicio posventa y normativa en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, acompañamos a proveedores y contratistas en la elaboración y seguimiento a los planes de mejora.

En el 2021 se realizó la reevaluación a 256 proveedores críticos mostrando, en términos generales, una consistencia en la calificación y la capacidad de adaptarse a los nuevos requerimientos que el mercado exige. Para el año 2020 se obtuvo una calificación promedio de 4,86/5,00 y para 2021 la calificación fue en promedio de 4,81/5,00:

CALIFICACIÓN	2019	2020	2021
Excelente	49 %	72 %	63 %
Satisfactorio	46 %	26 %	34 %
Aceptable	6 %	2 %	3 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %

3.3 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ICONTEC considera que la mejor manera de apoyar el logro de los ODS es acompañar a las organizaciones para que los incorporen a su estrategia, en forma pertinente a su quehacer y naturaleza, mediante la adopción o creación de normas que permitan el desarrollo de las metas establecidas en los diferentes objetivos o mediante la prestación de sus diferentes servicios.





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 y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.

- **NTC 6535:2021. Inclusión y diversidad.** Gestión para la empleabilidad del adulto mayor. Este documento normativo establece los requisitos que debe cumplir una organización para gestionar la empleabilidad de los adultos mayores, que cuentan con la edad de pensión, pero no cumplen los requisitos adicionales para acceder a la misma (de acuerdo con la legislación vigente), para garantizar su reclutamiento, selección, vinculación, desarrollo profesional, retención y desempeño, dentro de la organización.



Objetivo

Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.

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.

- **NTC 1252:2021.** Cacao en grano. Especificaciones y requisitos de calidad. Este documento especifica los requisitos, clasificación, muestreo, métodos de ensayo, empaque y etiquetado para el cacao en grano (*Theobroma cacao* L.).
- **NTC 5811:2021.** Buenas Prácticas Agrícolas, (BPA) y Buenas Prácticas de Manufactura, (BPM) para el cacao. La presente norma establece los requisitos generales mínimos y las recomendaciones técnicas de Buenas Prácticas Agrícolas, (BPA), y de Buenas Prácticas de Manufactura, (BPM), que sirven como orientación a los productores de cacao y a la agroindustria, tanto para el mercado nacional como de exportación. Estos requisitos y recomendaciones tienen el propósito de mejorar las condiciones de la producción de cacao con un enfoque preventivo, en busca de la inocuidad, la alta calidad, la competitividad, la salud y seguridad de los trabajadores y la producción del cacao desarrollada de manera sostenible.
- **NTC 6551:2021.** Frutas frescas. Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) para aguacate variedad Hass. Esta norma especifica los requisitos generales de las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) que garantizan que el cultivo del aguacate variedad Hass produce frutas que cumplen los requisitos mínimos de calidad (véase la NTC 6345), cumple con la inocuidad de los alimentos, la salud y seguridad de los trabajadores, y la trazabilidad de los alimentos de origen agrícola, así como la sostenibilidad ambiental.



Objetivo:

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

Meta:

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

- **NTC-ISO 14937:2021.** Esterilización de productos para el cuidado de la salud. Requisitos generales para la caracterización de un agente esterilizante y para el desarrollo, la validación y el control de rutina de un proceso de esterilización para dispositivos médicos. Esta norma especifica los requisitos generales para la caracterización de un agente esterilizante, y para el desarrollo, validación y monitorización y control de rutina de un proceso de esterilización para dispositivos médicos.
- **NTC-ISO 5258:2021.** Respuesta a la pandemia (respiratoria). Estación de detección en el automóvil. Este documento describe el funcionamiento de una estación de detección en vehículos (DTSS) para realizar pruebas masivas como parte de la gestión de la respuesta a una pandemia (PRM).
- **NTC-ISO 17664:2021.** Procesamiento de productos para el cuidado de la salud. Información que debe proporcionar el fabricante del dispositivo médico para su procesamiento. Este documento especifica los requisitos para la información a proporcionar por el fabricante del dispositivo médico para el procesamiento del mismo que requiere ser limpiado seguido de una desinfección y/o esterilización para garantizar que el producto es seguro y eficaz para su utilización prevista.

Meta:

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

- **NTC-ISO 7010:2021.** Símbolos gráficos. Colores de seguridad y señales de seguridad. Señales de seguridad registradas. Símbolos gráficos. En este documento se establecen las señales de seguridad para la prevención de accidentes, la protección contra incendios, la información sobre peligros para la salud y la evacuación de emergencia.
- **NTC-ISO 6469-1:2021.** Vehículos de carretera propulsados eléctricamente. Especificaciones de seguridad. Parte 2: Seguridad operativa del vehículo. Este documento especifica los requisitos de seguridad para los sistemas de almacenamiento de energía recargable (RESS) de los vehículos de carretera de propulsión eléctrica para la protección de las personas.

Educación

- Diplomado POCT 96 Horas (R2)

Inspección

- Inspección Trabajo Remoto

Certificación de productos, procesos y servicios

- Certificación Coopidrogas
- Certificación Buenas Prácticas Agrícolas en Cannabis
- Verificación autorregulación bebidas azucaradas-ANDI



Objetivo

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

Meta

De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.

- **NTC-ISO 20771:2021. Traducción jurídica.** El documento especifica los requisitos para las competencias y las cualificaciones de traductores jurídicos, pares y revisores jurídicos, así como las mejores prácticas de traducción y los procesos de traducción que inciden directamente en la calidad y la prestación de los servicios de traducción jurídica. En particular, especifica los procesos básicos, los recursos, la confidencialidad, los requisitos de desarrollo profesional, la capacitación y demás aspectos de los servicios de traducción jurídica suministrados por traductores individuales.

Educación

- Diplomado POCT 96 horas (R2)
- Curso fundamentos ISO 21500
- Cursos 27701 y 27001
- Curso Norsok nueva versión
- Curso ISO 21001 Universidades (acreditación)
- Curso de defensa de los alimentos y fraude alimentario
- Curso de Calidad en educación virtual
- Curso fundamentos ISO45003
- Curso gestión crisis mipymes
- Curso respuesta a la crisis y resiliencia organizacional
- Curso virtual Economía circular



Objetivo:

Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Meta:

De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.

- **NTC 1062:2021.** Sistemas de distribución de agua caliente y fría con tubería plástica de poli(cloruro de vinilo) clorado (CPVC). Esta norma establece los requisitos, métodos de ensayo, ensamble y métodos de rotulado para los componentes de sistemas de distribución de agua caliente y fría, de tubería plástica de poli(cloruro de vinilo) clorado, elaborados en una relación dimensional estándar (RDE) y destinados para el servicio de agua hasta 82 °C (180 °F) inclusive.
- **NTC 4585-1:2021.** Sistemas de tuberías plásticas para suministro de agua, y para drenaje y alcantarillado bajo presión. Polietileno (PE). Parte 1: General. Este documento especifica los aspectos generales de los compuestos de polietileno (PE) para la manufactura de las tuberías y accesorios bajo presión (tubos principales y de servicio) para aplicaciones enterradas o sobre el suelo, destinadas al transporte de agua para consumo humano; agua cruda antes del tratamiento; drenaje y alcantarillado bajo presión; sistemas de alcantarillado al vacío; agua para otros propósitos.



Objetivo

Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.

