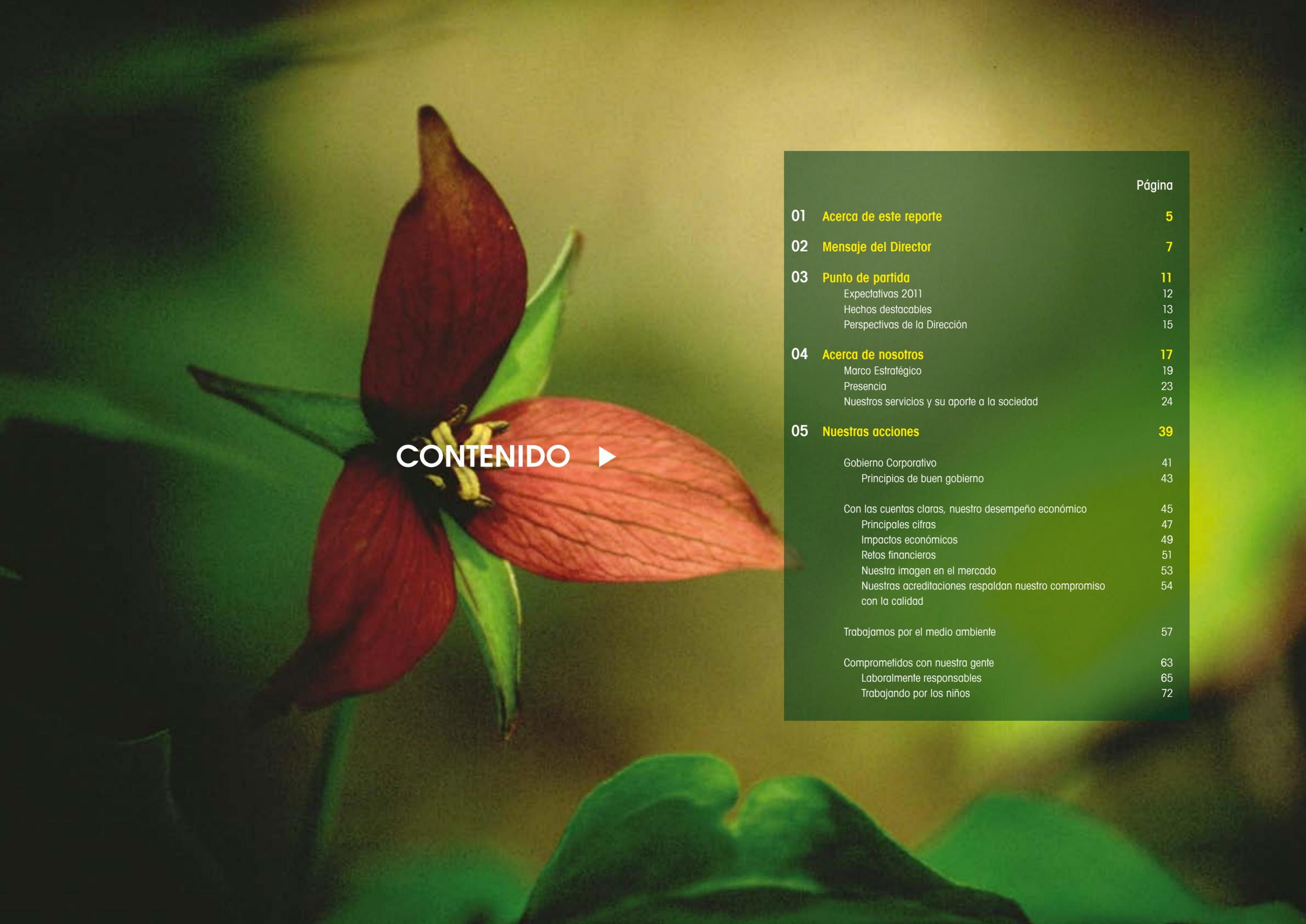




Reporte Sostenibilidad 2010

La calidad, nuestro estilo de vida;
la responsabilidad social y el desarrollo
sostenible, nuestro compromiso.





CONTENIDO ▶

	Página
01 Acerca de este reporte	5
02 Mensaje del Director	7
03 Punto de partida	11
Expectativas 2011	12
Hechos destacables	13
Perspectivas de la Dirección	15
04 Acerca de nosotros	17
Marco Estratégico	19
Presencia	23
Nuestros servicios y su aporte a la sociedad	24
05 Nuestras acciones	39
Gobierno Corporativo	41
Principios de buen gobierno	43
Con las cuentas claras, nuestro desempeño económico	45
Principales cifras	47
Impactos económicos	49
Retos financieros	51
Nuestra imagen en el mercado	53
Nuestras acreditaciones respaldan nuestro compromiso con la calidad	54
Trabajamos por el medio ambiente	57
Comprometidos con nuestra gente	63
Laboralmente responsables	65
Trabajando por los niños	72

Cuerpo Directivo ICONTEC

CONSEJO DIRECTIVO

SECTOR PRIVADO

PRINCIPALES

Presidente, Héctor Arango	Industrias Haceb S.A.
Vicepresidente, Rodrigo Villa	Coservicios
Álvaro José Cobo	Asocajas
Diego Lizarazo	Siemens S.A.
Paula Lucía Gómez	Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco)
Guillermo Botero	Productos Alimenticios Doria S.A.
Esteban Córdoba	Postobón S.A.
Mauricio Torres	Linde Colombia.
Manuel Arango	Mabe Colombia
Raúl Eduardo Gamarra	Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco)

SUPLENTES

Miguel Darío Perilla	Corpacero S.A.
Manuel Freile	Coca-Cola Servicios de Colombia S.A.
Néstor Fernández de Soto	Colsubsidio
Nelson Lozano	Siemens S.A.
Carlos Mario Motta	ANDI - Cámara de Proveedores de la Salud
Carolina Lorduy	ANDI - Cámara de la Industria de Alimentos
Juliana Rico	ANDI - Cámara Industria Automotriz
María Helena Latorre	ANDI - Cámara Procultivos
Lina María Yepes	Fenalco Bogotá

SECTOR OFICIAL

PRINCIPALES

Luis Felipe Torres	Delegados, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Elizabeth Gómez	Delegada, Ministerio de Agricultura
Lenis Enrique Urquijo	Ministerio de la Protección Social
Elsa Fernanda Márquez	Delegada, Ministerio de Minas y Energía
César Augusto Peñalosa	Delegado, Ministerio de Transporte

SUPLENTES

Blanca Elvira Cajigas	Directora, Instituto Nacional de Medicamentos y alimentos INVIMA
Nohora Beltrán	Delegada, Superintendencia de Sociedades
Jorge Andrés Merizalde	Delegado, Instituto Colombiano Agropecuario ICA
Francia Yaneth Carreño	Delegada, Instituto Colombiano del Petróleo ICP

DIRECTORES

Fabio Tobón	Director Ejecutivo
Germán Nava	Director Normalización
Diego Caballero	Director Evaluación de la Conformidad
Carlos Pulido	Director Educación
Carlos Édgar Rodríguez	Director Sistema Único de Acreditación
Ricardo Tobo	Director Administrativo y Financiero
Leonardo David Fuquen	Director Regional Centro y Sur Oriente
Adriana Alonso	Directora Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero
Gloria Sarmiento	Directora Regional Oriente
Juan Felipe Mora	Director Regional Sur Occidente
Juan Carlos Martínez	Director Regional Caribe
Mónica Vivas	Directora Regional Internacional
Josefina Baldrich	Directora Relaciones Interinstitucionales
Linda Carolina Sastoque	Directora Desarrollo Humano

Jorge Eliécer Castelblanco	Revisor Fiscal Crowe Horwath
-----------------------------------	------------------------------

Acercade este reporte

Es un placer presentar a nuestra comunidad este reporte, en el que hacemos una breve relación de los acontecimientos más destacados de 2010. ICONTEC sigue siendo una entidad muy activa, cumpliendo fielmente los lineamientos de sus fundadores, como el "Líder de la calidad" en el país. Contribuimos al fortalecimiento del sector competitivo buscando, a través de la normalización y la evaluación de la conformidad el mejor nivel de vida de nuestros conciudadanos.

Nos enorgullece contar con más de 2400 entidades, de todos los sectores de la economía, afiliadas al Instituto. La afiliación a ICONTEC refleja la Responsabilidad Social de las organizaciones, ya que su aporte es esencial para el desarrollo de las Normas Técnicas Colombianas (NTC), fundamentales para el progreso del país y para mejorar la calidad de los productos y servicios que recibimos.

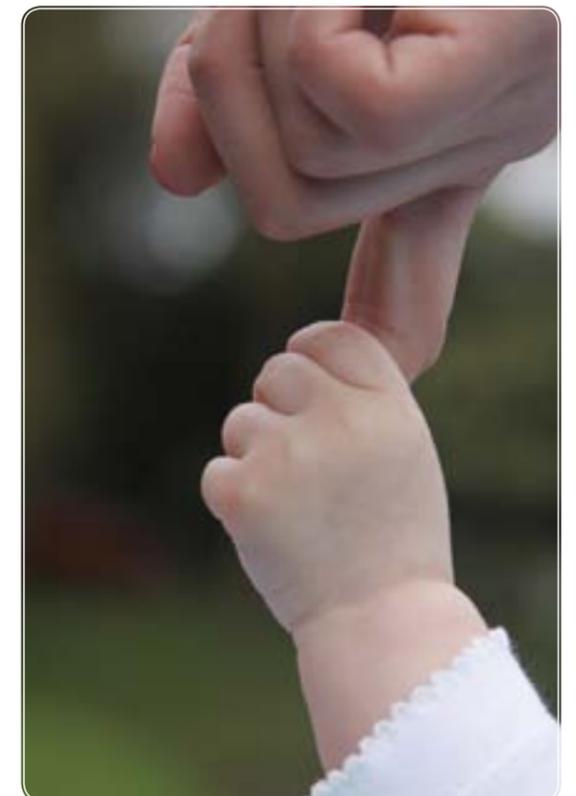
Unidos al Pacto

El Pacto Global, de las Naciones Unidas, se creó hace una década, como una iniciativa para que organizaciones de diverso tipo se involucraran en temas de alcance global. Sin duda, hoy el Pacto es la plataforma de mayor visibilidad para trabajar el tema de la Responsabilidad Social.

Como ICONTEC, nos adherimos al Pacto Global para compartir y practicar los diez principios enunciados.

Nuestra adhesión busca, no solo practicar estos principios universales, sino también buscar la adhesión de otras organizaciones afiliadas a ICONTEC, que miren con simpatía pertenecer a esta gran red global.

Este reporte, que presentamos hoy, sigue los lineamientos de los indicadores que busca desarrollar el Pacto Global.





Equipo de Normalización



Mensaje del Director

ICONTEC es el gran líder de la calidad en Colombia. Hoy contamos con la gran mayoría de las grandes empresas afiliadas, pero también nos enorgullece decir que 70 % de nuestros afiliados son medianas, pequeñas y microempresas. Nuestra labor sigue siendo esencial para el desarrollo de la competitividad de Colombia y de los países en los cuales hacemos presencia. Nos sentimos orgullosos de nuestro trabajo por la calidad.

Hoy estamos trabajando en Responsabilidad Social y entendemos este término como la participación en el desarrollo sostenible del país, para las futuras generaciones.

Seguiremos trabajando con nuestros colaboradores, quienes son los verdaderos actores de la calidad en el país. Su compromiso y dedicación son dignos de resaltar. Nos sentimos orgullosos de nuestro personal interno y externo, así como también orgullosos y comprometidos con ustedes, nuestros afiliados.

Para todos un gran saludo, deseándoles lo mejor en el 2011 con la reiteración de nuestro total compromiso de servicio.

Fabio Tobón
Director



Equipo de Evaluación de la Conformidad



Punto de partida





Punto de partida

Durante el año pasado se logró despejar, en parte, el negro panorama económico que se cernía en el mundo. La situación varió positivamente respecto a la crisis de los años 2008 y 2009. En general, las economías mundiales se recuperaron e iniciaron una nueva senda de crecimiento. Todavía hay factores que perturban el ambiente económico, como el gran déficit de Estados Unidos, la inestabilidad de los países europeos y la incertidumbre sobre la moneda común, el Euro. China con su manejo monetario poco ortodoxo y la aparente pérdida de "vapor" de los países emergentes también ponen dudas sobre una plena recuperación.

En Colombia tuvimos un buen año económico, con un crecimiento del PIB de 4,2 % que es saludable comparado con 0,4 % de crecimiento en 2009. La inflación, aunque mayor que el año anterior, se mantuvo controlada en 3,17 %. Esto permitió mantener las bajas tasas de

interés, para apoyar la recuperación de las empresas. El gran lunar de nuestra economía, al igual que en años anteriores, es la alta tasa de desempleo, que impide un mayor crecimiento económico.

La revaluación del peso colombiano ha tenido efectos sobre el costo de vida y la competitividad de nuestras empresas para exportar, debido a la debilidad sostenida del dólar de Estados Unidos. Este es un factor que permanecerá y con el cual debemos acostumbrarnos a vivir.

Los otros países en los cuales ICONTec tiene operaciones, mostraron una buena recuperación en su economía, desatancándose por sus buenos resultados económicos Perú y Chile. La recuperación en Centro América es más lenta y no tiene la fortaleza de los países antes mencionados. Con todo, las circunstancias descritas nos permiten tener una buena proyección para la operación internacional.



COMITÉ DE DIRECCIÓN

■ A escala global

El año actual lo hemos iniciado, como Instituto y como país, con señales positivas que invitan al optimismo. Los analistas económicos vaticinan un crecimiento del PIB cercano o superior a 5 %. Aunque no es el ideal, por lo menos podría ser el inicio de un buen desarrollo futuro.

La inflación permanecerá bajo control, aunque la situación del crudo invierno de finales del año pasado y comienzos de este serán factores que la impulsarán hacia arriba. El Banco de la República ha dado señales de preocupación al subir, las tasas de interés que hoy se sitúan en 4,25 %.

El nuevo gobierno del presidente Santos inició su administración recuperando las relaciones con algunos de los vecinos, buscando mayor apertura a nuestras exportaciones. Seguimos en espera de que se defina el Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos, el cual se considera importante para el crecimiento de nuestra economía. Los otros TLC van por buen camino y serán factor positivo para el desarrollo.

La situación de los países de Latinoamérica donde tenemos oficinas es alentadora y sigue abriendo oportunidades de crecimiento de nuestros servicios. Chile y Perú tienen un buen comportamiento económico y se

espera una positiva recuperación de los países centro-americanos. En Brasil, aunque estamos apenas en el comienzo de nuestra empresa, vemos con optimismo la situación para los proyectos de Cambio Climático.

