

Informe de Gestión y Sostenibilidad 2015 - 2016



Social



Económico



Ambiental



icontec
internacional

índice



1. CARTA DEL DIRECTOR

2. ACERCA DEL INFORME

2.1 Principios para la elaboración del Informe

3. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

4. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ICONTEC INTERNACIONAL

CAPÍTULO I PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

CAPÍTULO II RESPUESTA ICONTEC

I. Innovación y cooperación

II. Normalización

III. Metrología

IV. Educación

V. Inspección

VI. Desarrollo sostenible

VII. Certificación de producto

VIII. Certificación de sistemas de gestión

IX. Acreditación en Salud

X. Regionales de Colombia

XI. Sedes Internacionales

CAPÍTULO III NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

I. MATERIALIDAD ICONTEC

II. Gestión económica

III. Gestión ambiental

IV. Gestión social

V. RESUMEN DE INDICADORES

VI. DATOS DE CONTACTO



1. CARTA DEL DIRECTOR



Estimados grupos de interés de ICONTEC Internacional:

Desde mi llegada como Director Ejecutivo, hace un año, he tenido la oportunidad de experimentar el compromiso institucional con la sostenibilidad, el cual se fundamenta en nuestra misión y nuestra visión, y se hace evidente en la coherencia del comportamiento cotidiano de todos los colaboradores con dichos postulados, pues esta postura no solo se vive a nivel interno, sino también orienta el portafolio de productos y servicios que ofrecemos tanto al sector público como privado, a la industria y a la comunidad en general, en Colombia y en los diferentes países latinoamericanos y de otras latitudes donde hacemos presencia.

Nuestro enfoque de sostenibilidad busca tener significado en cada actividad que llevamos a cabo desde la creación del Instituto hace 53 años. Como Organismo Nacional de Normalización de Colombia, al desarrollar con una perspectiva internacional las Normas Técnicas Colombianas, NTC, impulsamos la innovación empresarial y, por consiguiente, una mayor competitividad de nuestro país. Por otra parte, cuando realizamos las actividades de Educación, Evaluación de la Conformidad y Metrología, siempre propendemos a que la calidad se convierta en factor de transformación cultural de las organizaciones, generando confianza en los clientes y en todos los grupos de interés. Ciertamente, la calidad de los productos y servicios favorece la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, incrementa las exportaciones, y contribuye a la mejora de los procesos y a la rentabilidad de las empresas.

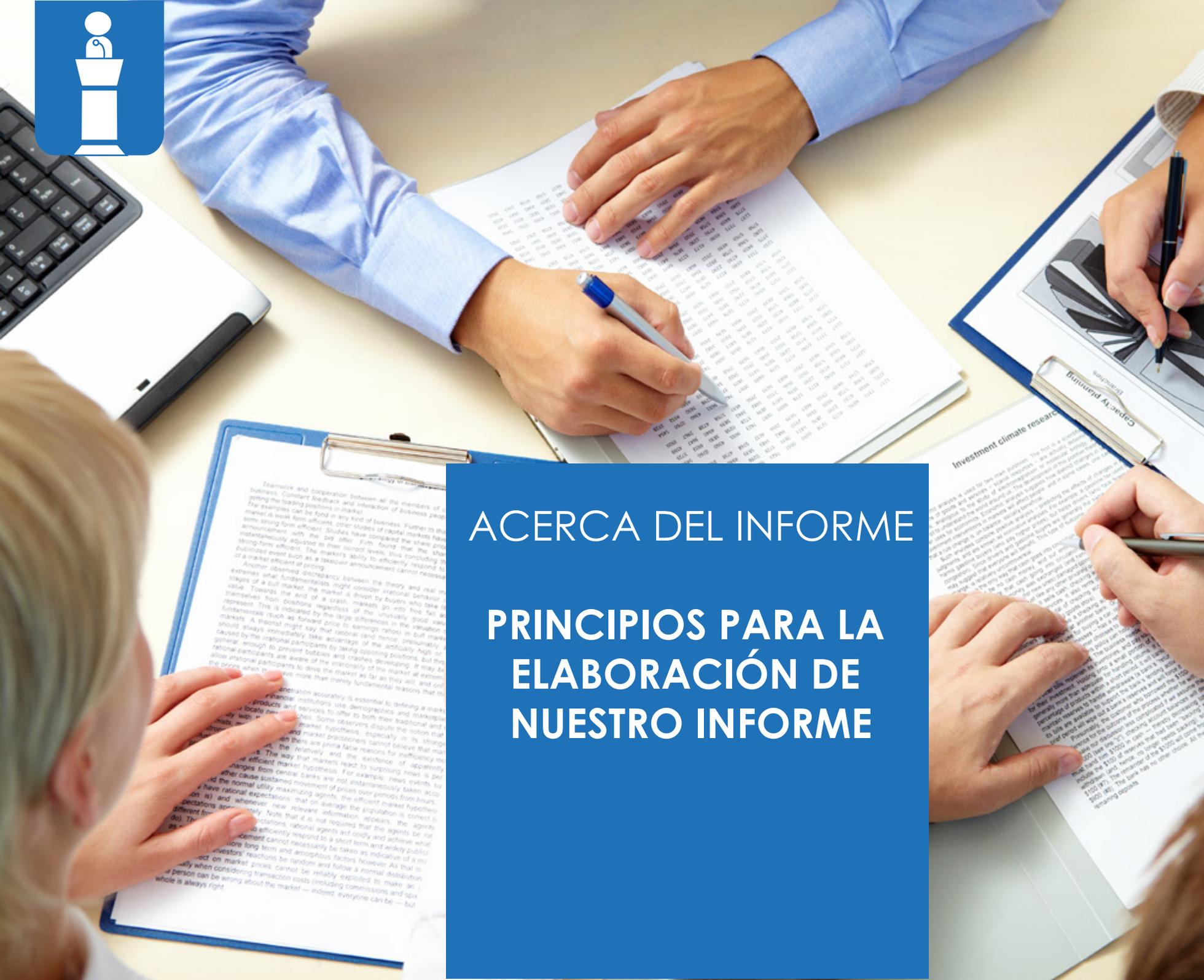
En este contexto, me corresponde, por primera vez, presentarles el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2015-2016, el cual hemos elaborado con todo el equipo de trabajo de acuerdo con los lineamientos internacionales, en particular siguiendo el esquema propuesto por GRI (Global Reporting Initiative). En su contenido, se detallan los principales aspectos desarrollados durante este período en materia económica, ambiental y social, así como el cumplimiento de las metas establecidas en 2015 y el avance de la gestión en 2016.

Para ICONTEC Internacional, los principios institucionales de ética e integridad implican la transparencia en todas nuestras actuaciones. Por lo tanto, para cumplir con esta responsabilidad, en cada sección del Informe, exponemos con claridad nuestros principales resultados poniendo en evidencia las fortalezas, al igual que las oportunidades de mejoramiento.

A través de la lectura del documento, podrán apreciar que durante este año, tanto en las oficinas que conforman las cinco regionales que tenemos en Colombia, como en las siete sedes internacionales de los países de Latinoamérica, hemos realizado un trabajo interno dirigido a temas que consideramos prioritarios para avanzar en línea con los propósitos que nos hemos trazado al 2020: evolución basada en la innovación; implementación de tecnología y sistemas de información como mecanismos de eficiencia y de prestación de un mejor servicio; fortalecimiento de la gestión y el control; gestión financiera para asegurar la sostenibilidad; y desarrollo de nuestro grupo humano como aspecto esencial para la satisfacción de los clientes y aporte de valor en nuestros servicios.

Espero que este informe sea de su agrado y su contenido les sirva para tener un conocimiento más completo de nuestro quehacer institucional. Los resultados alcanzados en el último período son producto del esfuerzo colectivo, lo cual nos enorgullece. Seguiremos firmes en la tarea de renovarnos con calidad, reafirmando así nuestro lema: "La calidad, nuestro estilo de vida", y que estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestros clientes.





ACERCA DEL INFORME
 PRINCIPIOS PARA LA
 ELABORACIÓN DE
 NUESTRO INFORME





2.1 PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE NUESTRO INFORME



ICONTEC Internacional es una organización privada sin ánimo de lucro que nació en Colombia, hace 53 años, con el fin de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos del país. Con el paso de los años se transformó en una empresa multinacional de servicios, con presencia en todo el territorio nacional y a nivel mundial, con sedes en algunos países de Latinoamérica, que contribuye a la generación de confianza en la sociedad y al desarrollo sostenible de las organizaciones.

ICONTEC Internacional, bajo la premisa de mejorar continuamente, presenta este Informe de Gestión y Sostenibilidad, con base en la metodología de los principios del Global Reporting Initiative (GRI), bajo el estándar G4, de conformidad con la opción esencial como lo indica la guía, este es uno de los más utilizados en la elaboración de informes de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, ya que facilita la lectura, la comprensión, la comparación y la máxima transparencia en la entrega de información ante los diferentes grupos de interés, a través de lo cual se tienen en cuenta los elementos de la norma ISO 26000.

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

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



2.1 PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE NUESTRO INFORME



EN CUANTO AL CONTENIDO

-PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS: este informe está dirigido a nuestros grupos de interés, con el fin de darles a conocer los aspectos más destacados en su relacionamiento con la organización.

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

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



EN CUANTO A LA CALIDAD

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

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

-PRECISIÓN: la información es suficiente, detallada y precisa en sus gráficas, datos y estadísticas, con el objetivo de que los diferentes grupos de interés puedan analizar el desempeño de nuestra organización.

-PUNTUALIDAD: el Informe de Sostenibilidad se presenta anualmente en nuestra asamblea de afiliados y se encuentra disponible en nuestra página web: www.icontec.org.

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

-FIABILIDAD: Todo el esquema y contenido del informe fue sometido a una rigurosa evaluación por parte de un profesional desde el área de inspección experto en verificación de memorias de sostenibilidad, de ICONTEC Internacional, que no estuvo involucrado en su elaboración debido a que la creación del documento se genera desde el área de Gestión Organizacional. Se verificó el cumplimiento de los indicadores del estándar GRI (G4), lo cual garantiza la fiabilidad de la información.



3. GRUPOS DE INTERÉS



Nos complace presentar nuestro sexto Informe de Gestión y Sostenibilidad de ICONTEC Internacional. En sus páginas damos a conocer, a todas nuestras partes interesadas, los resultados de la gestión durante el año 2015 y el año 2016, con corte a mayo.

La primera parte de nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad les muestra los aspectos generales de la organización donde se evidencian tanto los elementos estratégicos como los globales. En la segunda parte, quisimos compartirles información específica de la gestión de nuestra organización, en términos de sostenibilidad, en los aspectos ambiental, económico y social, sin dejar atrás nuestro propósito de contribuir con la iniciativa de las Naciones Unidas de reportar el aporte que hacemos en los temas de Derechos Humanos, sociedad y trabajo digno, entre otros.

Al final del informe, incluimos un anexo que resume, en una infografía, la gestión de la organización con relación a los indicadores de la metodología GRI – G4.





3. GRUPOS DE INTERÉS



Relacionamiento con nuestros grupos de Interés

Durante el periodo de estudio se llevaron a cabo 18 reuniones (sumatoria de cada reunión) con miembros de cada uno de los grupos de interés, con el fin de dialogar sobre las relaciones que se han construido a lo largo del tiempo con ellos.

Para ICONTEC Internacional es importante conocer la percepción sobre el compromiso, responsabilidad y diferentes temas de interés, al igual que sus expectativas, y tener una información para medir el impacto tanto positivo como negativo de las relaciones, con el ánimo de escuchar y así fortalecer nuestras prácticas, teniendo en cuenta nuestra misión en la generación de confianza en la sociedad y contribución al desarrollo sostenible en las organizaciones.

Los resultados de las reuniones y las encuestas de satisfacción se tomaron como insumo para la realización de la planeación estratégica institucional y para el análisis de materialidad de este informe. Como resultados de lo anterior, tenemos los siguientes compromisos para mejorar cada día más la relación con nuestros grupos de interés.

Compromiso de mejora	Grupo de interés que impacta
Modelo de control para la mejora	Afiliados, clientes, colaboradores, clientes, estado.
Ruta tecnológica	Afiliados, clientes, colaboradores, comunidad, estado y proveedores
Modelo de Gestión Integral de Riesgos	Clientes, colaboradores, comunidad, estado proveedores

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



3. GRUPOS DE INTERÉS



GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE COMUNICACIÓN	TEMAS DE DIÁLOGO
Afiliados	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones periódicas, colectivas y personalizadas• Revista Normas & Calidad• Boletín Informativo	<ul style="list-style-type: none">• Novedades de documentos normativos.• Beneficios• Balance de Resultados empresariales.• Gobierno Corporativo• Información relevante
Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Prestación del servicio• Foros• Servicio al cliente• Encuestas de Satisfacción• Página web	<ul style="list-style-type: none">• Gobierno Corporativo• Creación de valor en conjunto• Salud de marca• Responsabilidad empresarial• Operación internacional
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta de clima laboral (realizada cada dos años)• Red interna "Nuestra Net"• Revista 360°• Charlas con la Dirección• Grupos primarios	<ul style="list-style-type: none">• Gobierno Corporativo• Creación de valor en conjunto• Ética e Integridad• Consumo eficiente de los recursos (transporte, agua, papel)• Balance empresarial periódico.• Promoción y prevención• Planeación estratégica organizacional
Comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Página Web• Cuentas oficiales en redes sociales• Página quincenal del Diario la República	<ul style="list-style-type: none">• Programas de desarrollo comunitario• Gobierno Corporativo• Resultados de la prestación del servicio.• Información relevante• Alianzas con otras entidades• Diseño de productos nuevos



3. GRUPOS DE INTERÉS



GRUPO DE INTERES	MECANISMO DE COMUNICACIÓN	TEMAS DE DIÁLOGO
Estado	<ul style="list-style-type: none">•Comité Intersectorial de Calidad•Foros•Página web	<ul style="list-style-type: none">•Gobierno Corporativo•Creación de valor en conjunto•Ética e Integridad•Resultados empresariales•Desarrollo de la aplicación de documentos normativos•Información relevante
Proveedores	<ul style="list-style-type: none">•Evaluaciones de calidad•Circulares informativas•Reuniones periódicas	<ul style="list-style-type: none">•Buenas prácticas sostenibles•Gobierno Corporativo•Ética e Integridad•Responsabilidad empresarial•Nuevos proyectos



4. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ICONTEC INTERNACIONAL



Una de las fortalezas de ICONTEC Internacional es la continuidad y la claridad en su orientación estratégica; a través de ella y teniendo como base la misión y la visión, nuestro trabajo permanente es generar valor económico y social, simultáneamente con una alineación de acciones y visión a largo plazo, que permite contribuir a la transformación positiva de las comunidades y a la sostenibilidad de las organizaciones.

En línea con el lema “La calidad, nuestro estilo de vida”, ICONTEC Internacional evalúa constantemente la percepción de las partes interesadas sobre los servicios suministrados. Con el análisis del contexto y la revisión del DOFA confirmamos periódicamente la planeación estratégica, constituida específicamente por cinco objetivos, cada uno con estrategias y metas concretas, las cuales hemos proyectado hasta el año 2020 para tener un quinquenio con retos desafiantes en busca de la sostenibilidad.

Nuestra Mega confirma la estrategia con la generación de valor creciente y sostenible, que se define de la siguiente manera y se concreta con las metas:





4. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ICONTEC INTERNACIONAL



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS





4. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ICONTEC INTERNACIONAL



Para lograrlo, ICONTEC Internacional cuenta con mecanismos importantes que le permiten alinear su estrategia:

- Canales de comunicación para llevar los lineamientos estratégicos a todos los niveles de la organización, los cuales buscan, ante todo, que la estrategia se entienda y se tome conciencia sobre el papel de cada persona para el logro de esta.
- Con el ánimo de llegar a todos los grupos de interés, la página web de ICONTEC Internacional y las redes sociales se constituyen en algunas de las herramientas fundamentales para la transmisión de los lineamientos de la estrategia.

Adicionalmente, desde el año 2015 ICONTEC Internacional avanza en varias líneas de crecimiento que incluyen cuatro aspectos principales, en lo que hemos denominado “Modelo de negocio”.





4. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ICONTEC INTERNACIONAL



-El primero es el fortalecimiento de la estructura orgánica y el sistema de gestión, que tiene como propósito lograr la eficacia y la eficiencia en el desarrollo de las actividades de la organización, con el fin de mitigar los riesgos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

-El segundo va encaminado a la mejora de las herramientas tecnológicas, con lo cual propendemos a la satisfacción de nuestros clientes y facilitamos las actividades cotidianas de nuestros colaboradores.

-El tercero es la innovación, que busca mantenernos cerca de la evolución del entorno, agregando valor con nuestras actuaciones. Específicamente hemos definido tres líneas de desarrollo prioritario: sector agroalimentario, sector educativo y desarrollo sostenible.

-Finalmente, el control interno, entendido como el conjunto de acciones que nos permiten desarrollar la gestión de riesgo, identificar brechas y avanzar con proyectos de mejora integrales para la eficiencia y sostenibilidad organizacional.

En conclusión, la orientación estratégica de ICONTEC Internacional tiene como plataforma la sostenibilidad propia y de las organizaciones con quienes nos relacionamos, con lo cual aportamos de manera significativa a las partes interesadas y a la sociedad en general.



4. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ICONTEC INTERNACIONAL



Nuestra ruta tecnológica

La tecnología está en constante evolución y cambio; es una gran herramienta para acortar distancias, facilitar la comunicación y los distintos trabajos que desarrolle el ser humano. Así mismo, su implementación en las empresas no es un lujo sino una necesidad, pues no solo les permite estar a la vanguardia, sino que las ubica en una posición de mayor competitividad en el mercado.

Teniendo en cuenta esta premisa, ICONTEC Internacional ha invertido horas de trabajo y un importante esfuerzo económico para establecer una ruta tecnológica clara y de gran valor para los colaboradores, los prestadores de servicio y los clientes. Según Nelson González, jefe de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, a este proceso se le ha denominado “ruta tecnológica”, porque representa un esfuerzo continuo para mantener los beneficios y mejoras alcanzados. Por su parte, Ricardo Tobo, director administrativo y financiero de ICONTEC Internacional, afirma que esta es una manera de estar actualizados: “La ruta tecnológica es importante porque nos va a poner al día en herramientas que faciliten el trabajo de nuestros colaboradores. El objetivo es reducir el trabajo manual, la multiplicidad de registros, la dispersión en la información del archivo, entre otros”, afirma.

Una inversión que vale la pena

“Esta es una manera de reinvertir en ICONTEC Internacional los excedentes de la operación, de aprovechar la tecnología disponible y utilizar proyectos previos como Ágora”, expresa Nelson González al referirse al aspecto económico del proyecto. La inversión inicial global 2015/2016 del mismo está alrededor de los 2.095 millones de pesos, la cual traerá múltiples beneficios a la organización.

Por otro lado, existen algunos temas que serán el eje central de esta innovación tecnológica. “Queremos contar con un adecuado CRM (Customer Relationship Management), una estrategia de negocio enfocada al cliente, que reúne la mayor cantidad de información y que ayuda a satisfacer las necesidades del mismo; es importante tener una herramienta para el mantenimiento de la calificación de los profesionales y prestadores del servicio, así como darle continuidad a la automatización de la programación de dichos servicios, especialmente en educación e inspección. También necesitamos una herramienta para la gestión de informes en acreditación en salud, una nueva página web”, manifiesta Ricardo Tobo. Estos son algunos de los beneficios que traerá la ruta tecnológica ICONTEC:



4. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ICONTEC INTERNACIONAL





4. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ICONTEC INTERNACIONAL



Proyectos que se están llevando a cabo en algunas áreas:

Normalización

- Ágora Normalización
- XRM

Metrología

- Actualización software operativo, longitudinal.
- ENABLE

Accreditación en salud

- Programación de servicio e informe de evaluación
- Integración Share Point**

Evaluación de la conformidad

- Certificación sistema y producto BPM
- Programación
- PSA

Educación

- Registro y administración virtual de los participantes
- MOODLE
- Educación virtual
- DELFO
- Programación de servicios
- PSA

Financiera

- Gestión de clientes, descuentos, precios.
- CRM Básico**

Jurídica

- Gestor documental.
- LEGIS

Abastacimiento

- Correspondencia
- SW SAAS



Capítulo
No.1



CAPÍTULO I: PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Pg. 16

2015 - 2016

Informe de Gestión y Sostenibilidad



icontec
Internacional

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



Somos una organización privada, sin ánimo de lucro, constituida por 421 colaboradores de los cuales 234 son mujeres y 187 son hombres.

ICONTEC nació en 1963, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y la competitividad de las organizaciones, mediante el respaldo que les brinda. Esto se traduce en ofrecer una mayor confianza a sus clientes en la generación de productos y servicios. Nuestra presencia se ha extendido a trece países de Latinoamérica.

En la actualidad prestamos los siguientes servicios:

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

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

NORMALIZACIÓN



Visite nuestra sección de Normalización aquí:



EDUCACIÓN



Visite nuestra sección de Educación aquí:



EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD



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

Ofrecemos los siguientes servicios:

-  Certificación de sistemas de gestión
-  Certificación de producto
-  Servicios de evaluación
-  Inspección
-  Cambio climático
-  Acreditación en salud



GOBIERNO CORPORATIVO



ICONTEC Internacional cuenta con un Gobierno Corporativo fundamentado en los estatutos que dieron origen a la organización. Sus acciones se derivan del CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO que fue aprobado el 31 de diciembre de 2011, y marca un derrotero que propone conductas éticas frente a todas nuestras partes interesadas. En este sentido, la misión, la visión, los pilares estratégicos y la filosofía de ICONTEC Internacional forman parte del resultado de una reflexión que se llevó a cabo durante años y que, al final, fue validada por la Asamblea en el año 2012.

En ese orden de ideas, nuestra organización es sólida, estructurada y estable. De esta manera, el Gobierno Corporativo está representado por sus distintas instancias: la Asamblea General de Afiliados, el cuerpo directivo y las diferentes direcciones existentes a nivel interno.



NUESTRA MISIÓN

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

NUESTRA VISIÓN

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



NUESTROS PRINCIPIOS

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



NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

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

NUESTRA FILOSOFÍA



Los siguientes conceptos definen la filosofía y ratifican los principios de nuestro Instituto y de sus colaboradores. Representan la razón de ser de ICONTEC Internacional como organización y fundamentan la Planeación y el Direccionamiento Estratégico.

Nuestra misión y visión están orientadas a servir a los sectores público, social y productivo, con el fin de mejorar su competitividad y contribuir, directa e indirectamente, al desarrollo social, a través de nuestro trabajo de calidad.

ICONTEC Internacional representa un apoyo para el crecimiento integral de Colombia, por medio de las Normas Técnicas NTC, las cuales generan innovación y transferencia de tecnología para el mejoramiento y desarrollo. Nuestro proceso de normalización y calidad se fundamenta en la concertación y el consenso, la amplia y abierta participación de todos los intereses económicos y sociales, y en la transparencia; lo anterior hace de ICONTEC Internacional una organización única en Colombia.

Nuestra entidad está orientada al servicio al cliente, pues generamos los productos y la innovación necesaria para atender a un mercado cambiante. Nos basamos en la imparcialidad, la capacidad técnica y la orientación internacional para la generación de conocimiento. Nuestra labor es esencial para la competitividad de las empresas y las organizaciones del país, gracias a nuestros Comités de Normalización y a los Comités Científicos registrados en Colciencias. Nuestra participación en entidades nacionales e internacionales nos permite crear redes de conocimiento.

ICONTEC Internacional, desde su fundación, se ha distinguido por ser el “Gestor de Calidad” en Colombia. En este sentido, somos el organismo asesor del Gobierno nacional en materia de normalización y calidad. Además, somos una entidad con orientación a la internacionalización de nuestros servicios, con la finalidad de ser la mejor alternativa en Latinoamérica, en cuanto a capacitación y evaluación de la conformidad.

También orientamos nuestro servicio a los otros organismos de normalización del continente, con el objetivo de apoyarlos en diferentes necesidades. De este modo, transferimos conocimiento y tecnología a los sectores sociales, industriales, del comercio y gubernamentales de los países donde tenemos presencia.

NUESTRA FILOSOFÍA

Nuestros colaboradores son reconocidos por sus competencias, valores, voluntad, vocación de servicio, compromiso, orientación al cliente y porque se esfuerzan constantemente por el desarrollo y crecimiento del Instituto; pues aquí también encuentran un espacio de realización personal y profesional. Esperamos que nuestra gente trascienda y, a través de su compromiso personal y con el Instituto, den lo mejor de sí para satisfacer plenamente a nuestros afiliados y clientes.

El crecimiento en valores de nuestra gente debe reflejarse en el crecimiento espiritual, para su beneficio personal, el de sus familias y el de la sociedad en general.

El accionar de ICONTEC Internacional gira alrededor de dos principios institucionales: la ética y la integridad. Los valores del Instituto son: respeto, confianza, confiabilidad, flexibilidad, compromiso, comunicación, servicio y eficiencia, los cuales son la guía de nuestros colaboradores en el día a día. Somos respetuosos del cumplimiento de las leyes y las normas, actuando con honestidad, lealtad y coherencia.

Somos una empresa que cree y practica la responsabilidad social y el compromiso ambiental, entendidos como la contribución al desarrollo sostenible. Este compromiso social nos condujo a formar parte del Pacto Global de las Naciones Unidas, de tal manera que respetamos y desplegamos los diez principios del mismo.

Hoy ICONTEC Internacional es una empresa dinámica del régimen especial de entidades sin ánimo de lucro. Está orientada a generar los excedentes necesarios para su crecimiento, ya que todas las utilidades se reinvierten en el objeto social. Por esta razón, nuestra organización es y será una entidad altamente competitiva y productiva.

Asamblea General de Afiliados del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, Acta 65 de 2013, 1 agosto de 2013.



CONSEJO DIRECTIVO ICONTEC



El Consejo Directivo de ICONTEC Internacional, como máximo ente de la organización, está conformado por los siguientes miembros, principales y suplentes, tanto del sector privado como representantes del Gobierno Nacional:

REPRESENTANTES PRINCIPALES DEL SECTOR PRIVADO

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| 1. Héctor Arango | Industrias Haceb |
| 2. Claudia Avendaño | Fenalco |
| 3. Diego Lizarazo | Siemens S.A. |
| 4. Rodrigo Villa | Coservicios |
| 5. Gustavo Leclercq | 3M Colombia |
| 6. Guillermo Botero | Productos Alimenticios Doria |
| 7. Esteban Córdoba | Postobón S.A. |
| 8. Aquiles Mercado | Promigas |
| 9. Raúl Gamarra | Fenalco Nacional |

REPRESENTANTES SUPLENTE DEL SECTOR PRIVADO

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Andrés Sepúlveda | Linide Colombia |
| 2. Cristina Camejo | Fenalco |
| 3. Paula Cardona | Fenalco |
| 4. Marisol Sánchez | ANDI - Cámara Proveedores de Salud |
| 5. Jorge Sierra | Ternium |
| 6. Juliana Rico | ANDI - Cámara Industria Automotriz |
| 7. Carolina Lorduy | ANDI - Cámara de la Industria de Alimentos |
| 8. Santiago López | ANDI - Cámara de la Industria de Bebidas |
| 9. Jimena Arango | Promigas |

CONSEJO DIRECTIVO ICONTEC



REPRESENTANTES PRINCIPALES DEL SECTOR PÚBLICO

1.	María Claudia Lacouture Santiago Ángel	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Delegado del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
2.	Aurelio Iragori Claudia Cuervo	Ministerio de Agricultura Delegada del Ministerio de Agricultura
3.	Alejandro Gaviria Germán Escobar	Ministerio de Salud y Protección Social Delegado del Ministerio de Protección Social
4.	Germán Arce Elsa Márquez	Ministerio de Minas y Energía Delegada del Ministerio de Minas y Energía
5.	Jorge Eduardo Rojas Fernando Gómez	Ministerio de Transporte Delegado del Ministerio de Transporte

REPRESENTANTES SUPLENTE DEL SECTOR PÚBLICO

1.	Francisco Reyes Hoslander Sáenz	Superintendente de Sociedades Delegado de la Superintendencia de Sociedades
2.	Humberto Martínez Claudia Cabezas	Gerente General del ICA Delegada del ICA
3.	Javier Guzmán Patricia Díaz	Director del INVIMA Delegada del INVIMA
4.	Andrés Mancilla Francia Carreño	Director del Instituto Colombiano del Petróleo (ICP) Delegado del ICP
5.	Carlos García Adriana Rincón	Director INVÍAS Delegada de INVÍAS

COMITÉ DE DIRECCIÓN



COMITÉ DE DIRECCIÓN



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

UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO

Director de Acreditación en Salud : Carlos Edgar Rodríguez
Director de Educación: Carlos Pulido
Director de Evaluación de la Conformidad: Mónica Vivas
Director de Normalización: Germán Nava

ÁREAS TRANSVERSALES Y DE SOPORTE

Director Administrativo y Financiero: Ricardo Tobo
Directora de Desarrollo Humano: Linda Sastoque
Jefe de Abastecimiento: Germán Sánchez
Jefe de Gestión Organizacional: Gloria Acero
Jefe de Innovación y Cooperación: Martha Lucía Castro
Jefe Jurídico: Andrés Montealegre
Jefe de Laboratorios: Víctor Gutiérrez
Jefe de Marketing: Cristina Montenegro
Jefe de Planeación y Programación de Servicios: Jacquelin Gómez
Jefe de Tecnología de la Información y las Comunicaciones: Nelson González

ÁREA COMERCIAL

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN CENTRAL



El Comité de Dirección Central es el equipo responsable de la gestión de ICONTEC, bajo parámetros planificados y consistentes en el marco del direccionamiento estratégico y alineados en un modelo organizacional con orientación centralizada. A continuación, presentamos un breve perfil de cada uno de los miembros del equipo. El reporte de su gestión y los planes específicos se desarrollan en otras secciones de este documento.