Meta

De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.

- **GTC-ISO 50004:2021. Sistemas de gestión de la energía. Orientación para la implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de la energía de la Norma ISO 50001.** Este documento proporciona directrices prácticas y ejemplos para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la energía (SGEn) de acuerdo con el enfoque sistemático de la Norma ISO 50001:2018.

Meta

De aquí a 2030, aumentar la cooperación internacional para facilitar el acceso a la investigación y la tecnología relativas a la energía limpia, incluidas las fuentes renovables, la eficiencia energética y las tecnologías avanzadas y menos contaminantes de combustibles fósiles, y promover la inversión en infraestructura energética y tecnologías limpias.

- **NTC 5310:2021. Eficiencia energética en equipos de refrigeración comercial. Rangos de eficiencia y etiquetado.** Esta norma tiene por objeto establecer los índices de eficiencia energética de referencia (kWh/L en 24 h), los rangos de eficiencia energética que permitirán clasificar los equipos de refrigeración comercial de acuerdo con su desempeño energético y el contenido de la etiqueta de eficiencia energética, para equipos autocontenidos alimentados con energía eléctrica.

Inspección

- Diagnóstico de Instalaciones Eléctricas con base en la NTC2050

Validación y Verificación

- Sello de Verificación del Uso de Energía Eléctrica de Fuentes Renovables



Objetivo:

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

Meta:

Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

- **NTC 37301.** Sistemas de gestión del *compliance*. Requisitos con orientación para su uso. Este documento especifica los requisitos y proporciona directrices para establecer, desarrollar, implementar, evaluar, mantener y mejorar un sistema de gestión del *compliance* eficaz dentro de una organización.
- **GTC-ISO 37000:2022.** Gobernanza de las organizaciones. Directrices. Este documento proporciona orientación sobre la gobernanza de las organizaciones. Proporciona principios y aspectos clave de las prácticas para orientar a los órganos de gobierno y los grupos de gobierno sobre cómo cumplir con sus responsabilidades para que las organizaciones que gobiernan puedan cumplir con su propósito.
- **NTC-ISO 56003:2021.** Gestión de la innovación. Herramientas y métodos para la alianza en innovación. Este documento proporciona una orientación para la alianza en innovación. Describe el marco de trabajo para la alianza en innovación y los ejemplos de las herramientas correspondientes para decidir cuándo ingresar a una alianza en innovación; identificar, evaluar y seleccionar socios; alinear las percepciones de valor y los retos de la alianza; así como gestionar las interacciones de los socios.

Meta:

Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

- **NTC 6481.** Acción contra minas. Educación en el riesgo de minas antipersonal, municiones sin explosionar y artefactos explosivos improvisados (ERM). Esta norma establece principios que rigen la educación en el riesgo de minas antipersonal, municiones sin explosionar y trampas explosivas (ERM), requisitos y orientaciones relacionados con la evaluación de necesidades, planeación, implementación, gestión, monitoreo y evaluación de ERM.
- **GTC-ISO 45003:2021.** Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Seguridad y salud psicológicas en el trabajo. Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales. Este documento proporciona directrices para la gestión del riesgo psicosocial dentro de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SST) basado en la Norma ISO 45001.

Inspección

- Inspección Trabajo Remoto





Objetivo:

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

Meta:

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

- **NTC 4005:2021.** Acero estructural para puentes. Esta norma cubre los perfiles, chapas y barras de acero estructural al carbono, acero de alta resistencia y baja aleación, acero aleado templado y revenido, y acero inoxidable; para chapas estructurales previstas para uso en puentes.
- **NTC-ISO 15392:2021.** Sostenibilidad en edificaciones y obras de ingeniería civil. Principios generales. Este documento identifica y establece los principios generales para la contribución de las edificaciones, las obras de ingeniería civil y otros tipos de obras de construcción al desarrollo sostenible. Se basa en el concepto de desarrollo sostenible aplicado al ciclo de vida de las obras de construcción, desde su inicio hasta el final de su vida útil.

Meta:

Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.

- **NTC 5830:2021.** Requisitos para el análisis de peligros y puntos de control críticos - APPCC (HACCP). Esta norma establece los requisitos para el análisis de peligros y puntos de control críticos (APPCC), que se deben aplicar en la producción (incluida la producción primaria), para todas las organizaciones de la cadena alimentaria que se dedican a la fabricación o elaboración de alimentos inocuos y aptos para el consumo, o que están directa o indirectamente involucradas; incluyen, pero no se limitan, a productores de

alimentos para animales, productores de alimentos, cosechadores de plantas y animales silvestres, agricultores, productores de ingredientes, fabricantes de alimentos minoristas, y organizaciones que proporcionan servicios de alimentos, servicios de catering, servicios de limpieza y desinfección, importadores, servicios de transporte, almacenamiento y distribución de proveedores de equipamiento, limpieza y desinfectantes, materiales de embalaje y otros materiales en contacto con alimentos.

Meta

De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades.

- **NTC-ISO 21929-1:2021.** Sostenibilidad en la construcción de edificaciones. Indicadores de sostenibilidad. Parte 1: Marco de referencia para el desarrollo de indicadores y un conjunto básico de indicadores para las edificaciones. Esta norma establece un conjunto básico de indicadores a tener en cuenta en el uso y desarrollo de indicadores de sostenibilidad para evaluar el desempeño de la sostenibilidad de las edificaciones nuevas o existentes, relacionados con su diseño, construcción, operación (uso), mantenimiento, renovación y el fin de su vida útil.
- **NTC 2324:2021.** Café verde. Examen olfativo y visual y determinación de materia extraña y defectos. Esta norma especifica los métodos para el examen olfativo y visual y para la determinación de materia extraña y defectos en café verde para evaluar conformidad con una especificación o un contrato.

Inspección

- Inspección Terminales de Carga y Estaciones de GNV

Certificación de sistemas de gestión

- Certificación Sistema de Gestión para Excipientes Farmacéuticos NSF/ IPEC / ANSI 363
- Certificación de Sistemas de Gestión de Privacidad de la Información (SGPI) en el marco de la norma NTC ISO IEC27701



Objetivo:

Reducir la desigualdad en y entre los países.

Meta:

De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

- **NTC 6510:2022.** Organizaciones inclusivas y no discriminatorias frente a identidades de género diversas. Este documento establece los requisitos que debe cumplir una organización para construir entornos inclusivos y evitar la discriminación por razones de orientación sexual e identidades de género diversas (LGBTIQ+). También establece directrices y recomendaciones para fortalecer la gestión frente a la inclusión y a la no discriminación en las organizaciones.



Objetivo:

Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

Validación y Verificación

- Sello de Sostenibilidad

Inspección

- Certificación para organismos de apoyo al transporte (dictar cursos de normas de tránsito)

Certificación de productos, procesos y servicios

- Certificación de propiedad horizontal no residencial



Objetivo:

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Meta:

Aplicar el Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, con la participación de todos los países y bajo el liderazgo de los países desarrollados, teniendo en cuenta el grado de desarrollo y las capacidades de los países en desarrollo.