■ Como Instituto

Los resultados del ejercicio de 2010 para el Instituto fueron positivos y tuvimos un gran incremento en el fondo social, de un 145,3 %, comparado con 2009. Este resultado se logró con un crecimiento en los ingresos operacionales de 10,5 %, con un presupuesto de ventas muy exigente, el cual solamente cumplimos en 94,9 %. Este fondo social se logró debido al manejo flexible y juicioso de los gastos proyectados.

Los resultados de nuestra operación internacional también fueron aceptables, al seguir creciendo en los diversos países donde nos encontramos trabajando. Nuestra operación en Perú tuvo un cambio significativo que nos abre las puertas para un exitoso resultado en 2011. Igualmente la operación del servicio de cambio climático nos permite vaticinar excelentes resultados en el futuro. La internacionalización de ICONTEC continúa con paso firme y nos sigue posicionando como la entidad de normalización y evaluación de la conformidad de mayor prestigio en Latinoamérica.

Hechos destacables

El año 2010 no fue solamente exitoso desde el punto de vista económico, sino también por los alcances en diversos aspectos del Instituto. A continuación, algunos hechos destacables:

- ▶ Creamos la empresa "ICONTEC Servicios Industriales SAS", para manejar todos los aspectos de inspección. A esta empresa le auguramos un brillante futuro. En este año iniciamos las inspecciones de segunda parte, con gran éxito para generar confianza en las empresas.
- ▶ Creamos la empresa "International Quality Services" que es una empresa localizada en Panamá y nos servirá para dirigir y mejorar nuestro manejo de las empresas internacionales de ICONTEC.
- ▶ Nuestra área de validación y verificación de proyectos de MDL y de cambio climático siguió con el crecimiento más vigoroso entre los servicios

que prestamos. Las perspectivas de este servicio son inmensas, hemos prestado servicios en diversos países diferentes a Colombia y nos hemos convertido en la DOE de mayor prestigio de Latinoamérica, más aún con la nueva empresa "Carbontech" en Brasil.

- ▶ Nuestra área fundamental de normalización siguió convocando a los profesionales de los diversos sectores de la economía, para aprobar las Normas Técnicas Colombianas que necesita el país para su desarrollo. Mención especial merece el acompañamiento al gobierno en los sectores de clase mundial.
- ▶ Cerramos operativamente el exitoso programa con la Unión Europea denominado NOEXPORT UE. Este convenio dio sostenibilidad al programa Norexport que hicimos con el BID-FOMIN y que fue un completo éxito en la elaboración y aplicación de NTC en las pequeñas y microempresas.
- ▶ El Octavo Foro de la Calidad que realizamos cada dos años en Cartagena fue todo un éxito, con la asistencia de más de 900 personas. Este foro sigue posicionándose como el más importante de calidad en el país.
- ▶ Se inició la operación, implementación y certificación del sistema de gestión de calidad de micros y pequeñas empresas con la NTC 6001 y la calidad del servicio de educación para el desarrollo humano con la NTC 5555. Normas desarrolladas en el Proyecto NOEXPORT. También la NTC 5020 de la calidad del servicio en las empresas tuvo una buena acogida. Igualmente empezamos a apoyar el desarrollo de normas sobre pymes para Ecuador, Perú y Guatemala.
- ▶ Realizamos la plenaria del Comité 176 de calidad de la ISO, con una nutrida participación internacional.



- ▶ Asimismo hicimos, en Cartagena la reunión plenaria del comité de la ISO TC 71 de estructuras de concreto, en el cual ICONTEC lleva la secretaría internacional del SC5 Diseño simplificado de estructuras de concreto.
- ▶ Nuestros auditores se calificaron en el sistema de auditores "IQNet" que les brinda un prestigio internacional.
- ▶ Formalizamos nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y empezamos un nuevo servicio de revisión del informe de las empresas, de acuerdo con los indicadores del GRI.
- ▶ Adquirimos un lote-casa contiguo a nuestra sede en Medellín, lo cual nos permitirá en el futuro construir un magnífico edificio.
- ▶ En Cali compramos un lote de 2700 m² en la Avenida de las Américas, donde en un futuro construiremos un gran edificio para el Instituto.
- ▶ Con el Ministerio de Educación Nacional, llevamos a cabo un convenio para la primera infancia que tendrá un gran impacto en este sector de la población.
- ▶ Realizamos la segunda parte del Convenio con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para solicitar la denominación de origen para los sombreros de Sandoná y las achiras del Huila.
- ▶ Hicimos un convenio con el Ministerio del Interior y de Justicia para elaborar una NTC para la calidad del servicio de los Centros de Conciliación y Arbitraje.



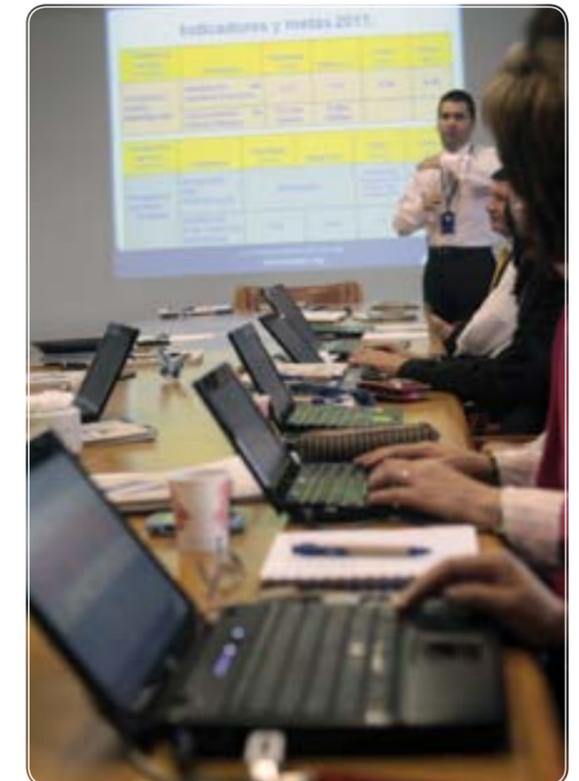
FORO DE CALIDAD 2010

Perspectivas de la Dirección

Para el presente año las perspectivas son interesantes. Para nuestro crecimiento en el país y en Latinoamérica hemos presupuestado un 12,9 % de ingresos. A pesar de que es una meta retadora, estamos convencidos de alcanzarla para tener un mejor resultado económico. Asimismo, seguiremos cuidando nuestros gastos y flexibilizándolos, de acuerdo con el desarrollo del presupuesto, para mejorar ostensiblemente nuestra productividad y rentabilidad.

Algunos proyectos dignos de mencionar para 2011 son:

- ▶ ICONTEC fue elegido para representar a los organismos de normalización de Latinoamérica ante el Consejo Directivo de ISO, donde participaremos activamente.
- ▶ Este año debe ser el de la consolidación de nuestra operación internacional a través de la nueva empresa creada en Panamá. Nuestro crecimiento será vigoroso.
- ▶ Nos visitó el Secretario General de ISO, Rob Steele. En compañía de representantes del Ministerio de Comercio Industria y Turismo hicimos un evento para resaltar la importancia de las NTC en la vida nacional.
- ▶ La base del crecimiento y prestigio de ICONTEC continuarán siendo las empresas afiliadas, para las cuales diseñaremos nuevos servicios.
- ▶ Consolidaremos nuestro nuevo portafolio de Educación para apalancar el crecimiento de las empresas del país.
- ▶ Con la creación de "ICONTEC Servicios Industriales SAS" impulsaremos la promoción y venta



de nuestros servicios de inspección en el país, a través de soluciones innovadoras para nuestros clientes.

- ▶ Seguiremos acompañando el trabajo de los sectores de clase mundial y las locomotoras de la economía en aspectos de normalización y calidad.
- ▶ El desarrollo de reglamentos técnicos es una necesidad nacional en muchos campos económicos, por lo cual ésta será una actividad en la que ICONTEC estará brindando el apoyo necesario.

- Como Asesor del Gobierno Nacional estaremos trabajando con las entidades gubernamentales y privadas, en el fortalecimiento del subsistema nacional de calidad establecido en el CONPES de calidad.
- En materia de internacionalización del país nuestra participación continuará como una palanca en foros de normalización internacional como ISO, IEC, CODEX, PASC, COPANT y la RAN.
- Consolidarnos cada vez más como una organización enfocada al cliente y a su satisfacción, a través de servicios ágiles basados en el conocimiento.
- Mediante la conformación de consorcios con entidades europeas, estamos presentado propuestas para participar en proyectos de fortalecimiento del Sistema Nacional de Calidad en El Salvador y Costa Rica. Igualmente mediante fondos de cooperación también presentaremos propuestas para participar en proyectos en Nicaragua y en República Dominicana.
- Se está definiendo una alianza con el Centro de promoción de las exportaciones de República Dominicana CEI-RD para desarrollar el esquema del sello para productos de exportación en dicho país.
- Con el fin de consolidar la prestación de servicios de formación en Chile, estamos creando una nueva empresa con dedicación exclusiva a la prestación de servicios de formación denominada "ICONTEC Capacita".
- En Latinoamérica hoy tenemos más de 50 proyectos MDL únicos en el continente.



Acerca de nosotros

Marco estratégico



Acerca de nosotros



En ICONTEC, la calidad es nuestro estilo de vida; por ello los principios, valores y competencias son los elementos esenciales para el cumplimiento de nuestra misión, visión y planeación estratégica.

Por esto, hemos definido los siguientes pilares de nuestra orientación estratégica:

- ▶ ICONTEC es una empresa centrada en el crecimiento del talento humano, a través de su CULTURA basada en principios y valores.
- ▶ GENERAMOS VALOR a los clientes con nuestros servicios.

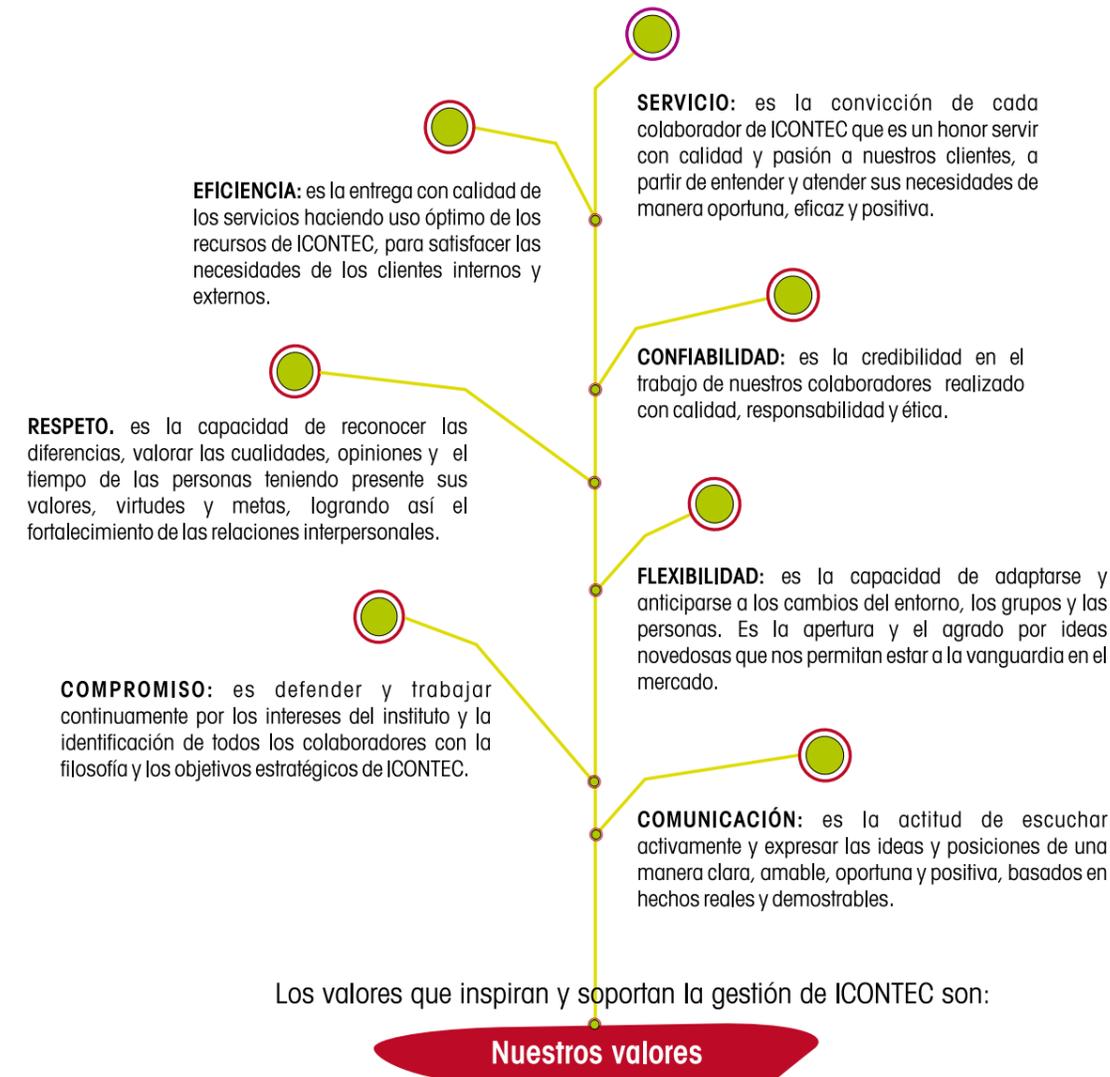
- ▶ Somos una empresa con vocación internacional que se convertirá en una empresa multinacional colombiana.
- ▶ Nuestros servicios brindan herramientas para la COMPETITIVIDAD de nuestros clientes.
- ▶ La INNOVACIÓN en nuestros servicios es una característica fundamental que hace de ICONTEC una empresa competitiva y especializada en el mercado.
- ▶ ICONTEC mediante una gestión comprometida con la Responsabilidad Social contribuye con el desarrollo sostenible de los grupos sociales objetivo.

Nuestros principios

- **Ética:** la ejecución de todas las actividades se basa en la reflexión sobre los principios y valores, se hace bajo los criterios de confidencialidad y profesionalismo, y se fundamenta en el cumplimiento de las leyes, políticas y normas.
- **Integridad:** las actuaciones de los colaboradores y el personal subcontratado se basan en lealtad, honestidad, confianza y coherencia tanto con el cliente interno como con el externo, preservando los principios, valores y la imagen institucional.