Carlos Edgar Rodríguez

Director de Acreditación Salud
En ICONTEC desde 2004

Experiencia previa

Director de Desarrollo de Servicios en la Secretaría de Salud de Cundinamarca

Estudios

Médico Cirujano
Magíster en Bioética



Carlos Humberto Pulido Riveros

Director de Educación
En ICONTEC desde 1998

Experiencia previa

Jefe de Planeación y apoyo a la gestión en ICONTEC

Estudios

Ingeniero químico
Especialista en aseguramiento de la calidad
Magíster en Calidad y Gestión Integral



María Mónica Vivas Rodríguez

Directora de Evaluación de la Conformidad
En ICONTEC desde 1989

Experiencia previa

Directora Comercial e Internacional en ICONTEC

Estudios

Ingeniera química
Magíster en Calidad y Gestión Integral



Germán Nava Gutiérrez

Director de Normalización
En ICONTEC desde 1988

Experiencia previa

Jefe de Aseguramiento interno de la calidad en ICONTEC

Estudios

Ingeniero civil
Especialista en administración de empresas





Capítulo
No.1

José Ricardo Tobo González

Director Administrativo y Financiero
En ICONTEC desde 1993

Experiencia previa

Jefe División de Tesorería y Cartera en ICONTEC

Estudios

Economista

Magíster en Dirección de Empresas



Linda Carolina Sastoque Forero

Directora de Desarrollo Humano
En ICONTEC desde 2008

Experiencia previa

Directora Nacional de Selección en Distribuidora Nissan S.A

Estudios previos

Psicóloga

Especialista en Gerencia de Recursos Humanos



German Sánchez

Jefe de Abastecimiento
En ICONTEC desde 2003

Experiencia previa:

Docencia universitaria

Estudios:

Administrador de Empresas

Especialista en SGC

Magister en Administración



Gloria María Acero Garibello

Jefe de Gestión Organizacional
En ICONTEC desde 1995

Experiencia previa

Jefe de Control Institucional y Servicio al Cliente en ICONTEC

Estudios

Ingeniería Electricista

Especialista en aseguramiento de la calidad

Especialista en pedagogía y docencia

Magíster en Calidad y Gestión Integral



Martha Lucía Castro

Jefe de Innovación y Cooperación
En ICONTEC desde 1995

Experiencia previa

Profesional de proyectos especiales

Estudios

Ingeniera química

Magíster en Prospectiva y Pensamiento Estratégico



Andrés Montealegre

Jefe Jurídico
En ICONTEC desde 2011

Experiencia previa

Abogado de procesos, conceptos y asesoría empresarial
en Muñoz Abogados CIA Ltda.

Estudios

Abogado

Maestría en Derecho





Capítulo
No.1



Víctor Gutiérrez

Jefe de Laboratorios
En ICONTEC Internacional desde 2009

Experiencia previa

Coordinador Nacional de Servicios de Inspección
en ICONTEC Internacional

Estudios

Ingeniero Electricista



Cristina Montenegro

Jefe de Marketing
En ICONTEC Internacional desde 2011

Experiencia previa

Profesional de Mercadeo en el Fondo de
Pensiones y Cesantías Porvenir S.A.

Estudios

Ingeniera industrial
Especialización en Gerencia de Mercadeo



Jacquelin Gómez

Jefe de Planeación y Programación de Servicios
En ICONTEC desde 2007

Experiencia previa:

Coordinadora de Operaciones en ICONTEC

Estudios:

Administradora de empresas



Nelson González

Jefe de Tecnología de la Información y las
Comunicaciones
En ICONTEC Internacional desde 2000

Experiencia previa:

Jefe de Área de Tecnología en Reramco

Estudios:

Especialización en Informática y Telecomunicaciones
Ingeniero de sistemas



Capítulo
No.1

GERENTES NACIONALES

**Leonardo Fuquen**

Director Comercial
En ICONTEC Internacional desde 2009

Experiencia previa

Director de la Regional Centro y Suroriente en
ICONTEC Internacional

Estudios

Administrador de empresas
Especialización en Mercadeo
PID Gerencial - MBA

**Adriana Alonso**

Directora Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero
En ICONTEC Internacional desde 1997

Experiencia previa

Directora de Mercadeo en ICONTEC Internacional

Estudios

Ingeniera Química
Especialización en Gerencia Calidad
Maestría en Administración con énfasis en mercadeo.

**Simón Bolívar Meneses**

Director Regional Caribe
En ICONTEC Internacional desde 2013

Experiencia previa

Gerente Regional Norte Une EPM Telecomunicaciones

Estudios

Administrador de empresas
Contador público
Especialización en administración financiera

**Carlos Bahamón**

Director Regional Centro y Suroriente
En ICONTEC Internacional desde 2011

Experiencia previa

Gerente Integral en Telmex Colombia

Estudios

Administrador de empresas
MBA en Marketing y ventas

**Gloria Sarmiento**

Directora Regional Oriente
En ICONTEC Internacional desde 2001

Experiencia previa

Directora Financiera en la Fundación Oftalmológica
de Santander FOSCAI

Estudios

Ingeniera industrial
Especialización en finanzas
Maestría en Administración de Empresas

**Juan Felipe Mora**

Director Regional Suroccidente
En ICONTEC Internacional desde 2009

Experiencia previa

Gerente Regional en Spring Wireless

Estudios

Ingeniero industrial
Maestría en Administración de empresas



GERENTES INTERNACIONALES

**Aury Maldonado**

Gerente Sede Guatemala
En ICONTEC Internacional desde 2008

Experiencia previa

Directora de Operaciones en Transexpress, Guatemala

Estudios

Administradora de empresas
Especialización en Recursos Humanos

**Patricia Figueroa**

Gerente sede El Salvador
En ICONTEC Internacional desde 2010

Experiencia previa

Gerente de país en temas de mercadeo relacional en Rapp Collins, El Salvador

Estudios

Licenciatura en Administración de Empresas
Maestría Ejecutiva en Administración de Empresas

**Sandra de Velásquez**

Gerente sede Honduras
En ICONTEC Internacional desde 2007

Experiencia previa

Directora Ejecutiva de Calidad en la Universidad Católica de Honduras

Estudios

Licenciada en Administración de Empresas
Doctorado en Ciencias de la Administración

**Nydia Lucía Rincón**

Gerente sede Perú
En ICONTEC Internacional desde 2005

Experiencia previa

Ejecutiva de cuenta en ICONTEC Regional Oriente

Estudios

Tecnóloga en Comercio Exterior
Seminario coaching estrategia de gestión humana para el desempeño organizacional

**Paula Andrea Jara**

Gerente sede Chile
En ICONTEC Internacional desde 2009

Experiencia previa

Jefe de Calidad en Incolor

Estudios

Ingeniera mecánica
Administradora de empresas
MBA

**Sebastián Ochoa**

Gerente sede Ecuador
En ICONTEC Internacional desde 2015

Experiencia previa

Subgerente en Scharff Logística Integrada S.A.

Estudios

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



Capítulo
No.2



CAPÍTULO II: RESPUESTA ICONTEC

Pg. 33

2015 - 2016

Informe de Gestión y Sostenibilidad



icontec
internacional

I. INNOVACIÓN Y COOPERACIÓN



Servicios asociados a proyectos especiales de apoyo institucional y cooperación

Esta actividad aprovecha el liderazgo y la experiencia obtenida por ICONTEC Internacional a lo largo de sus 53 años de historia, con la que ha generado capacidades en organizaciones de toda índole para encontrar soluciones basadas en los diversos componentes de los Sistemas Nacionales de Calidad: Normalización, Evaluación de la conformidad, Acreditación, Metrología y la Reglamentación Técnica, así como en el conocimiento de temas relacionados con la calidad, el medio ambiente, la responsabilidad social y, en general, la sostenibilidad organizacional.

En el año 2015, nuestra organización tuvo la oportunidad de desarrollar varios proyectos especiales de apoyo institucional y de cooperación, los cuales aportaron ingresos por un valor de \$299.719.000

Estos son algunos de los proyectos que vale la pena destacar:

- Acompañamiento en el proceso de acreditación de los laboratorios ambientales de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, con base en la NTC-ISO-IEC 17025:2005. Entidad Contratante y beneficiaria: UES del Valle del Cauca.
- Elaboración de documento de guía técnica y reglas de contabilidad de emisiones GEI de proyectos del sector forestal, validados y/o verificados en Colombia, para el IDEAM. Entidad Contratante: IDEAM, Entidades Beneficiaria: IDEAM y Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Asistencia técnica para el fortalecimiento de los laboratorios de ensayo y calibración colombianos para la realización de ensayos de consumo y eficiencia energética a equipos de uso final de energía objeto del RETIQ. (proyecto iniciado en 2015 y en proceso aún en 2016). Entidad contratante: PNUD, entidades beneficiarias: UPME y laboratorios de ensayo y calibración del sector de electrodomésticos cubiertos por el RETIQ.

Para el año 2016 tenemos una proyección de venta real de servicios por más de cuatrocientos millones de pesos, lo que empieza a consolidar esta actividad como una nueva línea de servicios que reviste una gran importancia para la organización.

II. NORMALIZACIÓN



Implementación Ágora

El proyecto de mejoramiento tecnológico “Agora”, que nos permitirá mayor agilidad y conectividad con los participantes del proceso de normalización, inició a principios del año 2014 con la primera fase de análisis y diseño. Actualmente, el proyecto se encuentra en la fase dos de implementación y pruebas.

Revisión del Sistema de Gestión de Calidad

En 2014, llevamos a cabo la revisión del SGC, en la cual analizamos los procedimientos de las actividades de normalización nacional. En esa revisión, la columna vertebral fue la norma ISO 9001:2008 junto a otros documentos. Como parte de este mismo objetivo, el Consejo Directivo de ICONTEC Internacional aprobó la actualización del reglamento de normalización que contempla los cambios en la legislación y las mejoras detectadas en su aplicación. Ahora debemos abocar el cambio del SGC con base en la NTC-ISO 9001:2015 y los resultados de la consolidación final del proyecto Ágora Normalización.

Posicionamiento en foros internacionales de normalización

Como Organismo Nacional de Normalización de Colombia, hemos buscado desempeñar roles más activos y de gobierno en los principales organismos internacionales de normalización. En el Organismo Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) obtuvimos la segunda secretaría de un sub-comité internacional con el ISO/TC34/SC15 Café, además de doce posiciones de liderazgo en otros grupos de trabajo que tiene esta entidad. En el campo electrotécnico, realizamos en Colombia la reunión de FINCA (Foro Electrotécnico de las Américas) y asumimos la secretaría del mismo, por dos años hasta mediados de 2016. En la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC por sus siglas en inglés), hemos consolidado el apoyo efectivo para el Comité Nacional de cinco organizaciones y dos que están ad portas de confirmación definitiva. Con esto avanzamos positivamente en el apoyo económico para el pago de la membresía de Colombia ante dicho organismo. En la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) nos reeligieron por dos años en el Consejo Directivo.



Normas relevantes

Durante el año 2015 se aprobaron 230 documentos normativos. Hasta mayo del presente año ya se habían gestionado 56 de ellos. A continuación, mencionamos algunos de ellos, que tienen gran relevancia para el sector económico, ubicados por diversas razones: porque son novedosos, apoyan actividades que protegen al consumidor o usuario, constituyen un aporte importante en el desarrollo tecnológico, o porque son normas de interés para el cumplimiento de las metas gubernamentales.

Código

Nombre

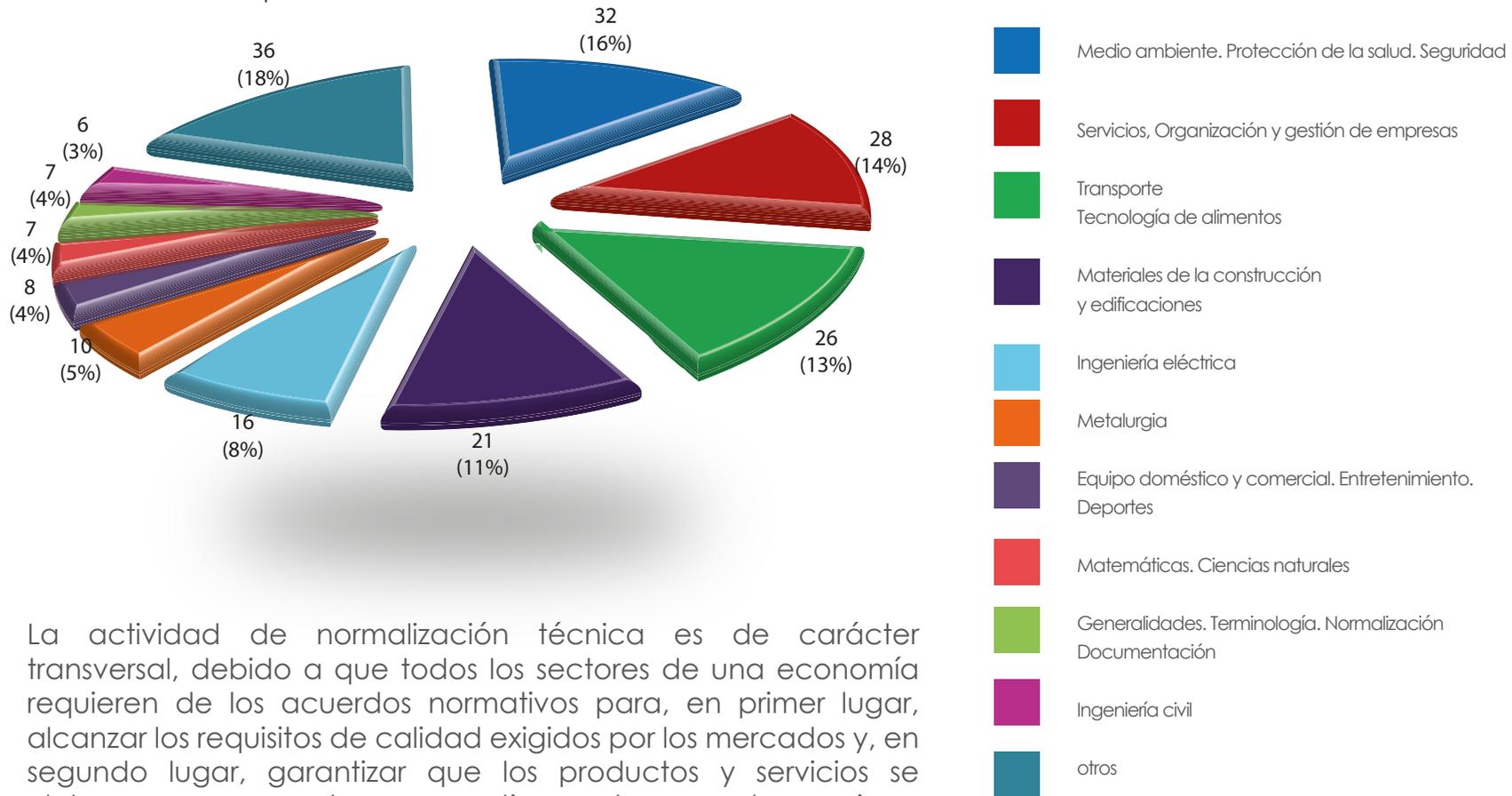
NTC 1721	Automotores. Líquido para frenos
NTC 3755	Defensas metálicas para carreteras. Vigas en láminas de acero acanaladas para defensas viales
NTC 4595	Planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares
NTC 4901-1	Vehículos para el transporte urbano masivo de pasajeros. Parte 1: buses articulados
NTC 919	Baldosas cerámicas. Definiciones, clasificación, características y rotulado
NTC 6129	Limpieza y descontaminación de dispositivos médicos y productos de uso hospitalario. Gestión integral de dispositivos médicos y productos de uso hospitalario en el área de limpieza y descontaminación
NTC-ISO 14001-2015	Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso
NTC-ISO 9001-2015	Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos
NTC-ISO 9000-2015	Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario
NTC 6151	Calidad del agua. Muestreo para análisis microbiológico
END 077	Rama judicial. Proceso judicial. Notificaciones
END 078	Rama judicial. Realización de audiencias
NTC-ISO-IEC 17021-1	Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1: requisitos



GTC-ISO 10004	Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición
GTC-ISO 10018	Gestión de la calidad. Directrices para la participación activa y la competencia de las personas
END 079	Rama judicial. Divulgación de la jurisprudencia. Gestión del conocimiento
NTC 6112	Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano (SAC). Criterios ambientales para diseño y construcción de edificaciones sostenibles para uso diferente a vivienda
GTC-ISO 22313	Seguridad de la sociedad. Sistemas de gestión de continuidad de negocio. Guía
NTC 6175	Servicio público de empleo. Requisitos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo
GTC 260	Instrucciones para el uso de productos destinados para el consumidor
NTC 6162	Actividad inmobiliaria de venta de vivienda de interés social (VIS) sobre planos
NTC 6019	Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombiano (SAC). Criterios ambientales para pulpa, papel y cartón y productos derivados
NTC 6130	Envase, empaque y embalaje de plástico polimérico y medio ambiente. Terminología
NTC 4321 (Serie)	Baldosas cerámicas
NTC 6135 (Serie)	Método para medición de emisiones atmosféricas en fuentes fijas
END 080 (Serie)	Guía para la determinación de la huella de carbono



Normas por sector



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

III. METROLOGÍA



Sostenibilidad y redireccionamiento de los servicios de metrología

Durante el período comprendido entre junio de 2015 y mayo de 2016, los laboratorios de metrología de ICONTEC Internacional direccionaron esfuerzos, en relación con la acreditación de servicios de calibración para equipos, en magnitudes que nos permitan el sostenimiento del servicio y mayor cobertura a distintos sectores del país, por ejemplo el sector salud. Es así como en la actualidad estamos próximos a recibir el nuevo certificado de acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) para los equipos dimensionales, tradicionalmente cubiertos bajo acreditación, esta vez con alcance bajo métodos normalizados del Centro Español de Metrología, los cuales son reconocidos a nivel internacional.

En las actividades de calibración en instalaciones fijas se presentaron, durante este período, implementación de mejoras que permitieron atender, oportunamente y en un 99,1 %, los compromisos establecidos con nuestros clientes. Este es el mejor dato histórico de atención de servicios relacionados con actividades de calibración.

Por otra parte, los servicios de calibración para equipos biomédicos presentaron un incremento del 12,9 % respecto al período anterior, constituyéndose en la mayor cantidad de equipos biomédicos calibrados desde que, como organización, decidimos incursionar en esta actividad.

Acreditación del laboratorio de temperatura

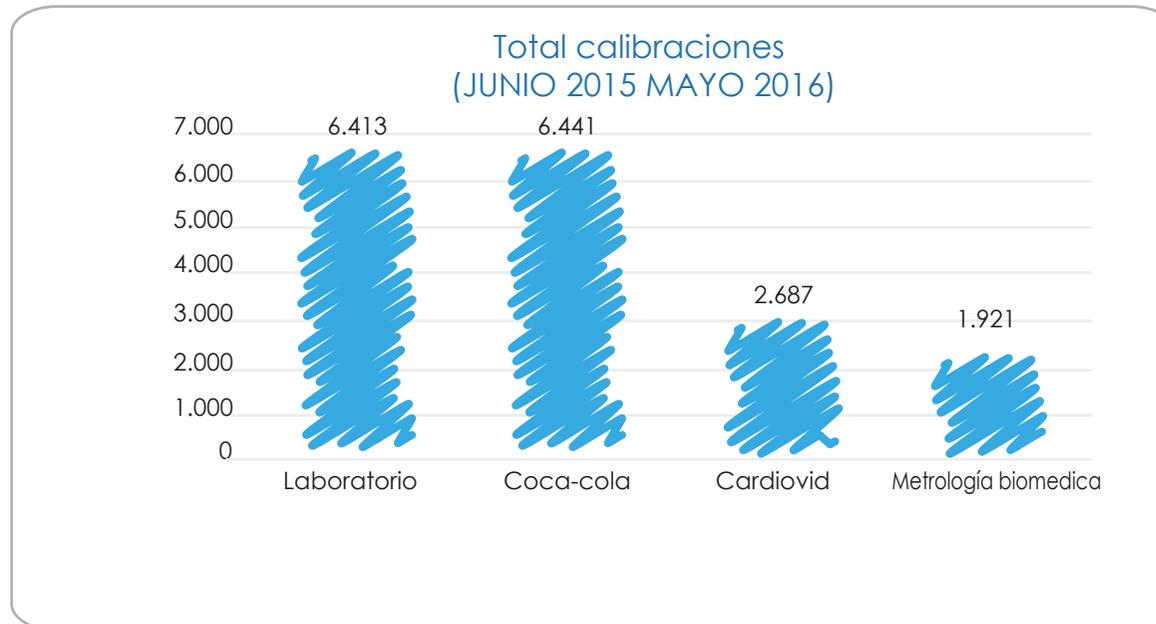
De acuerdo con el redireccionamiento de los servicios de metrología, el proceso de acreditación del laboratorio de temperatura tuvo como marco general, en el período evaluado, la implementación de requisitos, tanto de carácter administrativo como técnico, sobre el estándar de acreditación bajo métodos de calibración normalizados. En relación con los requisitos administrativos, el porcentaje de cumplimiento del estándar de acreditación se situó en un 95,52 %, mientras que para los requisitos técnicos fue de 88,81 %.



Servicios

Durante el período contemplado se incrementaron en un 1,1 % los servicios de metrología in house prestados a Coca Cola. Este servicio, junto con el ejecutado en la organización CLÍNICA CARDIOVID, de la ciudad de Medellín, representó el 52,3 % del total de servicios de metrología de ICONTEC Internacional. De esta forma incrementamos nuestra participación con un crecimiento de siete puntos porcentuales desde el año 2012

TOTAL CALIBRACIONES LABORATORIOS BOGOTÁ + CONTRATOS

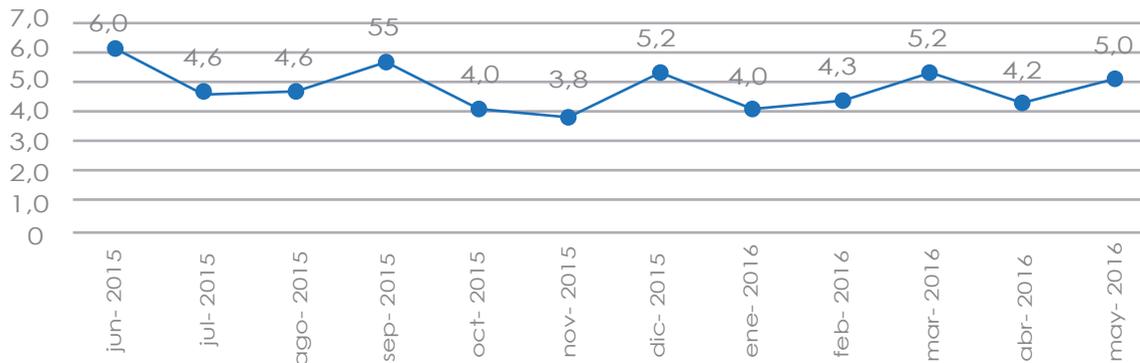




Como parte de la mejora del desempeño de los laboratorios de metrología de ICONTEC, durante este período, establecimos los tiempos de respuesta a nuestros clientes por cada laboratorio, de forma tal que pudiéramos ser comparables en el mercado y así evidenciar nuestra evolución en este tema.

Los laboratorios de metrología de ICONTEC atendieron las necesidades de nuestros clientes en un tiempo promedio de 4,7 días, durante el período en consideración, mejorando su estándar con relación al inmediatamente anterior, el cual se situó en 5,6 días. Todos los laboratorios mejoraron sus tiempos de respuesta, en especial el de temperatura, que pasó de 6,6 a 4,8 días y el de volumetría que pasó de 7 a 4,3 días.

Tiempo promedio de respuesta
(junio 2015 - mayo 2016)



IV. EDUCACIÓN



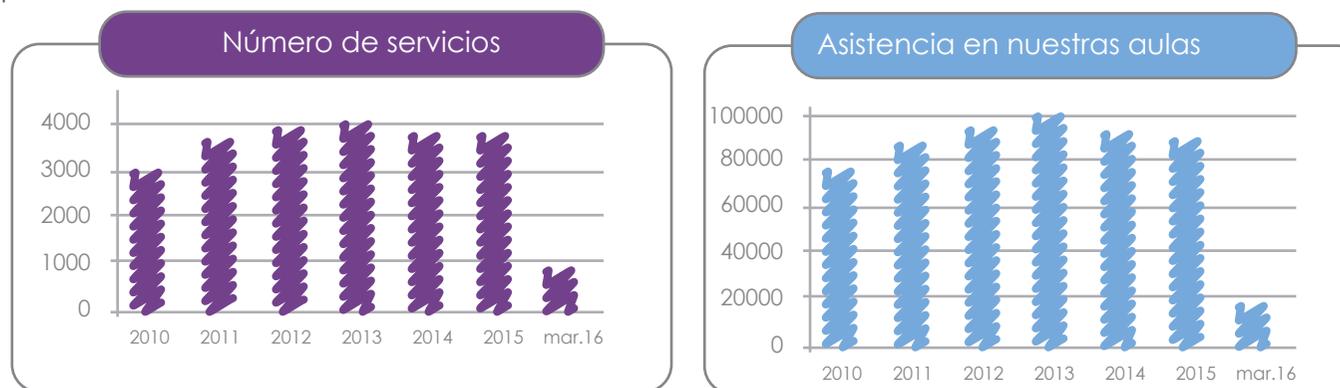
Transición de los sistemas de gestión: capacitación, una llave a la competitividad

El desarrollo de nuevos servicios y la alineación técnica marcaron una pauta importante de trabajo en el servicio de Educación durante el año 2015. Nos orientamos al trabajo interno multidisciplinario y en la unificación, así como en la generación de criterios e interpretación de las nuevas normas ISO, desde los comités 176 y 207 de la ISO que desarrollaron esta importante labor para todo el mundo. Por tal motivo, ahora en Colombia, más de 17.000 empresas tendrán el desafío de actualizar sus sistemas de gestión, y el primer paso para lograrlo debe ser obtener una adecuada capacitación, la cual, en esa orientación de cambio, pretende generar valor y aportar las herramientas necesarias para lograr la competitividad en toda la cadena de productos y servicios, en un mercado cada vez más exigente, lo que se convierte en una necesidad ligada a la sostenibilidad del planeta.

De esta manera, decidimos continuar con nuestro trabajo en la próxima norma ISO 45001, orientada a los Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, otro componente vital en la gestión integral de las organizaciones, y en donde ICONTEC seguirá su participación activa en el ámbito internacional, con el fin de brindar un gran aporte a las empresas.

Siguiendo esta línea, otros de los esquemas de gran relevancia y acogida son los Sistemas de Gestión de Seguridad Vial, ISO39001; Seguridad de la Información, ISO 27001 y todo un portafolio de servicios de educación orientado a temáticas como la acreditación en salud con herramientas de seguridad del paciente y humanización, entre otros, como aportes a sectores y necesidades particulares de organizaciones que, bien sea por sus características o por querer una gestión más integral, adoptan estas tecnologías como estrategia, en búsqueda del mejoramiento en su gestión.

A continuación, presentamos algunas cifras relacionadas con nuestro servicio de Educación y su operación durante el año 2015 y primer trimestre de 2016.



Estos resultados se han obtenido gracias a la participación y los aportes de un gran equipo humano, técnico, comercial y administrativo que está convencido de que ICONTEC Internacional, como gestor de la calidad en Colombia, tiene una gran responsabilidad en la divulgación, aplicación y aprendizaje de estas herramientas como aporte al desarrollo y bienestar de la sociedad, no solo en Colombia sino en los países donde hacemos presencia.

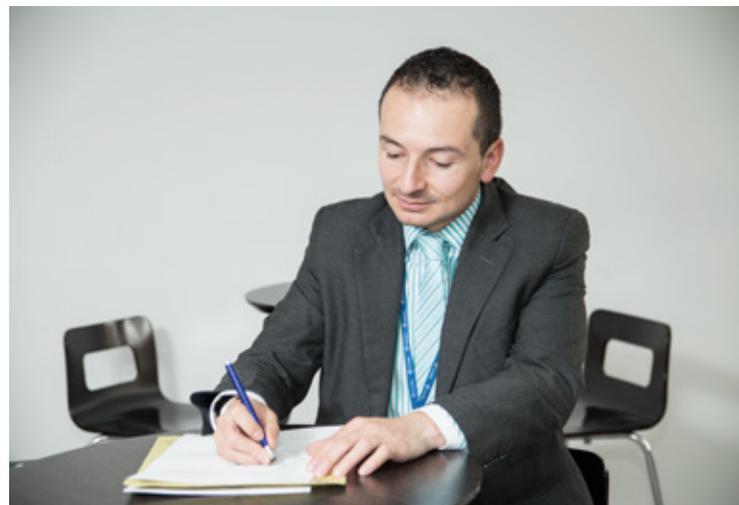
V. INSPECCIÓN



La inspección es un esquema de evaluación que permite declarar la conformidad sobre el objeto evaluado, lo cual se lleva a cabo a través de la examinación, medición, contraste y ensayo de las características de un producto, servicio, proceso o instalación, según los requisitos que se han establecido con el fin de suplir las necesidades de los clientes.