- **NTC-ISO 34101-1:2021.** Cacao sostenible y trazable. Parte 1: Requisitos para los sistemas de gestión de la sostenibilidad del cacao. Este documento especifica los requisitos del nivel alto para los sistemas de gestión para la producción sostenible de cacao en grano, incluyendo los procesos de poscosecha, si es aplicable, y la trazabilidad del cacao en grano producido de manera sostenible dentro de la organización productora de cacao en grano.
- **NTC-ISO 34101-2:2021.** Cacao sostenible y trazable. Parte 2: Requisitos para el desempeño (en relación con los aspectos económicos, sociales y ambientales). Este documento especifica los requisitos de desempeño relacionados con los aspectos económicos, sociales y ambientales para la producción sostenible de cacao en grano, incluidos los procesos de poscosecha, si es aplicable.
- **NTC-ISO 34101-3:2021.** Cacao sostenible y trazable. Parte 3: Requisitos para la trazabilidad. Este documento especifica los requisitos básicos para el diseño y la implementación de los sistemas de trazabilidad dentro de la cadena de suministro del cacao en grano producido de manera sostenible.
- **TC-ISO 34101-4:2021.** Cacao sostenible y trazable. Parte 4: Requisitos para los esquemas de certificación. Este documento especifica los requisitos para los esquemas de certificación para el cacao sostenible y trazable, incluida la certificación de las organizaciones productoras de cacao en grano y de los actores de la cadena de suministro de cacao.

Validación y Verificación

- Sello de Sostenibilidad

Certificación de productos, procesos y servicios

- Certificación Buenas Prácticas Agrícolas en Cannabis



Objetivo

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

Meta

Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

- **NTC-ISO 14067:2021. Gases de efecto invernadero. Huella de carbono de productos.** Este documento especifica los principios, requisitos y directrices para la cuantificación y el informe de la huella de carbono de un producto (HCP), de manera coherente con las normas internacionales de evaluación del ciclo de vida (ACV) (ISO 14040 e ISO 14044).
- **NTC-ISO 14080:2021. Gestión de gases de efecto invernadero y actividades relacionadas. Marco de referencia y principios de las metodologías para acciones climáticas.** Este documento presenta directrices por medio de un marco de referencia y principios para establecer enfoques y procesos encaminados a identificar, evaluar y revisar metodologías; desarrollar metodologías; gestionar metodologías.
- **NTC-ISO 14091:2021. Adaptación al cambio climático. Directrices sobre la vulnerabilidad, los impactos y la evaluación del riesgo.** Este documento proporciona directrices para evaluar los riesgos relacionados con los impactos potenciales del cambio climático. Describe cómo entender la vulnerabilidad y cómo desarrollar e implementar una evaluación del riesgo robusta en el contexto del cambio climático.
- **NTC-ISO-TS 14092:2021. Adaptación al cambio climático. Requisitos y orientación sobre la planificación de la adaptación para los gobiernos locales y las comunidades.** Este documento especifica los requisitos y la orientación sobre la planificación de la adaptación para los gobiernos locales y las comunidades.

Normalización

- Sello de Verificación del Uso de Energía Eléctrica de Fuentes Renovables



Objetivo

Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, 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 6509:2021. Calidad del suelo. Determinación de la estabilidad de agregados.** Esta norma establece el procedimiento para determinar la estabilidad de los agregados en el suelo y su clasificación.



Objetivo:

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Meta:

Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, para crear a todos los niveles, particularmente en los países en desarrollo, la capacidad de prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia.

- **NTC 6469. Acción contra minas. Liberación de tierras.** Esta norma establece los requisitos que permitan la liberación de tierras de forma eficiente y eficaz, y las responsabilidades y obligaciones de la Oficina del Alto Comisionado para la Paz (OACP), las Organizaciones de Desminado Humanitario (ODH) y los organismos involucrados.
- **NTC 6470. Acción contra minas.** Esta norma establece los requisitos y los principios, y proporciona orientación sobre la realización de estudios no técnicos, y detalla las responsabilidades y obligaciones de las Organizaciones de Desminado Humanitario (ODH) involucradas.
- **NTC 6472 Acción contra minas. Despeje.** Esta norma establece las especificaciones y directrices para las operaciones de despeje en Colombia, incluyendo requerimientos generales que son transversales a cualquiera de las técnicas.
- **NTC 6474. Acción contra minas. Técnica de Detección Canina (TDC).** Esta norma técnica colombiana de acción integral contra minas antipersonal, NT-AICMA, cubre los requerimientos mínimos para realizar operaciones con CDM en Colombia.
- **NTC 6473. Acción contra minas. Señalización, marcación y organización de sitio de trabajo.** Esta norma establece los requisitos y orientaciones para la realización del despeje manual de un área peligrosa (AP).
- **NTC 6477. Acción contra minas. Disposición de artefactos explosivos (EOD). Acción contra minas. Disposición de artefactos explosivos (EOD).** Esta norma proporciona especificaciones y pautas para la conducción segura de las operaciones de disposición de artefactos explosivos (EOD por sus siglas en inglés).

- **NTC 6479. Acción contra minas. Gestión de Información.** Esta norma establece los principios y requisitos relacionados con la eficiencia de la Gestión de Información relativa a la Acción Integral Contra las Minas Antipersonal (AICMA) en Colombia, sus programas y operaciones, y proporciona orientación que rige la recolección de reportes, procesamiento, almacenamiento, análisis y difusión de la información, con el objetivo de facilitar y apoyar una correcta planificación, implementación y seguimiento de las operaciones y actividades de AICMA en Colombia.
- **NTC 6480. Acción contra minas. Gestión territorial.** El documento establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones estatales y no estatales, relacionadas directa o indirectamente con AICMA, para hacer gestión territorial.
- **NTC 6483. Acción contra minas. Asignación de tareas para el desminado humanitario.** Esta norma establece los requisitos para la asignación de tareas para el desminado humanitario.
- **NTC 6484. Acción contra minas. Monitoreo.** Esta norma establece los requisitos y ofrece orientaciones para el monitoreo de las actividades, los procedimientos y procesos de las organizaciones relacionadas con la Acción Integral Contra las Minas Antipersonal (AICMA) y la liberación de tierras en Colombia, las responsabilidades y las obligaciones que deben asumir la Oficina del Alto Comisionado para la Paz (OACP), el Componente Externo de Monitoreo (CEM) y las Organizaciones de Desminado Humanitario (ODH) en el país.
- **NTC 6485. Acción contra minas. Glosario Nacional de Acción Integral Contra Minas Antipersonal.** Esta norma establece los términos y definiciones que orientan, facilitan y estandarizan las operaciones de la Acción Integral Contra Minas Antipersonal en Colombia.
- **NTC 6471. Acción contra minas. Estudio Técnico.** Esta norma establece requisitos, orientaciones y responsabilidades para llevar a cabo tareas de estudio técnico (ET) en el territorio colombiano, con el fin de establecer las evidencias que permiten tomar decisiones y acciones operacionales en un Área Peligrosa (AP).
- **NTC 6473. Acción contra minas. Técnica de Despeje Manual (TDM).** Esta norma establece los requisitos y orientaciones para la realización del despeje manual de un área peligrosa (AP).
- **NTC 6475. Acción contra minas. Operaciones con Técnica de Desminado Mecánico (TDEM).** Esta norma establece los requisitos y orientaciones para la planeación e implementación de operaciones con técnica de desminado mecánico e incluye las responsabilidades y obligaciones de los actores involucrados en el desarrollo de esta operación.
- **NTC 6478. Investigación de accidentes de desminado humanitario.** Esta norma establece los requisitos y orientaciones para las investigaciones de incidentes o accidentes relacionados con Artefactos Explosivos (AE) que ocurran dentro de una zona asignada en el Desminado Humanitario (DH), y el reporte a la Oficina del Alto Comisionado para la Paz (OACP) y demás actores involucrados en el proceso.