Nuestros valores

Los valores que inspiran y soportan la gestión de ICONTEC son:



Misión

ICONTEC contribuye a mejorar la competitividad, productividad y gestión de las organizaciones con la entrega de soluciones innovadoras en normalización, educación y evaluación de la conformidad, basado en la ética y el desarrollo integral de su talento humano en beneficio de la comunidad.

Visión

Ser una organización multinacional reconocida por su excelencia en la gestión del conocimiento basada en la normalización, generando cultura de gestión y responsabilidad social en Latinoamérica.

Política de calidad

Con una cultura de servicio, ICONTEC responde con oportunidad a las necesidades de sus clientes, a través de procesos ágiles y sencillos, y mejorando continuamente la gestión.

Competencias institucionales

Liderazgo: habilidad necesaria para inspirar, motivar y orientar las acciones de los grupos humanos en una dirección determinada, con canales de comunicación acertados, sinergia grupal, valor agregado que anticipe escenarios de desarrollo y crecimiento de las personas.

Orientación al cliente: sensibilidad y la disposición para atender las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos con oportunidad, concediendo la mayor importancia a su satisfacción y logrando su fidelidad.

Trabajo en equipo: capacidad de participar activamente en la búsqueda y el logro de metas comunes, alineando los objetivos y capacidades personales con los del equipo y a su vez con los objetivos estratégicos del Instituto.

Orientación al logro: capacidad para actuar con agilidad y oportunidad logrando el resultado esperado, para atender las necesidades del cliente, mejorar la organización y superar a la competencia.

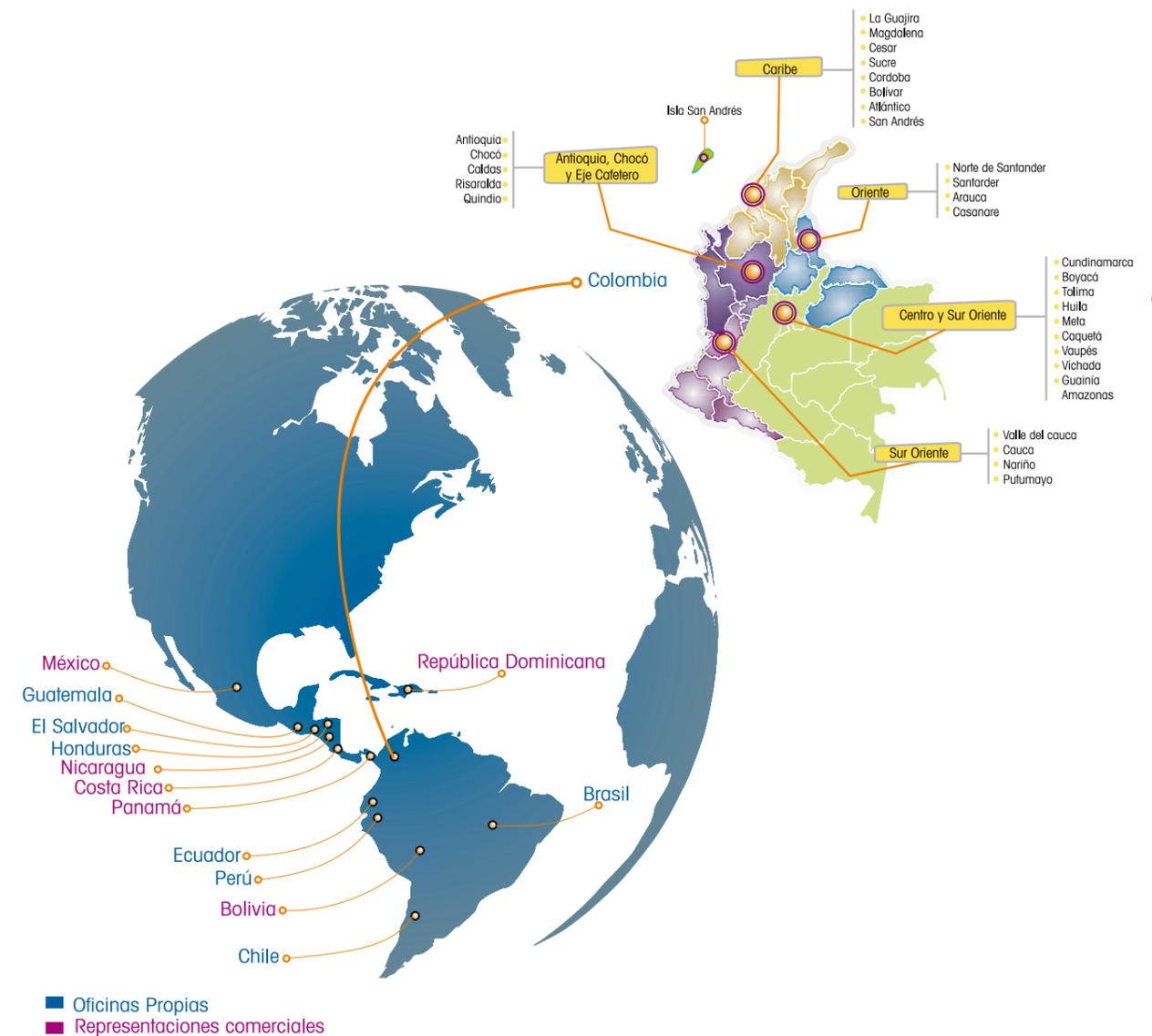




Presencia

Nuestra sólida trayectoria representa un amplio conocimiento de las condiciones de los diferentes sectores empresariales teniendo así un cubrimiento total del mercado. Tenemos cubrimiento nacional con presencia en cinco regionales: Centro y Sur Oriente con sede en Bogotá, Suroccidente con sede en Cali, Oriente con sede en Bucaramanga, Antioquia, Chocó y Eje Cafetero con sede en Medellín y Caribe con sede en Barranquilla. Adicionalmente, tenemos oficinas comerciales en: Neiva, Villavicencio, Ibagué, Manizales, Pereira, Armenia, Pasto, Cúcuta, Cartagena y Barrancabermeja.

En el caso de Latinoamérica contamos con oficinas propias en Chile, Ecuador, Perú, El Salvador, Guatemala y Honduras, también contamos con representaciones comerciales en Bolivia, Costa Rica, México, Nicaragua, Panamá y República Dominicana que permiten ofrecer soluciones integrales. Así mismo en Brasil creamos una empresa bajo el nombre de Carbontech, para atender necesidades puntuales referentes a cambio climático.



Nuestros **servicios** y su aporte a la **sociedad**

Somos una organización multinacional creada en 1963 y dedicada a las actividades de:

Normalización

Publicaciones

Educación

Evaluación de la conformidad

Inspección

Servicios de evaluación para el cambio climático

Metrología

Acreditación en salud

La **normalización**, base de la **calidad**

La normalización técnica es una actividad orientada, por definición, a la protección del consumidor, ya que su función primordial es lograr que los productos y servicios que le llegan tengan la mejor aptitud para el uso que demanda ese consumidor. Es el medio por el cual se promueve la calidad necesaria, que en condiciones normales el consumidor usualmente no conoce o no tiene los medios para comprobar.

La normalización provee transferencia de tecnología al sector productivo, brindándole las herramientas más actualizadas en el mundo, para gestionar su producto o su servicio fomentando, a su vez un mejoramiento, en productividad y calidad, y mayores posibilidades de acceder a nuevos mercados o consolidar los existentes, tanto interna como externamente. Esto es particularmente importante para el gran número de mipymes que soportan la economía nacional y muchas de las cuales se han vinculado al proceso de normalización nacional.

Igualmente, la normalización apalanca el trabajo de capacitación, debido a que los contenidos de las normas técnicas, se emplean como base para los currículos de estudio, en centros de educación a todo nivel.

Las normas técnicas también brindan los medios para que el sector gubernamental desarrolle su responsabilidad de proteger el medio ambiente, la salud y la seguridad humana, animal y vegetal, así como evitar el fraude al consumidor, mediante el soporte al contenido de las reglamentaciones que éste emite. Es también una herramienta que promueve la competitividad nacional.



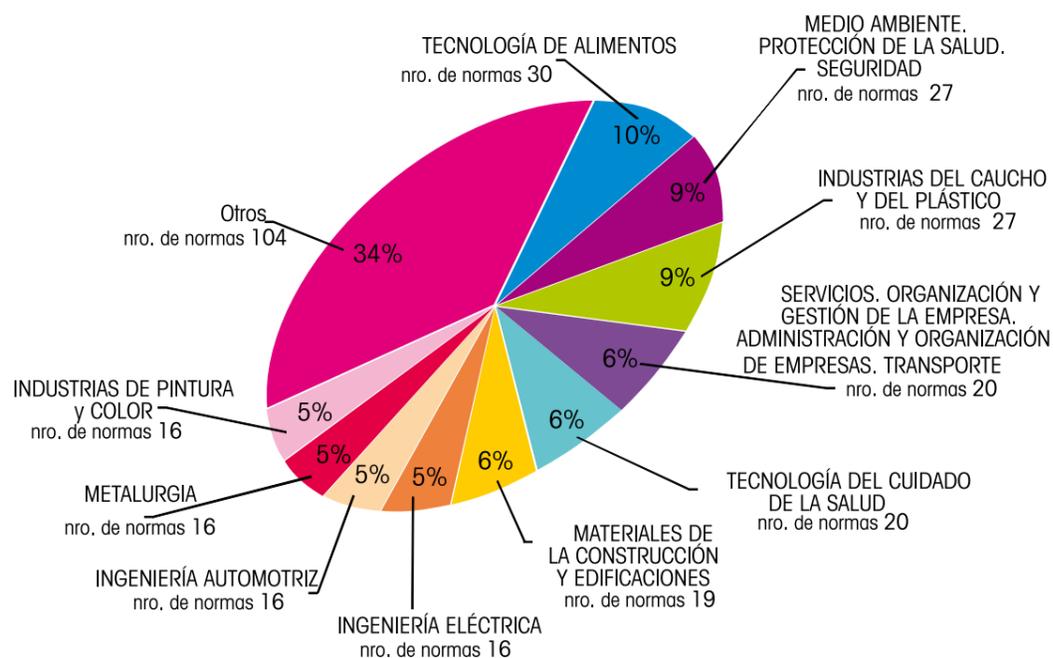
La normalización es una labor netamente de ayuda y contribución a la sociedad, en general. Adicionalmente tiene la característica de permitir la participación libre y transparente de todos los actores; de este modo tales actores pueden tomar parte activa en las decisiones que se reflejan finalmente en los documentos.

Dentro de este marco de acción, durante 2010 adelantamos actividades que permitieron elaborar Normas Técnicas Colombianas, que continuaron consolidando esta filosofía y alcanzando estos resultados, para lo cual mencionamos los siguientes ejemplos breves y muy representativos:

- ▶ Normas para productos odontológicos tales como prótesis dentales, dientes de polímeros sintéticos y en cerámica, así como cementos dentales.
- ▶ Seguridad en piscinas.
- ▶ Productos alimenticios relacionados con aceites y grasas, lácteos, productos de la pesca y bebidas.

En el gráfico se muestra un consolidado de los resultados del trabajo normativo en el 2010 por sector.

Número de normas 2010
(por sector)



- Accesibilidad de las personas al medio físico
- Llantas neumáticas para vehículos
- Sistemas de medición y pago de electricidad
- Centros de diagnóstico automotor y revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores
- Creación y gestión de organizaciones asociativas para mipymes

Cabe una mención particular al desarrollo del Convenio con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para establecer los requisitos para una denominación de origen de los sombreros de Sandoná y las achiras

del Huila, dos productos característicos de regiones colombianas y que promoverán fundamentalmente su exportación, contribuyendo también al mejoramiento de la calidad de vida de los artesanos que los elaboran. En el ámbito de la difusión y promoción de las normas técnicas, desempeña un rol clave el desarrollo de publicaciones especializadas, orientadas a ampliar y explicar algunos temas normativos de impacto. En este sentido merecen mencionarse las relativas a:

- Principios de responsabilidad social empresarial
- Gestión del conocimiento empresarial
- Guía para la implementación de Buenas Prácticas Agrícolas

Como la tecnología ya forma parte de nuestro accionar empresarial, hemos publicado en este último año varios de nuestros libros y NTC más demandadas en formato "e-book" que están disponibles para todos los clientes, en el mundo.

Entre los proyectos por adelantar en el nuevo periodo están, entre otros:

- Ampliación de los comités virtuales para enlazar electrónicamente a las sedes nacionales y facilitar la participación regional en el desarrollo de las NTC.
- Consolidación de los Grupos de Investigación, en el marco de las orientaciones de COLCIENCIAS.
- Nuevos proyectos de normas en los campos de teletrabajo, sostenibilidad como vivienda sosteni-

ble, bioenergía como biocombustibles, eficiencia energética, acuicultura y sector salud.

- Plataforma en internet para la comercialización de normas en línea.
- Uso de herramientas tecnológicas para la consulta de normas.

Red de voluntarios empresariales

La actividad de normalización nacional conforma la red permanente de expertos técnicos de los sectores productivo, gubernamental, investigativo y académico colombianos, más grande de Colombia, cuyo número supera los 8 000 y quienes con el apoyo de las organizaciones empresariales que representan, de manera voluntaria generan conocimiento y transferencia de tecnología para el beneficio de todos los colombianos y la competitividad del país.



Normas y Publicaciones 2010

El resultado de la gestión realizada en el último año refleja crecimiento sostenido frente a las proyecciones propuestas para tal fin. Continuamos con el desarrollo de nuevos mercados, entre otros (universidades, empresas especializadas, etc). A través de nuestra red de distribución continuamos más "cerca" de quienes solicitan nuestras normas/publicaciones tanto a nivel nacional como internacional, alcanzando mayor posicionamiento y recordación.

Para destacar en el ámbito innovación, brindamos al público la plataforma que permite adquirir libros en formato electrónico (e-book); de esta manera contribuimos no solo a migrar hacia la consulta de contenidos en formato digital; sino también a brindar herramientas tecnológicas de actualidad (en especial a todos nuestros afiliados, y al público internacional), para la adquisición del fondo editorial, una de estas herramientas permitirá hacer "suscripción de contenidos" tanto en las NTC, como en referenciales internacionales, por sectores o por temas específicos.