Nuestro portafolio de servicios en este esquema está compuesto por tres grandes servicios, de la siguiente manera:

1. Servicio de Instalaciones y Montajes Industriales – IMIS: incluye actividades relacionadas con la inspección y certificación en el suministro de gas natural vehicular y de combustibles líquidos, servicios prestados en Colombia y Perú. En el caso de Colombia, estos servicios están acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC); mientras que en Perú están autorizados por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Este bloque de servicios representa el 49 % de los ingresos totales de Inspección y corresponde a 76.500 inspecciones realizadas con corte a 31 de diciembre de 2015, en Colombia, y a 25.000 inspecciones en Perú.



2. Servicios hechos a la medida: estos abarcan la evaluación de proveedores, inspecciones no reguladas, evaluación de nuevos reglamentos técnicos y evaluación portuaria, entre otros. Este segmento representa el 32 % de los ingresos totales del área de Inspección, pues en 2015 se prestaron servicios a 23 clientes, con un total de 23.000 horas de auditoría, aproximadamente.



3. Servicio de inspección de calidad y cantidad en hidrocarburos: este representa 19 % de los ingresos de Inspección. A 31 de diciembre de 2015, se realizaron 2.312 auditorías a estaciones de servicio en Colombia y 516 visitas en Ecuador.

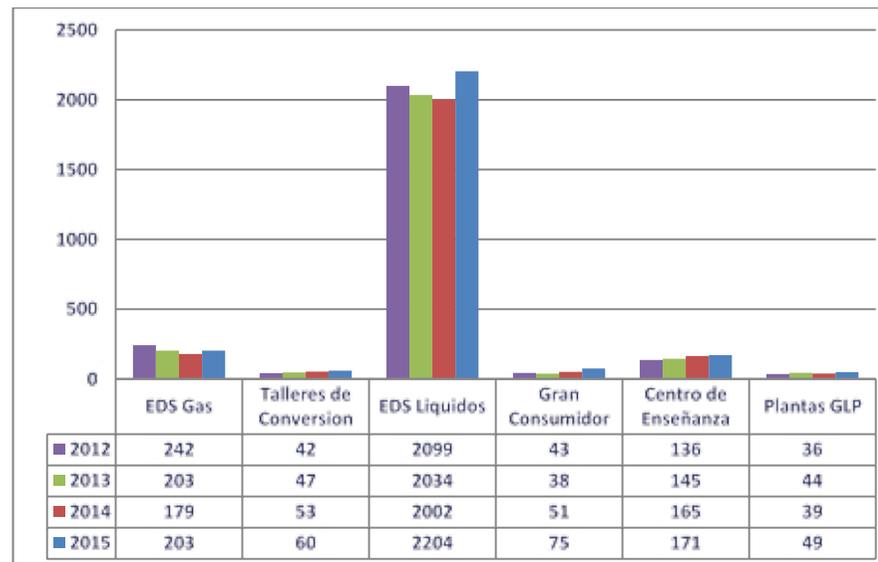
Los ingresos por servicios hechos a la medida registraron un crecimiento de 17 %, en comparación con el año 2014. Este incremento obedece a la realización de servicios de evaluación de segunda parte y evaluación de proveedores, tales como la evaluación de la calidad en la atención brindada a mujeres víctimas de la violencia basada en género, servicio ofrecido por la Secretaría de las Mujeres de la Alcaldía de Medellín; la evaluación del Premio a la Gestión Transparente “Antioquia Sana”; la evaluación de restaurantes escolares; la evaluación del proceso productivo de grandes clientes, entre otros.

Con relación a los ingresos derivados del segmento IMIS para Colombia, evidenciamos un crecimiento, en particular, en la certificación de estaciones

de servicio de combustible líquido (EDS), cuya cifra de certificados aumentó en 10 %, haciendo la comparación entre el año 2014 y 2015.

En cuanto a las estaciones de servicio de gas natural vehicular, se presentó una disminución de 13 % en el total de certificados emitidos. Este comportamiento obedece a la atención de contratos con nuevos distribuidores de combustible.

obedece a la atención de contratos con nuevos distribuidores de combustible.

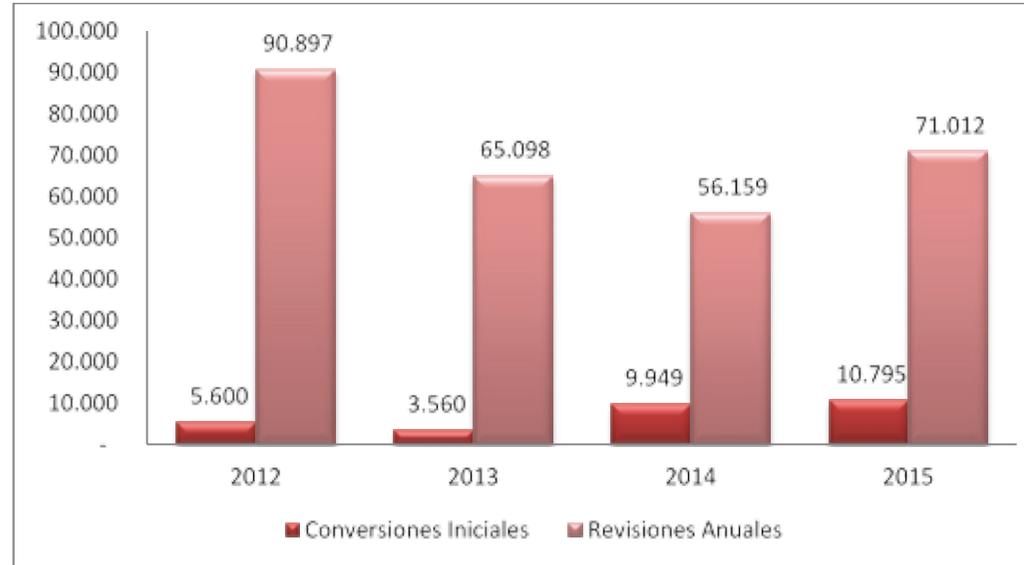


GESTIÓN 2015-2016



Por su parte, las conversiones iniciales de los vehículos a gas natural, a diciembre de 2015, demostraron un crecimiento de 26 %, en comparación con el mismo período de 2014. Este comportamiento obedece, por una parte, a nuevos clientes (talleres de conversión) que pasaron de 53 en 2014 a 60 en 2015, aumentando así el número de vehículos inspeccionados. En cuanto a las revisiones anuales (seguimientos) el aumento fue de 9 %.

Según la base de datos de conversiones de gas natural vehicular (www.certignv.com), el mercado de conversión de vehículos a GNV en Colombia ha tenido un crecimiento de 13,5 %, con respecto al mismo período de 2014. Estas cifras demuestran el incremento de nuestra participación en el mercado.

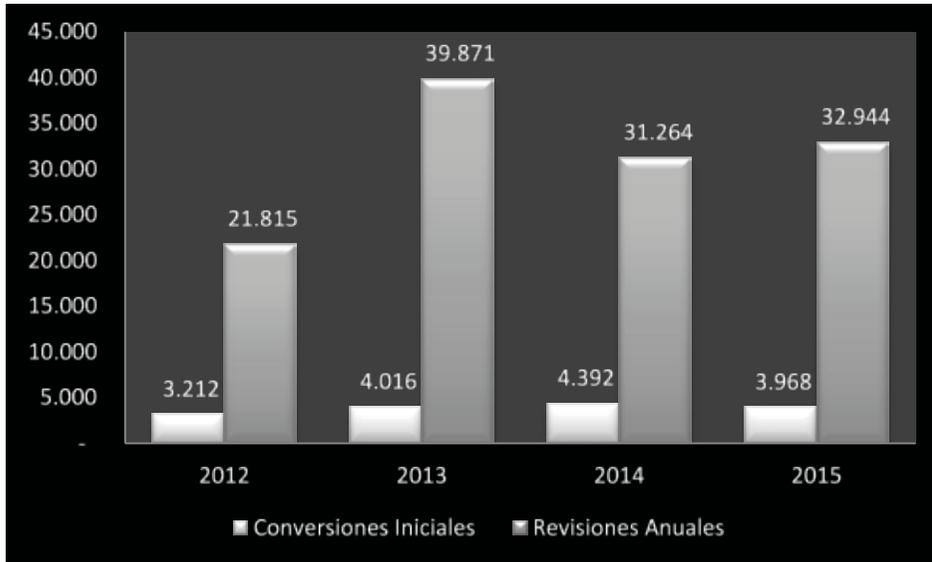


En el caso de conversión de vehículos a GNV y GLP en Perú, el comportamiento anual evidenció un descenso en las cifras, pues entre 2014 y 2015 se registró una variación negativa de 424 conversiones, correspondiente a un descenso del 10 % en este rubro. Por su parte, las revisiones anuales registraron un crecimiento de 5 %, con respecto a 2014. Este comportamiento obedece a la presencia de nuevos organismos de certificación, lo que ha generado que las organizaciones seleccionen sus proveedores teniendo más en cuenta la variable precio que calidad.

GESTIÓN 2015-2016



COMPORTAMIENTO PERÚ



Logros y retos

En marzo de 2015 obtuvimos la certificación bajo la norma ISO 9001, con el Organismo de Certificación de México (DQS UL), cuyo alcance cubre la inspección de calidad y cantidad en hidrocarburos.

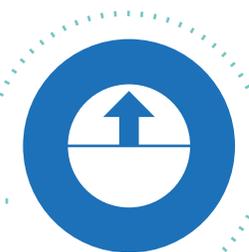
Así mismo, en abril de 2015 obtuvimos la acreditación como organismo de inspección, bajo la norma ISO/IEC 17020, cuyo alcance cubre la inspección de ascensores y transporte vertical, inspección de piscinas, e inspección de pieles de babillas, entre otros.

En 2016 se inició la reestructuración del modelo y procedimiento de prestación de servicios,

según los resultados del control de los mismos, esto con la finalidad de mitigar riesgos.



VI. DESARROLLO SOSTENIBLE



Nuestro compromiso frente a la mitigación del cambio climático

Durante la Vigésimo primera Conferencia de las Partes de las Naciones Unidas (COP21), que se llevó a cabo en Francia, en diciembre de 2015, los 194 países participantes ratificaron la necesidad de llegar a acuerdos importantes para combatir el calentamiento global y para lograr compromisos en la generación de acciones de mitigación que permitan orientar a los gobiernos con el fin de que puedan desarrollar economías bajas en carbono. Esto quiere decir que países como Colombia, que han definido un compromiso en la reducción de emisiones igual al 20 % en relación al año 2010, deben desarrollar o adoptar los mecanismos necesarios para monitorear, verificar y reportar las actividades que realicen frente a la reducción de emisiones.

Colombia sigue avanzando en diferentes estrategias para definir acciones de mitigación, tales como la formulación de planes de acción sectoriales, que en un futuro se convertirán en Acciones Nacionales Apropriadas de Mitigación (NAMAS por su sigla en inglés), y la inclusión de un programa voluntario de reporte de gases de efecto invernadero (GEI) a nivel nacional.

Por lo anterior, ICONTEC Internacional ofrece un amplio portafolio de servicios en el tema de cambio climático: validación y verificación de proyectos de cambio climático, verificación de inventarios de gases de efecto invernadero (GEI), huella de carbono organizacional, verificación de huella de carbono de producto o servicios, verificación de neutralidad de carbono, certificación de carbono neutro y certificación de programas de compensación forestal.

Verificación de neutralidad de carbono, certificación de carbono neutro y certificación de programas de compensación forestal.

En cuanto a la prestación de servicios relacionados con el cambio climático, durante el año 2015, ICONTEC Internacional verificó 96 informes de inventarios de GEI, 95 en Colombia y uno en Ecuador.

En ese mismo año, se prestaron 24 servicios de mercado de carbono, bajo la acreditación de Naciones Unidas, entre validaciones, verificaciones, cambios posregistro, aprobación de nuevas metodologías y líneas bases estandarizadas, tanto para el esquema Mecanismo Desarrollo Limpio (MDL), como para Estándar de Carbono Verificado (VCS por sus siglas en inglés) y Gold Standard.

En proyectos especiales, llevamos a cabo la validación de la formulación de la línea base y reducción de emisiones de GEI para el proyecto de “erradicación de fuentes contaminantes en el valle de Sugamuxi”, formulado por Corpoboyacá, el cual beneficiará a 150 personas que se dedicaban a la fabricación de ladrillos y cal de forma artesanal, y que son consideradas como población vulnerable.



Sostenibilidad

ICONTEC Internacional ha tenido un rol preponderante en la prestación de servicios relacionados con las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística (NTS TS) en establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, establecimientos gastronómicos y bares, y empresas de transporte terrestre, evaluando a 138 operadores durante el año 2015. La importancia de estas normas radica en su intención de mejorar y fortalecer el trabajo de los operadores turísticos en la prestación de su servicio, con el fin de que Colombia sea cada día un destino más competitivo y atractivo para nacionales y extranjeros.



Sello de sostenibilidad

ICONTEC Internacional y ContREEbute conformaron una alianza estratégica en 2015, a partir de la unión de conocimientos y metodologías, con el fin de ofrecer a las compañías la opción de evaluar sus prácticas en sostenibilidad, para así poder mostrar su desempeño, de forma creíble y transparente, a través de una certificación que evalúa su gestión en estos temas.

La metodología de evaluación se fundamenta en la experiencia y el conocimiento de cada una de las partes, así como de información de referentes internacionales líderes en materia de sostenibilidad, como Dow Jones Sustainability Index, el Pacto Global de las Naciones Unidas, la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000 y el Global Reporting Initiative (GRI). Este proceso de evaluación se compone de dos etapas generales en las que se hace una revisión documental y posteriormente una visita a las instalaciones de la organización, esto con el fin de que sea un proceso riguroso, confiable y transparente.





Así mismo, se diseñó un cuestionario y se establecieron unos estándares comunes en sostenibilidad, sobre los cuales se evalúa a las organizaciones que voluntariamente buscan la certificación del Sello de Sostenibilidad, en alguno de los tres niveles definidos: origen, evolución o esencia. La categoría "Origen" es otorgada a aquellas organizaciones que han iniciado sus prácticas de sostenibilidad con un cumplimiento de los criterios entre el 65 % y 75 %. La segunda categoría es "Evolución" y es para aquellas empresas que han llevado su proceso a un nivel superior y han cumplido entre el 76 % y el 85 % y, por último, se encuentra la categoría "Esencia", para aquellas compañías que cuentan con un excelente sistema de sostenibilidad y cumplen con el 86 %, en adelante.

Así, la herramienta de evaluación de este sello se aplica de igual manera para todo tipo de empresa, sin importar su tamaño o actividad económica; sin embargo, aquellas que tengan avances en la implementación de sistemas de gestión de la calidad, ambiental y/o de seguridad y salud en el trabajo tendrán una buena parte del camino adelantado.

La primera empresa que recibió el Sello de Sostenibilidad fue Alpina y ya se han presentado tres organizaciones que están a la espera de recibir la evaluación en sitio y poder conocer el grado de implementación que presenta la sostenibilidad en sus organizaciones, de acuerdo con los niveles del sello: origen, evolución y esencia.





GESTIÓN 2015-2016



Sello Ambiental Colombiano

Actualmente, hemos certificado a 50 establecimientos de alojamiento y hospedaje bajo la norma NTC 5131 y a dos empresas que manufacturan tableros eléctricos bajo la norma NTC 5720. En 2016 estamos realizando la evaluación de la norma NTC 6019 criterios ambientales para pulpa, papel, cartón y productos derivados.

Estado de la acreditación

ICONTEC Internacional mantiene la acreditación obtenida por parte de la Junta Ejecutiva de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático (UNFCCC), en julio de 2015 por cinco (5) años para los sectores de Energía, Transporte, Manejo de Residuos y Forestal. Gracias a nuestra acreditación y su prestigio internacional, prestamos servicios en esquemas como VCS, Gold Standard y CCB.

Orientación estratégica 2016

Buscamos consolidar los servicios de sostenibilidad dentro del portafolio de servicios y ser una organización reconocida por la oferta de servicios innovadores que se adaptan a las necesidades de los clientes.

Durante el año 2016 estaremos en la etapa de planeación del desarrollo de nuevos servicios como huella de agua y en la preparación para obtener la acreditación de ASI (Accreditation Services International), especialista en acreditación de servicios enfocados en sostenibilidad, para la prestación de servicios y para certificar RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil).

VII. CERTIFICACIÓN PRODUCTO



Certificación de producto tangible, procesos y servicios

Certificación de producto tangible

Durante el año 2015, el servicio de certificación de producto tangible se prestó con base en la consolidación de los cambios dados por las normas de acreditación ISO/IEC 17065 e ISO/IEC 17067 y los procedimientos y reglamentos del servicio. Así mismo, se llevó a cabo la transición de la certificación para las empresas a las que se les había otorgado bajo el esquema de Sello Anual al Sello de Calidad, al Sello con Reglamento Técnico Tipo 4 y Tipo 5, esquemas que permitieron fortalecer el control de gestión de calidad en la plantas de fabricación y la disponibilidad de los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos del producto en las diferentes referencias que abarca la certificación. En agosto, se emitió el decreto 1595 que establece la reorganización para el subsistema nacional de calidad, el cual introdujo cambios importantes para la certificación de producto, en el componente de evaluación de la conformidad.

Al final del año 2015 otorgamos 952 certificados bajo el esquema de certificación Sello de Calidad ICONTEC/Sello con Reglamento Técnico. Las certificaciones bajo reglamento técnico tuvieron un crecimiento importante que aportó de manera significativa en el cumplimiento del presupuesto de ingresos de 2015. La operación de servicios de Sello de Calidad ICONTEC /Sello con Reglamento Técnico se realizó principalmente en Colombia; sin embargo, también se prestaron servicios en Alemania, Brasil, China, Estados Unidos, India, Italia, México, Perú, Portugal, Turquía, entre otros.

El esquema de certificación para lotes y muestras también tuvo un comportamiento positivo, pues se generaron más de 705 documentos, entre certificados de lotes y muestras e informes de resultados que permitieron tener un cumplimiento en el presupuesto de ingresos cercano al 118 %. La operación de servicios en lotes y muestras se desarrolló principalmente en Colombia y también se prestaron servicios en Perú, Bolivia, Guatemala, Ecuador y Chile.



Certificación de procesos

En este aspecto, se mantuvieron las certificaciones otorgadas, relacionadas con la certificación de procesos de reencauche de llantas y la certificación de procesos para las secretarías de educación.

Al final del año 2015, el comportamiento fue positivo, gracias a la certificación del esquema GLOBALG.A.P., a partir de la prestación de servicios en fincas productoras de banano en la región de Urabá. El incremento de la prestación de servicios en esta zona permitió desarrollar capacidad operativa de evaluadores en Urabá, de tal manera que pudimos ofrecer un servicio con mayor oportunidad y menores costos.

Durante 2015 se desarrolló el plan de transición para el cambio de versión de la norma GLOBALG.A.P. La versión 5.0 fue presentada públicamente el 1 de julio de 2015 en Colonia, Alemania, después de cuatro años de discusiones. Esta norma se convirtió en obligatoria para los procesos de certificación, a partir de julio de 2016.

ICONTEC Internacional recibió, en diciembre de 2015, la auditoría de acreditación para la versión 5.0 de GLOBAL G.A.P., por parte de ANSI, teniendo excelentes resultados, pues no se detectaron no conformidades. De igual forma, ICONTEC Internacional solicitó la ampliación de la acreditación para el esquema de certificación GLOBAL G.A.P. Cadena de Custodia, dirigido a comercializadores y exportadores de productos frescos. Esperamos poder ofrecer este servicio a partir del segundo trimestre de 2016.

Certificación de servicios

En el año 2015 se diseñaron dos nuevos servicios:

- 1. Certificación de servicios funerarios bajo la NTC 5840:** Permite demostrar la adecuada prestación del servicio funerario, desde la planificación del mismo, con la familia, hasta la realización de todos los trámites legales.
- 2. Certificación de hoteles y agencias de viajes en Panamá de**

acuerdo con los requisitos establecidos en las normas COPANIT 387 y 386 y por los requisitos establecidos por la autoridad de turismo de ese país: corresponde al servicio de calidad turística internacional. Al finalizar el año 2015 ya se habían certificado cerca de 25 organizaciones.

Por su parte, los servicios de calidad turística en Colombia y Chile siguieron marcando la pauta en la línea de servicios, ya que al final del año 2015 se otorgaron alrededor de 450 certificados. También se presentó un incremento en el servicio de certificación de programas de formación para el trabajo, con 320 certificados otorgados al final del año y la certificación de centros de conciliación y arbitraje bajo la NTC 5906.

Retos para el año 2016

Para este año continuaremos con la labor de fortalecer la acreditación en el marco reglamentario, de tal manera que nos permita ofrecer los servicios de certificación en los nuevos reglamentos expedidos en Colombia y Ecuador. Así mismo, se desarrollarán actividades en la certificación agroalimentaria para ampliar el portafolio de servicios y así responder a las necesidades actuales de los clientes en este sector. Finalmente, a nivel interno, se trabajará en la revisión del servicio de certificación de producto, procesos y servicios, frente a los requisitos contemplados en el Decreto 1595 de 2015, otorgándole un enfoque hacia la gestión de riesgos y control del servicio.

VIII. CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Un pasaporte a la competitividad



En ICONTEC Internacional trabajamos, conjuntamente con el sector empresarial de cada uno de los países en los cuales tenemos operación, en la certificación de sistemas de gestión. Este certificado le permite a las empresas encontrar facilidades y mayores oportunidades para consolidar sus relaciones comerciales con otros clientes y países, lo que demuestra que los certificados otorgados por ICONTEC Internacional se convierten en un pasaporte a la competitividad.

Siempre nos hemos caracterizado por ofrecer servicios de certificación que cuenten con el respaldo de acreditaciones reconocidas en los acuerdos multilaterales (MLA) del Foro Internacional de Acreditación (IAF por sus siglas en inglés), como elemento facilitador del comercio.

De acuerdo con esta directriz, las certificaciones de sistema de gestión que otorgamos están acreditadas por entidades como el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), ANAB, INN, SAE.

Con la vinculación a la Red Internacional de Certificación (IQNet), la cual integra a las entidades certificadoras de sistema de gestión más importantes, con más de 200 subsidiarias alrededor del mundo, ICONTEC Internacional se consolida como un organismo de certificación con cubrimiento mundial, y nuestros certificados se posicionan como la mejor alternativa y apoyo para la internacionalización de nuestros clientes.

En septiembre de 2015 se publicaron las actualizaciones de las normas ISO 9001 e ISO 14001, con un enfoque orientado hacia el desempeño organizacional, fundamentado en la dirección estratégica, en brindar atención a las necesidades y expectativas de diferentes partes interesadas y en el abordaje de los riesgos, pues de esta forma se contribuye a la sostenibilidad.

Ante este importante reto actualizamos la competencia de nuestros auditores, en línea con los requisitos de las normas de acreditación establecidas por ISO y las orientaciones del Foro Internacional de Acreditación (IAF) para el período de transición.

De esta manera, se dio inicio al período de transición de tres años de las certificaciones, en el que se espera que las organizaciones sigan mejorando su desempeño, por medio de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad, con los requisitos de la norma ISO 9001, y de gestión ambiental con los requisitos de la norma ISO 14001.

VIII. CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Un pasaporte a la competitividad



Teniendo en cuenta la importancia de la sostenibilidad, en 2015 otorgamos los primeros certificados de sistema de gestión de la energía, con la norma ISO 50001 y de sistema de gestión de seguridad vial, con la norma ISO 39001.

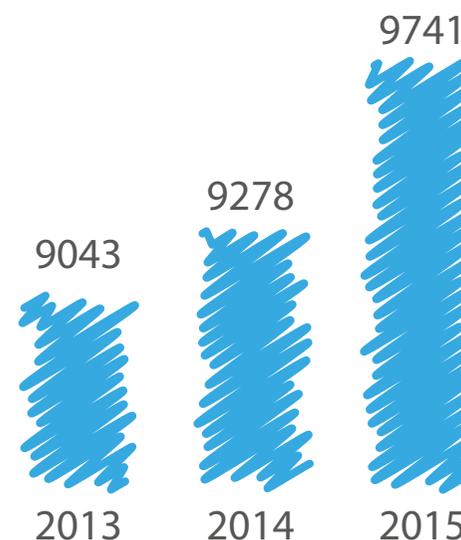
De igual manera, para responder a las inquietudes de sectores que requieren servicios con valor agregado, hemos desarrollado nuevos servicios de evaluación:

- Evaluación de la gestión educativa en colegios, con la base fundamental de un sistema de gestión de la calidad.
- Evaluación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, atendiendo los requisitos del Decreto 1072 de 2015, derivado de las directrices de la Organización Internacional del Trabajo, y consistente con los requisitos de la norma OHSAS 18001 y la futura ISO 45001.

Así mismo, continuamos con la aplicación del servicio de evaluación para el sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de contratistas del sector petrolero y del gas, con las directrices del estándar Norsok 006.

Durante el año 2015, el servicio de certificación de sistema de gestión prestó más de 17.000 días de auditoría, y el número de certificados vigentes se incrementó en un 5,1 % respecto a los vigentes del año 2014, así se contó, a finales del año 2015, con más de 9.600 certificados de sistema de gestión entregados a organizaciones de diversa índole. Vale la pena mencionar que en 2015 se destacó el crecimiento de entrega de certificados de sistemas de gestión bajo las normas ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 22000.

Certificados de sistemas de gestión
vigentes al final
de cada periodo anual



IX. ACREDITACIÓN EN SALUD



En el segundo semestre de 2015 y el primer semestre de 2016, nuestro servicio de acreditación en salud terminó los ajustes necesarios al Sistema de Acreditación en Salud, de acuerdo con el marco normativo vigente, el Decreto 903 y la Resolución 2082 de 2014, los cambios normativos en la habilitación y demás requisitos legales, así como la versión tres del Manual para la Acreditación en Salud, en concordancia con los ejes de seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión de la tecnología, gestión del riesgo, atención centrada en el usuario y su familia, mejoramiento continuo y transformación cultural de largo plazo. Con el fin de mejorar la eficiencia global del sistema, también se implementó una nueva versión del modelo de seguimiento a las instituciones, que propone como elemento fundamental centrar dichas visitas en el cierre de oportunidades de mejoramiento detectadas en visitas anteriores y contribuir con ello a la generación de mayor valor agregado en temas específicos.

Igualmente, en este nuevo esquema, que pretende brindar un valor agregado a las instituciones, se ha consolidado la propuesta de mejoramiento continuo de la calidad, planteada en la acreditación en salud, en la que se incluye una visión sistémica a partir de la creación de los grupos primarios de mejoramiento, los grupos de autoevaluación y el grupo de mejoramiento sistémico, tres instancias claramente definidas para que las instituciones de salud puedan generar procesos de transformación cultural de largo plazo, comprometiendo, en el despliegue de los estándares, a la mayor cantidad posible de trabajadores en un esquema interdisciplinario de trabajo en equipo y, a la vez, en la definición de mecanismos más precisos de articulación de las diferentes herramientas disponibles para el mejoramiento.

Esta propuesta de organización del mejoramiento, ya implementada en diferentes instituciones acreditadas, es clave a la hora de obtener resultados de largo plazo, evitar retrocesos en las instituciones por cambios en el personal directivo o líderes de calidad y es vital para establecer una verdadera cultura de mejoramiento continuo. La propuesta se suma a los demás aportes que la acreditación en salud ha hecho a las instituciones en los últimos años, entre otros, la atención basada en principios y valores claros y en enunciados políticos concretos; por ejemplo, la política de seguridad y la política de humanización; la necesidad de desarrollar un verdadero sistema de gestión clínica, la evaluación de desenlaces, la gestión integral del riesgo, la promoción y la prevención, la atención interdisciplinaria, el análisis en equipo de casos complejos, el desarrollo de capacidad de respuesta inmediata, la atención centrada en el usuario y la familia, la apertura a la comparación interna y externa, la cultura de medición y la transparencia a la hora de reconocer los problemas, entre muchos otros cambios culturales.



Más avances

-Otro avance importante del periodo es la articulación de los requerimientos en materia de indicadores de estructura, proceso y resultados y de sus tendencias, en concordancia con lo establecido en la Resolución 000256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección, en la cual se define el sistema de información para la calidad de la atención en salud. En dicha resolución, en la que ICONTEC Internacional tuvo una participación muy activa, se estableció en el parágrafo del artículo 12 la posibilidad de que el organismo de acreditación en salud pueda solicitar información acorde con el nivel de exigencias de calidad superior del sistema, en forma autónoma, con lo cual se garantiza la continuidad de la información trazadora de calidad que ICONTEC Internacional ha venido solicitando como parte del proceso de presentación de las instituciones a la acreditación desde hace más de diez años. Estos requerimientos constituyen una parte fundamental de las exigencias evaluativas, un reto de consolidación de información para las instituciones acreditadas o en proceso y un avance en la línea de evaluar la complejidad de la atención prestada, construir indicadores de monitoreo de largo plazo del sistema y establecer líneas de base de cumplimiento.