Ampliar y fortalecer la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernanza mundial.

- **GTC-ISO 37002:2021. Sistema de gestión de la denuncia de irregularidades.**

Directrices. Este documento proporciona directrices para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades eficaz, basado en los principios de confianza, imparcialidad y protección en los siguientes cuatro pasos: a) recepción de las denuncias de irregularidades; b) evaluación de las denuncias de irregularidades; c) tratamiento de las denuncias de irregularidades; d) conclusión de los casos de denuncia de irregularidades.





Objetivo

Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Meta

Mejorar la cooperación regional e internacional norte-sur, sur-sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenidas, incluso mejorando la coordinación entre los mecanismos existentes, en particular a nivel de las Naciones Unidas, y mediante un mecanismo mundial de facilitación de la tecnología.

- **NTC-ISO 56003:2021. Gestión de la innovación. Herramientas y métodos para la alianza en innovación.** Este documento proporciona una orientación para la alianza en innovación.

3.4 GESTIÓN ECONÓMICA

ICONTEC obtuvo ingresos operacionales por \$ 70.845 millones, lo cual representa un crecimiento del 19 % respecto al año anterior, y un cumplimiento del 104 % del presupuesto. Todos los servicios presentaron un crecimiento de los ingresos respecto a 2020, excepto Normalización, con un decrecimiento del 12 %.

El mejor desempeño desde el punto de vista de ingresos lo obtuvieron los servicios de la unidad técnica de Cooperación y Proyectos Especiales gracias a los convenios firmados y proyectos contratados con entidades del Estado. Estos servicios lograron un cumplimiento superior del presupuesto quedando al 156 % y creciendo 448 % respecto a 2020. El segundo lugar lo ocupó Certificación Sistemas de Gestión, que por el desplazamiento de servicios al final del 2020 alcanzó una sobreejecución del presupuesto del 114 %, creciendo 25 % respecto a 2020 y 9 % respecto a 2019.

Por su parte, los servicios de Validación y Verificación, y Certificación de Productos, Procesos y Servicios, también mostraron unos crecimientos importantes de 37 % y 13 %, respectivamente con relación al 2020, y de 24 % y 3 % respecto a 2019.

En cuanto al beneficio bruto, reportamos un crecimiento del 10 % respecto a 2020; sin embargo, se observa un deterioro en el margen bruto, ya que pasamos de 41 % a 38 %; los gastos que tuvieron un mayor impacto en este resultado fueron los honorarios, dado que algunos servicios de Cooperación y Proyectos Especiales se prestaron mediante alianzas con unos márgenes muy pequeños; de igual manera, la alta estacionalidad que se presentó en el último trimestre llevó a la contratación de mayor cantidad de prestadores de servicio externos. Adicionalmente se evidencia un incremento en las acreditaciones, ya que se tenían varias represadas desde el 2020 por la emergencia sanitaria y se ejecutaron en 2021, incrementando el gasto del año.

Por el contrario, el beneficio antes de impuestos no solo creció un 64 % respecto a 2020, sino también este margen presentó un crecimiento, pasando de 3,2 % a 4,5 %. El factor que más impactó en la disminución de los gastos fue la virtualidad. Gracias a la implementación de esta modalidad de trabajo, los gastos de viaje se redujeron considerablemente; igualmente los costos de funcionamiento de las oficinas. Además, durante 2021 ICONTEC no tuvo deudas, lo que hizo que el ingreso financiero estuviera por encima del gasto financiero, produciendo así una mayor utilidad.

En cuanto al beneficio neto vemos un crecimiento del 73 %, mayor que el del beneficio antes de impuestos como consecuencia de un menor valor en la provisión del impuesto de renta de 2021 vs 2020, por la reducción de los gastos no deducibles. El margen neto pasó de 3 % en 2020 a 4,3 % en 2021; es decir, un crecimiento de 1,3 %.

A continuación, el estado de resultados en miles de pesos comparado con 2020

	2021	2020
Ingresos (Nota 18)	\$ 70.844.857	\$ 59.749.998
Costo de Ventas (Nota 19)	\$ (43.954.174)	\$ (35.229.797)
Excedente bruto	\$ 26.890.683	\$ 24.520.201
Otros ingresos (Nota 20)	\$ 2.243.577	\$ 2.563.231
Costo de Ventas (Nota 21)	\$ (15.425.773)	\$ (13.386.615)
Gastos de administración (Nota 22)	\$ (10.374.753)	\$ (10.051.483)
Otros gastos (Nota 23)	\$ (390.942)	\$ (745.344)
Ingresos financieros (Nota 24)	\$ 867.132	\$ 993.994
Gastos financieros (Nota 25)	\$ (632.150)	\$ (1.961.919)
Excedente antes de impuestos	3.177.774	1.932.065

Reporte de estados financieros 2020

En cuanto a las cuentas del Balance encontramos un crecimiento del 16 % en el total de activos; la caja y equivalente presentó un decrecimiento del 1,8 % debido a la salida de efectivo por la compra de los inmuebles de Barranquilla y Bogotá que se pagaron con los excedentes que venían de años anteriores y parte de la caja recibida por la venta de las anteriores oficinas de Barranquilla; en total se pagaron \$ 7.690 millones, y la variación en caja fue de \$ 200 millones; es decir, que hubo generación de caja adicional de operación por más de siete mil millones de pesos. Por otra parte, la cartera presentó nuevamente decrecimiento, este año se redujo en 2,5 % respecto a 2020; además la cartera vencida a más de 30 días también presentó disminución, pasando de 9 % al 8 %, aunque los ingresos crecieron 19 %.

Los activos no corrientes presentan un crecimiento del 32 %; la principal variación se encuentra en el leasing financiero por \$ 7.691 millones, que corresponde al valor pagado por los inmuebles, seguido por propiedad planta y equipo que crece 16 %, por las valorizaciones de los inmuebles, por un valor de \$ 3.571 millones. Finalmente, las cuentas comerciales a largo plazo presentan una reducción de \$ 1.625 millones, correspondientes al valor pagado por los compradores del inmueble de Barranquilla dando cumplimiento a la promesa de compraventa.

El pasivo corriente tuvo un crecimiento del 19 %; por su parte, las obligaciones financieras presentaron una reducción del 100 %, \$ 833 millones, dado que en el primer trimestre se pagó el 100 % de la deuda. Por el

contrario, las cuentas que presentaron crecimiento fueron, los otros pasivos que crecieron 85 %, \$ 1.797 millones; en este rubro se encuentran los ingresos recibidos por anticipado del servicio de Acreditación en salud. Y las cuentas por pagar comerciales que crecieron 22 % por mayores provisiones de gasto, tanto para contingencias como para servicios prestados en 2021 que no fueron facturados.

En relación con el Fondo Social se observa un crecimiento del 16 % apalancado por los excedentes netos del periodo y los acumulados.