Publicaciones más vendidas

Al finalizar diciembre de 2010 el comportamiento en ventas de nuestras publicaciones más vendidas se muestra en la siguiente gráfica:



Educación para empresas más competitivas



El servicio de educación viene en un proceso de renovación y actualización permanente, para ser coherentes con nuestro plan estratégico y continuo trabajo de aportar a la transformación de las organizaciones en ser más productivas y competitivas.

Nuestro servicio de educación tiene una trayectoria importante en el mercado nacional e internacional, con más de 3200 eventos de educación equivalentes a más de 75 000 horas de capacitación a profesionales, en el año 2010, con el propósito de perfilar sus carreras así como sus organizaciones. Esto nos hace partícipes de sus estrategias de desarrollo organizacional y humano, por esto sentimos un alto compromiso en seguir siendo la empresa de calidad en Latinoamérica.

Dentro de nuestros nuevos aportes al mercado, trabajamos durante 2010 en imprimir una orientación de cercanía a cada uno de nuestros participantes. Entendemos la "educación como un elemento esencial para una persona", para lo cual asumimos un importante desafío de transformar nuestro portafolio en una propuesta más flexible y cercana a cada participante de nuestros cursos, para invitarlos a involucrarse en su proceso de formación y desarrollo de competencias. Nuestro com-

promiso es trabajar por que su experiencia en nuestras aulas sea diferente y orientada a sus verdaderas necesidades y podamos convertirnos en su aliado estratégico, para su desarrollo personal y profesional. Desde el punto de vista de las organizaciones, nuestro trabajo se centra en el aporte de valor en la estrategia de capacitación y desarrollo de los colaboradores de cada uno de nuestros clientes, enmarcados en su estrategia empresarial y acompañarlos en su competitividad, gestión y productividad.

Nuestro aporte y acompañamiento a entidades de educación formal ha sido importante. Hoy contamos con 13 convenios en operación para especializaciones y uno para maestría. Por otra parte, haber iniciado nuestra incorporación en programas de pregrado, nos permite llevar este gran trabajo de ICONTEC en calidad, a quienes, en el futuro serán los líderes de los sistemas de gestión y la transformación de la cultura de nuestras organizaciones.

Los colaboradores de ICONTEC trabajamos día a día con nuestras acciones administrativas, comerciales y técnicas, con el fin de prestarle a cada uno de nuestros clientes soluciones innovadoras, trabajando por que "la calidad sea nuestro estilo de vida" en Colombia y Latinoamérica.



En ICONTEC trabajamos conjuntamente con el sector empresarial colombiano y de los países donde hacemos presencia a través de la evaluación de la conformidad. Con esta actividad confirmamos si una organización, producto, proceso o servicio cumple los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. Las marcas de conformidad de ICONTEC se constituyen en un elemento diferenciador en el mercado con los siguientes elementos:

Ante el mercado, porque mejoran y fortalecen la imagen de los productos o servicios ofrecidos; también favorecen su desarrollo y afianzan su posición, ganando participación en el mercado y acceden a mercados internacionales, gracias a la confianza que generan ante los clientes y consumidores. Nuestras evaluaciones cuentan con reconocimiento en más de 200 países, a través de los miembros de IQNet en todo el mundo y por estar acreditados internacionalmente por los organismos más importantes de Estados Unidos, Alemania y de los países donde prestamos servicios.

Ante los clientes, porque aumentan su satisfacción, eliminan múltiples auditorías con el correspondiente ahorro de costos, permiten acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes, respaldando la relación comercial en cualquier país del mundo con un único certificado.

Para la gestión de la organización, sirve como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación de los sistemas de gestión, al poner de manifiesto los puntos de mejora, cimentando las bases de la gestión de la calidad, estimulando a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua, aumentando la motivación y participación de personal así como a hacer un uso eficiente de los recursos.

Durante 2010 mantuvimos nuestra posición en el mercado colombiano, superando los 10.000 certificados vigentes, donde se incluyen más de 30 proyectos de cambio climático evaluados. Con más de 140 000 horas al año de servicios de auditoría, y 240 profesionales especializados en las distintas áreas, nos posicionamos como el organismo de evaluación de la conformidad líder en Colombia y con una muy importante presencia en Latinoamérica.

En ICONTEC hemos ratificado el apoyo al sector gobierno y la iniciativa de Gestión de la calidad en la gestión pública (NTCGP 1000). En ese sentido, se ha apoyado el proceso de certificación de más de 50 entidades públicas durante 2010. Así mismo, como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de la micro y pequeña empresa, se ha otorgado un centenar de certificados en la NTC 6001 de gestión de Calidad para mypes.

De igual manera, en ICONTEC continuamos apoyando el mejoramiento de procesos críticos para el desarrollo del país, donde sobresale la certificación de procesos de 51 secretarías de educación, a través de un proyecto del Ministerio de Educación que busca mejorar la calidad de los servicios de educación, en todo el país.

En materia de responsabilidad social, iniciamos un nuevo servicio de evaluación de los reportes de sostenibilidad que presentan las empresas con base en el Global Reporting Initiative (GRI), donde otorgamos una calificación que refleja la extensión de la aplicación o de cubrimiento del marco de reporte definido por el GRI.

Durante el 2010 creamos ICONTEC SERVICIOS INDUSTRIALES SAS, compañía subsidiaria del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, con el propósito de especializar y fortalecer los servicios de inspección, soportados en nuestra experiencia, personal, procedimientos y marca, con el fin de continuar con la prestación de un servicio idóneo.

Estas actividades son complementarias a las relacionadas con las diferentes certificaciones de estaciones de servicio de líquidos y gas, talleres de conversión de vehículos de GNCV y vehículos convertidos a GNCV, desintegración física, centros de reconocimiento para conductores y centros de Diagnóstico Automotor.

El nuevo portafolio de servicios del área incluye:

- ▶ Evaluación de segunda parte (protección de Marcas, Evaluación de Proveedores, Códigos de Práctica, Evaluación de la Cadena de Distribución o de Suministro)
- ▶ Inspección de origen y/o preembarque
- ▶ Evaluación de procesos, servicios o instalaciones con Reglamentos Técnicos
- ▶ Evaluación de procesos, servicios o instalaciones con Requisitos Voluntarios (Normas Técnicas, normas de empresa, protocolos, etc.).

A diferencia de la certificación, la Inspección es un esquema de evaluación, que permite declarar la conformidad directamente sobre el objeto de evaluación, lo que se traduce en un servicio ágil y de utilidad para el apoyo a los gobiernos en campo regulado y de mucha



utilidad para todas las organizaciones en el campo voluntario.

Hemos iniciado el proceso de implementación del estándar ISO/IEC 17020 de 1999, con el fin de acreditarnos en la prestación de los servicios de inspección, a nivel nacional e internacional. Esta acreditación que será otorgada durante el 2011, respaldará nuestra competencia técnica en la realización de las actividades de inspección.

Con la prestación de estos servicios penetraremos nuevos mercados como Asia, ya que a través de los servicios de Inspección en Origen tendremos cobertura a ese nivel y ofreceremos a los empresarios de Colombia y de América Latina un portafolio integral de servicios de evaluación de la conformidad.

Para 2011 el reto más grande es afianzar esta posición, garantizando un crecimiento constante y asegurando procesos cada vez más eficientes que logren la satisfacción de nuestros clientes. Por esto, hemos estructurado procesos específicos de planeación, programación y control de los puntos críticos de contacto con el cliente. También reconocemos en nuestro capital humano el mayor potencial; por esta razón, para este año continuaremos trabajando en iniciativas que nos permitan mantener esta fortaleza e implementar iniciativas que nos mantengan como referente en la región, en términos de evaluación de la conformidad.



Evaluación del cambio climático, por un mañana mejor

El cambio climático, uno de los problemas ambientales globales más graves que enfrenta la humanidad, ha llevado al mundo entero a desarrollar e implementar iniciativas para limitar las concentraciones de gases de efecto invernadero (GEI) en la atmósfera terrestre. El cambio climático peligroso incluye un aumento del orden de 2°C en la temperatura de la tierra. Este umbral define en términos muy generales, el punto en el cual sería inevitable el rápido retroceso en materia de desarrollo humano y sus consecuentes daños ecológicos.



Desde el año 2004, conscientes de la importancia de este tema, desarrollamos la infraestructura técnica necesaria para ofrecer servicios relacionados con las iniciativas empresariales frente al cambio climático.

En ese sentido, hoy ofrecemos servicios para proyectos orientados al Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), regulado por las Naciones Unidas en el cumplimiento de los compromisos generados por el Protocolo de Kioto, y a los mercados voluntarios de carbono, creados por ONG y líderes de negocios que tienen el compromiso de mitigar el cambio climático.

Así mismo, ofrecemos los servicios de verificación de los informes de los inventarios de GEI, cuando estos han sido desarrollados de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 14064-, la verificación de los programas de compensación forestal y estamos trabajando en los servicios de huella de carbono y carbono neutro.

Las actividades en cambio climático han incluido inversiones para el mejoramiento y actualización del conocimiento y de la competencia técnica del personal interno y externo involucrado en estos temas. En 2010 realizamos entrenamientos orientados a aspectos como manual de validación y verificación del MDL, verificación de inventarios de gases efecto invernadero, protocolo de Kioto, ciclo de un proyecto MDL, requerimientos regulatorios para el ciclo de un proyecto y manejo de herramientas tecnológicas como GPS.

Para el buen desempeño de este servicio contamos con personal externo experto en sectores específicos, quienes a la vez se han convertido en multiplicadores de los temas de cambio climático en los sectores en que se desempeñan, para crear conciencia sobre la importancia de desarrollar acciones que controlen los daños al medio ambiente.

El hecho de ser ICONTEC la única entidad operacional designada por la Junta Ejecutiva del MDL en las Américas, nos convierte en la mejor alternativa para los proyectos que se desarrollan en nuestro continente. Por esto avanzamos en el servicio de cambio climático y apoyamos iniciativas de empresarios tanto dentro como fuera de Colombia. Actualmente, ICONTEC evalúa a 60 proyectos, desarrollados en Colombia y otros países de la región como Brasil, Argentina, Chile, Guyana, Perú, Uruguay, México, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Nicaragua, Costa Rica y República Dominicana.

Estos servicios de Evaluación para el Cambio Climático han permitido que a la fecha, nueve de los proyectos verificados por ICONTEC y aprobados por la Junta Ejecutiva del MDL, hayan obtenido certificados de reducción de emisiones de CO₂ por aproximadamente 869 140 toneladas, del total de 3 782 000 toneladas que estos 9 proyectos pueden reducir durante los 7 años de su periodo crediticio.

Así los esfuerzos del trabajo de ICONTEC se ven reflejados en el fomento de la mitigación del calentamiento global.

Laboratorios de Metrología

Los servicios de calibración de equipos biomédicos fueron una actividad muy importante de nuestros laboratorios de Metrología, durante 2010, dado el alto impacto que representa en la sociedad contar con equipos biomédicos que reporten resultados exactos y veraces. Con las calibraciones que realizamos en nuestros laboratorios en el sector salud, se está contribuyendo a la seguridad de los pacientes, ya que los equipos biomédicos calibrados, representan una herramienta esencial, para la toma de decisiones de los profesionales de la salud.

Se trabajó en importantes contratos de Metrología en el país, para entidades como Clínica Cardiovascular, de Medellín; Hospital de Montenegro, en Quindío; COOMULTRASAN, en Bucaramanga; en Bogotá: Liga Colombiana de Lucha contra el Cáncer, EUSALUD, Hospital Fundación Santafé, Hospital Cardio Infantil, Hospital Simón Bolívar y el ICBF, por medio de los cuales se maneja integralmente la gestión metrológica, ya que una vez se han calibrado los equipos, comparándolos con patrones de medición, con trazabilidad comprobada, se debe realizar la verificación, consistente en la toma de decisiones, para aceptar, hacer mantenimiento, ajustar o rechazar el equipo biomédico.

Por medio de Foros de Fundamentos de Metrología Biomédica, continuamos en el Eje Cafetero y Medellín, con la sensibilización en el sector salud, despertando la conciencia y el interés técnico de esta disciplina.



Con un crecimiento del 48 % en ventas, respecto al 2009, el 42 % de los ingresos correspondieron al sector salud, el 24 % a contratos de Metrología del sector industrial y el 34 % a las calibraciones realizadas en las instalaciones de los laboratorios en Bogotá. Durante 2010 se emitió un total de 19 976 certificados de calibración, se atendió un total de 1082 clientes, con un tiempo de respuesta promedio de 8,6 días.

2011 representa el reto de consolidar nuestro Laboratorio de Metrología Biomédica. Continuaremos fortaleciendo la gestión metrológica del sector productivo y apoyando al Gobierno Nacional en la elaboración de la ley de metrología y la constitución del Laboratorio Nacional de Metrología de Colombia y la Red Nacional de Laboratorios de Metrología.

Acreditación en salud, por una mejor calidad de vida



PRIMERA DAMA DE LA NACIÓN HACE PRESENCIA EN LA ENTREGA DE CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN

Durante el último año, la acreditación en salud se ha consolidado como una herramienta para evaluar y mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud en Colombia, gracias a la alta exigencia, la independencia técnica, la neutralidad y la transparencia de las decisiones y el valor agregado a las instituciones durante todas las fases del proceso.

A la fecha, 20 instituciones hospitalarias han logrado este reconocimiento con el cual demuestran a sus usuarios que prestan servicios de calidad superior,

centrados en los pacientes y sus familias y en la filosofía de mejoramiento continuo. El reconocimiento ICONTEC – ISQua las ubica, además, como instituciones de talla internacional y las posiciona en el mercado, abriéndoles posibilidades no solo en Colombia, sino también para la atención de pacientes provenientes de otros países que podrían buscar y obtener más calidad por menos precio.

Es importante resaltar que aunque el número de instituciones es pequeño en comparación con la proporción de posibles instituciones en el mercado, las instituciones

que han logrado la acreditación, son todas instituciones prestigiosas, muchas de ellas de alta complejidad, con un número importante de camas y de trabajadores, lo cual contribuye a difundir la transformación cultural de calidad que el sistema propone. En comparación con el volumen de camas totales del país, hoy tenemos cerca del 5 % de las camas en instituciones acreditadas, 10 % de los egresos hospitalarios en todo el país, 15 % de todas las cirugías y cerca del 10 % de todas las urgencias atendidas. Estas cifras son un indicador claro de la creciente importancia y cobertura del sistema y de su proyección en el mediano plazo. Además, los datos sobre el porcentaje de cumplimiento óptimo de indicadores de calidad son prometedores y ubican al país en un nivel superior de calidad, en comparación con instituciones del continente.