-Los avances de las instituciones acreditadas en el uso de herramientas de agrupación diagnóstica y de uso de sistemas de información para historia clínica electrónica y para generar en línea información clínica y administrativa de los pacientes que atienden, constituyen aportes claves de estas al desarrollo de buenas prácticas para el sector.

-Un avance en el mismo sentido, de suma importancia para el sistema de acreditación es, en complemento, la implementación de la ruta tecnológica de ICONTEC Internacional, en la que se inició la ejecución del proyecto de automatización de las tres etapas del proceso evaluativo de la acreditación en salud, las cuales incluyen: la automatización de la presentación de informes por parte de las instituciones; la automatización de algunos de los procedimientos evaluativos y la automatización de la elaboración de los informes. Todos estos elementos contribuirán, en el mediano plazo, a una optimización de los recursos, una mayor eficiencia global del sistema y la posibilidad de contar con información sistematizada que permita implementar nuevos esquemas de mejora a partir de evidencias concretas.



Más avances

-Así mismo, ICONTEC Internacional participó activamente en el proceso de acreditación de la versión tres del Manual de Estándares de Acreditación en Salud, ante ISQua. Este proceso, liderado por la firma OES (Organización para la Excelencia en Salud), contratado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, es un paso adicional en la ruta para asegurar la máxima calidad posible en los diferentes componentes del sistema de acreditación y se suma a nuestra acreditación internacional conferida por ISQua en los años 2009 y 2014. Con este sello las instituciones acreditadas por ICONTEC Internacional pueden presentar una acreditación de talla mundial, igual de competitiva e importante a la de otros organismos de acreditación. Estas equivalencias han contribuido a que las instituciones acreditadas de Colombia figuren en puestos de privilegio en el ranking de hospitales de la región.

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

-En lo referente a las partes interesadas, el ministro de salud, Alejandro Gaviria Uribe, decidió designar oficialmente al jefe de la Oficina de Calidad como su representante en nuestro Consejo Directivo, decisión que consideramos de suma importancia para la articulación de la agenda conjunta sobre temas de calidad en la atención en salud.

-En igual forma hemos fortalecido nuestra participación en el Clúster de Salud del Distrito pues ahora formamos parte del Comité Ejecutivo del mismo, liderado por la Cámara de Comercio de Bogotá; en este escenario participan las principales clínicas y hospitales de la ciudad y diferentes actores públicos, en especial la Secretaría de Salud. En las mesas de trabajo hemos logrado incluir la acreditación en salud como un norte sectorial. También hemos participado en trabajos similares con el clúster de la ciudad de Medellín.



Más avances

-De igual manera, continuamos fortaleciendo los vínculos con la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC), para impulsar la acreditación de instituciones asociadas y realizar evaluaciones en el Premio Galardón Hospital Seguro. En este contexto, el pasado mes de junio la ACHC rindió homenaje a las instituciones pertenecientes a esa asociación que han logrado la acreditación, reconocimiento que se hizo en el marco del XII Congreso Internacional de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas y de la Feria Meditech, una de las más importantes de la región en temas de salud.

-Igualmente, fortalecimos la alianza con SCARE (Sociedad Colombiana de Anestesia y Reanimación) y los vínculos técnicos con INVIMA para la evaluación de fármaco, tecno, hemo y reactivo vigilancia en la acreditación; nos acercamos al IETS para fortalecer los elementos de la evaluación de guías de manejo clínico; hemos adelantado conversaciones con ASCOFAME en relación con la acreditación de hospitales universitarios y con ACEMI (Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral), en relación con las posibilidades de desarrollar esquemas de evaluación de calidad superior para EPS. En las visitas a partes interesadas nos hemos reunido con diferentes actores políticos del sistema y con representantes legales de instituciones importantes para el sistema; entre otros, el presidente de la Nueva EPS, uno de los aseguradores más importantes del país.

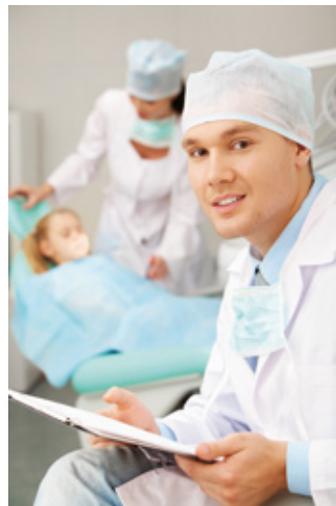
-Uno de los mayores avances del Sistema de Acreditación, durante este periodo, lo constituye la recién expedida Ley 1797 de 2016 en la cual se incluyó la ampliación del plazo para la acreditación obligatoria de hospitales universitarios, un tema de máxima trascendencia para el futuro del Sistema de Acreditación, que ha apostado, desde el año 2007, a que las instituciones de este tipo deben acreditarse para convertirse en líderes de la transformación cultural que propone el sistema. A la vez, la Ley definió algunos incentivos claves para el sistema, por ejemplo, la exención del cobro de la tasa de vigilancia de la Superintendencia de Salud, para las instituciones acreditadas y, en el caso de los hospitales universitarios, la priorización de docentes y residentes para acceder a becas y créditos educativos financiados con el presupuesto nacional. Estos dos incentivos que ICONTEC Internacional propuso hace casi una década, constituyen un poderoso estímulo para las instituciones en su camino hacia la acreditación.



Más avances

-En cuanto a los avances en la gestión propia del sistema se resaltan además los logros en materia de gobierno corporativo al interior del mismo, en particular el incremento en el número de miembros de la junta de acreditación en salud, que pasó de cinco a siete al incluir a las doctoras Ana Isabel Gómez y Beatriz Sánchez. Con esta decisión se fortalece el trabajo interno de la junta en diferentes aspectos, en particular el abordaje interdisciplinario y la noción de género, entre otros valiosos cambios. A la vez, iniciamos el proceso de formación de una nueva cohorte de evaluadores, con la cual se aspira a cubrir las necesidades en la materia.

Finalmente, la realización de los foros "ICONTEC Salud" en diferentes regiones del país constituye un aporte clave al sector en la política de difusión de experiencias de las instituciones acreditadas. Durante el año 2015 la temática central de los foros fue la gestión del talento humano como base del desarrollo de las organizaciones y de la transformación cultural; la participación del gobierno nacional y de múltiples actores sectoriales fue clave para resaltar la importancia del ser humano como eje central de las instituciones; se mostraron los avances de las instituciones acreditadas en el tema, que tienen mayor importancia y validez, dadas las complejas condiciones económicas del sector.



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Caribe



La Región Caribe es el área continental y marítima más septentrional del país. Está ubicada en la parte norte de Colombia y de América del Sur. Debe su nombre al mar Caribe, con el cual limita. Sus principales centros urbanos son Barranquilla, Cartagena de Indias, Santa Marta, Valledupar, Montería, Sincelejo y Riohacha.

Esta región tiene un número total de habitantes de 10'162.169. Representa el 21,5% de la población nacional y el 11.6 % del territorio del país. Aporta el 15,1 % del PIB nacional, y el 65,2 % de población vive en condiciones de pobreza.

Colombia cuenta con nueve zonas portuarias, siete de ellas en la costa Caribe: La Guajira, Santa Marta, Ciénaga, Barranquilla, Cartagena, Golfo de Morrosquillo, Urabá y San Andrés, y dos en el Pacífico: Buenaventura y Tumaco. Los departamentos de Atlántico, Bolívar, Magdalena y La Guajira tienen en conjunto doce zonas francas que ofrecen beneficios tributarios en impuestos de renta para los inversionistas extranjeros, ofreciendo infraestructura y servicios para el desarrollo del comercio global. Estos espacios manejan sectores cosméticos, farmacéuticos, salud, confecciones, automotriz, manufacturas, agroindustria, materiales de construcción, alimentos, hidrocarburos, químicos, agroquímicos, logística y almacenamiento, entre otros.

Colaboradores internos



X. REGIONALES DE COLOMBIA



Componente estratégico de la planeación comercial 2015

Regional Caribe



Se logró el cumplimiento del presupuesto de ingresos mediante el desarrollo de un modelo de gestión comercial que promueve el desarrollo y la venta consultiva como eje del relacionamiento con los clientes y el posicionamiento corporativo.

Nuestro enfoque en la región Caribe se centra en los sectores industrial, educación, minas y energía, público, salud, turismo y en productos como certificación sistema y producto, educación, inspección.

Nuestro plan de relacionamiento está orientado principalmente a gremios, universidades y nuevos gobiernos, en la región

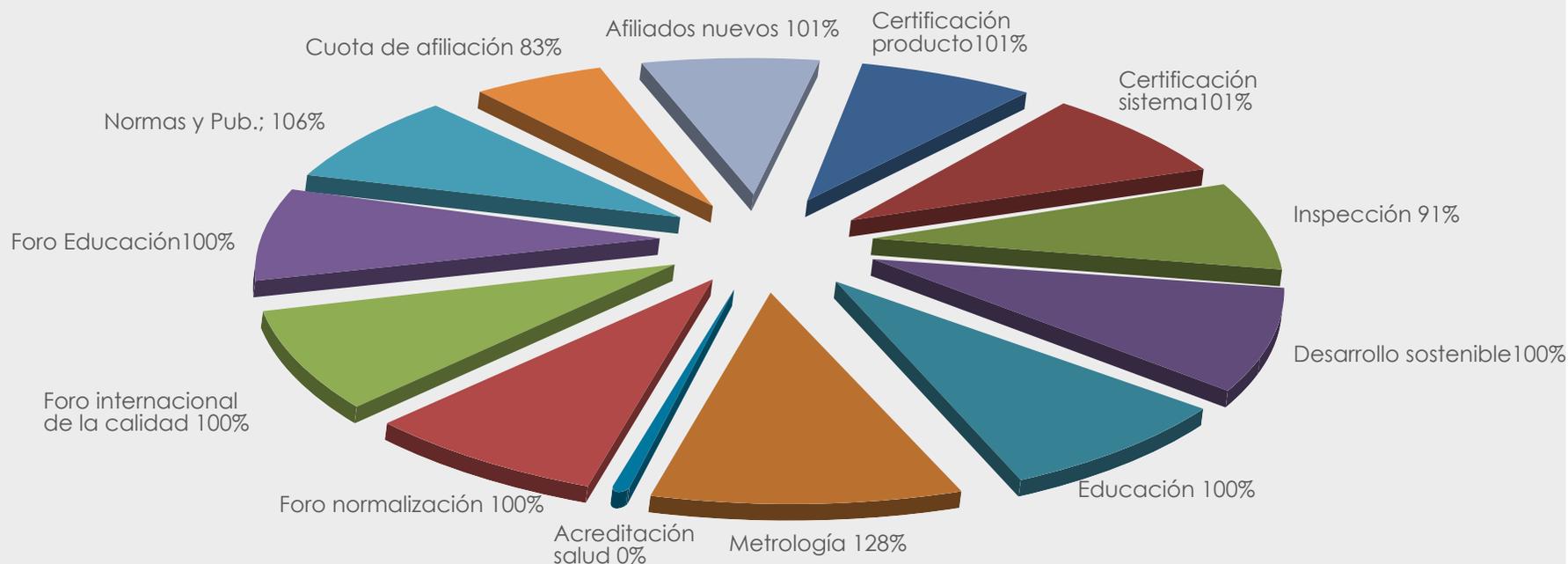


X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Caribe



% Cumplimiento presupuesto de la regional 2015 100,2 %
Distribución ingresos por producto enero-diciembre 2015



X. REGIONALES DE COLOMBIA

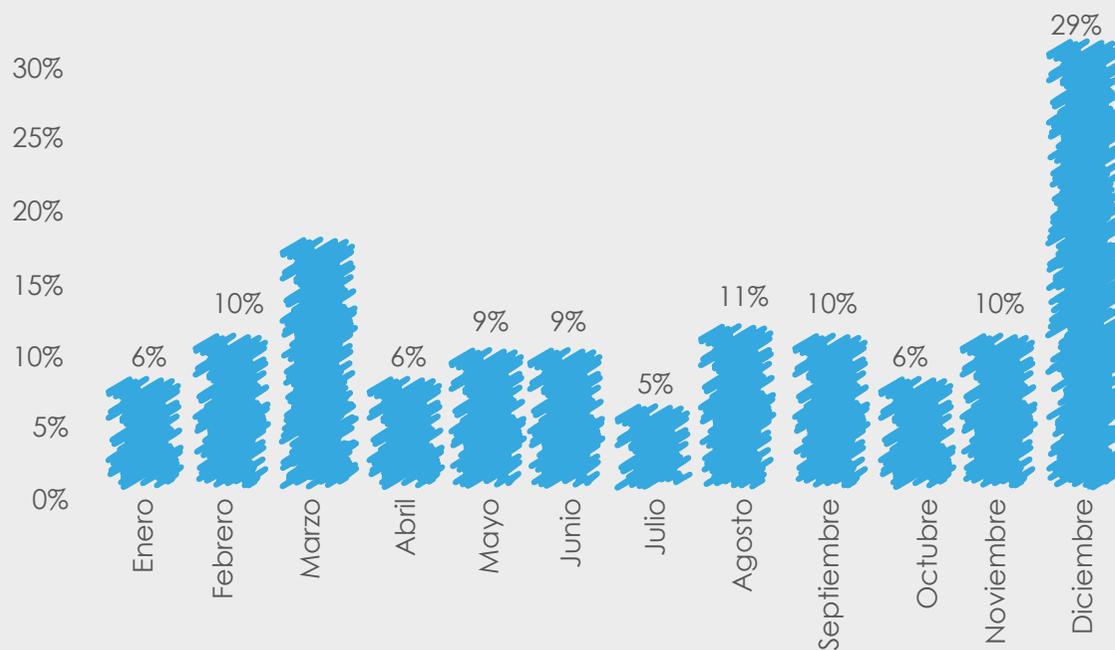
Regional Caribe



Afiliados nuevos 2015

Año	No. afiliados Regional Caribe
2012	29
2013	39
2014	36
2015	19

Cumplimiento de ventas productos nuevos 2015



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Caribe



META DE CRECIMIENTO PARA 2016

Se espera, para 2016, con la estrategia de venta consultiva, lograr una ejecución presupuestal de \$6.503 millones para un crecimiento del 7,5 % frente al logro del 2015. Se espera, así mismo, lograr una rentabilidad operacional planeada.



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Oriente



Componentes estratégicos de la planeación Regional Oriente

En cuanto al direccionamiento estratégico, la Regional Oriente maneja indicadores relacionados con el aprovechamiento del recurso humano, especialmente en la prestación del servicio, lo que ha permitido ampliar la cobertura en su zona de influencia. En cuanto a derechos humanos, no se generan espacios que contribuyan a la discriminación de cualquier tipo. En cuanto al medio ambiente, la optimización de recursos se da a través del control del consumo de agua y energía.

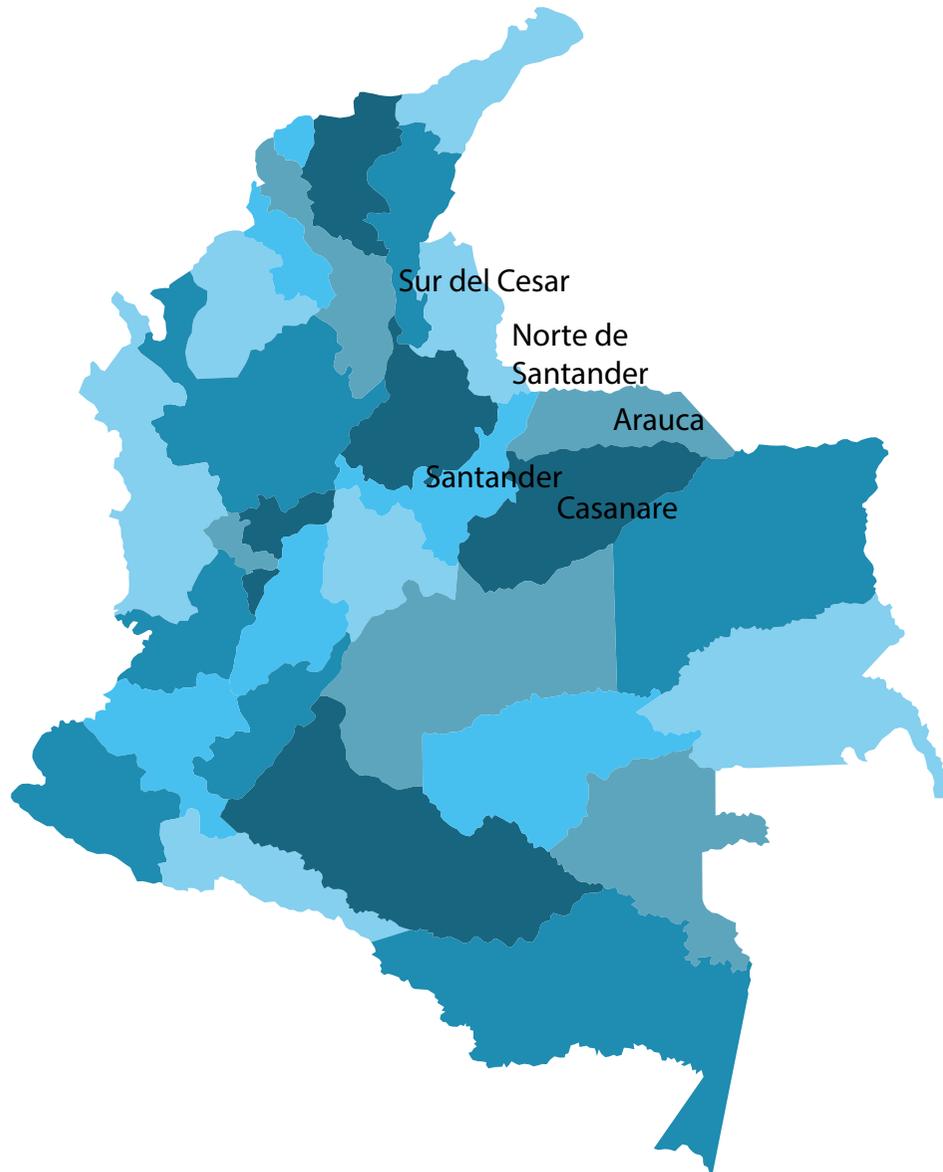


X. REGIONALES DE COLOMBIA



Zona de cobertura

Regional Oriente



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Oriente



En esta región del país se han presentado algunas dificultades e impactos socioeconómicos poco favorables, debido a la caída de los precios del petróleo. Por lo tanto, la prestación de nuestros servicios se ha enfocado en apoyar a las organizaciones para que puedan buscar alternativas, a corto y mediano plazo, que apunten a la continuidad y sostenibilidad de sus negocios.

En el año 2015 en la Regional Oriente obtuvimos logros significativos en la materialización de servicios que aportan a la mitigación del cambio climático, con el fin de que las organizaciones tomen conciencia del compromiso que deben asumir en relación con el acceso al agua para consumo humano.

Por otra parte, a nivel interno, en la promoción y desarrollo del personal y el clima laboral, dentro de los indicadores de gestión se ha establecido la mejora de las competencias de acuerdo con los nuevos servicios creados en la región. Hemos invertido en el crecimiento profesional de nuestro equipo humano: en evaluación de la conformidad, se calificaron, en esquemas, dos profesionales internos y uno externo; se llevó a cabo la calificación de un inspector interno en dos esquemas, y en el área de educación se aumentó la calificación de seis profesionales externos y cuatro profesionales internos. Vale la pena destacar que la Regional Oriente cumplió al 100 % las actividades programadas de microclima laboral, las cuales fueron enfocadas a orientación al cliente, colaboración y reconocimiento del trabajo del otro.

X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Oriente

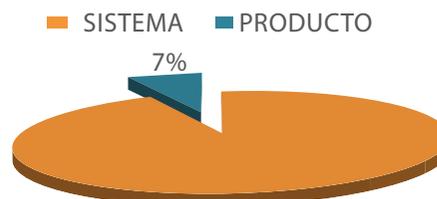


Evaluación de la conformidad - certificación sistema: aumentamos la calificación en nuevos esquemas a dos profesionales internos y a uno externo.

CERTIFICADOS VIGENTES REGIONAL ORIENTE 2015

ESQUEMA	TOTAL
SISTEMA	1764
PRODUCTO	123
TOTAL GENERAL	1887

No. CERTIFICADOS VIGENTES REGIONAL ORIENTE



Evaluación de la conformidad – Inspección: aumentamos la calificación en dos esquemas a un profesional interno

Educación: aumentamos la calificación a seis profesionales externos y a cuatro internos.



X. REGIONALES DE COLOMBIA



Regional Oriente

Mejoramiento del microclima laboral: cumplimos mensualmente con las actividades organizadas, de acuerdo con las variables escogidas:

- Orientación al cliente
- Colaboración
- Estructura y procesos basados en el reconocimiento y trabajo del otro



ICONTEC Oriente lidera, en la región, el nodo de pacto global, fomentando así la iniciativa que promueve el compromiso de los sectores privado, público y sociedad civil de alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en las cuatro áreas temáticas que lo enmarca. De esta forma se facilita la legitimación social de los negocios y los mercados.

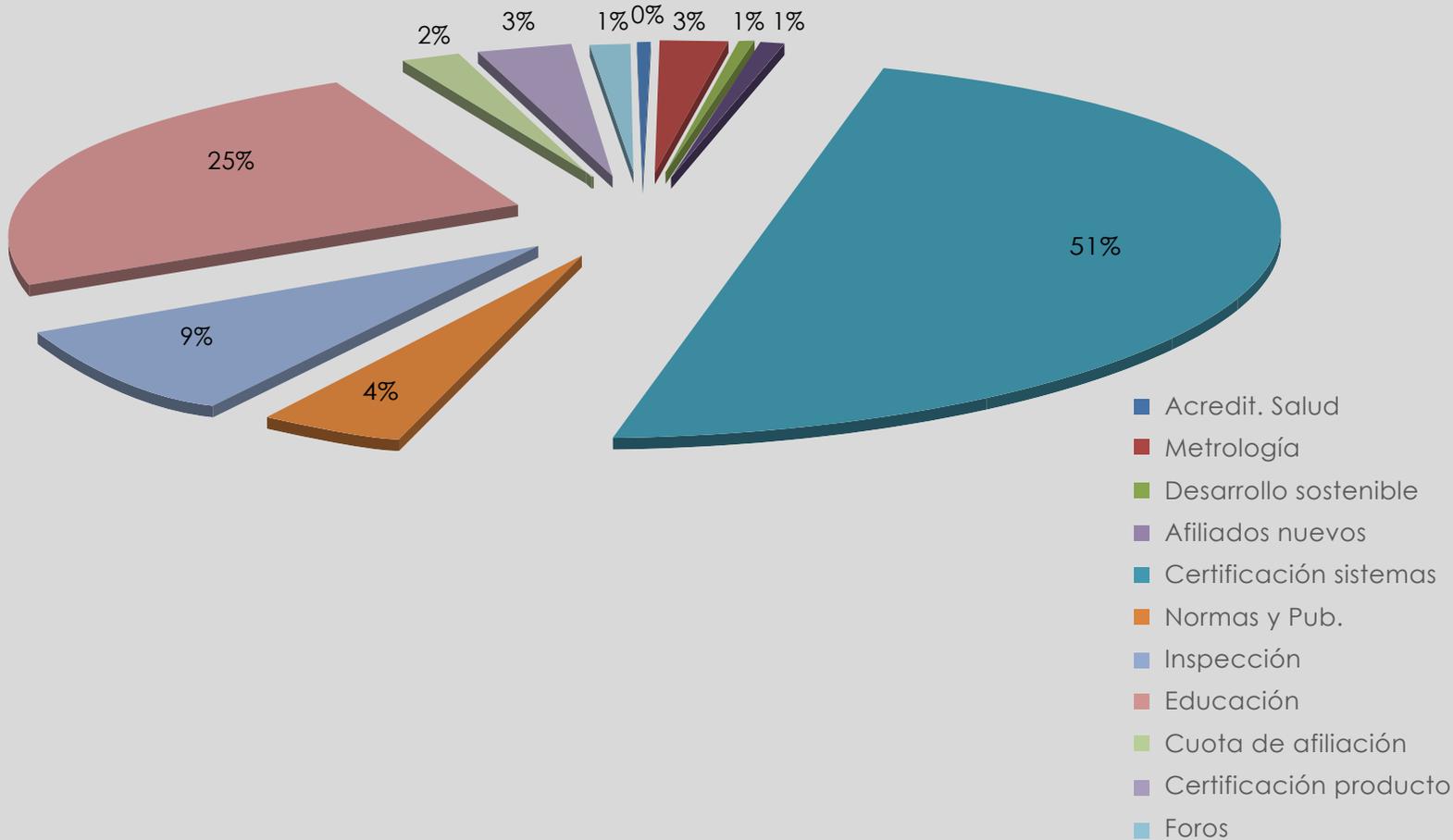
OBJETIVO	FÓRMULA	CUMPLIMIENTO
1 Cumplimiento de ventas	$\text{Ventas ejecutadas} / \text{ventas proyectadas}$	102,6 %
2 Cumplimiento de venta de productos nuevos	$\text{Ventas productos nuevos} / \text{total ventas}$	12,44 %
3 Rotación de cartera	$360 / (\text{Ventas año anterior} / \text{cartera actual})$	46 días

X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Oriente



% DE PARTICIPACIÓN DE CADA SERVICIO EN LOS INGRESOS DE LA REGIONAL 2015



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero



Componente estratégico de la planeación comercial 2015

En la Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero logramos el cumplimiento del presupuesto de ingresos, a través del desarrollo de un modelo de gestión comercial que promueve la venta consultiva como eje del relacionamiento con los clientes y el posicionamiento corporativo, basado en la cooperación de las distintas áreas de la organización, las cuales hacen posible este objetivo.