El comportamiento de los principales índices financieros fue el siguiente:

INDICADOR	2021	2020	Variación	Crecimiento
Utilidad Neta	\$ 3.057.236	\$ 1.767.351	\$ 1.289.885	73 %
Margen Neto	4,3 %	3,0 %	1,3 %	44 %
Indice de Liquidez	1,3 %	1,7 %	-0,3 %	-19 %
Indice de endeudamiento	27,3 %	27,4 %	-0,1 %	0%
Rentabilidad sobre el patrimonio	6,0 %	4,0 %	2,0 %	49 %
Rentabilidad sobre Activos	4,3 %	2,9 %	1,4 %	49 %
Capital de trabajo	\$ 6.491.578	\$ 10.531.336	\$ -4.039.758	-38 %

3.5 GESTIÓN AMBIENTAL

ICONTEC reconoce la importancia de cuidar el medio ambiente; por esto se esfuerza cada día en generar prácticas que conlleven a la sostenibilidad en cada uno de sus procesos y la prestación de los servicios. Estas prácticas son el resultado de la identificación de los impactos ambientales generados en todas las áreas y que tienen como fin reducir nuestra huella ambiental. Todas nuestras estrategias están enfocadas en reducir nuestras emisiones con la ayuda de proveedores que tengan este mismo enfoque y que hagan uso de materias primas renovables y combustibles alternativos.

Aspecto: Materiales

ICONTEC se esfuerza por adquirir los insumos directamente relacionados con la prestación de los servicios y que son necesarios para ejecutar las funciones que cada uno de los colaboradores tiene a su cargo:

CLASIFICACIÓN DE LOS MATERIALES	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	ÁREAS ADMINISTRATIVAS	FUERZA COMERCIAL Y REGIONALES	UNIDADES TÉCNICAS	DIRECCIÓN DE OPERACIONES	NORMALIZACIÓN
Artículos de cafetería	1	5	227	16	0	0
Artículos de papelería	54	177	449	159	36	28
Dotación	59	7	9	0	0	0
Elementos de aseo/ químicos	5	11	45	0	0	0
Elementos de promoción	59	1	136	0	2	0
Epp	33	43	146	0	0	0
Raes	1	0	5	0	0	0
Total	212	244	1017	175	38	28

Uno de los principales objetivos para ICONTEC es la adquisición de materiales que provengan de materias primas renovables y, de esta forma, apoyar las opciones que impacten en menor medida el medio ambiente:

TIPO DE RECURSO	RENOVABLE					
	MATERIALES	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	ÁREAS ADMINISTRATIVAS	FUERZA COMERCIAL Y REGIONALES	UNIDADES TÉCNICAS	DIRECCIÓN DE OPERACIONES
Artículos de cafetería	1	5	227	16	0	0
Artículos de papelería	54	177	449	159	36	28
Total	55	182	676	175	36	28

TIPO DE RECURSO	RENOVABLE					
	MATERIALES	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	ÁREAS ADMINISTRATIVAS	FUERZA COMERCIAL Y REGIONALES	UNIDADES TÉCNICAS	DIRECCIÓN DE OPERACIONES
Dotación	59	7	9	0	0	0
Elementos de aseo/ químicos	5	11	45	0	0	0
Elementos de promoción	59	1	136	0	2	0
EPP	33	43	146	0	0	0
RAES	1	0	5	0	0	0
Total	157	62	341	0	2	0

Aspecto: Energía y agua

El agua y la energía son componentes principales en la prestación del servicio ya que la mayor parte de nuestras tareas como colaboradores de ICONTEC se realizan desde la oficina o desde nuestras casas, donde se ha identificado que el mayor impacto está enfocado en el consumo de estos dos grandes recursos vitales. Por esto ICONTEC genera acciones de sensibilización

encaminadas a la disminución de su consumo ya que somos completamente conscientes de los beneficios que conlleva el nivel de reducción de emisiones a la atmósfera, como en menores costos en el pago de las facturas:

ENERO - DICIEMBRE 2021	
AGUA	ENERGÍA
3006 m3	312.935 (KW/h)

Aspecto: Emisiones

Para diferentes actividades, como otorgamiento, renovación y seguimiento a certificaciones, calibración de equipos de metrología, entre muchas más, ICONTEC recurre al servicio de taxi en alianza con Cabify por medio de la aplicación, la cual para el 2021 reportó una distancia total de 5,353,26 km/h, lo que significa un gasto de 446,105 litros de gasolina, un equivalente a 802,99 kg de CO₂. Cabify, por su parte, desde el 2018, compensa el CO₂ de todos nuestros viajes, siendo una empresa carbono neutro. Esto lo hace por medio de proyectos de reforestación en Antioquia y Caldas donde se promueve la actividad forestal sostenible en terrenos que antes eran dedicados a la ganadería; además tiene por meta a 2025 que todos sus vehículos sean eléctricos.

Nuestro mayor impacto se debe a que algunos de nuestros colaboradores por sus funciones de auditoría deben viajar entre ciudades nacionales y a las filiales. Para el 2021 en cuanto a viajes aéreos nacionales se estimó un total

de 53.759 kg CO₂ y en viajes aéreos internacionales 21.206 kg CO₂. A continuación, se muestra un detallado de kg/CO₂ por aerolínea:

Aerolíneas	Emisiones (CO ₂)
Aeroméxico	1294
American Airlines	1036
Avianca	36849
Copa	7393
Easy Fly	9921
Gran Colombia de Aviación S.A.S.	147
Hanh Air Lines	107
Latam (Lan-Tam)	15019
Satena	1585,78
United Airlines	1614
Total	74.965,78

Es importante resaltar que la mayoría de las aerolíneas con las que ICONTEC tiene convenio compensan sus emisiones de CO₂ por medio de bonos de carbono (offsets) de proyectos certificados por estándares internacionales en sus respectivos países que mitigan las emisiones de GEI a la atmósfera.

Aspecto: Residuos

En ICONTEC el aprovechamiento de los residuos es un componente esencial de nuestras actividades diarias; por esta razón continuamos 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	74
Cartón	45
Chatarra	10

Aspecto: Campañas ambientales

“Menos papel, menos tinta, más conciencia” es una iniciativa la cual tuvo como objetivo reducir el número de impresoras en las sedes a nivel nacional. Esperamos que esto nos permita generar una disminución en cuanto a gastos de energía y uso de papel, en el momento de volver a la presencialidad.

**MENOS PAPEL,
MENOS TINTA
+ CONCIENCIA**

Recuerden que al apoyar esta iniciativa garantizamos:

- Mejorar la eficiencia de la gestión documental
- Mayor seguridad de la información
- Reducción de gastos
- Ahorro de espacio
- Y lo más importante, vamos a reducirla rápida deforestación y contaminación



El concepto de educación ambiental cada año toma más fuerza; tanto el gobierno, como los ciudadanos están cada vez más interesados en aportar a la mejora de la problemática del medio ambiente. Por esta razón ICONTEC, este año se ha comprometido en tener en cuenta fechas alusivas a la importancia del medio ambiente por medio de piezas publicitarias que envía a todos sus colaboradores, con el fin de crear conciencia de la necesidad de conservarlo y protegerlo. A continuación, unas de nuestras piezas :

DÍA MUNDIAL DE LA
TIERRA



Que mejor forma de celebrar este importante día que aportando a la sostenibilidad del lugar que nos brinda un hogar.