Es evidente que la dinámica de los ejes que promueve la acreditación en salud ha avanzado en forma notable: seguridad de paciente es un tema de creciente importancia y el conocimiento del tema es cada vez mayor, en parte por el impulso de la acreditación. Igual ocurre con los ejes de humanización de la atención, gestión de la tecnología y enfoque de riesgo; estos elementos deben conducir a una transformación de la cultura de las instituciones de salud de largo plazo. A la vez las

instituciones hacen explícito su compromiso con la responsabilidad social.

Son prometedores también los impulsos dados a la acreditación, por instituciones vitales para el sistema como la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC), cuyos directivos han decidido impulsar la acreditación en salud para sus afiliados, apoyando pruebas piloto y comprometiendo recursos para tal fin. El Ministerio de la Protección Social le ha apostado a que más de 100 hospitales públicos del país se capaciten y conozcan los estándares como parte de su gestión.

La importancia de la acreditación en salud quedó reafirmada en la Ley 1438 de enero de 2011 en la que se hizo eco de la necesidad de generar incentivos concretos, para las instituciones que logran la acreditación y se dispuso entre otros aspectos claves para el mejoramiento de la calidad que las instituciones hospitalarias de carácter universitario deben acreditarse en los próximos cinco años, con lo cual se busca garantizar que los procesos de formación se realicen en instituciones que cumplan parámetros superiores de calidad. Todos estos elementos deberán conducir a que se cumpla el fin último del sistema: prestar mejores servicios de salud a la población.

Nuestros afiliados

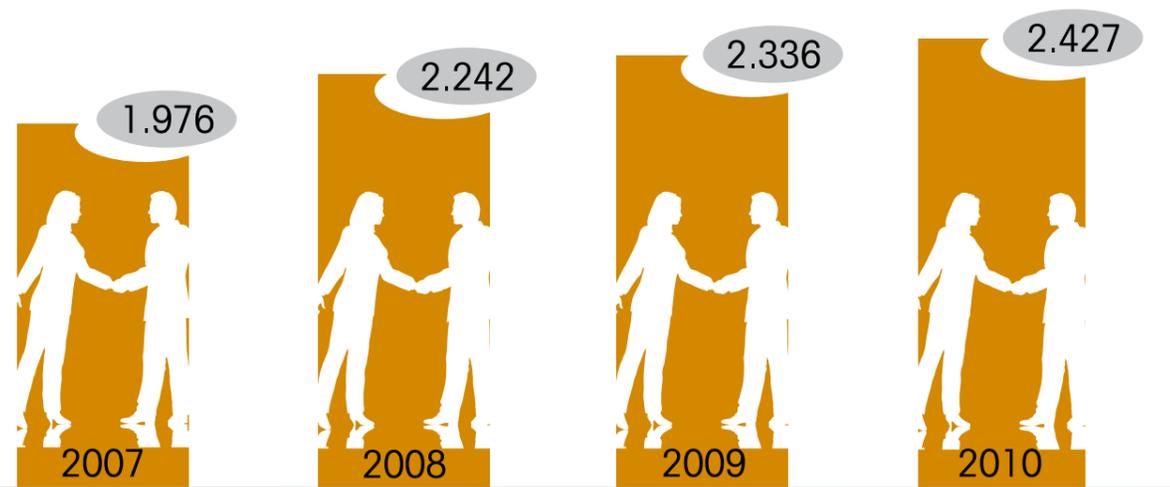


Durante 2010 consolidamos los beneficios de nuestros afiliados, donde resaltamos la importancia de la participación en Normalización y el aporte de cada miembro como herramienta fundamental para mejorar la productividad de las empresas colombianas, nuestra razón de ser.

Para mantenerlos informados y actualizados en asuntos de normalización nacional e internacional, desarrollamos un sistema de información sobre novedades de documentos normativos, que permite estar al día en temas de calidad.

El año cerró con 2.427 afiliados, lo que evidencia un crecimiento de 3,9 % con respecto al 2009 (ver gráfico). Las empresas afiliadas pertenecen a diferentes sectores económicos del país donde las mypes participan con 46 %, con la afiliación demuestran su interés en mantenerse al día en lo relacionado con temas de calidad, referentes a la prestación de sus servicios y fabricación de sus productos.





Retos 2011

Para este año el mayor reto es superar las 2.600 empresas afiliadas, involucrar cada vez más a las Mipymes, fortalecer la participación en el desarrollo de normas técnicas nacionales e internacionales, para estar a la vanguardia en información y tecnología.



Nuestras acciones

■ Gobierno corporativo



■ Con las cuentas claras,
nuestro desempeño económico



■ Trabajamos por el medio ambiente



■ Comprometidos con nuestra gente





Equipo Acreditación en Salud



Gobierno corporativo



Principios de buen gobierno

Nuestro accionar gira alrededor de dos principios institucionales: la ética y la integridad. Los valores que nos rigen son: el respeto, la eficiencia, el servicio, la confiabilidad, la flexibilidad, el compromiso y la comunicación; éstos son la guía de los empleados y colaboradores, internos y externos, en el desarrollo de sus funciones.

Somos una empresa centrada en el crecimiento y el desarrollo integrales del talento humano. Con una cultura basada en principios y valores, los cuales constituyen pautas de comportamiento de obligatorio cumplimiento, no negociables ni transables, buscamos reducir la incertidumbre y dirigir los esfuerzos hacia la realización de nuestro objeto social. Con ello, preservamos el conocimiento y aseguramos su sostenibilidad.

Somos respetuosos del cumplimiento de las leyes y las normas nacionales e internacionales, así como de los convenios internacionales ratificados por el Estado colombiano, actuando siempre con honestidad, transparencia, lealtad y coherencia. Somos una empresa que cree y practica la Responsabilidad Social, entendida como la contribución al desarrollo sostenible de todas las organizaciones y países en donde prestamos nuestros servicios.

En virtud de un proceso de autorregulación, en ICONTEC hemos adoptado un conjunto de disposiciones, políticas y criterios, con el objeto de orientar y enmarcar la gestión de la organización, dentro de los parámetros y lineamientos de las mejores prácticas administrativas, la eficiencia corporativa y la transparencia institucional. Con ello garantizamos la defensa de los intereses grupales, sectoriales, empresariales e individuales, de todas las partes interesadas las cuales, con su apoyo y participación, contribuyen al desarrollo del Instituto.

Con estas buenas prácticas, buscamos obtener los más altos estándares de calidad, en el marco de las siempre cambiantes tendencias y exigencias del orden nacional e internacional.



EQUIPO DIRECTIVO



Equipo de Metrología



Con las cuentas claras
nuestro desempeño económico



Principales cifras

El año 2010 fue muy bueno para el desempeño económico del Instituto. Tuvimos ingresos operacionales de \$41 874,6 millones, que representan 10,5 % de crecimiento, frente a 2009.

Se destaca un crecimiento de 19,2 % en los servicios de evaluación de la conformidad, donde podemos destacar un aumento de 99,4 %, en la venta de servicios de Cambio Climático. Sin duda, este servicio será uno de

los pilares de la operación futura del Instituto. También crecieron los servicios de inspección, con un 24,6 %, especialmente por las evaluaciones basadas en reglamentos técnicos, y servicio de metrología, con un 46,3 %. Como evento especial, tuvimos el tradicional foro internacional en Cartagena, con ingresos por \$782,2 millones. Esta reunión, que desarrollamos cada dos años, se mantiene como la más importante en Colombia, en los temas de la calidad.

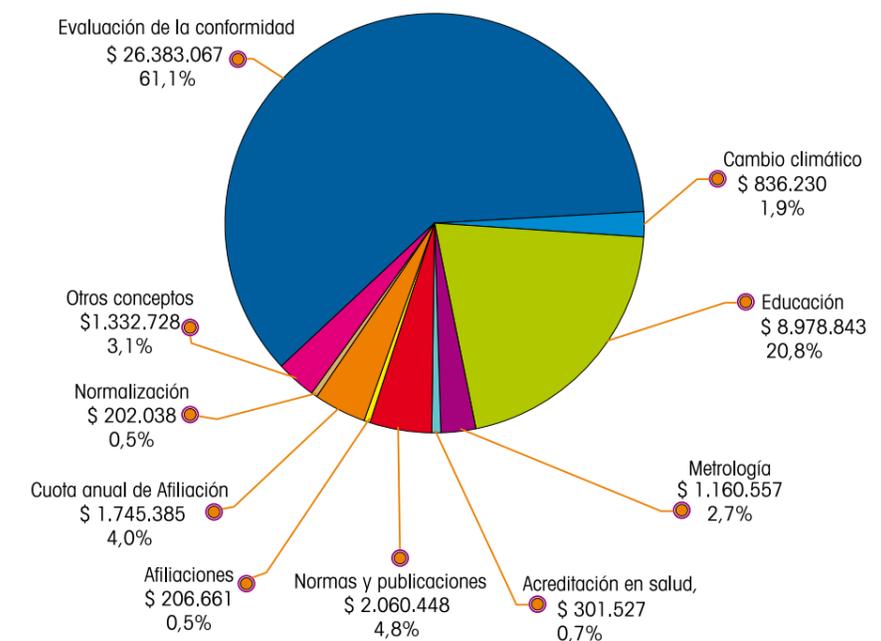


Con las cuentas claras
nuestro desempeño económico

Indicadores Financieros a 31 de diciembre de 2010

	Cifras en miles de pesos:
▶ Activos 2010:	\$36.224.097
▶ Pasivos 2010:	\$7.060.531
▶ Patrimonio:	\$29.163.566
▶ Rentabilidad operacional:	2,7%
▶ Rentabilidad neta:	4,4%

Composición de ingresos 2010 Expresado en miles de pesos



La mayor parte de nuestros ingresos operacionales proviene de los servicios de evaluación de la conformidad, con un 61 % del total; 20,8 % corresponde a servicios de educación; 4,8% a la venta de nomas y publicaciones, y 4,0 % corresponden a las cuotas pagadas por nuestros afiliados. En cuanto a los gastos, tuvimos un total de \$40 772 millones en operacionales, con un crecimiento de 8,4 %, dentro de los cuales la mayor proporción sigue siendo el pago al personal directo, indirecto y profesionales externos con un 71,3 % (71,2 % en 2009). Tuvimos un fuerte incremento en capacitación para el personal del Instituto, 114,4 %. Así mismo, un crecimiento de 13,4 % en publicidad y 33,9 % en actividades de mantenimiento a la infraestructura física y técnica. Tuvimos un incremento de 28,7 % en los gastos por comunicaciones electrónicas, mejorando las condiciones de transmisión de voz y datos. Pagamos un total de \$795,6 millones en impuestos, especialmente por los tributos en diferentes ciudades del país.

Nuestro excedente operacional tuvo un incremento de 306,7 %, con un total de \$1.101,8 millones, lo cual demuestra nuestro esfuerzo por mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y generar bienestar para nuestros colaboradores, sus familias y la comunidad en general.

Sumando el resultado no operacional, tuvimos un excedente neto de \$1.831,9 millones, con un crecimiento de 145,3 %. Como todos los años, este resultado es el que debemos invertir en el objeto social del Instituto, por nuestra naturaleza de entidad sin ánimo de lucro. Tenemos proyectado aplicarlo durante los próximos tres años en ampliación y mejoramiento de nuestra infraestructura física y de tecnología para poder prestar servicios de calidad a nuestros clientes y adecuar permanentemente las instalaciones para el uso por parte de nuestros colaboradores.

Tuvimos una rentabilidad operativa de 2,7 % y una rentabilidad neta de 4,4 %. Nuestro esfuerzo en el desempeño interno continúa dando apoyo a labores fundamentales del Instituto, como la normalización, que es el fundamento técnico de todos los demás servicios.

El Instituto cuenta con activos totales por \$36.224,1 millones, representados en su mayor parte por el activo fijo neto (propiedades y equipos) con 34 % (\$12.307,4 millones). 20 % de los activos corresponde a cartera

comercial y otras acreencias. La gestión de cartera tuvo un muy buen desempeño, con una rotación de 44 días, indicador que es muy positivo, dada la naturaleza comercial de nuestros servicios y que nos permitió tener una situación normal de caja, para el cumplimiento de los pagos a terceros. Nuestros niveles de efectivo e inversiones temporales tuvieron una disminución importante, en buena parte debido a la utilización de fondos para adquisiciones de inmuebles en Medellín y Cali. El nuevo nivel promedio de liquidez no genera riesgos para atender las operaciones corrientes del Instituto.

La valorización de activos tiene una participación importante dentro de los activos (35,2 %) y en el fondo social. Tuvimos un gran aumento en dichas valorizaciones (274,2 %), especialmente por los avalúos comerciales de los inmuebles en Barranquilla y Bogotá.

El pasivo del Instituto es totalmente corriente, con un total de \$7.060,5 millones. El Instituto no tiene pasivo de largo plazo a la fecha. La mayor parte de las obligaciones corresponde a proveedores, con una participación de 29,5 %. La razón de endeudamiento total es de 19 % y una razón corriente de 1,44. Estos indicadores demuestran adecuados niveles de apalancamiento y liquidez para atender las operaciones corrientes.

El Fondo Social (\$36.224,1 millones) tuvo un incremento del 62,1%. Este aumento es explicado en su mayor parte por el aumento en el superávit por valorización mencionado anteriormente. La reserva para asignaciones permanentes aumentó en un 7,1 % por la inclusión del excedente neto del año 2009 (\$746,9 millones); esta cuenta alcanza ya \$11.334,9 millones y corresponde al excedente neto acumulado y que ha sido aplicado en el objeto social del Instituto.

El capital de trabajo tuvo un descenso de \$2.413 millones, debido a parte de la financiación para el pago de las inversiones en infraestructura realizada. Esto no implica un deterioro en nuestra capacidad para atender las obligaciones corrientes y en general la operación del instituto.

Los ingresos fruto de la prestación de nuestros servicios, nos permiten tener una base sólida para generar bienestar en nuestros empleados, proveedores y, en general, atender la operación normal del Instituto, así como los requerimientos financieros, para atender las inversiones necesarias para la infraestructura.

Impactos económicos

Durante 2010, realizamos inversiones por \$4 869,6 millones; la mayor parte correspondió a la adquisición de dos predios: uno en Medellín y el otro en Cali. Como en las adquisiciones anteriores (predios en Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín), el Instituto ha generado un impacto positivo en el sector vecino a cada uno de ellos, a través del mejoramiento arquitectónico, el resurgimiento comercial de las zonas y la generación de empleo local en la construcción y remodelaciones.