Colaboradores internos y externos

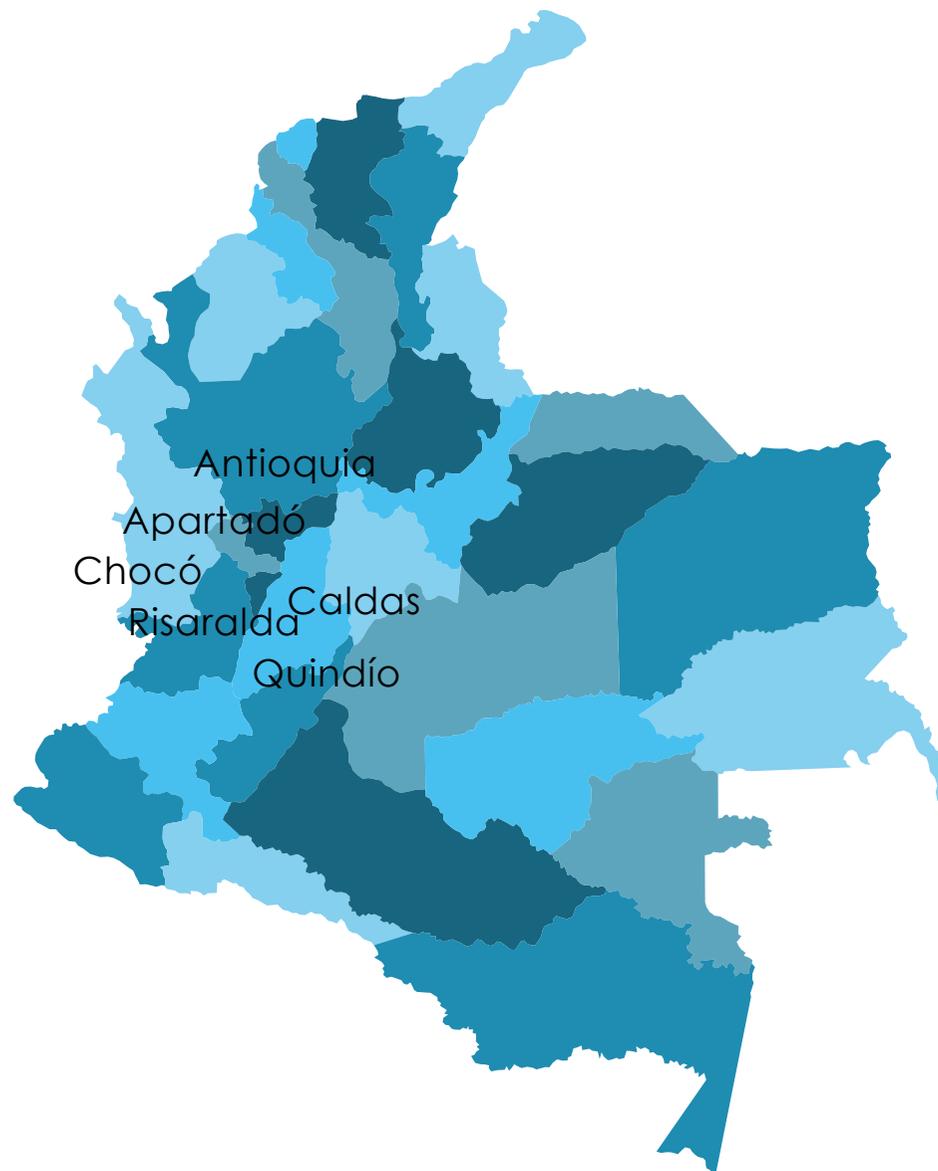


X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero



Zona de cobertura



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero



Foros Normalización



MES	NOMBRE FORO / CHARLA
Marzo	Gestión del riesgo organizacional
Marzo	Seguimiento, medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión
Abril	Tierras. Soporte de la seguridad eléctrica.
Mayo	Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo
Junio	Talento humano en los sistemas de gestión
Julio	Responsabilidad social
Agosto	Evolución de la gestión por procesos
Septiembre	Orientación sobre la gestión de proyectos ISO 21500
Octubre	Tres charlas del Día del libro
Octubre	Gestión de continuidad del negocio
Octubre	Formulación y evaluación de proyectos
Noviembre	Aplicación de los principios de gestión de la calidad de la norma ISO 9000

X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero



Otros foros y eventos comerciales 2015

MES	NOMBRE FORO / CHARLA
Junio	Lanzamiento Premio a la Gestión Transparente
Julio	Ruta hacia la sostenibilidad – Afiliados a ICONTEC
Julio	Charla feminicidio – Secretaría de las Mujeres
Agosto	Pasantía en Metrología
Septiembre	Clausura y entrega de galardones – Premio a la Gestión Transparente Antioquia Sana
Septiembre	Seminario Internacional de Calidad en Salud - ICONTEC
Octubre	Actualización norma ISO 9001:2015 – Afiliados quinquenios
Cada mes	Entregas de certificados

X. REGIONALES DE COLOMBIA

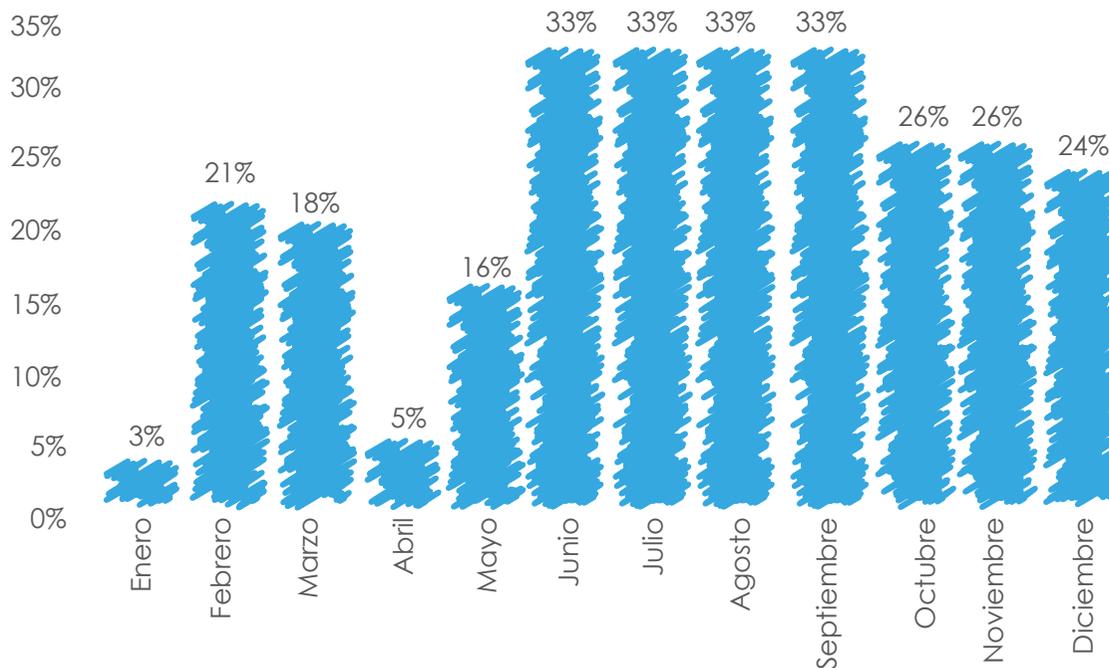
Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero



Afiliados nuevos 2015

Año	N.º Afiliados Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero
2012	503
2013	558
2014	590
2015	634

Cumplimiento de ventas productos nuevos 2015



X. REGIONALES DE COLOMBIA



Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero

Meta de crecimiento para 2016

Con la estrategia de venta consultiva, esta regional espera lograr un crecimiento de 8,1 % frente al logro del año 2015. Así mismo, obtener la rentabilidad operacional planeada.

Voluntariados y apoyo a fundaciones

Nombre	Aporta	Región Beneficiada	Actores	Acción	Monto	Número de colaboradores aportantes	Observaciones Generales
Voluntariado Empresarial Líderes Siglo XXI de la Fundación Nutresa	Regional Antioquia Chocó y Eje Cafetero	Antioquia	Fundación Nutresa e ICONTEC Regional Antioquia Chocó y Eje Cafetero	Contribuir al mejoramiento de la calidad en la gestión de instituciones educativas, con el acompañamiento de voluntarios empresariales, en beneficio de la formación de seres humanos integrales y del desarrollo del país.			En más 10 años de acompañamiento y trabajo conjunto <ul style="list-style-type: none"> • 260 Instituciones Educativas acompañadas • 120 voluntarios • 201 -14 Voluntarios • Meta para el 2016: 25 voluntarios ICONTEC aporta en la consecución de voluntarios
Fundación Proyecto Unión de Bogotá	Regional Antioquia Chocó y Eje Cafetero	Bogotá	FUSEI e ICONTEC Regional Antioquia Chocó y Eje Cafetero	Aporte económico para creación de Centro Vida en la ciudad de Bogotá	\$3.750.000	45	
Fundación Ximena Rico Llano	Regional Antioquia Chocó y Eje Cafetero	Antioquia	Fundación Ximena Rico e ICONTEC Regional Antioquia Chocó y Eje Cafetero	Aporte económico para kits escolares	\$1.195.000	45	
Fundación Ximena Rico Llano y Fundación Pueblo de los Niños	Regional Antioquia Chocó y Eje Cafetero	Antioquia	Colaboradores de ICONTEC Regional Antioquia Chocó y Eje Cafetero	Apadrinamiento de niños (independiente)		15	

Vale la pena mencionar que ICONTEC, a nivel regional, también apoya el Pacto Global de las Naciones Unidas, mediante la participación en la Cátedra de Pacto global. Igualmente, en esta región promovemos el reporte de sostenibilidad bajo indicadores GRI y lideramos el lanzamiento del Sello de Sostenibilidad ICONTEC.

X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Centro y Suroriente



Componente estratégico de la planeación comercial 2015

A pesar de ser un año difícil para la industria, la Regional Centro y Suroriente logró cumplir con el presupuesto, en un 95,3 % equivalente a \$ 24'111.653, a través del modelo de gestión comercial, que promueve la venta consultiva como eje del relacionamiento con los clientes y el posicionamiento corporativo basado en la cooperación de las distintas áreas de la organización, las cuales hacen posible la consecución de este objetivo.

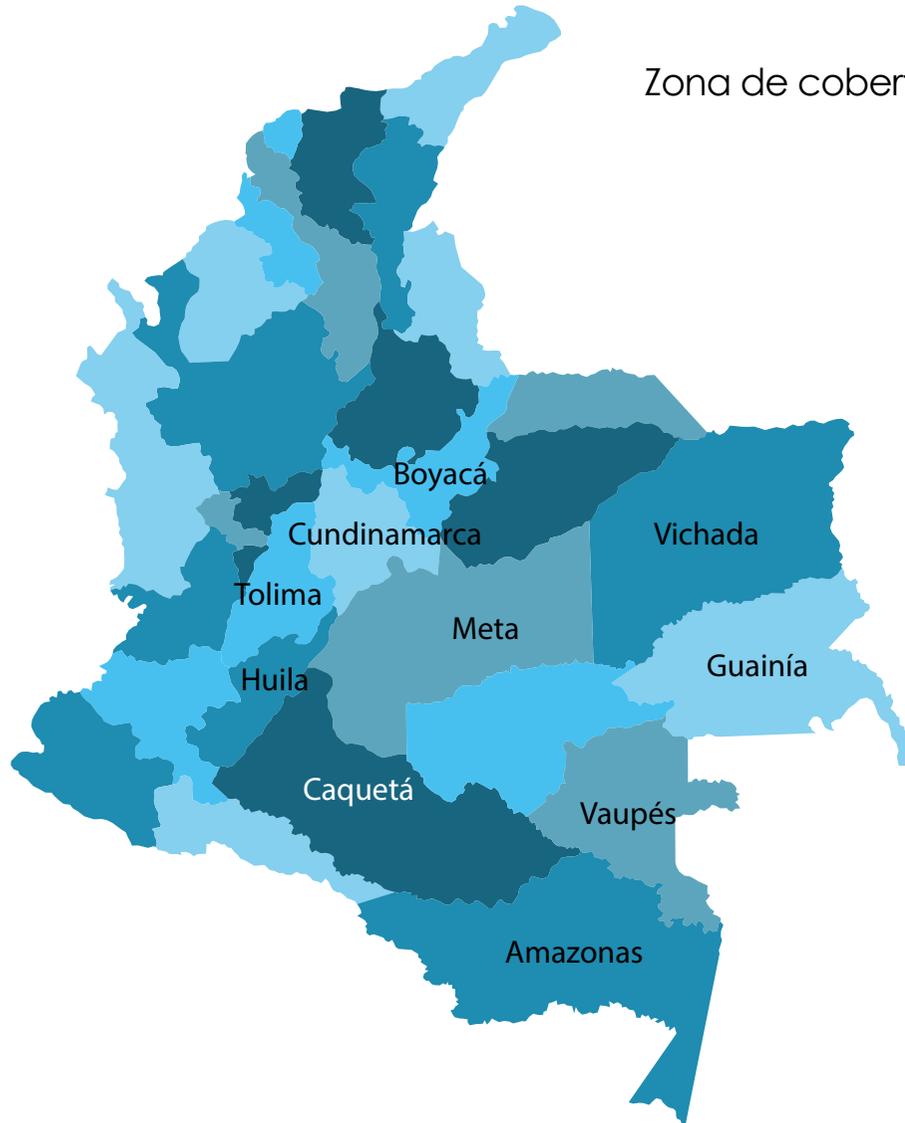


X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Centro y Suroriente



Zona de cobertura



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Centro y Suroriente



Foros 2015

MES	NOMBRE FORO	CIUDAD
Marzo	Foro Actualización ISO 9001 - ISO 14001	Neiva
Marzo	Foro Actualización ISO 9001 - ISO 14001	Bogotá
Abril	Foro Actualización ISO 9001 - ISO 14001	Ibagué
Mayo	Foro Actualización ISO 9001 - ISO 14001	Bogotá
Julio	Foro Actualización ISO 9001 - ISO 14001	Villavicencio
Julio	Foro Seguridad Vial	Bogotá
Agosto	Foro Cambio Climático - Huella de Carbono	Bogotá
Octubre	Foro Actualización ISO 9001 - ISO 14001 (3 Foros)	Bogotá
Octubre	Foro Seguridad y Salud en el Trabajo	Bogotá
Noviembre	Foro Salud	Bogotá

X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Centro y Suroriente



Eventos comerciales 2015

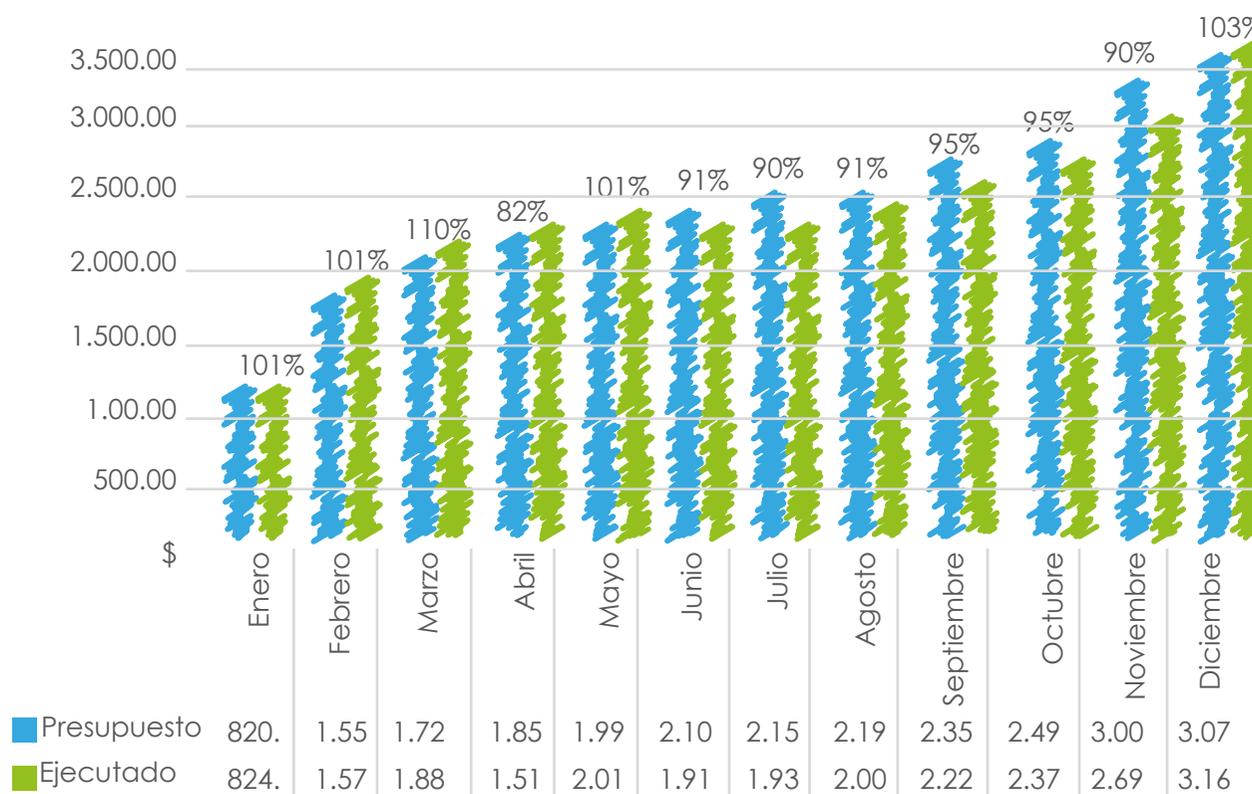
- Cada bimestre realizamos el evento de entrega de certificados
- En el mes de octubre llevamos a cabo el evento quinquenios – Afiliados nuevos (Día de la Normalización)

X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Centro y Suroriente



% Cumplimiento presupuesto Regional Centro y Suroriente 2015



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Centro y Suroriente



NUEVOS AFILIADOS

AÑO	N.º DE AFILIADOS
2012	40
2013	44
2014	41
2015	72

CUMPLIMIENTO VENTA PRODUCTOS NUEVOS

Presupuesto productos nuevos - 2015	Meta productos nuevos	Ventas productos nuevos	% de Cumplimiento
19.352'549.651	3.870'509.930	3.087'104.344	80 %

Meta de crecimiento para 2016

Para el año 2016 se espera un crecimiento en ventas del 8,93 % equivalente a veintiséis millones doscientos sesenta y seis mil (\$26'266.000).



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Centro y Suroriente



Algunos proyectos que impactaron a nuestros clientes durante el año 2015

Para la empresa MEDIAMOS F&M S.A.S se prestó el servicio de validación y verificación de proyectos para el mercado voluntario. Dicho proyecto se desarrolla en un área de 1'.150.212 hectáreas de bosques del Resguardo Indígena Unificado –Selva de Matavén (RIU-SM), constituido por lo territorios de 16 resguardos indígenas, localizados en el departamento del Vichada, **ver mapa**. EL objetivo del proyecto Mediamos-Acatisema es establecer un Plan Integral de Manejo Sostenible (PIMS) de las tierras y bosques del Resguardo Indígena Unificado - Selva de Matavén (RIU-SM), conforme a los lineamientos de la política de sostenibilidad ambiental nacional, mediante un proceso participativo con enfoque de género.



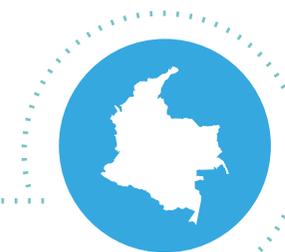
PROYECTO CORPOBOYACÁ:
erradicación de fuentes de emisiones contaminantes para los sectores artesanales de producción de ladrillo y cal.

A principios del año 2015, CORPOBOYACÁ realizó una Línea Base que, posteriormente, fue certificada por ICONTEC, donde se estimó que el total de emisiones de los 600 hornos del valle de Sogamoso es de un millón cuatrocientos once mil seiscientos setenta y ocho (1'411.678) TonCO₂ que representan el 100 % de las emisiones que se generarán en una década por 600 hornos activos. La reducción proyectada a diez años que se genera con este proyecto de erradicación de fuentes contaminantes es de cuatrocientos noventa y siete mil setecientos sesenta y cuatro (497.764) TonCO₂ que corresponde a un 25 % de reducción de las emisiones por combustión. La estrategia implementada para la compra de emisiones, denominada pago por servicios ambientales, busca sustituir las actividades de alfarería y calería por otras actividades que no generen contaminación al aire. Hubo una disminución del 68 % al 38 % de emisiones. El objetivo es que Boyacá mejore la huella de carbono.



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Suroccidente



ICONTEC tiene presencia directa en el suroccidente colombiano desde 1992, fundando su primera oficina en la ciudad de Cali el 2 de marzo de ese mismo año. En 2003, bajo la modalidad de representaciones comerciales, se inició la operación en las ciudades de Pasto y Popayán, abriendo oficinas directas posteriormente, en el año 2007.

En la actualidad, desde la oficina principal en Cali, se atienden los departamentos de Valle del Cauca, Cauca y Putumayo. Para la atención en el departamento de Nariño contamos con oficina propia en Pasto, ubicada en el Centro de Negocios Cristo Rey. De esta manera, pretendemos brindar un mejor servicio, al estar cada vez más cerca de nuestros clientes.

Nuestro principal activo: nuestra gente

Nuestro equipo de colaboradores está conformado por 67 personas, entre personal interno y externo. Gracias a su empeño, vocación de servicio y calidad humana, día a día agregan valor a sus cargos.

El objetivo de esta regional siempre ha sido trabajar de la mano con los diferentes sectores económicos, con la finalidad de fomentar la cultura de la calidad en esta próspera región del país. La Regional Suroccidente ha trabajado con ahínco durante estos 24 años, participando activamente en las iniciativas del sector empresarial y gremial, con el firme propósito de contribuir a la sostenibilidad de las organizaciones, con la entrega de soluciones innovadoras en normalización, metrología, educación y evaluación de la conformidad.

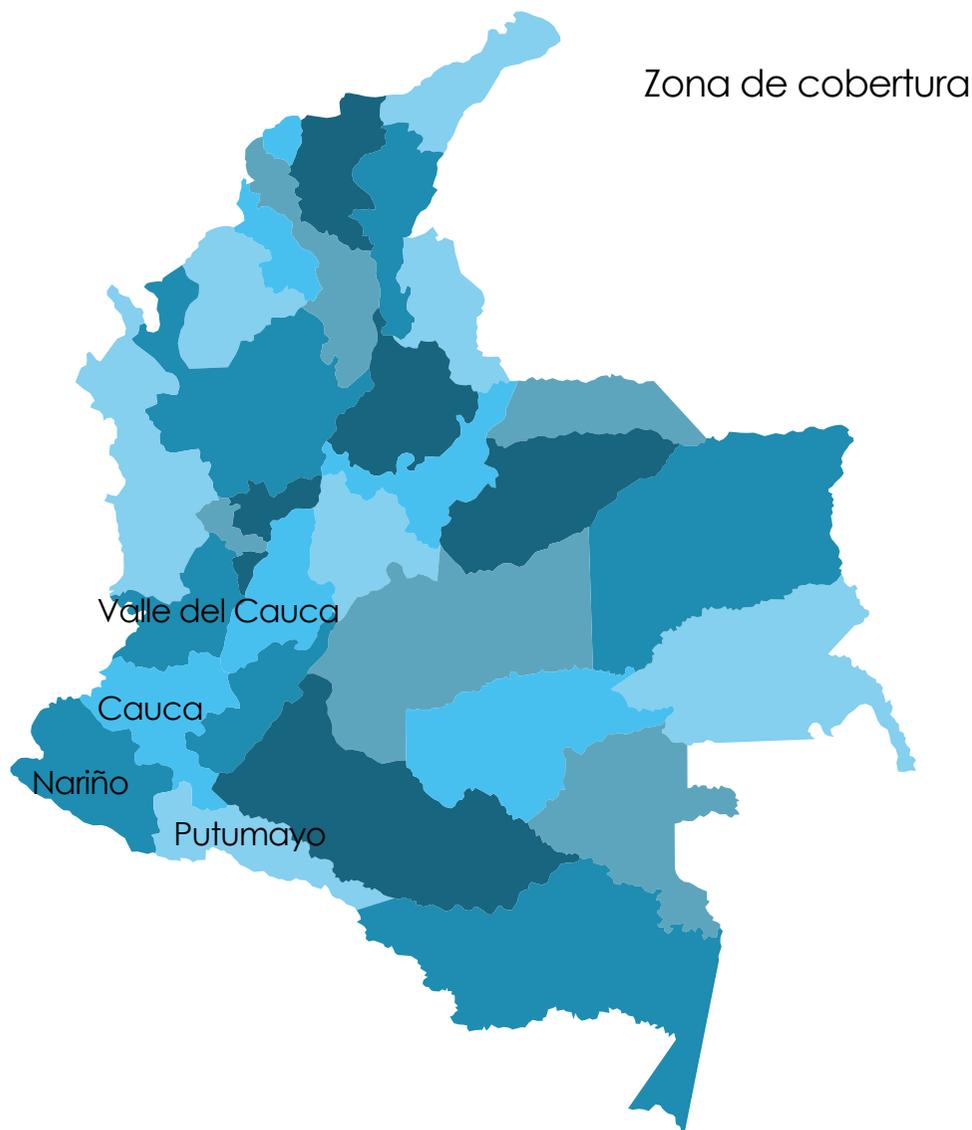


X. REGIONALES DE COLOMBIA



Regional Suroccidente

La Región Suroccidente ha sido siempre un actor principal de la cultura de la calidad en Colombia. Un ejemplo claro de ello es que en esta región se encuentra FACOMECE (hoy CENTELSA), primera empresa certificada a nivel nacional. Es muy grato ver cómo el número de empresas certificadas sigue creciendo; al cierre del año 2015 contábamos con 1380 certificados activos. También vemos, con gran satisfacción, cómo la cultura de la calidad se ha ampliado a diferentes sectores de la economía. Así mismo, se pueden destacar algunos servicios que han cobrado gran importancia como aquellos relacionados con los sectores salud y educación, los cuales ya tienen cifras superiores, en número de certificados, a la de sectores de tradición de la región como el agroalimentario.

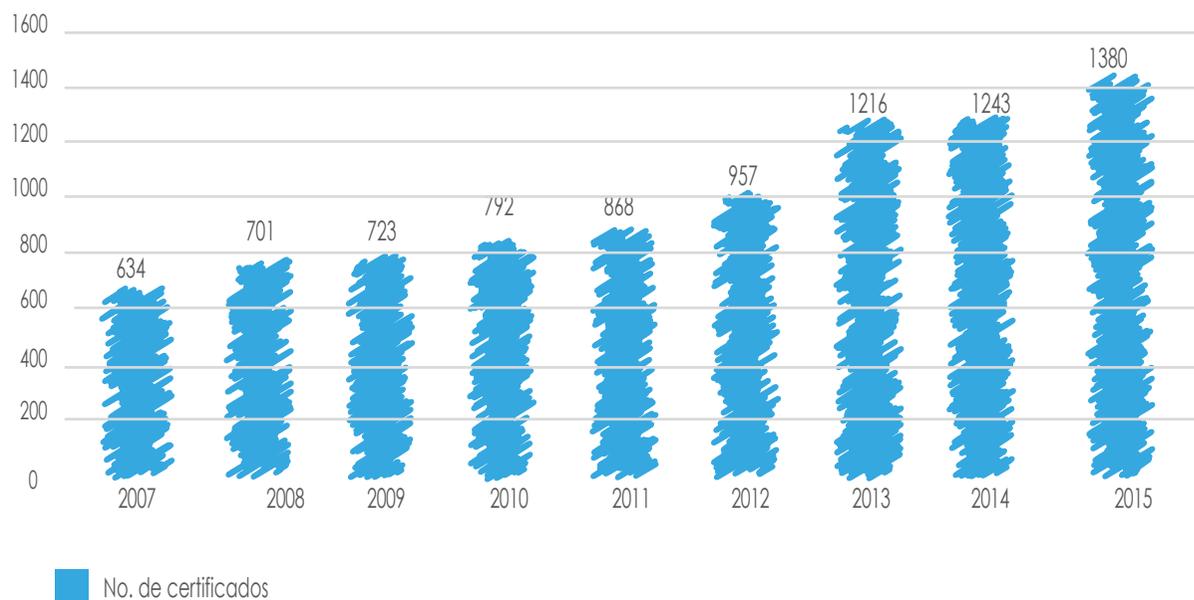


X. REGIONALES DE COLOMBIA



Regional Suroccidente

Crecimiento del número de certificados entregados



Metas alcanzadas en 2015

El año pasado la Regional Suroccidente cerró con un cumplimiento presupuestal del 101,2 % y un crecimiento del 9,3 % con respecto al año 2014. Estas cifras demuestran que la cultura de calidad en el suroccidente colombiano se está consolidando con mayor fuerza. Las empresas que ya llevan un amplio recorrido en este camino de la calidad, están ampliando sus horizontes y han empezado a trabajar para obtener la certificación en nuevos referenciales. En este sentido, se ha evidenciado que en esta región hay cada día un mayor interés en la implementación de los sistemas de gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo, en la acreditación en salud, y en temas de responsabilidad social empresarial con el desarrollo de proveedores, entre otros.

X. REGIONALES DE COLOMBIA



Regional Suroccidente

Principales gestiones de formación a clientes

Gran parte de nuestra responsabilidad con la comunidad, con nuestros afiliados y empresas certificadas es la transferencia de conocimiento. En el año 2015 el servicio de educación en la Región Suroccidente tuvo un crecimiento del 12,5 %. Por nuestras aulas pasaron 17.973 estudiantes para un total de 8.852 horas dictadas. En los siguientes cuadros podemos ver la evolución de este servicio en la regional, en los últimos 7 años.

No. Horas	
2009	6490
2010	6939
2011	6927
2012	6725
2013	8745
2014	7986
2015	8852

No. Participantes	
2009	13687
2010	13430
2011	12308
2012	12710
2013	17395
2014	16338
2015	17973

No. Cursos	
2009	497
2010	547
2011	538
2012	511
2013	675
2014	628
2015	717

FOROS	Fecha	Tema
	Marzo	Seguimiento, medición , análisis y mejora de los sistemas de gestión
	Junio	8 tips revisión por la dirección
	Agosto	Gestión del conocimiento organizacional
	Octubre	Gestión de proyectos
	Diciembre	Congreso de salud. Ciudad: Pasto
	Marzo (2016)	Cómo implementar un sistema de gestión de la innovación
	Abril (2016)	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Suroccidente



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Suroccidente



Principales gestiones relacionadas con responsabilidad social, Pacto Global y sostenibilidad en el último año

En el año 2015, la Regional Suroccidente ejecutó la primera fase del “Programa Sello Carbono Neutro Organizacional para el sector empresarial de la ciudad de Santiago de Cali”. Este proyecto se desarrolló con el objetivo de promover la producción y la prestación de servicios con la menor huella de carbono posible en la región. De igual manera, se pretende medir, reducir y compensar la huella de carbono generada por la dinámica urbana. El proyecto cuenta con el apoyo del gobierno, los sectores productivo, gremial, académico y comunitario de Cali. En la primera fase se impactaron 40 empresas representativas de la región y esperamos, en 2016, darle continuidad, de forma que se vinculen nuevas empresas.

Ceremonia entrega de certificados
“Pionero 1er Grupo Empresarial” – Cali
Febrero 19 de 2016



X. REGIONALES DE COLOMBIA

Regional Suroccidente



Actividades de apoyo a instituciones de asistencia social y voluntariado

Ancianato (Roldanillo - Valle)
Entrega de kits de aseo y alimentos a las personas de la tercera edad que no cuentan con un apoyo económico y requieren de suplementos de primera necesidad



Hogar Bambi - Chiquitines (Cali)

Compatir una mañana con los niños que se encuentran en este lugar de adopción, llevamos recreacionistas y entregamos helados a los niños.

X. REGIONALES DE COLOMBIA

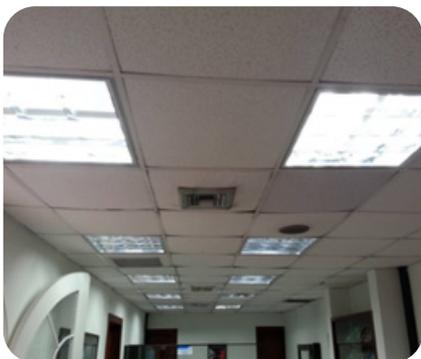


Regional Suroccidente

Evolución de la Regional / Sede Cali Modernización de la sede principal

Con el fin de generar un menor impacto negativo en el medio ambiente, en el bienestar, la seguridad y la salud de nuestros colaboradores, en el año 2015 se realizaron adecuaciones locativas en salones y oficinas, las cuales incluyeron la instalación de luminarias tipo LED y cambios de equipos de aire acondicionado. De igual forma, se adecuó una nueva zona de parqueadero cubierto para uso de los colaboradores.

Antes



después



Nueva zona de parqueo para colaboradores



Meta de crecimiento para 2016

Con una estrategia de venta consultiva y el cumplimiento de un plan comercial estructurado, esta regional espera un crecimiento del 8,24 % frente al resultado obtenido en el año 2015, buscando siempre la rentabilidad operacional que asegura la sostenibilidad de ICONTEC Internacional y de la Regional Suroccidente.