Aquí te dejamos unos sencillos consejos que puedes seguir:



Apaga la luz de la habitación en la que ya no hay nadie.



Desconecta los electrodomésticos que no estés usando.



Desconecta tu celular cuando ya este cargado.



Recicla tu aceite de cocina usado.

¡Con cada pequeño aporte que realizas, contribuyes a lograr cambios significativos!





DÍA
MUNDIAL
DEL

RECICLAJE

REDUCIR

Consumo de materias primas y energía

REUTILIZAR

Infraestructuras y productos antes de comprar nuevos

RECICLAR

Todos los residuos para evitar que se acumulen en el medio ambiente

BLANCO



- Plástico
- Vidrio
- Metales
- Papel
- Cartón

NEGRO



- Papel higiénico
- Servilletas
- Comida preparada
- Residuos COVID-19 (tapabocas, guantes, etc.)

VERDE



- Cáscaras de frutas
- Cáscaras de verduras
- Restos de alimentos crudos



iconotec



DÍA MUNDIAL SIN CARRO

Celebra el día mundial sin carro volviendo a retomar **transportes más amigables** como caminar o usar la bicicleta, pero ten presente lo siguiente:

1. Utiliza siempre el **tapabocas**.
2. En caso de que utilices tapabocas desechable usa uno para el trayecto de ida y otra para el de regreso.
3. Mantén el **alcohol** o **gel antibacterial** cerca para **limpiar** y **desinfectar** tus manos durante el recorrido.
4. No compartas bebidas, alimentos o elementos de tu bicicleta con otras personas.
5. Estaciona tu bicicleta en espacios individuales en los que otras personas no puedan tocarla. Si no es posible, ten siempre un **pañuelo y un frasco con alcohol para desinfectar**.
6. Luego de usar la bicicleta, **limpia las partes más expuestas al contacto**: manubrio, sillín, frenos y palancas de cambios si las tiene. Al final, lávate las manos.
7. Cuando llegues a casa, **lávate las manos otra vez, dúchate y cámbiate de ropa**.



Estas campañas en algunas ocasiones vienen acompañadas de actividades; por ejemplo, para el día mundial del medio ambiente se envió un paso a paso

muy sencillo con el fin de aprender a germinar semillas, con el objetivo de aprender que es muy fácil desde casa producir nuestros propios alimentos, además de desarrollar amor y respeto por las plantas:



**DÍA MUNDIAL DEL
MEDIO AMBIENTE**

Hoy en el día del medio ambiente
queremos que tú también aportes tu
grano de arena al cuidado del mismo.

Te invitamos a descargar el
paso a paso de cómo germinar
semillas de manzana.

  **icontec**

Para el día interamericano de la calidad del aire, además de divulgar una imagen alusiva, se compartió el enlace donde la Secretaria Distrital de Ambiente tiene la red de monitoreo del inventario de emisiones e invita a tomar mejores decisiones en torno a nuestras actividades diarias y los comportamientos que impactan el ambiente:



Se realizó contacto con la Fundación Botellas de amor la cual, por medio de un facilitador, nos explicó la labor que realiza y el apoyo que podríamos brindarle; resultado de esto, los colaboradores han estado recolectando botellas de plástico para esta fundación:



Te invitamos a participar de
la charla sobre la campaña:

Botellas de amor

Botellas
de amor
fundación

La Dirección de Normalización
y en apoyo con Gestión
Organizacional quiere retomar
esta **hermosa iniciativa** en
el marco del **día mundial de
la normalización**, siempre
pensando en la búsqueda de
apoyar el cumplimiento de
los objetivos encaminados
al desarrollo sostenible.

**Haz parte de
esta importante
iniciativa. No faltes.**

DÍA MUNDIAL DE LA
NORMALIZACIÓN
14 DE OCTUBRE DE 2021



**14 de
Octubre
4:00 p.m.**

Con el apoyo de Normalización se logró que un colaborador del equipo nos
brindara una charla acerca de cómo podemos disminuir la huella de carbono
por medio de la utilización de cáscaras de alimentos :

icontec

19
Noviembre

4:30
p.m.

Huella de Carbono

La **huella de carbono** representa el volumen total de **emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** que producen las actividades económicas y cotidianas del ser humano.

Cada vez que viajamos en carro, moto, transporte público, avión o ponemos a cargar el celular, usamos la lavadora y secadora, entre otras actividades, dejamos atrás una estela de gases que se acumulan en la atmósfera y sobrecalientan el planeta.

Únete a nuestra charla y **conoce tips** para reducir tu huella de carbono y contribuir a desacelerar el cambio climático por medio de pequeños cambios desde tu cocina.

¡No faltes!

3.6 GESTIÓN SOCIAL

Nuestra gestión

El 2021 se presentó como un año retador, con incertidumbres socioeconómicas mundiales pero con la convicción corporativa de mantener el compromiso, la responsabilidad y la pasión para que a través de nuestros colaboradores y los servicios que ofrecemos pudiéramos continuar aportando en la calidad de vida de los habitantes de países donde operamos.

Teníamos la responsabilidad de mantener la huella de confianza que sembramos en el 2020 y consolidarnos como el equipo humano sólido, que busca de manera permanente la sostenibilidad de ICONTEC.

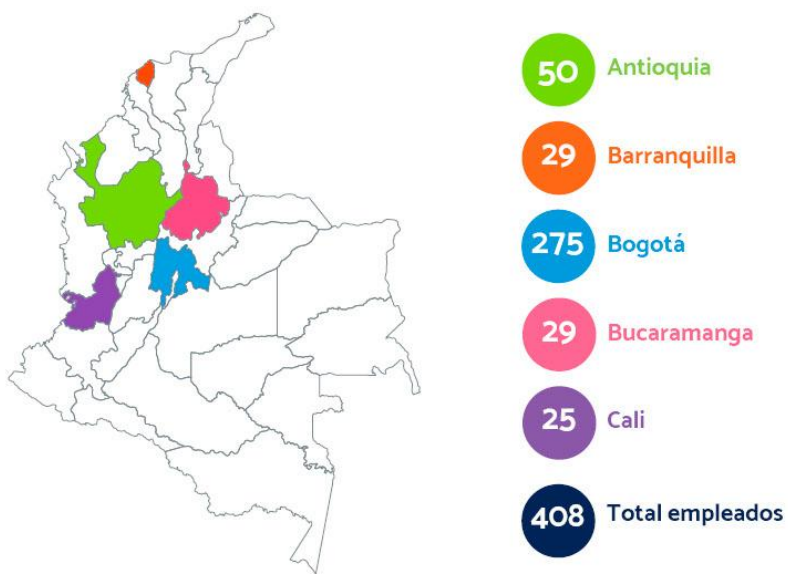
Tras haber tomado acciones contundentes que evidenciaban el interés permanente por el bienestar de nuestra gente, continuamos realizando actividades y estrategias en busca de su desarrollo integral.

Presentamos entonces los diferentes procesos de desarrollo humano y las acciones más relevantes para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2021.

Estructura organizacional

Contamos con 450 colaboradores ubicados en Colombia y en Latinoamérica. Tenemos presencia en más de 20 ciudades de nuestro país, con el fin de atender de manera oportuna y eficiente las necesidades del cliente.