Prueba de esto último es la gran valorización comercial que tuvo el inmueble en Barranquilla, por valor de \$4 604 millones. Así mismo, el edificio en Bogotá, ha tenido una valorización acumulada por \$6 366,9 millones; independientemente a la cifra mencionada, ICONTEC contribuye a mantener en excelente estado la edificación, como parte del campus de la Universidad Nacional de Colombia. Nuestras instalaciones están abiertas a la comunidad universitaria, a través del centro de información, donde contamos con la colección de normas nacionales y un buen número de normas internacionales.

En el nuevo predio en Cali proyectamos construir en 2012, una infraestructura similar a la de los edificios de Bucaramanga y Barranquilla, sumando el efecto del mejoramiento del entorno. El predio está ubicado en el

sector de la avenida de Las Américas, recientemente recuperado por la ciudad, por la construcción del sistema de transporte masivo MIO. Por su parte, en Medellín adquirimos un inmueble contiguo a la actual sede, en donde se prestarán los servicios, esto nos permite satisfacer una creciente demanda logística para su prestación. Para el año 2015, tenemos proyectada la unión de ambas edificaciones para construir un solo edificio, a través de un ambicioso proyecto que se constituya en el edificio de "la calidad" en Medellín.

En cada una de las sedes prestamos nuestros servicios de Educación en todos los temas relacionados con la gestión de la calidad, de manera abierta, empresarial y en convenio con universidades.

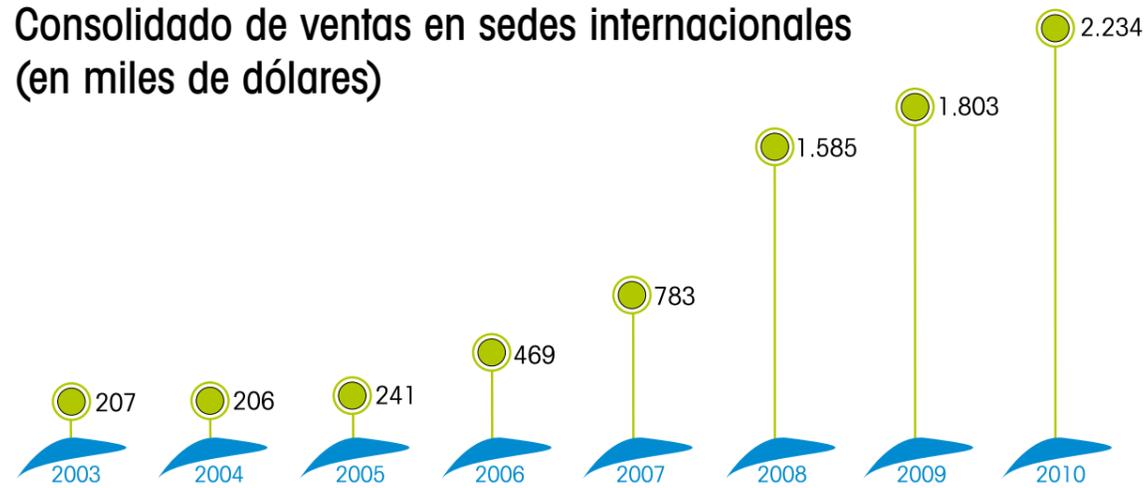
Tanto en las adquisiciones como las remodelaciones que efectuamos en las diferentes sedes, estamos brindando mayor capacidad en los puestos de trabajo de nuestro personal interno con las facilidades que esto implica.

En cuanto a tecnología, se invirtieron \$524,3 millones, en elementos como computadores, servidores y software, todos correspondientes a la base tecnológica, tanto como herramienta de trabajo para el personal, como para la implementación de soluciones de colaboración para los procesos internos.

PARTICIPACIÓN DE VENTAS Expresado en Millones de pesos



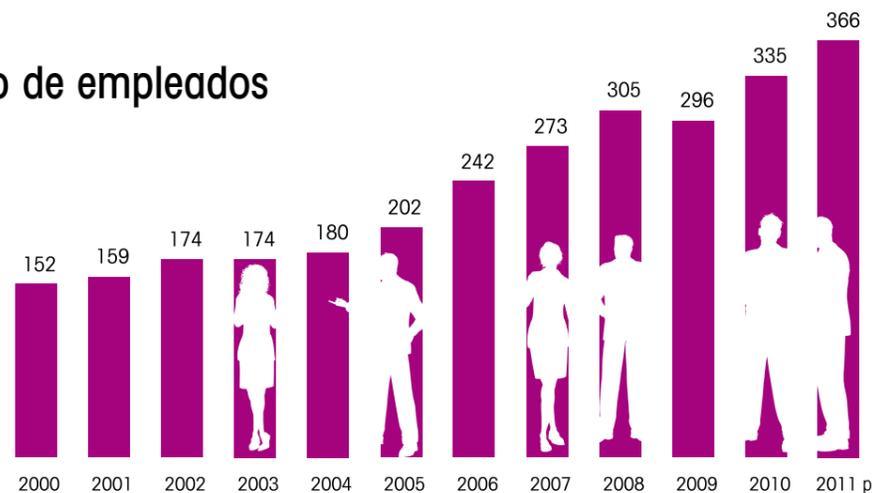
Consolidado de ventas en sedes internacionales (en miles de dólares)



Productividad - Ingresos por empleado (en millones de pesos)



Número de empleados



Retos financieros

Para 2011, el Instituto cuenta con un presupuesto total de ingresos por \$48 765,9 millones, con un crecimiento de 12,9 %, dentro de los cuales los ingresos operacionales se proyectan en \$47 885,9 millones. En lo estratégico resaltamos varios puntos importantes que seguramente serán la base para la diversificación y la estabilidad futura del Instituto. Tenemos:

- Un crecimiento de 22,1 % en los servicios de inspección, apalancado en la oferta de evaluaciones basadas en los reglamentos técnicos.
- Un crecimiento de 34,9 % en los servicios de cambio climático. Aunque representa un porcentaje relativamente bajo de nuestros ingresos (2,3 %) es una línea de servicio con gran potencial de crecimiento por la sensibilidad y los compromisos ambientales, cada vez más generalizados en el mundo.

Un aumento de 13,3 % en la venta de servicios de Educación, a los cuales se les hizo una fuerte intervención en su modelo educativo, para satisfacer la demanda de nuestros clientes, por actualizaciones y nuevos temas que van apareciendo alrededor de la calidad.

Por otra parte, el Instituto tiene la expectativa de aumentar la participación de nuestras oficinas en el exterior, en la totalidad de los ingresos del Instituto. Esta participación está proyectada sobre la base de un mínimo de 10 %.

En cuanto a servicios tradicionales como la certificación de sistemas o de productos, los crecimientos proyectados (14,3 % y 8,4 % respectivamente) se sustentan en la demanda normal del mercado y la aparición de nuevos servicios. La contribución de nuestros afiliados se proyecta en \$1 834,7 millones, que representan 3,8 % del total de los ingresos. Recordemos que esta contri-



Equipo de la Dirección Administrativa y Financiera

bución forma parte importante, dentro de toda la financiación necesaria para el proceso de normalización, con el cual ICONTEC sirve de manera no remunerada al país.

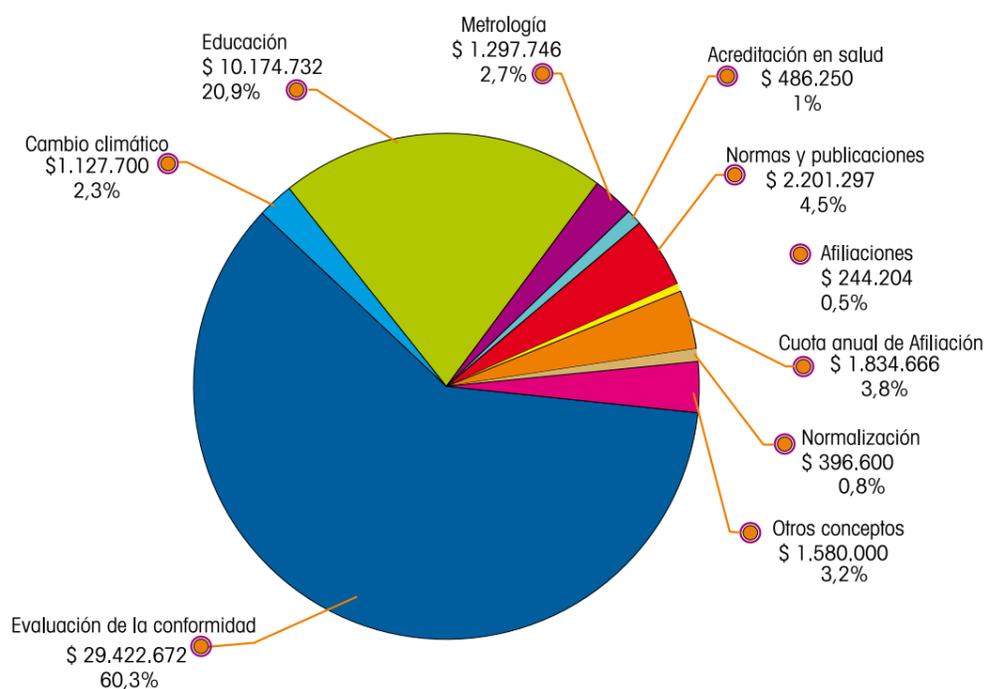
En cuanto al gasto e inversión, ICONTEC planea gastos totales por \$46 865,5 millones, con un crecimiento de 12,2 %. Dentro de los cuales los gastos operacionales están proyectados en \$45.510,4 millones. En su mayoría corresponderán a pagos y costos relacionados con el personal directo e indirecto (70 %). Tendrán un crecimiento mayor al resto de los gastos, los pagos por capacitación interna al personal, para el mejoramiento de las competencias corporativas (84 %). Debido al aumento proyectado en las ventas por inspección, también se proyecta un crecimiento de 11 % en los pagos a personal externo. Se tienen proyectados \$820 millones en gastos de implementación de soluciones tecnológicas. También se contempla un aumento de 42,6 % en actividades de promoción y mercadeo.

Para infraestructura, se contempla una fuerte inversión, por \$15 892,5 millones, dentro de los cuales se proyec-

tan \$10 000 millones destinados a comprar un predio en Bogotá, para construir un edificio alterno, que tiene el propósito de ampliar la capacidad de oficinas y salones para el servicio de Educación. \$4.553 millones se utilizarán tanto para la adecuación del posible nuevo edificio, como para la renovación tecnológica y de amoblamiento permanente. Para la adquisición del edificio además se presupuestan gastos de financiamiento por \$644,8 millones.

Para dar respaldo al objetivo de supervivencia del Instituto, los indicadores de rentabilidad se proyectan en niveles adecuados, con el fin de financiar la operación y la inversión en infraestructura del Instituto. Proyectamos una rentabilidad operacional de 5,2 % y una rentabilidad neta de 4,1%. Las necesidades operativas de fondos están garantizadas con el desempeño operacional de las ventas. Al presentarse la compra del inmueble en Bogotá, incurriríamos en una financiación de largo plazo, que estaría plenamente soportada por la operación normal. Aprovecharemos las excelentes condiciones que nos brinda el sector bancario por la solvencia económica del Instituto.

Composición presupuesto de ingresos 2011 Expresado en miles de pesos



Teniendo en cuenta el gran posicionamiento de nuestra marca en todos los públicos, dentro del grupo de clientes y en el grupo de aquellos que aún no lo son, y enmarcados en el objetivo de realizar un mercadeo responsable, durante 2010 realizamos importantes actividades, las cuales se describen a continuación:

Tomamos la decisión de refrescar la identidad corporativa, de manera que ésta sea coherente, consistente e integral, buscando ser vistos como un todo, potencializando la imagen en cada espacio en la que ésta se encuentre presente. Para construir esta identidad partimos de definir nuestra personalidad de marca, la cual conceptualiza a ICONTEC como el Instituto de la calidad en Colombia: "Somos el ente normalizador en Colombia, trabajamos consistentemente para lograr nuestros objetivos y mantener nuestro espíritu y tradición intactos, pero inyectándole a nuestro Instituto dinamismo para lograr también los objetivos de nuestros clientes. Somos el Instituto de la calidad y la calidad está presente en todo nuestro accionar".

En lo relacionado con la identidad visual, debido a su alta recordación, se conservaron los elementos que la conformaban, dándole un toque más actual y acorde con nuestras características. Nuestro nuevo logo deja la rigidez del pasado y ahora muestra caminos fáciles de recorrer, hay fluidez en las formas, con el espíritu de

ser más cercano. De igual manera, en la tipografía se utilizan letras minúsculas, para reflejar la amabilidad y la cercanía con la que nos relacionamos las personas que trabajamos en ICONTEC con nuestros clientes y en general con todas las personas con las que interactuamos.

A partir de esta nueva identidad corporativa, reflejamos un Instituto más al alcance, moderno y con la fluidez, solidez y seriedad que implica ser el Instituto de la calidad en Colombia.

Por otro lado, también organizamos la arquitectura de la marca, logrando coherencia entre la marca ICONTEC y las diferentes unidades de negocio.

Para ser coherentes con este cambio, también actualizamos la imagen y navegabilidad de nuestro sitio web www.icontec.org; logramos un diseño moderno e interactivo, con información completa y de fácil consulta, vínculos directos a las redes sociales de ICONTEC en Facebook y Twitter, buscadores especializados y la opción de consulta de las agendas de los comités de normalización y de los documentos en periodo de consulta pública.

Nuestro reto es continuar entregando comunicación efectiva, veraz, clara y de interés a través de más y mejores canales de comunicación, con el objetivo de acercar al público mucho más a la calidad.

Nuestras acreditaciones respaldan nuestro compromiso con la **calidad**

En ICONTEC contamos con las acreditaciones necesarias que hace de nuestros certificados una carta de presentación en el mundo, para nuestros clientes y sus productos.

Somos miembros de la Red Internacional de Certificación IQNet, que reúne a las entidades certificadoras más importantes, con más de 200 subsidiarias alrededor del mundo, 36 organizaciones miembros y 40 acreditaciones.

Las empresas a las cuales se otorga el certificado ICONTEC también reciben el certificado IQNet, con lo cual la certificación ICONTEC adquiere un carácter global, al estar respaldada por los miembros de esta red.

Contamos con las acreditaciones del ente alemán DAKKS y el estadounidense ANAB (ANSI-ASQ National Accreditation Board), con lo cual las certificaciones de gestión de la calidad y ambientales que otorgamos son reconocidas en el exterior por los 52 miembros acreditadores más importantes del mundo, que han firmado el Acuerdo Mundial de Reconocimiento MLA del Foro Internacional de Acreditación (IAF), para lograr la aceptación internacional de los certificados y eliminar las barreras al comercio.