XI. SEDES INTERNACIONALES

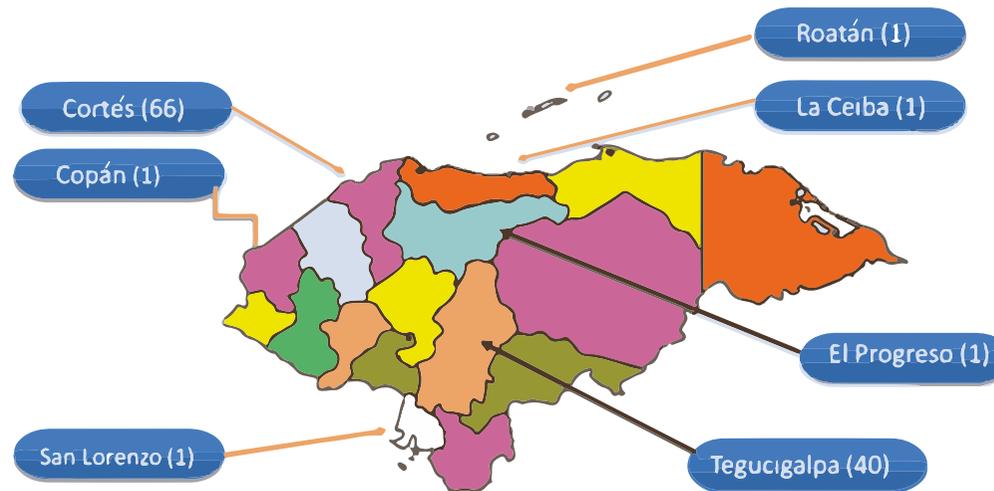
Honduras



Esta sede de ICONTEC Internacional fue creada en agosto de 2008, e inició con una cartera de 38 clientes con el objetivo principal de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos de Honduras, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones.

Evolución de la sede

Este mapa muestra la cobertura nacional. Actualmente se atienden a 111 empresas de todos los sectores de la economía nacional. La marca ICONTEC está posicionada y atiende a 56 % del mercado hondureño.





XI. SEDES INTERNACIONALES

Honduras



A continuación, mostramos la distribución por sectores

Área Técnica:	No. de empresas
Construcción de ingeniería	18
Fabricación de productos de plástico	11
Consultoría técnica de servicios de plástico	9
Alimentos	7
Transporte	6
Fabricación de productos de papel-cartón	5
Fabricación de productos químicos	5
Financiera	4
Fabricación de concreto, cemento y yeso	4
Actividades Hospitalarias	3
Educación	3
Actividades de consultoría en gestión	3
Fabricación de textiles	3
Otros servicios	21



XI. SEDES INTERNACIONALES

Honduras



Metas alcanzadas en 2015

Servicios de evaluación de la conformidad

La programación se llevó a cabo de acuerdo con lo planificado, para un total de 293 días de servicios.

Referencia Norma	Días de Servicio	Tipo de servicio
ISO 9001	257	Preauditoría, otorgamiento, seguimiento, renovación, complementaria
ISO 39000	2	Preauditoría
ISO 14001	11	Seguimiento
ISO 18001	10,5	Seguimiento
HACCP	3,5	Seguimiento
ISO 22000	3,5	Seguimiento
FSCC	5,5.	Seguimiento



XI. SEDES INTERNACIONALES

Honduras



Servicios de educación

En el año 2015 se desarrollaron los siguientes servicios de educación:

Modalidad	Horas de servicios	Comentarios
Cursos abiertos	224	
Cursos empresariales	220	
E- Learning	4	Cursos vendidos
Foros	40	Gestión del riesgo y certificación
Total de horas de servicios	484	

Proyecciones 2016

Nuestra sede en Honduras tiene como objetivo cumplir con un presupuesto de 410.675.00 dólares, el cual incluye los servicios de evaluación de la conformidad y formación.

Detalle	Valor \$
ISO 9001	271.050.00
ISO 14001	15.800.00
ISO 18001	11.000.00
ISO 27001	4.350.00
ISO 39001	4.000.00
ISO 22000- HACCP	7.000.00
FSCC	5.500.00
Educación	85.850.00
Foros y Eventos	5.700.00
Normas y Publicaciones	425.00
Total	410.675.00



XI. SEDES INTERNACIONALES

Honduras



Lo anterior estará orientado a todos los sectores de la economía del país, con un mayor énfasis en el sector público y en sistemas integrados de gestión. En ICONTEC Honduras seguiremos generando nuevos servicios y manteniendo nuestra vocación de servicio al cliente, la cual va de la mano con la innovación, como una estrategia que marca la diferencia.

Principales gestiones 2015

- Cada tres meses ICONTEC Honduras presta el servicio de inspección para los productos Tampico. Este es un servicio de colaboración para ICONTEC Colombia.
- Así mismo, esta sede presta un servicio de calibración para un pie de rey de uno de los clientes del sector construcción. Este servicio se lleva a cabo a través del Laboratorio de Metrología de ICONTEC, en Colombia.
- Se realiza investigación para el proyecto de gasolineras, el cual aún no se ha diseñado en su totalidad para que salga al mercado, debido a factores relacionados con los requisitos legales y con la institución que rige la importación del combustible en el país. No obstante, se ha realizado una gestión importante para un proyecto potencial.
- En orden de importancia, esta sede comercializó

nuevos cursos relacionados con la transición de la norma ISO 9001:2015. En las visitas realizadas por el área comercial se ha hecho un gran énfasis en este tema y también se lleva a cabo el seguimiento de los clientes, vía correo electrónico y teléfono, de tal manera que se les puede orientar sobre la importancia de estar preparados para los cambios de esta norma tan importante.

- Se logró la aprobación de la propuesta para servicios de evaluación de la conformidad para un ente estratégico del Estado como lo es la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), la cual se convertirá en un ejemplo para otras instituciones estatales.

- En el mes de octubre, el director ejecutivo, Roberto Enrique Montoya Villa y el director comercial, Leonardo Fuquen, visitaron la sede de Honduras y lideraron una reunión que convocó a clientes e invitados especiales

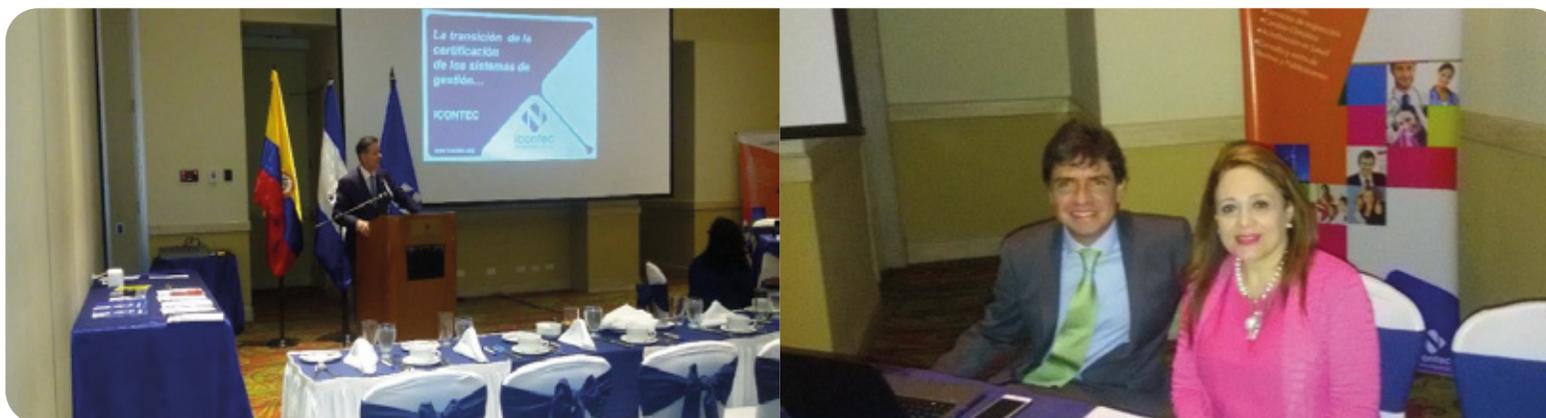


XI. SEDES INTERNACIONALES

Honduras



en el Hotel Intercontinental, en la ciudad de Tegucigalpa. En el evento se desarrolló una agenda que contempló la presentación de ICONTEC Internacional y una charla sobre la transición de las normas ISO 9001 e ISO 14001 a la versión 2015. El objetivo del encuentro fue manifestarles a todos los empresarios el compromiso de ICONTEC Internacional con todas las organizaciones en brindarles las herramientas y el apoyo necesarios para que el proceso de transición de sus sistemas de gestión sea exitoso.





XI. SEDES INTERNACIONALES

Honduras



El cumplimiento de indicadores en el año 2015 fue el siguiente:

- Cumplimiento presupuesto 2015: (82 %)
- Facturación a diciembre de 2015: (338.113.00 dólares)
- Rotación cartera: (56 días)
- Rentabilidad operacional: (8,1 %).

Principales gestiones relacionadas con responsabilidad social, Pacto Global y sostenibilidad en el último año

- Durante 2015, ICONTEC Honduras promovió el ahorro de energía, reciclaje de papel, uso adecuado del agua al lavarse las manos y el no uso de aire acondicionado todo el día.
- En el mes de abril, esta sede en Centroamérica promovió el Foro sobre Responsabilidad Social Empresarial, dictado por Adriana Alonso, directora de la Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero de ICONTEC Internacional.
- ICONTEC Internacional sostiene una alianza estratégica con la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) para el desarrollo de temas relacionados con cambio climático y responsabilidad social empresarial.



XI. SEDES INTERNACIONALES

Guatemala

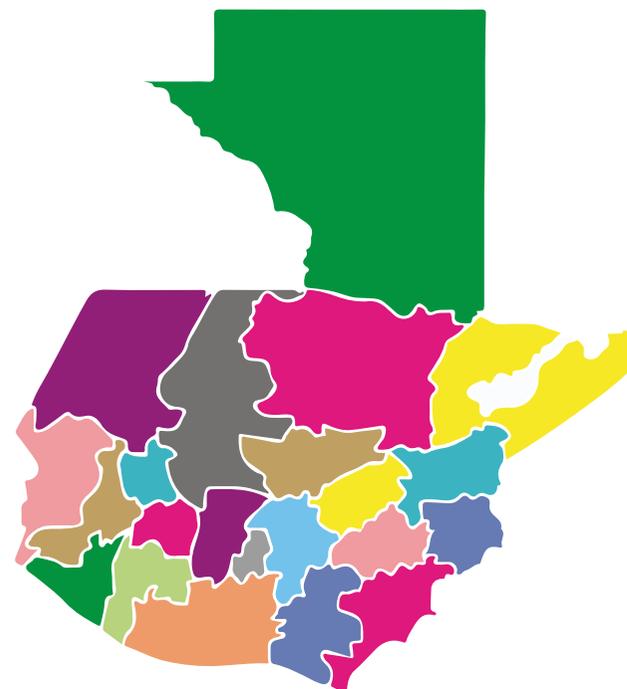


Esta sede fue creada en enero de 2007, e inició con un contrato con la Unión Europea, denominado “Promoción de Inversiones e Intercambios Comerciales – Apoyo al Sector de la Micro y Pequeña Empresa en Guatemala”. A partir de ese contrato se han concretado varios servicios de educación y evaluación de la conformidad, posicionando a ICONTEC Internacional como una entidad que contribuye al desarrollo y competitividad de las organizaciones guatemaltecas, mediante la confianza que genera en la prestación de sus servicios.

Evolución de la sede

En el año 2007, la sede de ICONTEC Guatemala contaba con 37 empresas certificadas, el 98 % de ellas en ISO 9001. Desde esa época, hasta el día de hoy, se han ampliado los esquemas de certificación y el número de empresas certificadas, a 105 finalizando el año 2015. Los sectores más relevantes que atendemos en esta sede son: químicos y fertilizantes, alimentos, servicios, público, financiero e industrial.

A continuación, mostramos un cuadro con la distribución del número de certificaciones por esquema.





Capítulo
No.2



XI. SEDES INTERNACIONALES

Guatemala



Distribución de certificados

Esquema	Cantidad
ISO 9001	85
HACCP	8
ISO 14001	4
OHSAS 18001	3
FSSC 22000	2
ISO 22000	1
ISO 27001	1
ISO 28000	1
TOTAL	105

Metas alcanzadas 2015 Servicios de evaluación de la conformidad

- Crecimiento del 15 % en ventas, en relación al año 2014, otorgando 21 certificaciones nuevas
- Certificación de la primera entidad en ISO 27001:2013
- Certificación de la primera entidad en ISO 28000:2007
- Certificación, por primera vez, de cinco empresas
- Certificación, por primera vez, de cinco empresas que habían obtenido la certificación con la competencia (1 con SGS, 2 con INTECO y 2 con QMS Global)
- Siete años sin tener no conformidades en las auditorías internas
- Cuadrar la herramienta contable JD Edwards con nuestros estados financieros
- Utilidad operativa del 28,6 %
- Recuperación de cartera en promedio de 35 días hábiles
- Reducción del 3 % de gastos operativos en relación al año 2014



XI. SEDES INTERNACIONALES

Guatemala



Servicios de educación

En el año 2015 se desarrollaron los siguientes servicios de educación, tanto abiertos como empresariales:

- **Primer curso empresarial en ISO 20000 gestión de servicios de TI (Tecnologías de la Información)**

Educación / Capacitación

Distribuciones de cursos abiertos y empresariales

Empresariales		Abiertos	
	Horas		Horas
ISO 9001	72	ISO 9001	224
ISO 27001	56	RSSC	40
ISO 14001	40	TOTAL	264
OHSAS 18001	24		
ISO 20000	16		
ISO 22000	8		
TOTAL	206		



XI. SEDES INTERNACIONALES

Guatemala



Metas de la sede para 2016

Cumplir con un presupuesto de 378.500.00 dólares, que incluye los servicios de evaluación de la conformidad y formación:

Servicio	Valor USD
Certificación sistema	303.000.00
Foros y eventos	7.800.00
Educación y desarrollo	63.500.00
Normas y publicaciones	4.200.00
TOTAL	378.500.00

Lo anterior estará orientado a todos los sectores de la economía del país, con mayor énfasis en el sector público y de servicios. Así mismo, se ha depositado un gran esfuerzo en la comercialización del XI Foro Internacional de la Calidad que se llevará a cabo en Cartagena, Colombia.





Capítulo
No.2



XI. SEDES INTERNACIONALES

Guatemala



Principales gestiones 2015

- Cada tres meses se presta un servicio de inspección de los productos Tampico. Este es un servicio de colaboración para ICONTEC Colombia.
- Se realiza investigación para el proyecto de gasolineras, el cual aún no se ha diseñado en su totalidad para que salga al mercado, debido a factores relacionados con los requisitos legales y con la institución que rige la importación del combustible en el país. No obstante, se ha realizado una gestión importante para un proyecto potencial.
- En orden de importancia, esta sede comercializó nuevos cursos relacionados con la transición de la norma ISO 9001:2015. En las visitas realizadas por el área comercial se ha hecho un gran énfasis en este tema y también se lleva a cabo el seguimiento de los clientes, vía correo electrónico y teléfono, de tal manera que les se puede orientar sobre la importancia de estar preparados para los cambios de esta norma tan importante.
- Se otorgaron las primeras certificaciones a clientes que estaban certificados con la competencia y ahora optaron por ICONTEC Internacional como su entidad certificadora.
- En el mes de octubre, el director ejecutivo, Roberto Enrique Montoya Villa y el director comercial, Leonardo Fuquen, visitaron la sede de Guatemala y lideraron una reunión que convocó a clientes e invitados especiales en el Hotel Hilton, en la ciudad de Guatemala. En el evento se desarrolló una agenda que contempló la presentación de ICONTEC Internacional y una charla sobre la transición de las normas ISO 9001 e ISO 14001 a la versión 2015. El objetivo del encuentro fue manifestarles a todos los empresarios el compromiso de ICONTEC Internacional con todas las organizaciones en brindarles las herramientas y el apoyo necesarios para que el proceso de transición de sus sistemas de gestión sea exitoso.



XI. SEDES INTERNACIONALES

Guatemala



El cumplimiento de indicadores en el año 2015 fue el siguiente:

- Cumplimiento presupuesto 2015: (87 %)
- Facturación a diciembre de 2015: (USD 323.581)
- Rotación cartera: (38 días)
- Rentabilidad operacional: (34,1 %).



XI. SEDES INTERNACIONALES

Guatemala



Principales gestiones relacionadas con responsabilidad social, Pacto Global y sostenibilidad en el último año

Durante el año 2015, ICONTEC Guatemala promovió el ahorro de energía, el reciclaje del papel, el uso adecuado del agua en el lavado de manos y el uso del aire acondicionado solamente en los días en que haya exceso de calor.

Por otra parte, en el mes de abril se llevó a cabo un foro sobre responsabilidad social empresarial, el cual contó con la participación de Adriana Alonso, directora de la Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero de ICONTEC Internacional.



Somos miembros del Comité Organizador del Congreso Internacional de Calidad que realiza cada año el Sistema Nacional de la Calidad de Guatemala, el cual está conformado por el sector público, la academia (universidades) y el sector privado. Allí, en conjunto, promovemos conferencias y talleres que creen conciencia en el país acerca de los temas de cambio climático, responsabilidad social, Pacto Global y sostenibilidad. En el año 2016 tendremos la participación, como conferencista, de nuestro director ejecutivo, Roberto Enrique Montoya Villa.



XI. SEDES INTERNACIONALES

El Salvador



ICONTEC El Salvador inició su operación en el año 2005, en la ciudad de San Salvador. Desde el comienzo, la estructura organizativa de esta sede es de tres colaboradores internos: gerente, asistente de gerencia y asistente comercial; esta también es apoyada por un contador, un auditor contable y tres profesionales externos que realizan labores de auditoría y docencia.

En esta sede ofrecemos servicios a nivel nacional, centralizando operaciones en la ciudad capital. Servimos a 78 empresas con un total de 106 certificados en diferentes esquemas.





XI. SEDES INTERNACIONALES

El Salvador



Los principales sectores atendidos son:

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

Durante el año 2015, la operación de ICONTEC El Salvador se sustentó en la estrategia de posicionamiento internacional, con el objetivo de crecer y consolidar el liderazgo en el mercado salvadoreño, por medio de la prestación de servicios, aportando así a la generación de competitividad para nuestras empresas clientes.

ICONTEC El Salvador se destaca por ser una sede comprometida con la calidad en el servicio que ofrece, pues ha encarnado nuestro lema "La calidad, nuestro estilo de vida". Por este motivo, desde que inició operaciones, en el año 2005, y aun después de una década de operación, continúa consolidando el posicionamiento de ICONTEC Internacional en el mercado salvadoreño.

Nuestra gestión, en el año 2015, generó resultados muy satisfactorios, ya que se mantuvieron los servicios de certificación sistema en el mayor porcentaje, con una participación del 79 %. Se fortalecieron los servicios de certificación producto y de educación, con el 5 % y el 16 %, respectivamente.

El cumplimiento de indicadores en el año 2015 fue el siguiente:

- Cumplimiento presupuesto 2015: (82 %)
- Facturación a diciembre de 2015: (312.411.00 dólares)
- Cartera: (41 días)



XI. SEDES INTERNACIONALES

Ecuador



1. Antecedentes

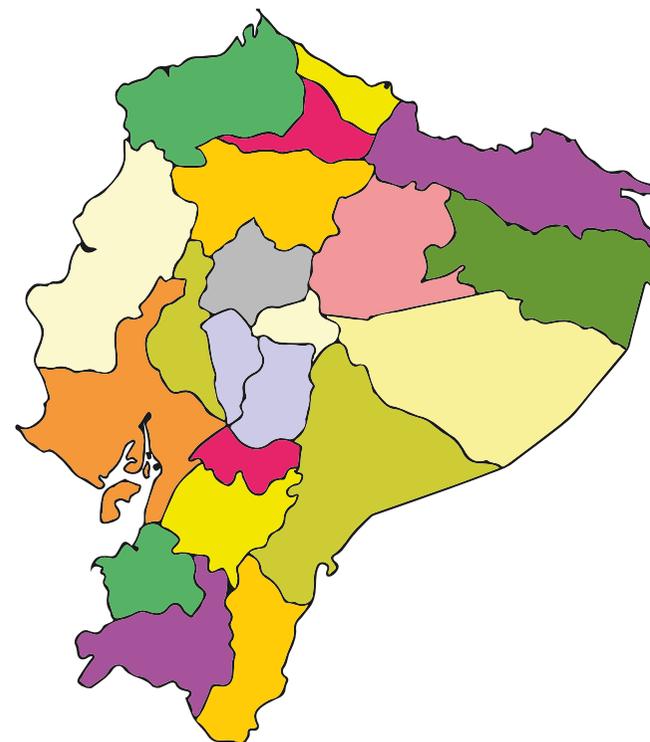
Como resultado de una extensa labor de gestión comercial y de colaboración en materia de productividad y competitividad con la industria ecuatoriana, ICONTEC abrió sus puertas en ese país, en el año 2001, con un portafolio amplio de servicios relacionados con evaluación de la conformidad, como certificación de sistemas de gestión y producto, evaluación para el cambio climático, responsabilidad social, sostenibilidad, formación de profesionales e inspecciones. En la actualidad, ICONTEC Ecuador ha certificado a más de 130 empresas y se ha convertido en un actor importante en la cadena de valor de las principales industrias del país.

2. Principales gestiones 2015

El 19 de junio de 2015, Sebastián Luciano Ochoa Guerrero asumió la gerencia de esta sede, con el gran reto de velar por la operación y proyectar un modelo de negocio sostenible en el tiempo.

Durante el segundo semestre de 2015 llevamos a cabo una revisión exhaustiva del manejo operativo, financiero y contable de la sede, de la rentabilidad de cada línea de negocio y buscamos una salida efectiva y rápida a ciertos contingentes económicos y legales.

Así mismo, a partir de septiembre alineamos los objetivos y las metas del equipo comercial con la planeación estratégica. Establecimos un plan comercial con el cumplimiento del 100 % sobre un forecast aprobado por la dirección ejecutiva para los últimos cuatro meses del año.





XI. SEDES INTERNACIONALES

Ecuador



Proyecciones 2016

- Presupuesto: 655 K
- Nuevos otorgamientos: 37
- Cursos empresariales: 12
- Cursos abiertos: 13
- Prospección constante de 250 K cada cuatro meses
- Implementación de sistema contable JD Edwards

Gestiones realizadas en responsabilidad social, Pacto Global y sostenibilidad

Realizamos un primer acercamiento con la agencia de promoción económica CONQUITO, promotora de la ordenanza local y que fomenta la cultura de la sostenibilidad para las partes interesadas del distrito metropolitano de Quito. El objetivo de ICONTEC Internacional es poder brindar apoyo o soporte en materia de sostenibilidad.

Junto con el WBCSD capítulo Ecuador y la organización CEMDES, ICONTEC Internacional estudia la posibilidad de crear un mecanismo de reconocimiento a los actores públicos o privados que demuestren su aporte a los objetivos de sostenibilidad de Naciones Unidas. Este proyecto está pensado para ser difundido en uno de los eventos paralelos de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible Hábitat III que se celebrará en Quito, en el mes de octubre de 2016.

Así mismo, a partir del segundo semestre establecimos un acuerdo comercial, junto a CEMDES Ecuador, para la presentación de propuestas de certificación de medición de huella de carbono, dirigido al mercado del gremio a nivel nacional.

Evolución de la sede

En la actualidad, Ecuador vive una desaceleración económica. Según cifras del Banco Central, la economía se contrajo 3 % en el primer trimestre del año, comparado con el mismo período de 2015, situación que se ve reflejada en la caja fiscal y, por consiguiente, en la mayoría de los negocios, especialmente en los servicios.

Entre las principales partes interesadas encontramos al sector público, que ha demostrado gran interés e involucramiento en los sistemas de gestión e impacto climático, ya que además de ser usuario de nuestros servicios es un ente controlador y regulador de normas técnicas obligatorias.

Gracias a nuestro amplio portafolio de servicios y a su gran alcance, tenemos relación con todos los sectores relevantes de la economía. Así mismo, abarcamos nichos específicos de mercado a través de gremios, asociaciones y entidades, con el fin de potenciar nuestra fuerza comercial y estrategia de comunicación.



XI. SEDES INTERNACIONALES

Perú



Este año, nuestra sede en Perú cumplió 15 años, pues desde abril de 2001 hemos ofrecido nuestro amplio portafolio de servicios en ese país.

Actualmente, contamos con un equipo de trabajo de 22 colaboradores en nómina, distribuidos en las áreas de inspección, administración y comercial. De igual manera, contamos con once profesionales externos, entre auditores, docentes, expertos técnicos y evaluadores de referenciales técnicos.

Este capital humano nos ha permitido diversificar las ventas de los servicios que brinda la sede, ya que desde el año 2007 nuestras ventas estaban concentradas en el sector automotriz, específicamente en las conversiones vehiculares de gas natural con el 80 % del total del presupuesto de ingresos, pero en 2015 logramos diversificar los servicios que componen nuestras ventas, dinamizando la participación, con un resultado de 26,92 % en certificación de sistemas; 12,76 % en educación; 50 % en inspección (gas); 7,59 % en inspección (otros servicios) y la incursión de la plataforma e-normas.





XI. SEDES INTERNACIONALES

Perú



Esta variación significativa nos ha permitido certificar a 136 empresas en los diferentes esquemas de sistemas de gestión en los principales sectores empresariales, tales como construcción, salud, servicios, industrial, etc., así como realizar cursos abiertos en los sistemas de gestión para la formación del personal de las empresas certificadas.

En ICONTEC Perú nos destacamos por nuestros valores institucionales: ética e integridad, con los que generamos confianza en los clientes, con una atención oportuna que demuestra que “La calidad es nuestro estilo de vida”. Estamos comprometidos a contribuir con el desarrollo del país, por este motivo firmamos un convenio de cooperación con el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), organismo peruano que reconoce a ICONTEC Internacional como un importante referente de la calidad para el mercado peruano, es así como trabajamos conjuntamente para el fortalecimiento de las mypes en la creación del referencial técnico.

En el año 2015, la gestión realizada nos permitió obtener un 94 % de cumplimiento en las ventas y una rotación de cartera de 28 días. Para este 2016 se espera un crecimiento del 12,6 % con relación al año anterior, en función de las nuevas oportunidades que nos ofrecen el mercado y la dinámica industrial.

Nos enfocamos en el posicionamiento internacional, con miras a consolidar el liderazgo en el mercado peruano y así lograr el cumplimiento de la meta 2020, teniendo como estrategia la generación de valor a nuestros clientes, a través de la venta consultiva.

Estamos convencidos de que el crecimiento de ICONTEC Internacional depende de nuestros colaboradores. Por consiguiente, cumplimos con todos los beneficios legales y extralegales establecidos por ley; tenemos una excelente infraestructura para la ejecución de las labores asignadas, buen clima organizacional, con el que buscamos que nuestros colaboradores estén felices en su lugar de trabajo ya que ellos representan nuestra principal fuente de ingresos.



XI. SEDES INTERNACIONALES

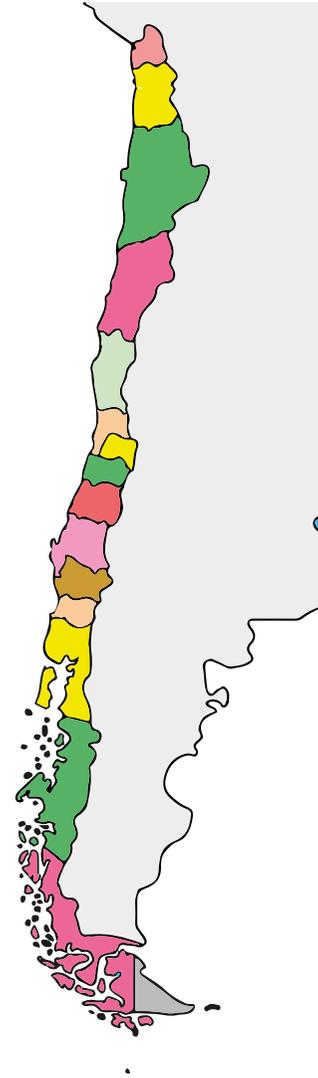
Chile



ICONTEC Chile inició operaciones en el año 2003, en la ciudad de Santiago, con una representación comercial. En el año 2005 se estableció como empresa legalmente constituida.

Actualmente, esta sede tiene una estructura organizacional de cinco colaboradores internos: gerente, asistente de gerencia, ejecutiva de cuenta y dos auditores. También contamos con tres auditores externos, y estamos apoyados por un contador y una firma de abogados.

Ofrecemos servicios a nivel nacional, en casi todas las regiones del país, pero concentramos nuestra actividad mayormente en la ciudad de Santiago, con servicios de educación, sellos de reglamento técnico y servicios enfocados al turismo.





XI. SEDES INTERNACIONALES

Chile



Durante el año 2015, nos dedicamos a fidelizar a nuestros clientes, ya que Chile afronta una situación económica difícil que ha ocasionado que las empresas no sigan optando por las certificaciones. Esto repercutió en las ventas, ya que a pesar de que ICONTEC Chile alcanzó un cumplimiento del 74,65 %, esta es la cifra más baja en los últimos años. Este comportamiento se debió especialmente a que el Estado eliminó los subsidios para implementar sistemas de gestión y certificarlos. No obstante, para este año el gobierno anunció que volvería a otorgarlos, lo cual cambiará de nuevo el panorama, de manera positiva. Hay que tener en cuenta que Chile es un país altamente dependiente de los subsidios.