A continuación, se relaciona la distribución geográfica de los 408 colaboradores:



En Latinoamérica estamos ubicados en los siguientes países, con un total de 45 colaboradores:

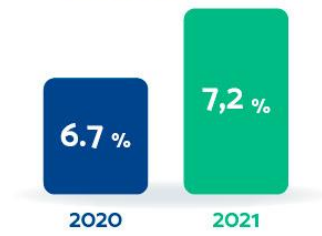


NÚMERO DE COLABORADORES Y TIEMPO EN VINCULACIÓN



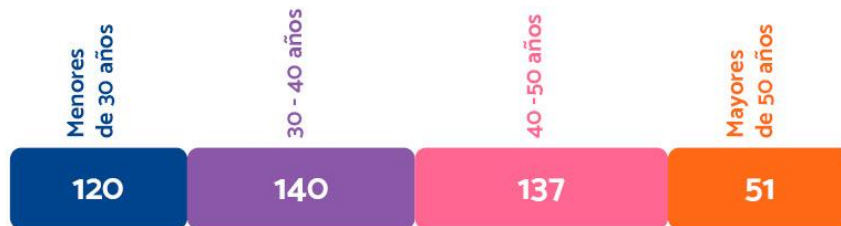
En Colombia el índice de rotación durante el 2021 tuvo como resultado un 7,2 % superando en 10 puntos la meta de 8,2 %.

ÍNDICE DE ROTACIÓN



El promedio de antigüedad de nuestra gente es de 7 años y su edad promedio es de 38 años.

PROMEDIO DE EDAD



En relación con la igualdad de género, tanto en Colombia como en nuestras filiales, mantenemos nuestro compromiso con la equidad tanto salarial como de oportunidades.



Distribución por género del comité directivo:



Mantenemos nuestro compromiso para garantizar la estabilidad laboral de nuestros equipos de trabajo, quienes, en compañía del direccionamiento de sus líderes, entienden y aportan desde su experticia y conocimiento al logro de los objetivos trazados.

El 87 % de nuestros colaboradores tiene vinculación directa mediante contrato a término indefinido. También contamos con 15 colaboradores vinculados por temporal y 21 con contrato a término fijo.

Como complemento al equipo directo de trabajo, contamos con 884 profesionales por prestación de servicios con residencia en Colombia y 179 distribuidos en los países donde operamos.



GESTIÓN DEL DESEMPEÑO - BRÚJULA

Después de realizar la planeación de objetivos, todo el equipo de ICONTEC tuvo la oportunidad de realizar seguimiento a los indicadores y al plan de desarrollo planteados previamente, con el apoyo y acompañamiento de su jefe inmediato. Esto con el propósito de mostrar avances y evidenciar obstáculos, para así reaccionar oportunamente y corregir el camino si fuese necesario.

En nuestra organización tenemos diferentes estrategias de aprendizaje que apalancan el desarrollo personal y profesional de los colaboradores; por medio de planes de formación fortalecemos las competencias técnicas y blandas de nuestra gente.

Y en simultanea hemos seguido formando a los líderes en las habilidades que requieren para potencializar a los equipos y llevarlos a niveles de alto desempeño.



APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

En nuestra organización tenemos diferentes estrategias de aprendizaje que apalancan el desarrollo personal y profesional de los colaboradores; por medio de planes de formación fortalecemos las competencias técnicas y blandas de nuestra gente.



Mejorando... ando

Es nuestro plan de capacitación anual, que cuenta con formaciones en temáticas blandas y técnicas, donde buscamos fortalecer conocimientos, competencias, habilidades y en especial al SER en cada colaborador.

Durante el año 2021 las sesiones fueron online y al final del año iniciamos con algunas presenciales con todos los protocolos de bioseguridad; esta experiencia fue exitosa por el significado que tuvo encontrarnos nuevamente.

Programa Mapeando mi desarrollo

Luego de un análisis integral que buscaba incentivar la evolución de las competencias necesarias para que nuestro equipo humano pueda contribuir con su presencia más allá de los conocimientos técnicos, identificamos cinco comportamientos observables, como son: adaptación al cambio, autogestión, manejo del tiempo y productividad, orientación al resultado y comunicación. Teniendo claro lo mínimo esperado en cada competencia, se organizaron capacitaciones a través de la metodología de formación virtual con un grupo de 52 personas y tenemos proyectado continuar en el año 2022 hasta cubrir a toda la población.

Gestión del cambio

Como parte de la ruta tecnológica de la organización, se desarrolló el programa de gestión del cambio para brindar los conocimientos necesarios a la población, que usará de manera directa las diferentes herramientas tecnológicas. Cubrimos a 546 personas, entre profesionales, prestadores de servicios, fuerza comercial, el equipo de operaciones y las unidades técnicas de certificación y de educación.

Los facilitadores fueron colaboradores internos, a quienes formamos en habilidades pedagógicas, y las encuestas de satisfacción nos dejan ver una excelente acogida tanto de las herramientas como del proceso formativo.

Los acompañamos en su proceso de aprendizaje de cinco plataformas para hacer realidad el cambio tecnológico en ICONTEC.

Formación virtual

Contamos con un portafolio de cursos virtuales que ponemos a disposición de los colaboradores. Durante el año 2021, 150 colaboradores participaron en los diferentes programas.

Escuela comercial ICONTEC

Contamos con una escuela comercial que busca fortalecer el conocimiento de los diferentes sectores de la economía colombiana y brindamos entrenamiento en habilidades comerciales.

Cifras de Formación



39.842
HORAS
FORMACIÓN
HOMBRE



\$ 239'935.022
INVERSIÓN
ECONÓMICA

Calificación de personal

Presentamos a continuación el resultado de los indicadores obtenidos durante el 2021 en la calificación de personal.

La eficacia del proceso fue de

91 %,

entregando **617 calificaciones** nuevas, con una oportunidad también del **91 %**.

Se realizó una inversión de

\$ 453'400.000

en el año.

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, durante el 2021 se realizaron **636 calificaciones** de profesionales. Estas personas fueron evaluadas y calificadas sobre los parámetros establecidos por los entes acreditadores. Presentamos a continuación la distribución de esta población por servicios:





SG-SST TE CUIDAMOS

*Te
Cuidamos*

Cuidar a nuestros colaboradores es una prioridad que siempre ha estado presente en nuestra gestión; sin embargo, el inicio de la pandemia marcó un

cambio importante en la forma de hacer y de cuidar a nuestros trabajadores frente a los diferentes riesgos pero sobre todo implicó un esfuerzo importante en pro de evitar el contagio de la COVID-19; para esto, logramos que nuestros colaboradores se mantuvieran en sus casas realizando actividades de forma remota siendo totalmente productivos, pero cuidándolos a ellos y a sus familias.

Como todos, tuvimos que empezar de nuevo y unirnos a la gran apuesta por la reactivación económica, siempre con la premisa del cuidado de nuestros colaboradores y clientes. Entregamos más de 1600 kits de bioseguridad, además del refuerzo para los trabajadores que por su rol tenían que salir de su vivienda a prestar servicios en las oficinas de nuestros clientes. Se aplicaron cientos de pruebas para la detección de COVID-19 y se socializó y capacitó en protocolos de bioseguridad a más de 700 colaboradores y profesionales por prestación de servicios.