En ICONTEC buscamos contribuir al desarrollo de los empresarios en su objetivo de enfrentar el TLC, con calidad y competitividad. Para este fin, contamos con la acreditación en el servicio de certificación de producto otorgada por ANSI, organismo de acreditación de Estados Unidos, el cual nos acredita en más de 45 sectores, como alimentos, eléctrico, químico, metalmeccánico y siderúrgico, textil, plásticos y caucho, productos de la industria química y sistemas de vehículos de carretera.

Con esta acreditación los productos colombianos adquieren un reconocimiento importante en el exterior por los múltiples acuerdos regionales e internacionales que ha suscrito este ente acreditador, entre ellos su participación en el Foro Internacional de Acreditación (IAF).

También contamos con acreditaciones del Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE), del Instituto Peruano de Defensa de la Competencia y de la protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y del Instituto Nacional de Normalización de Chile (INN).

En Colombia, fuimos la primera institución acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia (ONAC), para certificar sistemas de gestión, productos, procesos y servicios. El alcance de la acreditación otorgada a ICONTEC por ONAC nos permite ofrecer los servicios de certificación en producto bajo normas técnicas voluntarias en más de 34 sectores económicos, tales como productos alimenticios, textiles, cuero, madera, sustancias químicas, caucho y plástico, concreto, cemento, cal, yeso, metálicos fabricados, hoteles y restaurantes, y educación.

Somos el único organismo en todo el continente americano acreditado ante la Junta Ejecutiva de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL). Esta acreditación nos autoriza para validar y verificar proyectos de reducción de gases efecto invernadero en el marco del protocolo de Kioto.

Finalmente, en Acreditación en Salud somos el primer organismo de América Latina acreditado por ISQua, ente acreditador cuya base está en Irlanda, que da a las instituciones objeto de la evaluación igual categoría que la otorgada por otros organismos de Acreditación en Salud, y solo ha acreditado en el mundo a 15 instituciones, siendo una de ellas ICONTEC.





Equipo de Cambio Climático



Trabajamos por el
medio ambiente



Comprometidos con el medio ambiente

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. Esta actividad se trabaja de la mano del cumplimiento de la legislación colombiana y propendiendo mejores prácticas en cada uno de los colaboradores.

Como parte de la gestión eficiente de los procesos y alineado a la Planeación Estratégica, hemos diseñado desde hace varios años y de manera voluntaria diferentes actividades que buscan generar cultura de uso racional y eficiente de los recursos, las cuales se mencionan a continuación:

Campaña de ahorro de papel

Comprometidos con el cuidado del medio ambiente, en ICONTEC estamos adelantando campañas encaminadas a reducir el consumo de papel, en todas sus presentaciones. Desde el año 2010 se han realizado análisis para determinar cuáles son los procesos con mayores consumos de papel. Como resultado, en el primer bimestre de 2011, realizamos el lanzamiento de la campaña denominada "Campaña Ambiental de Ahorro de Papel". De manera adicional, surge otra iniciativa un poco más ambiciosa, denominada Proyecto Láser, cuyo objetivo principal es lograr el manejo responsable de los recursos en general, a través de las buenas prácticas. Mediante este proyecto se busca monitorear todos aquellos procedimientos de consumo de todo tipo de insumos dentro del Instituto, es decir, se van a revisar todos los rubros, generando uno de los grandes retos para el año 2011.

El Proyecto Láser se desarrolla con una excelente estrategia de comunicación, a través de la creación de una cuenta de correo electrónico corporativo, donde permanentemente se envían mensajes a todos los colaboradores con toda la información del proyecto. De igual manera, se reciben iniciativas que son evaluadas por cada uno de los responsables de proceso, para la aplicación correspondiente.

El concurso ha sido muy bien acogido por nuestros funcionarios, porque además de los beneficios ambientales, culturales, de operación de los procesos y económicos para la organización, la participación y las mejores ideas, son reconocidas de manera individual. En el primer bimestre se recibieron, en total, 153 iniciativas, que se están revisando para escoger las ganadoras y llevarlas a la práctica.

Algunas de las iniciativas que hemos venido trabajando desde el inicio de la campaña ambiental de ahorro de papel son:

- Utilización de la impresión doble cara (two-sided duplex) y borrador cuando sea posible; esto ayuda a ahorrar papel como contribución a la ecología mundial.
- Impresión de los documentos que realmente se necesitan, reduciendo el consumo en *thonner* y papel, lo cual genera grandes ahorros.



Comprometidos con nuestra gente

- Utilización de impresoras en blanco y negro (B/N) para imprimir documentos de una sola tinta. Solamente se usa impresión a color para documentos a color, en algunos procesos de la organización, cuando éstos estrictamente lo requieren para su labor. Se ha llegado a la conclusión que la impresión a color es once veces más costosa que la impresión en B/N.
- Impresión dúplex predeterminada.
- Impresión en baja resolución.
- Impresión de múltiples paginas por hoja.
- Envío digital de documentos por correo electrónico.
- Conocimiento del computador e impresora para verificar las mejores formas para aprovechar las impresiones, por ejemplo, imprimir más palabras por página.
- Elaboración de libreticas con papel usado, para tomar mensajes.
- Circulación de una sola impresión de documentos como memorandos, periódicos o informes, para un grupo de personas, en lugar de hacer uno para cada persona.
- Eliminación de informes innecesarios.
- Reutilización interna, de los sobres de manila, para envío de correspondencia.
- Conservación de documentos en archivos magnéticos, en lugar de impresos.
- Toma solo de fotocopias imprescindibles.
- Reciclaje de revistas y diarios viejos en estaciones separadoras de reciclaje.
- Utilización de la red del Instituto para compartir documentos que pueden ser consultados por varias personas, en lugar de imprimir varias copias.

Adicionalmente, incluimos en el correo electrónico después de la firma, el siguiente mensaje alusivo al ahorro de papel.

 Antes de imprimir este mensaje, asegúrese de que es necesario. Proteger el medio ambiente está también en sus manos.

Para el logro exitoso de estas políticas, trabajamos durante 2010 en cada uno de los frentes, con los proveedores relacionados a cada tema, por ejemplo, los proveedores de útiles y papelería, impresión de papelería institucional, manejo de contratación externa para el manejo de archivo, de correspondencia y proveedores de tecnología, entre otros.

Políticas para la compra de papel

Teniendo en cuenta que tenemos varias sedes en el país y fuera del país y que el tipo de papel que utilizamos no es muy comercial, hicimos pedido del papel formato A4 directamente al proveedor de insumos de papelería. Éste a su vez se abastece de otra empresa colombiana que se preocupa por el desarrollo sostenible de nuestro país, en cada etapa del proceso productivo, comenzando por los requerimientos de los clientes como nosotros, de emplear materias primas renovables, como la fibra de la caña de azúcar, y continuando con una manufactura responsable con el medio ambiente, la seguridad de las personas y el cumplimiento de la ley.

Campañas de reducción en el uso de servicios públicos

En ICONTEC somos conscientes del ahorro y uso eficiente de los servicios públicos en los temas de energía y agua. Esto se evidencia en tres aspectos importantes:

- Preservamos nuestros recursos naturales y de nuestro planeta, lo que implica menos deforestación.

- Disminuimos el consumo de combustibles fósiles utilizados para generar energía eléctrica y, por consiguiente, reducimos las emisiones contaminantes al ambiente.
- Disminuimos los costos, al reducir el pago de la facturación.

Sabemos que ahorrar no significa dejar de hacer las actividades del día a día, en los procesos; es más bien, hacer un uso racional de los recursos. Permanentemente ICONTEC brinda recomendaciones e información general para optimizar el uso de los servicios, no solamente en el sitio de trabajo, sino también sugerencias que pueden ser aplicadas en los hogares de los colaboradores o en cualquier lugar donde un funcionario se encuentre.

a. Programa para la reducción de energía

Durante los últimos años, pero sobre todo durante el año 2010 nuestro presupuesto de inversiones creció de manera importante. Esto ha permitido la realización de diferentes compras y mejoras a la infraestructura de las sedes. De la mano de cada uno de los proveedores, que participan activamente en la realización de los diferentes proyectos, buscamos lograr soluciones amigables con el medio ambiente.

Algunas de las actividades realizadas en pro de esta estrategia de ahorro de energía han sido instalar y mantener sistemas de aire acondicionado que controlan su funcionamiento, según los espacios y las temperaturas

establecidas en las diferentes áreas. Otras estrategias han sido utilizar insumos de aporte ecológico; instalar dispositivos que controlan la duración del encendido de la iluminación en algunas áreas en las que no se necesita luz permanentemente; instalar lámparas de nueva tecnología que consumen menos energía, con una vida útil superior y que suministran la intensidad lumínica suficiente.

Con la asesoría de nuestros proveedores en los temas eléctricos, realizamos algunos estudios de consumo de energía, para organizar las redes eléctricas de los diferentes edificios y así lograr eficiencia energética. Es el caso de las labores realizadas en algunos tableros eléctricos, en los que se independizaron áreas. Esto permite que en algunas áreas físicas no sea necesario encender la iluminación de todo un piso de trabajo, cuando solamente se encuentren una o pocas personas trabajando.

El gran reto para el año 2011 es continuar con este tipo de soluciones, para cada uno de los proyectos de inversión planeados.

b. Programa para la reducción de agua:

De manera complementaria a los trabajos realizados en la infraestructura, realizamos la intervención física en las instalaciones sanitarias de algunas sedes, donde se cambió el sistema de grifería tradicional o con sistema de pulsador, a grifería electrónica que permite reducir el tiempo en que la llave permanece abierta y, por tanto, reducir el caudal de agua utilizada por cada persona.



Consumo nacional de servicios públicos ICONTEC 2010

Plan de gestión de residuos sólidos:



Desde inicios del año, en ICONTEC contamos con un plan de gestión de residuos sólidos, de acuerdo con el tipo de residuos que se generan en el Instituto. El plan funciona de la siguiente forma:

- a) Adquirimos estaciones de reciclaje dotadas con canecas de colores verde (material no reciclable) y gris (material reciclable) las cuales utilizan bolsas del mismo color que permiten realizar la separación de residuos.
- b) El material que se obtiene de las estaciones de reciclaje se clasifica y se empaqueta en bolsas grandes, para luego ser vendido a la empresa que procesa este material, encargada del reciclaje.
- c) El dinero recaudado de la venta de este material, se entrega a la Fundación Social de empleados de ICONTEC, FUSEI, organización de ayuda a personas de escasos recursos patrocinada por el Instituto.

La cantidad de material reciclable que generamos mensualmente varía mucho debido a que en algunos meses hay destrucción de normas o publicaciones y en otros no. Sin embargo, el promedio que se está manejando mensualmente en Bogotá es de 200 kg de archivo, 80 kg de cartón, 15 kg de periódico y 5 kg de vidrio (botellas). El gran reto para el año 2011 es reducir estas cantidades, de acuerdo con las otras políticas que se están implementando para el uso racional de papel.

Evaluación y selección de proveedores:

Permanente, en los procesos de compra, uno de los criterios a la hora de seleccionar un proveedor es el desempeño de éste en temas ambientales y, por supuesto, las especificaciones con las cuales se elaboran los productos o servicios.

La gestión con los proveedores se enmarca dentro de una política de compras que promueve el desarrollo de la industria colombiana y el cumplimiento de la legislación, buscando productos de calidad.

Cambio de bolsas para entrega de productos:

En concordancia con las políticas ambientales, a finales de 2010, se cambió el material de las bolsas plásticas que tradicionalmente se usan como material publicitario, para entregar productos a nuestros clientes en los puntos de venta, por bolsas reutilizables, amigables con el ambiente.

De esta manera y de forma permanente, se promueven a través de la alta dirección, iniciativas que buscan mejorar los temas ambientales, generando de manera conjunta lazos de desarrollo, con las diferentes partes interesadas, en especial con los funcionarios y proveedores del Instituto.



Comprometidos con nuestra gente



Laboralmente responsables

■ Prácticas laborales

Como empresa prestadora de servicios, reconocemos como factor esencial de éxito nuestro elemento humano. Éste no solo nos diferencia y catapulta competitivamente, sino también es motivo de orgullo por su permanente desempeño enmarcado en la ética y su continuo desarrollo, como reza en la misión corporativa.

En 2010 empleamos de forma directa a 335 colaboradores y a 75 de forma indirecta.

Nuestras modalidades de contratación son:

DIRECTOS		INDIRECTOS	
Indefinidos	Término fijo	Temporales	Por prestación de servicios
308	27	8	67

Nuestros colaboradores están localizados en las diferentes oficinas, a lo largo y ancho del país, de la siguiente manera:

	DIRECTOS	INDIRECTOS
Bogotá	220	26
Regional Sur occidente (Cali):	22	14
Regional Oriente (Bucaramanga):	24	7
Regional Caribe (Barranquilla):	27	12
Regional Antioquia (Medellín):	42	16

A 31 de diciembre de 2010 ICONTEC contaba con 548 personas como profesionales externos entre auditores, docentes y expertos técnicos a quienes se pago un total \$5.190.205.486.

Respecto a la antigüedad, el promedio de permanencia a la fecha es de 5 años y la edad promedio de nuestros colaboradores es de 37 años.

Para responder a la equidad de género, nuestro Instituto se preocupa por mantener una relación equitativa de empleabilidad tanto de hombres como de mujeres, actualmente tenemos vinculados un 39 % y 61 % respectivamente.



Comprometidos con nuestra gente

■ Ser parte de nosotros

Se revisaron los perfiles de cada uno de los cargos, con el propósito de articularlos con la estrategia corporativa, a través de la validación del objetivo, que aquí lo denominamos valor agregado. La revisión tuvo como propósito develar cuál es el fin último que persigue el cargo, para qué se creó y cuál es su aporte al proceso. Partiendo de esta base, se identificó el perfil idóneo (formación, experiencia y nivel de competencias) para alcanzar dicho objetivo.

Con esta base, realizamos los procesos de selección, basados en el modelo de competencias institucionales.

Durante 2010 realizamos 180 procesos de selección, al término de los cuales se contrató a 172 personas tanto internas como externas. Convencidos del talento existente y en aras de promover el crecimiento y desarrollo personal, realizamos siete promociones internas.

■ ¿Cómo evidenciamos el interés por nuestros empleados?