En ICONTEC Chile nos caracterizamos por la orientación al servicio de nuestros clientes, lo cual hemos logrado gracias a la cercanía y la autonomía. A pesar de la distancia física de Colombia, nuestra sede mantiene los mismos principios que ICONTEC Internacional, en su casa matriz, destacando de ellos la excelencia de nuestros profesionales y el valor agregado que generamos en las auditorías.

ICONTEC Internacional es una organización que ha adquirido un gran respeto por parte del Instituto Nacional de Normalización de Chile que lo invita a los comités y le consulta temas de gran relevancia para el país.

Trabajamos con conciencia ambiental y con el fin de aportar a la sostenibilidad de las organizaciones y del país, por eso hemos realizado un mejor uso de nuestros recursos económicos y físicos. No imprimimos nada que no sea estrictamente necesario y ahorramos energía.



CAPÍTULO III: NUESTRA GESTIÓN EN SOSTENIBILIDAD

Pg. 114

I. MATERIALIDAD ICONTEC



Llevamos a cabo un proceso de análisis de materialidad, con el fin de identificar los aspectos que requieren un tratamiento especial. En la metodología usada para este proceso se tuvieron en cuenta los criterios de la Guía Técnica ISO 26000:2010 y seguimos las indicaciones de la guía GRI versión G4 para saber cómo identificar los asuntos materiales para la inclusión en nuestro Informe de Gestión y Sostenibilidad 2015-2016.

De esta manera, la identificación de temas materiales cumplió con los principios establecidos de participación de los grupos de interés y contexto de sostenibilidad, desarrollando los siguientes pasos:

-IDENTIFICACIÓN

Elaboramos el listado de los temas relevantes para la toma de decisiones por parte de ICONTEC Internacional y sus grupos de interés. Estos fueron los insumos para la identificación de esos temas: el análisis interno en la identificación de los riesgos del Instituto, la planeación estratégica, y las percepciones y opiniones de los grupos de interés. Una vez analizados los insumos, obtuvimos una lista preliminar de trece temas relevantes.

-PRIORIZACIÓN

Evaluamos cualitativamente los trece temas resultantes luego de la identificación, con el objetivo de determinar el nivel de prioridad de cada uno para la toma de decisiones de los grupos de interés, con respecto al impacto en la estrategia de sostenibilidad de ICONTEC Internacional.

En esta etapa consideramos aquellos grupos de interés que hacen parte de nuestra cadena de valor (clientes, afiliados, colaboradores, comunidad, Estado y proveedores).

I. MATERIALIDAD ICONTEC



Para esta evaluación contamos con todas las áreas y procesos a nivel de prestación de servicios, las regionales de Colombia, algunas de nuestras sedes internacionales, en donde realizamos un análisis interno de la correlación de la influencia de cada tema y el grado de relacionamiento de los grupos de interés e ICONTEC Internacional vs. la percepción de importancia de la gestión de la organización para esos grupos.

Los resultados se consignaron en una matriz, en donde se cruzan ambas variables. Por lo tanto, el nivel de prioridad de cada tema se estableció según su pertinencia, así como su repercusión en los aspectos de sostenibilidad del Instituto.

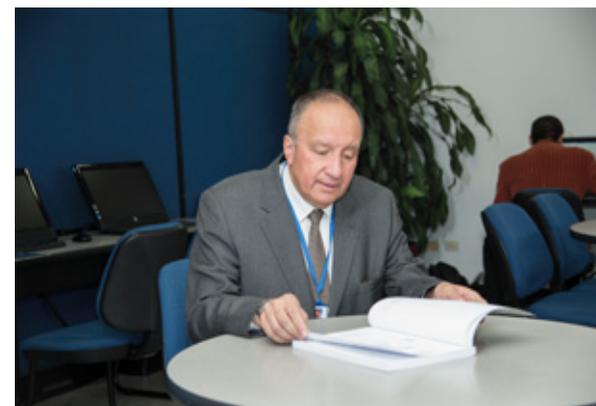
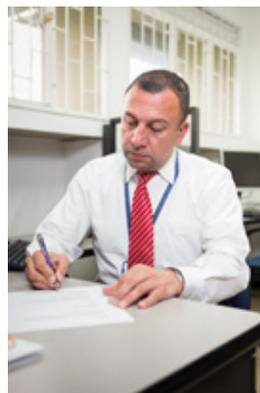
Como resultado del proceso de priorización se obtuvieron diez temas relevantes.

-REVISIÓN

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

Con respecto al año pasado en ICONTEC, hubo cambios que hicieron que se llevaran a cabo modificaciones en la información presentada en años anteriores.

El equipo de la alta dirección validó los temas materiales, los cuales son:



I. MATERIALIDAD ICONTEC



Temas materiales	Alcance	Grupo de Interés
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modelo de control interno. ➤ Definiciones de políticas internas. ➤ Encuestas de satisfacción. ➤ Acompañamiento en el desarrollo de estrategias nacionales relacionadas con calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes ➤ Afiliados ➤ Comunidad
Ética e integridad en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseño y desarrollo de las especificaciones del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboradores
Seguridad, salud y bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programas y campañas de prevención. ➤ Semana de la salud. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboradores
Desarrollo y retención del talento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Oportunidades para el desarrollo humano y profesional de nuestros colaboradores. ➤ Conciliación vida laboral y personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colaboradores
Confiable y desarrollo sostenible de los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal competente en la prestación del servicio. ➤ Cumplimiento de requisitos legales. ➤ Verificación por parte de entes de control externos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes ➤ Proveedores ➤ Colaboradores ➤ Comunidad

I. MATERIALIDAD ICONTEC



Temas materiales	Alcance	Grupo de Interés
Servicio al cliente (atención y comunicación efectiva)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Convicción que tiene cada colaborador de servir con calidad a nuestros clientes de manera oportuna, eficaz y positiva. ➤ Herramientas tecnológicas adecuadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grupos de interés identificados por ICONTEC Internacional
Compromiso ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Campañas de reciclaje. ➤ Capacitaciones en temáticas ambientales. ➤ Adhesión a las políticas, escenarios de Pacto Global. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes ➤ Colaboradores ➤ Comunidad
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organismo Nacional de Normalización. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado Colombiano
Compromiso ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Campañas de reciclaje. ➤ Capacitaciones en temáticas ambientales. ➤ Adhesión a las políticas, escenarios de Pacto Global. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes ➤ Colaboradores ➤ Comunidad

I. MATERIALIDAD ICONTEC



Temas materiales	Alcance	Grupo de Interés
Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organismo Nacional de Normalización . ➤ Relación comercial, participación en licitaciones y escenarios comunes asociados al cambio climático. ➤ Organizaciones certificadas del sector . 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estado Colombiano ➤ Gobierno de sedes internacionales
Valor agregado en el servicio (beneficios)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Descuentos en compras. ➤ Promoción de la identificación, formulación y evaluación de políticas y estrategias nacionales en normalización, en función del incremento de productividad y modernización empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Afiliados
Cadena de abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestación de servicios principalmente, dada la naturaleza de ICONTEC Internacional . ➤ Evaluación en vía doble de la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveedores

Nuestros proveedores



ICONTEC Internacional cuenta con unos 2300 proveedores de bienes y servicios, de los cuales 1164 corresponden a profesionales externos que nos prestan servicios, y los demás son proveedores de la cadena de suministro; el 97 % son proveedores nacionales y 3 % extranjeros. A continuación, damos a conocer el detalle de proveedores por región, en Colombia: De acuerdo con los datos del año anterior, se reflejó un pequeño aumento de proveedores en la Regional Centro y Suroriente, en las demás regionales bajó o se mantuvieron los porcentajes, lo que nos reafirma la administración desde la sede principal.

REGIÓN	PARTICIPACIÓN 2015	PARTICIPACIÓN 2016
Centro y Suroriente	49 %	54 %
Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	24 %	20 %
Suroccidente	12 %	9 %
Caribe	9 %	10 %
Oriente	7 %	7 %
Total	100 %	100 %

La cadena de suministro de ICONTEC Internacional está conformada por proveedores que prestan servicios, principalmente dada la naturaleza del negocio de la organización.

Para finalizar, durante el último año, no ha habido cambios significativos en la cadena de suministro de ICONTEC Internacional.

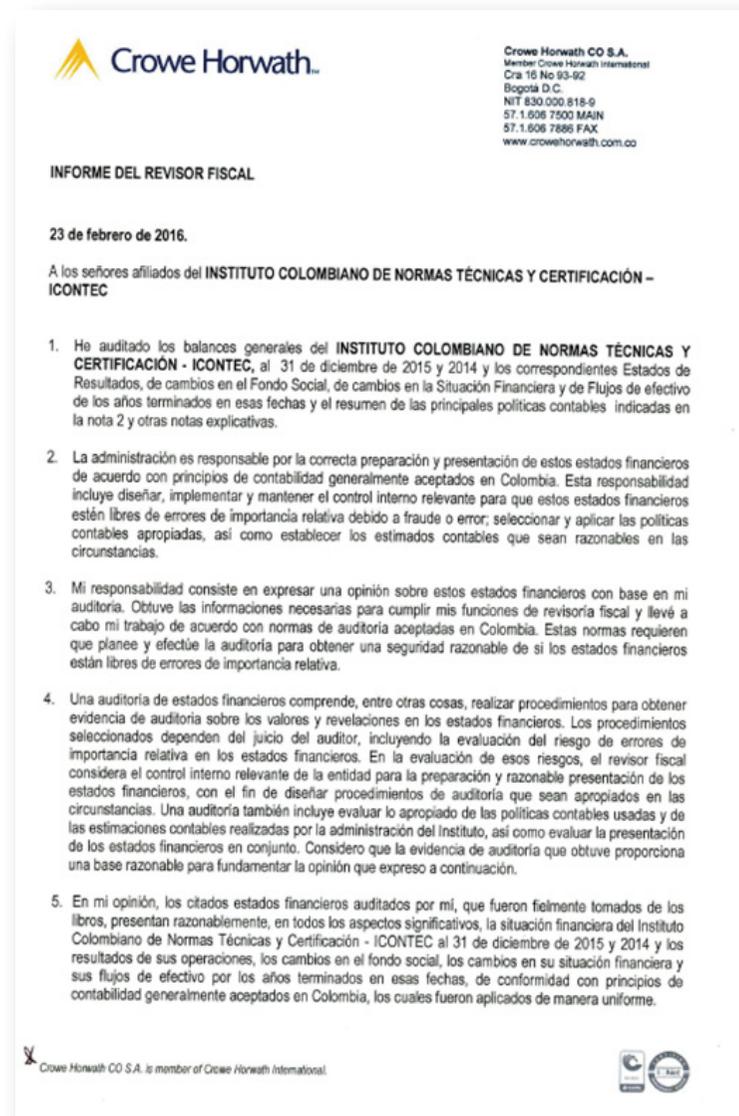
II. Gestión económica



El ciclo anual de operaciones en ICONTEC Internacional tiene como particularidad un aumento en la prestación de servicios hacia el segundo semestre del año y en particular para servicios de Certificación de Sistemas. Esto lleva a que el resultado financiero esperado sea negativo durante los primeros cinco meses del año. Para mayo de 2016 estábamos esperando un excedente neto negativo de \$ 3.385 millones y llegamos a \$ 1.836, lo cual nos permite proyectar un excedente de \$1.214 millones positivos al cierre de 2016. El nivel de endeudamiento es del 27 % y la cartera sigue rotando por debajo de 50 días. Nuestros excedentes y saldos de caja nos permiten contar con un adecuado capital de trabajo durante los primeros meses del año.

El año 2015 cerró con balance positivo para nuestra gestión comercial ya que cerramos ventas con un cumplimiento del 98,9 %. Nuestro corte a mayo 2016 nos arroja un cumplimiento del 99,0 % lo que nos permite proyectar un buen cierre para 2016. Nuestro foco de actuación sigue siendo la venta consultiva, de tal manera que entendamos y ofrezcamos soluciones integrales a nuestros clientes.

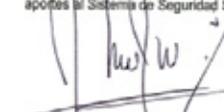
De la misma manera, el año 2015 cerró en terreno positivo puesto que pasamos de un excedente neto de \$ 668,5 millones en 2014 frente a \$1.098,0 millones en 2015, destacando un incremento en ventas del 6,8 % y del 3,5 % en los costos.



II. Gestión económica



6. En mi informe de fecha 27 de febrero de 2015, se mencionó en el párrafo de énfasis, que el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación- ICONTEC debía continuar trabajando en fortalecimiento de su sistema de control interno y Gobierno Corporativo. Para el año 2015 el instituto, diseñó una matriz de riesgos y controles para sus procesos; y en consecuencia debe trabajar en el desarrollo del plan de acción que le permita ilustrar el grado de avance de las acciones implementadas, en especial en temas como facturación, cartera, programación de servicios, operaciones con vinculados económicos, así como en sistemas de información, comunicación y monitoreo, situaciones que he informado a la administración del Instituto a través de mis comunicaciones.
7. Con base en el resultado de mis pruebas, concebí que durante los años 2015 y 2014:
- La contabilidad del Instituto ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
 - Las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de los afiliados.
 - La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
 - Salvo por lo indicado en el párrafo 6, existen medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes del Instituto y los de terceros que están en su poder.
 - Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores
 - La información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, es correcta, la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. El Instituto no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.


JORGE E. CASTELBLANCO A.
 Revisor Fiscal
 Tarjeta Profesional No. 32.590 T
 Designado por CROWE HORWATH CO S.A.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - "ICONTEC" BALANCE GENERAL COMPARATIVO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014 (Expresados en miles de pesos Colombianos)

NOTAS	Saldo a	
	2015	2014
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Disponibles	1.133.952	4.073.302
Inversiones	2.422.992	40.816
Deudores	12.010.319	11.103.775
Inventarios	405.497	206.808
Gastos pagados por anticipo	406.654	413.548
Cargos diferidos	370.868	139.554
Total Activo Corriente	16.731.684	16.077.805
ACTIVO NO CORRIENTE		
Inversiones a largo plazo	2.514.771	1.760.382
Propiedad, planta y equipo	16.124.544	16.336.363
Cargos diferidos	303.437	114.171
Total Activo no Corriente	19.042.752	18.210.916
Valuaciones	14.348.583	24.373.295
Total Activo	50.043.169	58.661.943
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras	300.000	1.118.930
Proveedores	80.396	94.261
Cuentas por pagar	5.878.185	5.043.513
Impuestos, gravámenes y tasas	2.388.319	2.020.148
Obligaciones laborales	1.899.000	1.647.267
Pasivos estimados y provisiones	1.238.778	824.101
Ingresos recibidos por anticipo	699.133	596.438
Otros pasivos	242.111	299.327
Total Pasivo Corriente	13.538.822	11.631.904
PASIVO NO CORRIENTE		
Obligaciones Financieras	1.616.809	2.082.550
Ingresos recibidos por anticipo	344.531	461.071
Total No Corriente	1.961.340	2.543.621
Total Pasivo	14.899.363	14.185.525
PATRIMONIO		
FONDO SOCIAL		
Reservas Permanentes	17.153.322	16.484.786
Revalorización del patrimonio	2.941.890	2.941.890
Excedentes o beneficios del Ejercicio	1.068.041	688.516
Superavit por Valorización	14.348.583	24.273.295
Total Patrimonio	35.511.806	44.408.437
Total Pasivo y Patrimonio	50.043.169	58.661.943
CUENTAS DE ORDEN		
	8.716.722	8.704.175

Las Notas 1 a 26 son parte integrante de los estados financieros.


JOSÉ RICARDO TORO GONZÁLEZ
 Representante Legal


PEDRO VICENTE CARO-BOSA
 Contador T.P. 63-630-T


JORGE E. CASTELBLANCO AYALA
 Revisor Fiscal T.P. 32601-T
 Designado por CROWE HORWATH CO S.A.
 (Ver su informe adjunto)

II. Gestión económica



INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION - "ICONTEC"
ESTADOS DE RESULTADOS COMPARATIVO
PARA EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014
(Expresado en miles de pesos Colombianos)

	Notas	2015	2014
Ingresos Operacionales	21	58.441.160	55.594.101
Costos de ventas	22	(50.302.250)	(57.285.306)
Excedentes Operacionales		1.338.910	(1.621.205)
Ingresos y Gastos no operacionales			
Ingresos	23	2.770.507	3.649.212
Gastos			
Neto Ingresos y Gastos no Operacionales	24	(1.626.376)	(1.238.580)
Excedente de Ingresos antes de impuestos		1.283.041	789.426
Impuesto de renta y complementarios	25	(185.000)	(120.911)
Resultado del ejercicio		1.098.041	668.516

Las notas 1 a 26 son parte integrante de los estados financieros


 JOSE RICARDO TORO GONZALEZ
Representante Legal


 PEDRO VICENTE CAMACHO BOSA
Contable T.P. 3700-1


 JORGE EL CASTELLANO VILLA
Revisor Fiscal T.P. 3700-1
Designado en CROMA - NORMATEC S.A.
(Ver en anexo adjunto)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION - "ICONTEC"
ESTADO DE CAMBIOS EN EL FONDO SOCIAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014
(Expresado en Miles de Pesos Colombianos)

	Periodo terminado en	
	2015	2014
RESERVAS PARA ASIGNACIONES PERMANENTES		
Saldo al inicio del año	16.484.766	15.879.879
Aumento del periodo	668.516	664.887
Saldo al final del año	17.153.282	16.484.766
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO		
Saldo al inicio del año	2.941.880	2.941.880
Movimiento del ejercicio	0	0
Saldo al final del año	2.941.880	2.941.880
SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN		
Saldo al inicio del año	24.373.294	24.581.274
Desvalorización del periodo	(10.024.732)	(807.879)
Saldo al final del año	14.348.562	24.373.294
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		
Saldo al inicio del año	668.516	664.887
Transferido a reservas para asignaciones permanentes	(668.516)	(664.887)
Resultado del ejercicio	1.098.041	668.516
Saldo al final del año	1.098.041	668.516
TOTAL PATRIMONIO DEL AFILIADO AL FINAL DEL AÑO	26.541.896	44.408.437

Las notas 1 a 26 hacen parte de los Estados Financieros


 JOSE RICARDO TORO GONZALEZ
Representante Legal


 PEDRO VICENTE CAMACHO BOSA
Contable T.P. 3700-1


 JORGE EL CASTELLANO VILLA
Revisor Fiscal T.P. 3700-1
Designado en CROMA - NORMATEC S.A.
(Ver en anexo adjunto)



II. Gestión económica



INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - "ICONTEC" ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO POR LOS AÑOS TERMINADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014 (Expresado en miles de pesos Colombianos)

	Periodo terminado en	
	2015	2014
Flujo de efectivo por actividades de operación:		
Conciliación entre los resultados del ejercicio y el efectivo neto provisto por actividades de operación:		
Resultados del ejercicio	1.098.041	668.516
Provisiones cambiarias	194.389	212.281
Depreciación y provisiones propiedad, planta y equipo	1.532.941	1.501.541
Amortización	125.615	703.631
Valorización	10.034.712	607.679
Pérdida en retro de propiedades y equipo neto	31.120	337.104
Gasto por método de participación	(804.384)	(434.598)
	12.172.744	3.568.684
Cambios netos en activos y pasivos:		
Dividendos	(1.192.842)	(628.597)
Inventarios	(101.686)	(82.811)
Gastos pagados por anticipado	7.894	222.373
Cargos diferidos	(231.316)	674.206
Proveedores	(3.864)	(2.082.314)
Cuentas por pagar	829.672	4.636.626
Obligaciones laborales	158.723	179.923
Ingresos, gravámenes y tasas	275.171	175.826
Pasivos estimados y provisiones	414.677	(200.537)
Ingresos recibidos por anticipado	(14.720)	35.637
Otros Pasivos	(57.215)	(1.153.865)
	12.348.541	5.514.684
Flujo de efectivo por actividades de inversión:		
Compra de equipo	(1.322.282)	685.547
Valorización	(16.624.712)	(597.919)
Dividendos recibidos en efectivo	804.384	434.598
Acciones en diferido	(314.814)	(736.146)
Extinción (aumento) de la inversión	(2.136.178)	(264.657)
Efectivo (usado) provisto en actividades de inversión	(13.993.602)	(488.577)
Flujo de efectivo por actividades de financiamiento:		
Adquisición (Pagos) de obligaciones financieras	(1.294.571)	(2.024.263)
Efectivo neto usado en actividades de financiamiento	(1.294.571)	(2.024.263)
Aumento neto en efectivo y equivalente de efectivo	(2.939.350)	3.901.649
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del año	4.073.302	1.071.653
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	1.133.952	4.973.302

Las notas 1 a 26 son parte integrante de los estados financieros

JOSE RICARDO TURO GONZALEZ
Representante Legal

PEDRO VICENTE CARO SOSA
Cesante T.P. 32330-1

JOSÉ E. CASTELLANO AVILA
Revisor Fiscal T.P. 32330-1
Designado por GONZALO HOLGADO CO S.A.
(Ver información adjunta)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - "ICONTEC" ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACIÓN FINANCIERA POR LOS AÑOS TERMINADOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014 (Expresado en miles de pesos Colombianos)

	Periodo terminado en	
	2015	2014
Los recursos fueron provisto por:		
Resultados del ejercicio	1.098.041	668.516
Más (menos) cargos (créditos) que no requieren utilización de recursos		
Depreciaciones y provisiones propiedad, planta y equipo	1.502.941	1.501.541
Amortizaciones	125.615	703.631
Valorización	10.024.712	607.679
Pérdida en retro de propiedades y equipo	31.120	337.104
Ingresos por método de participación	(804.084)	(434.598)
Total recursos utilizados en el periodo	11.976.348	3.374.463
Los recursos fueron provisto (afectado) por:		
Dividendos recibidos en efectivo	804.384	434.598
Obligaciones Financieras	(478.641)	(1.293.194)
Ingresos recibidos por anticipado	(117.422)	23.094
Valorización	(10.024.712)	(607.679)
Adiciones de propiedad y equipo	(1.322.282)	(1.772.801)
Adiciones de inversiones permanentes	(314.814)	(736.146)
Total recursos utilizados en el periodo	(754.389)	(328.675)
Aumento (disminución) en el capital de trabajo	(12.206.236)	(4.177.263)
(236.890)	(682.650)	
Cambios en los componentes del capital de trabajo (disminución) aumentó en activos corrientes:		
Disponibles	(2.939.350)	3.061.649
Inventarios	2.361.747	38.069
Cuentas	906.544	416.116
Inventarios	101.686	82.811
Activo disponible para la venta	0	(2.457.976)
Gastos pagados por anticipado	(7.894)	(222.373)
Cargos diferidos	231.316	(674.206)
	674.649	288.243
Disminución (aumento) en pasivos corrientes:		
Obligaciones financieras	818.930	231.670
Proveedores	3.864	2.082.314
Cuentas por pagar	(829.672)	(4.636.626)
Ingresos, gravámenes y tasas	(275.171)	(175.826)
Obligaciones laborales	(158.723)	(179.923)
Pasivos estimados y provisiones	(414.677)	200.537
Ingresos recibidos por anticipado	(162.640)	(12.540)
Otros Pasivos	57.215	1.193.052
	(600.839)	(1.888.161)
Aumento en el capital de trabajo	(236.890)	(682.650)

Las notas 1 a 26 son parte integrante de los estados financieros

JOSE RICARDO TURO GONZALEZ
Representante Legal

PEDRO VICENTE CARO SOSA
Cesante T.P. 32330-1

JOSÉ E. CASTELLANO AVILA
Revisor Fiscal T.P. 32330-1
Designado por GONZALO HOLGADO CO S.A.
(Ver información adjunta)

III. Gestión ambiental



Por la naturaleza de nuestros servicios, el impacto ambiental es limitado en comparación con otro tipo de organizaciones. Sin embargo, en ICONTEC reconocemos la importancia del tema en el ámbito mundial para construir un mundo mejor, por esto permanentemente promovemos campañas que buscan reducir el impacto ambiental negativo en cada uno de los servicios.

Como parte de la gestión eficiente de todas las áreas y procesos de ICONTEC y alineado con la planeación estratégica, se han venido desarrollando desde hace varios años diferentes actividades que buscan seguir con el desarrollo de la cultura de uso racional y eficiente de los recursos, a continuación se mencionan:

- Campaña de ahorro de papel

Algunas de las iniciativas que seguimos trabajando desde el inicio de la campaña de ahorro de papel son:

- o Impresión a doble cara y en borrador cuando sea posible.
- o Impresión de los documentos que realmente se necesitan.
- o Impresión en baja resolución.
- o Impresión de múltiples páginas por hoja.
- o Reutilización interna de los sobres de manila para envío de correspondencia.
- o Conservación de documentos en archivos magnéticos.

- Programa para la reducción de agua

Se realizó la intervención física en las instalaciones sanitarias de algunas sedes, donde se cambió el sistema de grifería para uno con sistema pulsador, adicionalmente en el primer semestre del año 2015 se instalaron dispositivos ahorradores en algunas de nuestras sedes.

- Plan de gestión de los residuos sólidos

Desde hace 6 años ICONTEC cuenta con un plan de gestión de residuos sólidos que consiste en; tener estaciones de reciclaje dotadas con canecas de colores verde, gris y azul las cuales utilizan bolsas del mismo color que permiten realizar la separación de residuos. El material que se obtiene de las estaciones se clasifica y se empaca en bolsas grandes para luego ser vendido a la empresa encargada del reciclaje que procesa el material.

A continuación se presentan la cantidad porcentual de desechos recolectados, el consumo de energía, agua, CO2 durante el periodo de objeto de estudio.

III. Gestión ambiental



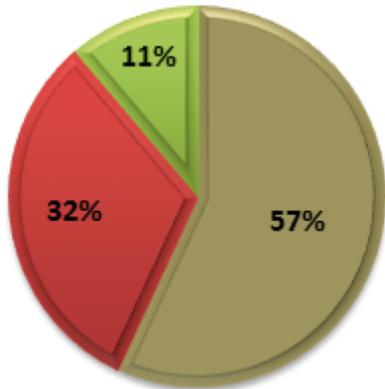
Número de demandas o multas asociadas a tema ambiental durante el año 2015 y parte del 2016 = 0

DESECHOS DE PAPEL - CARTÓN - CHATARRA

ICONTEC Internacional contribuye, a nivel social, con la fundación FUSEI por medio de los recursos generados a partir de la recolección de papel-cartón y chatarra, demostrando así nuestro compromiso con el medio ambiente y nuestra gestión social. En los siguientes gráficos presentamos, de manera porcentual, la cantidad de desechos recolectados durante el año 2015 y con corte a mayo de 2016.

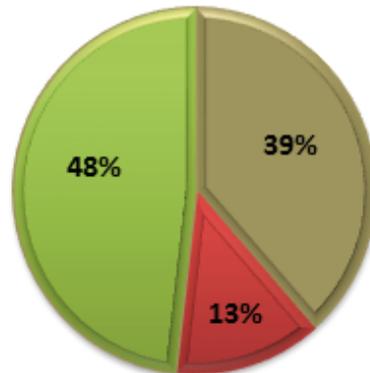
Período 2015

■ Papel ■ Cartón ■ Chatarra



2016 (Corte mayo)

■ Papel ■ Cartón ■ Chatarra



Con la implementación de las impresoras multifuncionales nuestro resultado es el siguiente

Ahorros	Valores
Hojas	80.871
Costo de impresion B/N	\$ 1.555.149
Resmas de papel	162
Costo de resmas de papel	\$ 1.455.678
Árboles	5
Agua (galones)	2.227
CO2 (libras)	5.072

III. Gestión ambiental



USO DE AGUA Y ENERGÍA

El consumo de agua y energía en ICONTEC Internacional, para los periodos 2014-2015 y 2015-2016, tuvieron un aumento aproximado de 19 % y 13 % respectivamente, debido al incremento de personal en dichos periodos. A continuación, presentamos un cuadro comparativo:

ENERGÍA (KWh)

REGIONAL / PERIODOS	2014-2015	2015-2016	Variación
Centro y Suroriente	282.219	303.685	8 %
Occidente	46.341	78.934	70 %
Antioquia	55.848	80.122	43 %
Caribe	265.920	283.080	6 %
Oriente	95.040	99.580	5 %
Total	745.368	845.401	13 %

AGUA (m3)

REGIONAL / PERIODOS	2014-2015	2015-2016	Variación
Centro y Suroriente	1.823	1.972	8 %
Suroccidente	214	545	155 %
Antioquia	195	574	194 %
Caribe	545	498	-9 %
Oriente	399	206	-48 %
Total	3176	3795	19 %

III. Gestión ambiental



-TAPAS PARA SANAR

Durante el año 2015, ICONTEC Internacional donó 336 kilogramos de tapas a la Fundación Sanar. Recordemos que la Fundación Sanar es una organización colombiana sin ánimo de lucro, que atiende a pacientes con cáncer, desde niños recién nacidos hasta los 18 años y brinda ayuda a sus familias. La fundación vende las tapas y ese dinero lo utiliza para realizar los tratamientos que los pacientes requieren.