La inversión final en elementos de bioseguridad fue de más de 146 millones de pesos.

Creemos en la ciencia

Sin duda el 2021 estuvo marcado por la llegada y puesta en marcha del plan de vacunación a nivel mundial, beneficio científico que contribuyó a la disminución en la letalidad y el impacto en la salud de las personas que se contagiaron por COVID-19, lo que nos llevó a hacer una apuesta por la ciencia e invertir cerca de 40 millones de pesos en la compra de dosis del biológico Sinovac para vacunar a los colaboradores que quisieran hacerlo, logrando inmunizar a cerca del 50 % de la población; además, hicimos campañas para promocionar la vacunación, el autocuidado y la protección individual que han sido claves para atacar este virus, lo que hoy nos hace más fuertes y resilientes.

Al cierre del 2021, el 94 % de nuestra gente contaba con su esquema completo de vacunación.

Médicos especializados se encargaron de hacer seguimiento a la mayoría de los casos de contagio por la COVID-19, con las respectivas recomendaciones. Esto da muestra de compromiso y acompañamiento permanente a nuestros colaboradores en estos momentos difíciles.

SST como sistema de gestión

Durante el 2021 seguimos trabajando en la implementación y avance del sistema de gestión en seguridad y salud, teniendo una calificación satisfactoria durante la última evaluación de cumplimiento legal generada por la ARL, con el mejor puntaje obtenido 98 % desde la implementación de los estándares mínimos en seguridad y salud en la organización.

Durante el 2021, gran parte de las actividades se trasladó a los hogares de nuestros colaboradores lo cual nos permitió a su vez llegar a sus familias, haciendo programas de formación continua de más de mil horas distribuidas en programas de prevención y promoción de riesgos locativos, biomecánicos, psicosociales, además de talleres de nutrición, manejo de emergencias, espacios de esparcimiento e incluso sesiones de deporte dirigidas siempre por expertos.

Una apuesta por las nuevas formas de trabajo con entornos seguros

Tras un año en el que cerca del 70 % de los colaboradores permaneció en casa realizando actividades laborales de forma remota, en donde demostraron su gran compromiso con la organización para cumplir con los resultados y llegar a generar esa huella de valor diferencial que aporta a la construcción de país, ICONTEC decidió migrar a nuevas modalidades de trabajo que permiten una interacción entre la vida familiar personal y la relación con el trabajo de forma flexible. Para dar viabilidad a estas nuevas formas de trabajo, Seguridad y salud participó a través de un desarrollo tecnológico que además es un servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Esta herramienta, con una mirada técnica y específica, generó un autodiagnóstico de condiciones de trabajo en casa y le permitió a cada colaborador conocer cómo estaban sus condiciones en materia de mobiliario, ergonomía y ambiente general, en términos de su entorno psicosocial, locativo, biomecánico y de seguridad. Además, recibió unas recomendaciones de los cambios y adecuaciones que le permitirían trabajar de forma segura aun estando en casa bajo las modalidades de alternancia, teletrabajo autónomo y trabajo móvil. Este diagnóstico tuvo cobertura para cerca del 70 % de los colaboradores.

Como los cuidamos también aportamos al cambio

Para apoyar a nuestros colaboradores en la modificación de sus puestos de trabajo en casa, entregamos cerca del 40 % del mobiliario de nuestras sedes para que ellos pudieran adaptarlos en sus nuevos puestos de trabajo, generando así disminución en el impacto biomecánico y aumento en la satisfacción de nuestros colaboradores aun estando en casa, lo que sin duda es otra muestra del interés por el bienestar integral de nuestra gente.

Del mismo modo, produjimos videos instructivos, capacitaciones, charlas e información que de forma simple nos da ejemplos de cómo tener una buena salud laboral aun estando en casa.

“Estamos en un proceso de transformación global y la SST debe generar sistemas que aporten a la sostenibilidad de la organización y a la generación de espacios de trabajo sanos y seguros que nos permitan seguir siendo competitivos; nosotros somos parte del cambio, cambio que llegó para quedarse y para impulsar la generación de actividades en donde los trabajadores son la principal motivación”





EN ICONTEC NUESTRA GENTE ES LO PRIMERO

Como parte del compromiso con el bienestar de nuestra gente y sus familias, cumplimos tres años y mantenemos la certificación EFR. En la última auditoría, ganamos un nivel y hoy nos calificaron como empresa Proactiva B+. Seguimos convencidos de que esta cultura sociolaboral nos genera un compromiso mutuo y el desarrollo integral de los colaboradores y sus familias, que se refleja en la productividad y la retención de talento.

Desde la Dirección de Desarrollo Humano se acompaña la gestión de este modelo evolutivo, monitoreando los objetivos e indicadores, buscando la mejora continua que nos permita escalar en este nuevo periodo (tres años) al nivel de la excelencia, alineados con la planeación estratégica de ICONTEC.



Logramos la inversión de más de \$ 4.500'000.000 y proporcionamos a los colaboradores 90 beneficios que se estructuran como aporte a sus necesidades y expectativas



Nos mantenemos unidos por nuestra gente.

Durante este año hemos logrado la unión de colaboradores de todas nuestras sedes en Colombia, Centro y Suramérica, generado más de 2.500 impactos entre empleados y familiares a través de celebraciones de fechas especiales como día del género, día del asistente, día del maestro, día de la madre, día del padre, día de la normalización y quinquenios, día del normalizador (celebrado por primera vez), así como en la realización de actividades mensuales como yoga, meditación, cocina, higiene del sueño, manualidades, desfile de disfraces, día de Navidad, novenas de aguinaldos, entre otras, llenándonos de sonrisas y momentos memorables.



Seguimos apostando por mantener nuestra campaña virtual **UNIDOS POR NUESTRO BIENESTAR**, como la oportunidad de seguir fortaleciendo los lazos y el sentido de pertenencia de todos nuestros colaboradores.

Clima laboral y liderazgo, un compromiso de todos

La última medición de ambiente laboral aplicada por GPTW y con un resultado de 86 puntos nos posiciona en un estadio **Sobresaliente** en relación con las empresas del sector, lo cual es muy positivo para la

organización y nos reta a seguir trabajando e invirtiendo en nuestra gente como el mejor recurso para lograr los objetivos estratégicos .



Con Desarrollo Humano como facilitador, venimos trabajando en cada una de las áreas y sus líderes para la generación de planes de acción que permitan determinar las oportunidades de mejora.

Así mismo, el pasado 28 de enero finalizó la aplicación de la encuesta de liderazgo en la cual participaron 366 personas a nivel nacional e internacional, obteniendo un 90 % de adhesión, lo que demuestra el compromiso de los colaboradores en la participación de herramientas de crecimiento organizacional.

A través de 22 afirmaciones se pudo evaluar el desempeño de los líderes durante 2021; año que permitió a quienes tienen personal a cargo fortalecer las habilidades en el nuevo reto de administrar a sus equipos en modalidades híbridas, pero sobre todo empezar a entender y ejercer un liderazgo humanista.

La organización mantuvo la escuela de liderazgo durante el 2021, con el objetivo de continuar formando a este importante rol y suministrar herramientas y recursos.

CAPÍTULO 4

RESUMEN DE

INDICADORES

Índice de indicadores 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 Periodo 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 social

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



CREATED BY
ICONTEC I