Conscientes de la importancia de nuestro talento humano, ofrecemos estabilidad laboral, una estructura ordenada y metódica de procesos y un serio cumplimiento en términos salariales. El ingreso básico mensual promedio por colaborador es de \$ 3.001.466 mensuales y ofrece además una serie de beneficios extralegales a favor del empleado y su grupo familiar representados en:

BENEFICIO	PERSONAS	VALOR
Auxilio de medicina prepagada	83	\$ 52.678.000
Auxilio de alimentación	97	\$ 79.401.000
Auxilio funerario	335	\$ 23.029.000
Seguro de vida	335	\$ 62.228.000
Prima extralegal	294	\$ 688.255.000
Prima de vacaciones	282	\$ 228.910.000
Prima de productividad	252	\$ 260.102.000
Auxilio tarjeta débito	335	\$ 13.025.000
Ahorro especial	160	\$ 260.102.000
Bono cumpleaños	320	\$ 22.400.000

■ El bienestar como complemento a la calidad de vida

Con el fin de desarrollar el sentido de pertenencia y el compromiso individual de nuestros colaboradores, contamos con un plan de bienestar, un programa de seguridad y salud ocupacional y realizamos medición del clima y cultura organizacional. Estas actividades son lideradas por el proceso de desarrollo humano y están orientadas a mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de nuestros colaboradores, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, contribuyendo a elevar los niveles de satisfacción.

Durante 2010, las actividades realizadas fueron:

Recreación: en este subprograma se promovieron caminatas o salidas ecológicas. Durante 2010 nuestros colaboradores visitaron destinos como la reserva natural Nirvana, ubicada en la Buitrera de Palmira, realizaron una lunada familiar en Melgar y en el Tambo (Antioquia), entre otros.



Caminatas 2010

Deportes: en ICONTEC promovemos y entregamos auxilios para que nuestros colaboradores y sus hijos puedan practicar algún deporte. Durante el año pasado, 20 adultos y 57 niños se beneficiaron de este importante programa, en diferentes modalidades deportivas.



Cultura: en este subprograma realizamos cursos de baile, cursos de cocina, manualidades estilo country en madera y decoración navideña en tela.

En Bogotá se dio continuidad al Coro de ICONTEC, el cual se presentó durante el día de la madre, día de la normalización y las novenas de aguinaldos.

También existe un espacio denominado las Tardes del Café, donde se fomenta la cultura, a través de muestras artísticas o actividades lúdicas como cuentaría, cine foros, conferencias sobre "Los temas difíciles de hablar", "Comunicación efectiva y asertiva", talleres de biodanza, presentación de bailes con ritmos actuales y tradicionales y karaoke.



Curso de manualidades



Coro ICONTEC

Eventos: con el objetivo de hacernos presentes en las fechas especiales de nuestros colaboradores, celebramos con diferentes actos, el día de la mujer, el día de la secretaria, el día de la madre, el día del maestro, el día del padre, el día del vendedor, el día de la normalización y la celebración de años de servicio, fiesta de fin de año y fiesta de los niños.



Celebración día del Padre



Condecoración por años de servicio

■ Por la seguridad de nuestros colaboradores

En lo referente a **seguridad industrial**, contamos con una política de salud ocupacional, la cual sustenta el programa de seguridad y salud ocupacional que busca cumplir las normas nacionales vigentes y comprende los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo, además el subprograma de higiene y seguridad industrial. Dichas actividades son lideradas y coordinadas, a través del grupo COPASO, conformado por 16 colaboradores pertenecientes a todas las sedes del país.

El subprograma de medicina preventiva y del trabajo está enfocado a evaluar y controlar los factores de riesgo laboral como riesgo ergonómico, visual, físico y psicosocial. Incluye acciones individuales y grupales de capacitación sobre temáticas de prevención de la salud, fomento del autocuidado, prevención y reporte de accidentes de trabajo, realización de exámenes médicos de ingreso, egreso, y periódicos y desarrollo de campañas de vacunación y donación de sangre.

Durante 2010, dentro del subprograma de higiene y seguridad industrial, realizamos inspecciones a los puestos y áreas de trabajo, suministramos elementos de protección personal, demarcamos y señalizamos las áreas y puestos de trabajo, elaboramos y divulgamos planes de emergencia y participamos activamente en el simulacro de evacuación llevado a cabo en Bogotá. Contamos con el apoyo voluntario de un grupo de colaboradores que desarrollan roles como coordinadores, brigadistas y grupos de apoyo, a quienes brindamos capacitación de actualización en temas como liderazgo, salvamento, primeros auxilios y control y extinción de incendios. Contamos con un grupo de investigación de incidentes y accidentes de trabajo.

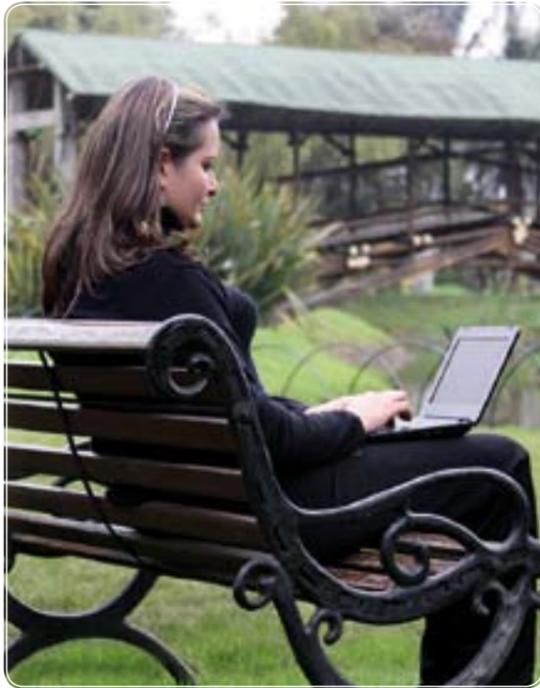
Con el propósito de impulsar la calidad de vida laboral, utilizamos el Sistema c3 para evaluar el clima y la cultura organizacionales. Mediante éste medimos la percepción de los colaboradores frente a las políticas, la estructura y los procesos del Instituto, y que también, las prácticas frente al trabajo, el desempeño, la productividad y la satisfacción.

Los resultados obtenidos para 2010 reflejan nuestro interés por mantener buenas prácticas laborales.

■ Programas de formación

Nuestro plan de formación fue definido en cuatro componentes: (1) capacitación corporativa, la cual incluye cursos de actualización, seminarios, talleres, foros, simposios, diplomados; (2) cursos internacionales; (3) auxilios para estudios de postgrados, (4) y auxilios para estudios de inglés.





En el programa de formación durante 2010, realizamos 11 439 horas / hombre, en planes de formación enfocados a mejorar y mantener la competencia de los profesionales en los servicios que prestamos. Para la fuerza comercial desarrollamos un diplomado comercial, con el fin de mejorar las competencias.

Así mismo, entregamos 37 auxilios de capacitación por un valor de \$78 017 000 a diferentes poblaciones, distribuidos en especializaciones, cursos de inglés y cursos de actualización.

■ Por el desempeño integral

En ICONTEC venimos implementado un sistema de gestión de desempeño denominado La Brújula, en el cual se mezcla el análisis de las competencias personales y el cumplimiento de actividades laborales, las cuales están alineadas con la planeación estratégica del Instituto. Gracias a este modelo, logramos identificar las brechas de desarrollo y el logro de los objetivos laborales de cada colaborador.

Los resultados obtenidos por la evaluación de 2010 mostraron:

- 19 % de la población presentó un nivel excepcional en su desempeño.
- 18 % presentó un nivel efectivo en competencias y excede las expectativas en el logro de los objetivos.
- 16 % de los colaboradores presentó un nivel excepcional en competencias y su cumplimiento de objetivos se encuentra en la media.
- 33 % tiene un cumplimiento adecuado en su desempeño.
- 14 % cumple las expectativas del cargo, pero requiere mejoramiento en competencias.

Retos para el 2011

En aras de continuar evidenciando que nuestro personal es un eje fundamental para el logro de los objetivos estratégicos, para este año se han definido dos retos:

1. Incrementar en 5 puntos la medición de clima y cultura organizacional.
2. Incrementar de 34 % a 39 % el porcentaje de población con desempeño efectivo en competencias y que cumplan con las expectativas en el resultado de los objetivos laborales.

■ Nuestros medios de comunicación

En busca de una comunicación interna efectiva, contamos con herramientas en las que transmitimos información general acerca de nuestro acontecer y el de nuestros colaboradores. Entre éstas actividades están:

Charlas con el Director: es un espacio en que todo el equipo ICONTEC tiene cabida. El primer lunes hábil de cada mes, nuestro Director Ejecutivo cuenta las principales novedades del mes, como ascensos, nuevos ingresos y cumpleaños. Esta reunión durante el 2010 adquirió carácter nacional a través de la telepresencia, de tal modo, se constituyó como uno de los espacios en los que se encuentra la mayor parte del equipo. Así mismo se aprovecha este encuentro para socializar avances, novedades y proyectos específicos que se están desarrollando.



Grupos Primarios: por cada área de trabajo realizamos reuniones una vez al mes, en las que se deja el tema laboral a un lado y se hacen actividades de integración, como reflexiones, dinámicas, entre otras. Nuestros colaboradores aprovechan este espacio para compartir un pequeño refrigerio con sus compañeros y conocerse mejor. El principal objetivo es realizar un acercamiento entre los colaboradores desde el ámbito personal, ya que a nivel profesional comparten día a día.

Revista 360: como medio de comunicación impreso, contamos con ésta revista de publicación bimensual, en la que se resaltan perfiles de trabajadores, noticias, avances, divulgación de nuestro plan estratégico, así como artículos de interés general. Algunos colaboradores realizan sus propios artículos para comunicar a sus compañeros sucesos especiales. La revista siempre inicia con una editorial a cargo del Director Ejecutivo.

A finales de 2010 el área de mercadeo realizó una investigación interna en busca de oportunidades de mejora de estos medios de comunicación, el resultado fue muy positivo, ya que se evidenció una gran identificación y apropiación de estas herramientas. El reto para el 2011 es lograr la participación masiva de todos los funcionarios, generar nuevas estrategias e incluir diferentes actividades para cada vez unir más los lazos entre nuestros colaboradores.

Información y tecnología y seguir desarrollando servicios con valor agregado para los afiliados, que permitan construir una de las más grandes comunidades de empresas que creen en nosotros.

Trabajando por los niños



FUSEI, nuestra fundación

El 16 de mayo de 2006 se creó la Fundación Social de Empleados de ICONTEC (FUSEI) orientada a continuar la labor social que se venía desarrollando, a través del Fondo de Solidaridad de los Empleados de ICONTEC. Su objeto es desarrollar una labor social que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de sectores de escasos recursos, en aspectos tales como alimentación, educación, vivienda y salud, a través de la implementación de programas que buscan fomentar y generar autogestión y desarrollo integral. Los ingresos de la Fundación están constituidos por los aportes mensuales voluntarios que hacen los funcionarios y por el aporte equivalente a 50 % de éstos que hace ICONTEC.



A través de sus años de existencia, la Fundación ha desarrollado iniciativas como:

Atención de un Comedor Comunitario. Desde 2006 y hasta marzo de 2010 se tuvo en funcionamiento un comedor en el barrio San Joaquín, de Bosa. Allí atendimos en promedio 160 personas, la mayoría niños, unos jóvenes y unos pocos adultos mayores. El comedor prestaba servicios seis días a la semana. Debido a la gran presencia de comedores comunitarios en la zona y al hecho de que los colegios distritales estaban dando alimentación a los niños, la población atendida en el comedor bajó ostensiblemente, razón por la cual, la Fundación decidió reorientar sus actividades y empezó a apoyar un comedor en la comunidad de Soacha, que se encontraba en condiciones más precarias, con el aporte del mercado para atender a 250 personas entre niños y ancianos mayores. El mercado se compra en el Banco Arquidiocesano de Alimentos.

En 2010 también se firmó una alianza con la Fundación APENSAR, para desarrollar la construcción y funcionamiento de un Hogar Comunitario en la comunidad de Soacha. A la fecha se han comprado los lotes y se iniciará la construcción en 2011.

Desde los inicios de la fundación se ha desarrollado una Fiesta de Navidad, para alegrar a los niños que se atienden en los comedores. Esta actividad ha incluido actividades de recreación, algunas veces en la misma comunidad, otras en nuestras sedes o en espacios públicos como teatros infantiles. Compartimos con los niños un refrigerio y se les entrega un regalo que es aportado por nuestros funcionarios. En algunas ocasiones, para esta actividad hemos contado con el apoyo de empresas como ALPINA, ACOLTÉS y COMPENSAR, así como de la Policía Nacional.

Tradicionalmente, en enero los aportantes de la fundación donan útiles escolares para ser entregados a los niños. En esta acción también se ha contado con el apoyo de empresas como BIC. Dependiendo de las necesidades de la comunidad, adicionalmente se ha apoyado a niños con el pago de su matrícula escolar.

También hemos desarrollado campañas de salud y bienestar en las comunidades atendidas en las cuales se ha contado con el apoyo de nuestro personal, colaboradores de la Universidad Javeriana y de personas que apoyan la gestión de la Fundación.

Ante las inundaciones y desastres en las zonas atendidas, hemos hecho campañas de apoyo a la comunidad para solventar en parte las emergencias. A través de los años, en estas zonas ayudamos a la construcción y el mejoramiento de viviendas con la entrega de materiales, y con la colaboración de los miembros de las familias y de la comunidad con la mano de obra, hemos construido 13 viviendas.

En 2010 contamos con 92 aportantes, esto permitió tener ingresos por aportes de \$21'635.000, equivalente a un promedio mensual de \$1'802.917. Como complemento a este aporte, como Instituto entregamos a la Fundación la suma de \$9'142.500, correspondiente al 50 % del aporte hecho por nuestros funcionarios logrando un total de ingresos en el año de \$34'127.500.

El gran reto para 2011 es seguir uniendo esfuerzos, incluir cada vez más funcionarios en ésta labor, buscar más aliados estratégicos y así continuar trabajando con el objetivo de cada vez impactar positivamente la vida de más niños, y de esta forma poner nuestro grano de arena en la construcción de una mejor sociedad.



Equipo de Educación



Elaborado en formato A4
según norma internacional ISO - 216

Bogotá D.C., julio de 2011



Línea de atención al cliente en Bogotá D.C. (1) 607 8888
en otras ciudades 01 8000 94 9000
cliente@iconotec.org
www.iconotec.org



ICONTEC, comprometido
con el medio ambiente
impreso en papel ecológico