III. Gestión ambiental



Compensación de dióxido de carbono

La emisión de dióxido de carbono generada por ICONTEC Internacional en los viajes aéreos del personal que prestó servicios durante el año 2015, con corte a mayo del año 2016, es de 132,11 y 70,72 toneladas equivalentes de CO₂, respectivamente. Con base en esto, llevaremos a cabo la compensación de las cantidades de CO₂ identificadas, a través de una entidad dedicada a la implementación de programas de compensación forestal.

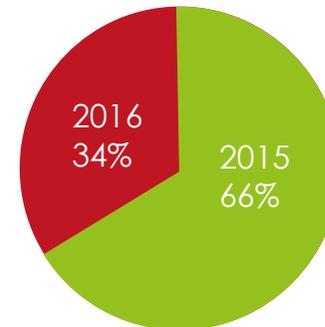
VIAJES AÉREOS

Destinos	año	
	2015	2016
Nacionales	1.979	977
Internacionales	169	119
Total	2.148	1.096

EMISIÓN DE DIÓXIDO DE CARBONO (Tn)

Destinos	año	
	2015	2016
Nacionales	100,6	51,74
Internacionales	31,51	18,98
Total	132,11	70,72

Emisión dióxido de carbono (Tn)



IV. Gestión social



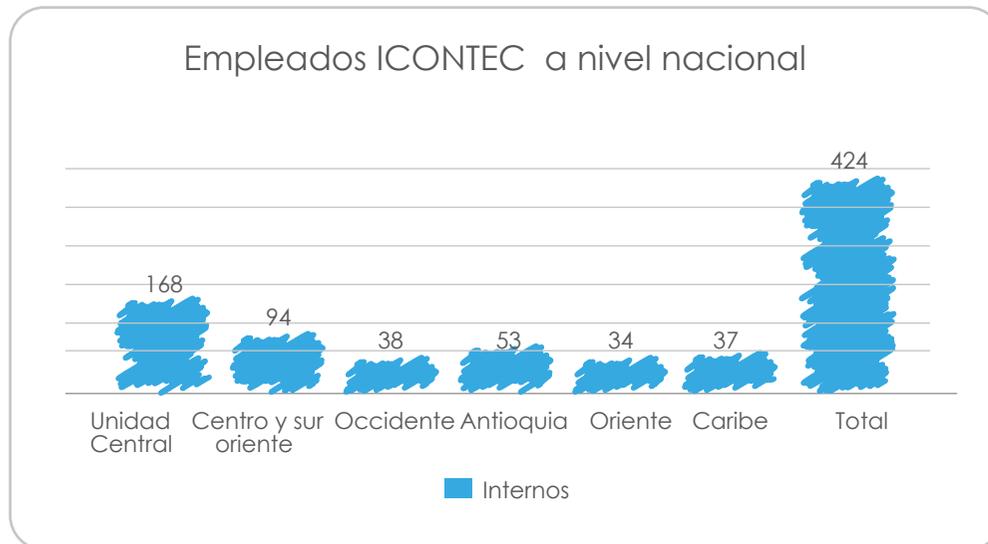
Desarrollo humano: laboralmente responsables

El capital humano de ICONTEC Internacional, día a día se sigue convirtiendo en el mayor diferenciador de cara a la calidad de los servicios que ofrecemos. Cuidamos que cada una de las personas que interactúa con el cliente se esmere por entender su necesidad y satisfaga sus expectativas.

Alcanzar este reto obedece a una visión integral de nuestros colaboradores, quienes encuentran en la organización la posibilidad de desarrollar sus talentos personales y profesionales.

Creemos firmemente que solo con personas altamente comprometidas y alineadas en los retos corporativos podremos alcanzar las metas que nos hemos propuesto.

La planta de colaboradores de ICONTEC Internacional, con corte a diciembre de 2015, está compuesta por 424 personas directas, distribuidas en Colombia de la siguiente manera:



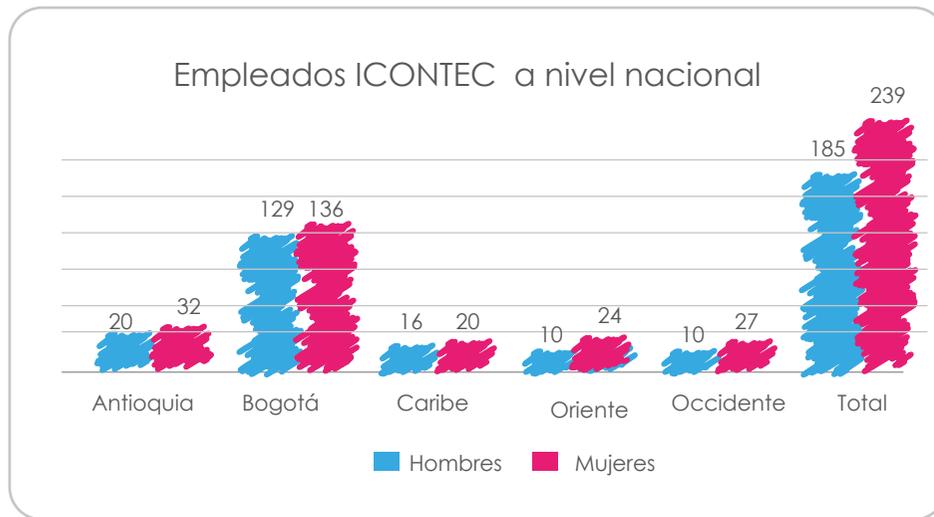
La edad promedio de nuestra gente es de 36 años y su promedio de antigüedad es de seis años.

En relación a la igualdad de género, contamos, en el año 2015, con 56 % de mujeres y 44 % de hombres en nuestra organización y no existe diferenciación ni discriminación salarial.

IV. Gestión social



La distribución por género a nivel nacional es la siguiente:

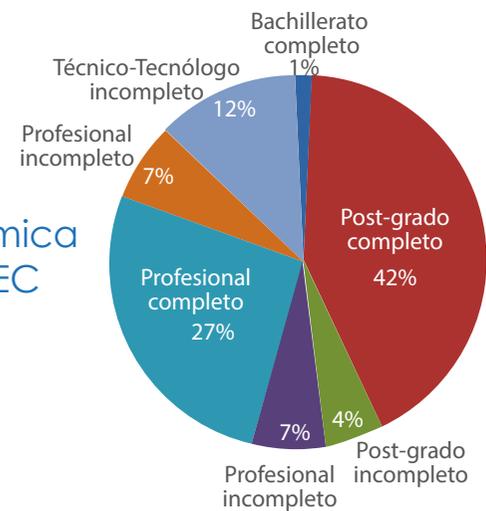


El equipo directivo está conformado por 67% de hombres y 33 % de mujeres.

Una característica especial es la formación académica de nuestros colaboradores, quienes entienden que para generar el valor agregado en su servicio, independiente del rol que desempeñen, requieren ampliar sus conocimientos.

Presentamos a continuación la distribución por nivel de estudios:

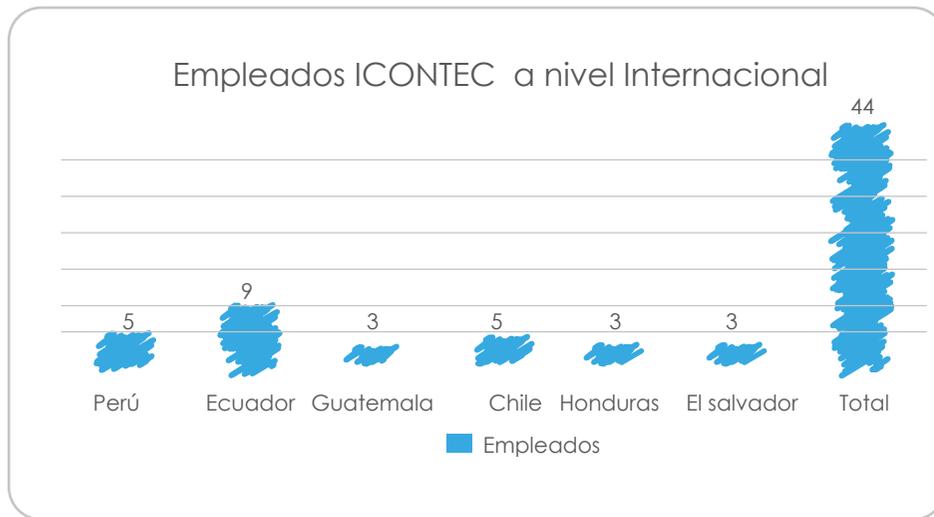
Formación académica empleados ICONTEC



IV. Gestión social



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

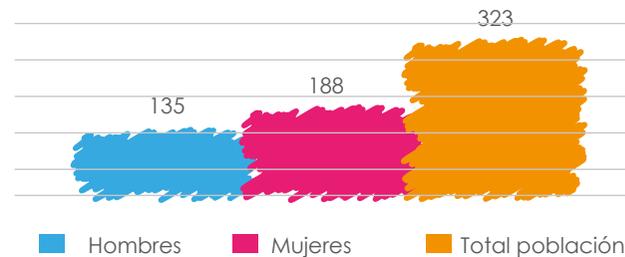


Se realiza la evaluación de desempeño al 100% de los colaboradores ICONTEC a continuación se discrimina la información por género

TOTAL	394	100%
HOMBRES	165	42%
MUJERES	229	58%

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

Prestadores de servicio a nivel nacional e internacional



De acuerdo con el crecimiento de la organización, realizamos, durante el año 2015, 361 procesos de selección para 145 cargos internos y 216 personas externas.

IV. Gestión social



Mejores líderes, mejores personas

Como una estrategia para orientar el liderazgo participativo y constructor, se ha desarrollado la **Escuela de Liderazgo** donde participan colaboradores con personal a cargo.

Este importante equipo está adelantando la especialización en habilidades directivas, en asocio con una importante escuela de negocios.

Adicionalmente, el grupo de jefes de la organización está participando en un programa de desarrollo, que busca ahondar y potencializar sus fortalezas e identificar sus áreas de mejora. Para ello cuentan con sesiones de coaching personalizado que les facilita medir y acompañar el proceso evolutivo.



IV. Gestión social



El bienestar de nuestra gente es el nuestro

Queremos que los colaboradores puedan alcanzar sus proyectos personales a través de la experiencia con la organización y que los programas que están diseñados como beneficios acojan a su grupo familiar y les permitan tener una mejor calidad de vida.

Estos beneficios estuvieron representados en los siguientes montos:

Tabla de beneficios Colombia			
Beneficio	Personas	Valor total	Observación
Plan exequial	466	\$ 41'833.652	Diciembre 31
Auxilio plan adicional de salud	271	\$ 151'952.280	Diciembre 31
Seguro de vida	419	\$ 108'395.837	Diciembre 31
Auxilio cuota de manejo tarjeta débito	467	\$ 13'866.465	Diciembre 31
Auxilio de alimentación	135	\$ 120'102.148	Diciembre 31
Ahorro especial	239	\$ 99'008.800	Diciembre 31
Bono de cumpleaños	403	\$ 32'240.000	Diciembre 31
Bonificación extralegal semestral	422	\$ 1.112'657.030	Diciembre 31
Prima de vacaciones	330	\$ 375'782.353	Diciembre 31
Prima de productividad	340	\$ 209'000.000	Diciembre 31
Auxilio de deportes	363	\$ 29'300.000	Diciembre 31
Auxilio de idiomas	33	\$ 12'867.000	Diciembre 31
TOTAL		\$ 2.307'005.565	

Gracias a la alianza establecida con la Caja de Compensación COMPENSAR, contamos con líneas de crédito para nuestros colaboradores, con tasas de interés altamente competitivas con respecto al mercado.

Con este beneficio, que se otorga a personas con desempeño y estabilidad laboral positiva, aportamos a que cumplan los sueños de inversión personal y familiar.

Durante el año 2015, se otorgaron \$404'110.000 en las diferentes líneas de crédito.

IV. Gestión social



Formación integral

En ICONTEC Internacional uno de nuestros propósitos es formar de manera integral a nuestros colaboradores; buscamos desarrollar y mantener sus competencias técnicas y personales desde el componente humano, por esto todos nuestros programas buscan fortalecer al SER.

Contamos con un programa de inducción cuyo objetivo es la adaptación del nuevo colaborador a la cultura organizacional; dentro de este programa tenemos el taller "Emergencia del sentido", donde brindamos un espacio para la toma de conciencia en torno a la vida personal, familiar, social y laboral.

Disponemos de una sesión muy especial de inducción para las familias, donde buscamos que exista una relación más cercana con el Instituto, los invitamos a conocer las instalaciones, los servicios que prestamos y los beneficios a los cuales puede acceder todo el grupo familiar.

Cada cuatro años realizamos reinducción corporativa. En el año 2015 tuvimos una cobertura del 70 % de los colaboradores. En esta, recordamos nuestra historia, nuestros servicios, nuestro marco estratégico, los beneficios corporativos y reafirmamos nuestro compromiso con el servicio.

A todos nuestros colaboradores, una vez ingresan o asumen una nueva posición o rol dentro de ICONTEC Internacional les brindamos herramientas necesarias para el desempeño de su cargo, mediante el proceso de entrenamiento.

Para desarrollar y fortalecer las competencias, diseñamos un Plan Anual de Capacitación, el cual denominamos "Mejorando... ando", en el cual buscamos proporcionar elementos técnicos nuevos, y mantener y homologar criterios propios de la prestación del servicio.

Durante 2015, cumplimos el objetivo de formar a nuestro personal en la actualización de las normas ISO 9001 e ISO 14001, versión 2015, con un foco especial de generación de valor y visión integral empresarial. Así mismo, acompañados del conocimiento técnico, se desarrollaron programas integrales de formación en comunicación, trabajo en equipo, organización y planeación en el trabajo, servicio al cliente y el "taller de proyecto de vida", donde se reflexiona sobre los sueños personales y se invita a construirlos en el hoy, junto con la organización.

IV. Gestión social



Formación integral

Desde el área de formación, contamos con programas virtuales como parte del desarrollo profesional, como son los diplomados en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, tanto con enfoque técnico como comercial; en 2015 logramos la participación de 214 colaboradores en estos programas virtuales.

Durante el año 2015 realizamos una inversión en capacitación para todos los colaboradores por un monto de \$ 194'041.317 e impartimos 20.835 horas hombre de formación. También ofrecimos beneficios económicos para el estudio de un segundo idioma, en este caso inglés; de los que 33 personas fueron beneficiadas e invertimos \$ 12'867.000.

Brindamos auxilios académicos en especialización, los cuales se otorgaron a doce colaboradores, así como auxilios para maestría. La inversión total fue de \$ 54'688.124.



IV. Gestión social



Formación integral

Especializaciones:

Género	Cantidad	Cargo	Regional	Año
Femenino		Profesional de impuestos (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Ejecutiva de cuenta (1)	Armenia (1)	
Femenino		Profesional de contabilidad (1)	Bogotá (2)	
Femenino		Coordinador programación (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Profesional de Jurídica (1)	Bogotá (1)	
Femenino	12	Auxiliar administrativo (1)	Cali (1)	2015
Masculino		Profesional hidrocarburos (2)	Bogotá (2)	
Masculino		Coordinador de programación (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Técnico de metrología (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional de calificación (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Ejecutivo de cuenta (1)	Medellín (1)	

Maestrías

Género	Cantidad	Cargo	Regional	Año
Femenino		Profesional de desarrollo sostenible (1)	Bogotá (1)	
Femenino		Traductora (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional de educación (2)	Bogotá (2)	
Masculino	7	Profesional de gestión prestación del servicio de educación (1)	Bogotá (1)	2015
Masculino		Profesional de calificación y mantenimiento de la competencia (1)	Bogotá (1)	
Masculino		Profesional líder del servicio de educación sector salud (1)	Bogotá (1)	

IV. Gestión social



Seguridad y salud en el trabajo

La salud, el bienestar y la seguridad son parte fundamental de la estrategia de sostenibilidad de ICONTEC Internacional, que busca prevenir y controlar los riesgos laborales para proteger la integridad física y mental de cada uno de sus colaboradores.

Desarrollamos actividades que buscan prevenir posibles lesiones y elaboramos planes de intervención, a través de programas formativos y acciones encaminadas a generar conciencia del autocuidado.

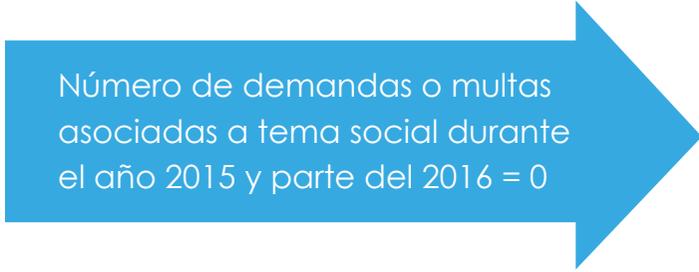
Durante el año 2015, en el marco de programas de medicina preventiva, medicina del trabajo e higiene y seguridad industrial, se desarrollaron planes como los siguientes:

Cuidamos Salud

- Campañas de nutrición y semana de la salud.
- Programa de prevención de lesiones osteomusculares.
- Programa de riesgo cardiovascular.
- Programa de riesgo psicosocial.
- Programa para la conservación de la voz.

Brindamos Seguridad

- Formación en temas de prevención.
- Inspecciones de seguridad.
- Seguimiento de condiciones inseguras.
- Suministro de elementos de protección.
- Mediciones técnicas ambientales.



Número de demandas o multas
asociadas a tema social durante
el año 2015 y parte del 2016 = 0

IV. Gestión social



Nombre del programa	Cobertura (número de personas)	Principales acciones, resultados o impactos
Programa de prevención de lesiones osteomusculares	400	Pausas activas, inspecciones a puestos de trabajo y valoraciones osteomusculares a personal sintomático.
Programa de conservación de voz	180	Aplicación de encuesta, capacitación en cuidado de la voz, seguimiento y control de casos sintomáticos.
Programa de riesgo psicosocial	400	Aplicación de encuesta de riesgo psicosocial y desarrollo de estrategias para la disminución de niveles de estrés.
Programa prevención de riesgo cardiovascular	470	Desarrollo de campaña de nutrición, entre otras actividades, con el propósito de incentivar la alimentación sana y la actividad física en nuestros colaboradores.
Semana de la salud	340	Jornadas de salud y bienestar.

Durante 2015 hubo una reducción de frecuencia en accidentalidad en un 50 % y en la severidad, en un 95 %, esto gracias a los planes y la intervención, generados a partir de los resultados de las investigaciones de accidentes e informes de inspección.

IV. Gestión social



Simulacro de evacuación (Bogotá)



Actividades (Bogotá)



IV. Gestión social



Semana de la salud



IV. Gestión social



Bienestar laboral

Apoyar el fortalecimiento de la calidad de vida de los colaboradores y el equilibrio entre la vida laboral y personal es fundamental para la organización, por este motivo se cuenta con un plan de bienestar que, junto con otros beneficios que ofrece la compañía, ha hecho que ICONTEC Internacional se vea cada vez más como un buen lugar para trabajar. 2015 fue un año en el que se continuó avanzando y fortaleciendo la gestión y participación, a través de los diversos programas que adelantamos para los colaboradores y sus familias, mediante la promoción de actividades recreativas, culturales y de esparcimiento.

La estrategia de bienestar busca generar iniciativas y programas que promuevan el sentido de pertenencia hacia la compañía, que los colaboradores puedan dejar huella en lo que hacen y fortalecer sus competencias, principios y valores institucionales.

ICONTEC Internacional promueve el desarrollo y la participación de sus colaboradores mediante las siguientes acciones:

- Promovemos la actividad física, deportiva, cultural y artística a través de auxilios mensuales que se brindan a cada colaborador y a los hijos entre 0 y 18 años. Durante 2015 se han entregado 1.071 auxilios en diferentes disciplinas. Realizamos caminatas ecológicas a nivel nacional, con la vinculación de los colaboradores y sus familias.
- Reconocemos a nuestros colaboradores a través de la celebración de fechas especiales como Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día de la Madre, Día del Maestro, Día del Padre, Día del Vendedor, Día del Prestador de Servicio, fiestas de fin de año y fiesta de los niños. De igual manera, acompañamos a nuestros colaboradores en momentos importantes de su vida como el nacimiento de sus hijos, bodas y fallecimientos de seres queridos, entre otros.
- En octubre se realiza un evento en el marco del Día Mundial de la Normalización, donde se hacen reconocimientos a los años de servicio de los colaboradores en la organización y a un valor corporativo. En 2015 se destacó el valor del respeto, premiando públicamente a cinco personas a nivel nacional, postuladas y seleccionadas por los compañeros. Así mismo, se llevó a cabo el reconocimiento a la excelencia académica de hijos de colaboradores (mejor estudiante de primaria y de bachillerato), premiando también públicamente a ocho niños y adolescentes de todo el país.

IV. Gestión social



• Participación en espacios de integración como Tardes del café, Halloween y Salida urbana. Los recursos dispuestos en 2015 para el desarrollo de las actividades del plan de bienestar, a nivel nacional e internacional, fue de \$ 149'769.539.

Clima organizacional

Vamos avanzando, hay que seguir trabajando...

ICONTEC Internacional promueve un clima organizacional que estimula la comunicación, el sentido de pertenencia, la claridad organizacional, el desempeño efectivo, el desarrollo de las personas y las labores en equipo, lo cual se debe reflejar en un ambiente de trabajo agradable y que apoye el logro de la estrategia del negocio.

Lo que buscamos es empoderar cada vez más a líderes y colaboradores para que participen de manera activa, tanto en su crecimiento individual como grupal.

Después de conocer los resultados globales (72 % de favorabilidad, indicador que mejoró el 8 % con relación a la medición anterior), 2015 fue un año de desarrollo y ejecución de los planes de acción por cada microclima, donde, con el acompañamiento del equipo de desarrollo humano a cada líder en el rol de madrinazgo, se espera fortalecer los ambientes de trabajo, el desempeño de los equipos y la productividad organizacional.

Dimensión	ICONTEC 2015	ICONTEC 2013
Compromiso	11 - 15 74	64
Soporte para el éxito	13 - 18 69	63
Promedio general	12 - 16 72	64

IV. Gestión social



Del 7 al 18 de marzo de 2016 se realizó la aplicación de la encuesta de riesgo psicosocial, con el fin de monitorear la percepción de los colaboradores y, al conocer los resultados en mayo, de ser necesario, realizar ajustes a los planes de acción o continuar con los propuestos.



IV. Gestión social



Voluntariado

En ICONTEC Internacional promovemos el programa de voluntariado corporativo, a través del cual buscamos que tanto nuestros colaboradores como su grupo familiar tengan la oportunidad de servir en fundaciones o en un programa social que la empresa extiende a algunas fundaciones o sectores de Colombia que presentan problemáticas sociales y económicas. Para promocionar el voluntariado, ICONTEC permite que cada colaborador pueda destinar máximo una hora de tiempo laboral semanal, ante lo cual hemos encontrado una favorable respuesta del personal.



IV. Gestión social



Lugar	Ciudad	Aporte		2015
Fundación Proyecto Unión	Bogotá	Apoyo en actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Lavandería • Hora del cuento • Apoyo aula hospitalaria • Fiesta de Navidad y show navideño 	N.º personas	25
			N.º horas de voluntariado	61
Comedor de niños en el sector de Soacha	Bogotá	Entrega de regalos a niños y show musical Refrigerio y regalos	N.º personas	4
			N.º horas de voluntariado	12

IV. Gestión social



Lugar	Ciudad	Aporte		2015
Hospital del Norte	Bucaramanga	Entrega de regalos para niños	N.º personas	
			N.º horas de voluntariado	
Escuela Rural La Malaña		Entrega de kits escolares	N.º personas	26
			N.º horas de voluntariado	78
			Apoyo económico	
Fundación de niños		Cali	Entrega de regalos y recreación	N.º personas
	N.º horas de voluntariado			
	Cali		N.º personas	
Ancianato de Roldanillo	Cali	Entrega kits de aseo y alimentos	N.º personas	
			N.º horas de voluntariado	
Hogar Chiquitines	Cali	Entrega de helados y recreación	N.º personas	12
			N.º horas de voluntariado	24



INDICADORES Y DATOS DE CONTACTO

2015 - 2016

Informe de Gestión y Sostenibilidad

Pg. 148



icontec
internacional



TABLA DE INDICADORES GRI- G4

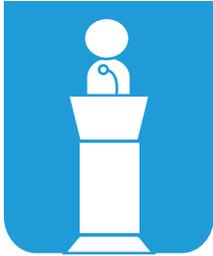
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
	INDICADOR	SECCIÓN EN EL INFORME	PÁGINA
	ESTRATEGIA		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización en los aspectos de sostenibilidad.	Carta del Director	1
	PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-3	Nombre de la organización.	Perfil de la Organización	17
G4-4	Principales marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Perfil de la Organización	17-20
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Perfil de la Organización	17,154
G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad tratados en la memoria.	Perfil de la Organización	17
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Perfil de la Organización	17
G4-8	Mercados atendidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes)	Perfil de la Organización	17
G4-9	Tamaño de la organización.	Perfil de la Organización	17
G4-10	Desglose de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Gestión Social	130-132
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Gestión Social	130-132
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	Nuestros Proveedores	120
G4-13	Cambios significativos durante el periodo de referencia en el tamaño de la organización, estructura y propiedad de la organización o su cadena de suministro.	Perfil de la Organización	1,27,120
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Estrategia de Sostenibilidad	9-15
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Acerca del Informe, Gestión social	3,128,146-147
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Acerca del Informe	3,34,35



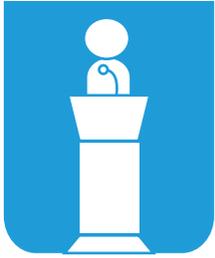
	<u>INDICADOR</u>	<u>SECCIÓN EN EL INFORME</u>	<u>PÁGINA</u>
G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Gestión Económica	121-124
<u>ASPECTOS MATERIALES</u>			
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido (la cobertura de cada Aspecto y cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria	Materialidad ICONTEC	115,116
G4-19	Listado de los asuntos materiales identificados en el proceso de definición del contenido de la memoria	Materialidad ICONTEC	117-119
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	Materialidad ICONTEC	117-119
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Materialidad ICONTEC	117-119
G4-22	Explicación de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	Materialidad ICONTEC	115,116
G4-23	Explicación de cambios significativos de perímetro con respecto a memorias anteriores	Materialidad ICONTEC	115,116
<u>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</u>			
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Acerca del Informe	7-8,115
G4-25	Bases para la identificación y elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Acerca del Informe	6,115
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Acerca del Informe	6-8
G4-27	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Materialidad ICONTEC	6-8
<u>PERFIL DE LA MEMORIA</u>			
G4-28	Periodo objeto de la memoria	Acerca del Informe	4,5,33-113
G4-29	Fecha de la última memoria	Acerca del Informe	4,5
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del Informe	4
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	Datos de Contacto	154
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía.	Acerca del Informe	3
G4-33	Prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Materialidad ICONTEC	4



	<u>INDICADOR</u>	<u>SECCIÓN EN EL INFORME</u>	<u>PÁGINA</u>
	<u>GOBIERNO</u>		
G4-34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	Perfil de la Organización	24-32
	<u>ÉTICA E INTEGRIDAD</u>		
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Perfil de la Organización	21-23
CONTENIDO BÁSICOS ESPECÍFICOS			
<u>ASPECTO ECONÓMICO</u>			
G4-EC1	Valor económico generado y distribuido en la sociedad	Gestión Económica	121-124
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas del plan de prestaciones	Gestión Económica	121-124
<u>ASPECTO AMBIENTAL</u>			
<u>ENERGIA</u>			
G4-EN3	Consumo energético interno	Gestión Ambiental	125,127
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de servicios		127
<u>AGUA</u>			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Gestión Ambiental	127
<u>EMISIONES</u>			
G4-EN16	Emisiones GEI indirectas	Gestión Ambiental	129
G4-EN18	Intensidad de las emisiones GEI	Gestión Ambiental	129
G4-EN29	Número de sanciones totales y valor monetario de las multas	Gestión Ambiental	126
<u>DESEMPEÑO SOCIAL</u>			
<u>PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</u>			
<u>Empleo</u>			
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a tiempo completo que no se ofrecen a los de tiempo parcial.	Gestión Social	130-132
<u>Salud y seguridad en el trabajo</u>			
G4-LA5	Porcentaje de plantilla representada en Comités de seguridad y salud	Gestión Social	138
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas relacionadas con el trabajo por región y género	Gestión Social	138,139



	<u>INDICADOR</u>	<u>SECCIÓN EN EL INFORME</u>	<u>PÁGINA</u>
	<u>Capacitación y educación</u>		
G4-LA10	Programas de formación y habilidades que ayuden a las carreras profesionales de los empleados	Gestión Social	133-137,142-144
G4-LA11	Porcentaje de empleados con evaluaciones de desempeño, por categoría laboral y género	Gestión Social	132
	<u>Diversidad e igualdad de oportunidades</u>		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y categorías laborales por género, grupo de edad y otras minorías.	Gestión Social	65,130-132
	<u>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</u>		
G4-LA15	Impactos negativos actuales y potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto	Nuestros proveedores	120
	<u>DERECHOS HUMANOS</u>		
G4-HR1	Porcentaje de contratos con cláusulas de Derechos Humanos	Nuestros proveedores	120
	<u>SOCIEDAD</u>		
G4-SO2	Operaciones con impacto negativo actual o potencial en la comunidad	Gestión Social	67,129
G4-SO8	Número de sanciones totales y valor monetario de las multas	Gestión Social	138



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



Datos de contacto

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

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

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

