



Reporte de Sostenibilidad 2011



La calidad, nuestro compromiso
con el desarrollo sostenible





Contenido



01	Nuestro reporte	3
02	Mensaje del Director	5
	Punto de partida	6
	Perspectivas de la nueva Dirección	8
03	Acerca de nosotros	10
	Un marco estratégico para la sostenibilidad	11
	Nuestro Gobierno Corporativo	13
	Los afiliados dan soporte a la Normalización	14
	Desempeño de nuestros servicios	18
04	Comprometidos con nuestros colaboradores	34
05	Comprometidos con la comunidad	40
06	Comprometidos con nuestro crecimiento económico	42
07	Comprometidos con el ambiente	48

Cuerpo Directivo ICONTEC

Consejo directivo

Sector Privado

Principales

Presidente, Héctor Arango	Industrias Haceb S.A.
Vicepresidente, Rodrigo Villa	Coservicios
Álvaro José Cobo	Asocajas
Samuel Franz Mutis	Acueducto Metropolitano de Bucaramanga
Carolina Sánchez	Federación Nacional de Comerciantes - Fenalco
Guillermo Botero	Productos Alimenticios Doria
Esteban Córdoba	Postobón S.A.
Mauricio Torres	Linde Colombia
Manuel Arango	Mabe Colombia
Raúl Eduardo Gamarra	Federación Nacional de Comerciantes - Fenalco

Suplentes

Diego Lizarazo	Siemens S.A.
Néstor Fernández	Colsubsidio
Luis Hernán Cortés	Comfenalco Santander
María Cristina Camejo	Federación Nacional de Comerciantes - Fenalco Bogotá
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	Delegado, Mincomercio., Industria y Turismo
Elizabeth Gómez	Delegada, Minagricultura
Lenis Enrique Urquijo	Ministerio de la Protección Social
Elsa Fernanda Márquez	Delegada, Min. Minas y Energía

Suplentes

Nohora Beltrán	Delegada, Supersociedades
Martha Jeannette Méndez	Delegada, ICA
Blanca Elvira Cajigas	Delegada, Invima
Francia Yaneth Carreño	Delegada, ICP

Directores

Fabio Tobón	Director Ejecutivo
María Zulema Vélez	Directora Ejecutiva Entrante
Germán Nava	Director de Normalización
Diego Caballero	Director de Evaluación de la Conformidad
Carlos Pulido	Director de Educación
Carlos Édgar Rodríguez	Director Sistema Único de Acreditación
Ricardo Toba	Director Administrativo y Financiero
Linda Carolina Sastoque	Directora de Desarrollo Humano
Leonardo David Fuquen	Director Comercial
Adriana Alonso	Directora Regional Antioquia, Chocó y Eje Cafetero
Juan Carlos Martínez	Director Regional Caribe
Carlos Bahamón	Director Regional Centro y Suroriente
Gloria Sarmiento	Directora Regional Oriente
Juan Felipe Mora	Directora Regional Suroccidente
Mónica Vivas	Directora Internacional

Jorge Eliecer Castelblanco Revisor Fiscal Crowe Horwath

Nuestro Reporte

Cada encuentro con nuestros afiliados nos recuerda que gracias a su apoyo el proceso de normalización en Colombia cobra vida, por eso les compartimos nuestros logros en 2011, que en gran medida se deben a su valioso aporte.

Presentamos este reporte porque la sostenibilidad es parte de nuestra razón de ser, no en vano fuimos partícipes activos de la ISO 26000 y pioneros en la elaboración de la guía sobre responsabilidad social, NTC 180.

Queremos compartirles de qué modo contribuimos al fortalecimiento de la competitividad buscando, a través de la normalización, evaluación de la conformidad, educación y metrología, el mejor nivel de vida de nuestros conciudadanos.

Hoy contamos con más de 2600 entidades, de todos los sectores de la economía, afiliados 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.

Formamos parte del Pacto Global de las Naciones Unidas, que 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.

En ICONTEC compartimos y practicamos los diez principios enunciados en el Pacto Global. Nuestra adhesión busca, no solo practicar estos principios universales, sino también 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.





01

Mensaje del Director



“ Hemos generado más de 350 puestos de trabajo directos y más de 200 indirectos, contribuyendo con ello a la creación de empleo de alta calidad y generando riqueza para Colombia.”



Después de casi 20 años como Director Ejecutivo, dejo esta querida organización, con el orgullo de haber dedicado mis mejores esfuerzos de manera íntegra, hacia su crecimiento y consolidación.

Hoy ICONTEC cuenta con 15 oficinas en el país para un cubrimiento total que le permite estar cerca de las empresas y los consumidores, con lo cual cumple el objetivo de su trabajo. En el exterior contamos con siete empresas propias en El Salvador, Guatemala, Honduras, Ecuador, Perú, Chile y Brasil. Además representaciones en República Dominicana, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y Bolivia.

Hoy ICONTEC está clasificada en la categoría de gran empresa, debido a su patrimonio y número de empleados. Hemos generado más de 350 puestos de trabajo directos y más de 200 indirectos, contribuyendo con ello a la creación de empleo de alta calidad y generando riqueza para Colombia.

El alcance del Instituto y su reconocimiento no habrían sido posibles, de no ser por el extraordinario equipo de trabajo, al cual envío mis agradecimientos por su dedicación, profesionalismo y entrega. Contamos con una fuerza humana que, sin duda, seguirá inspirando la labor fundamental de ICONTEC, en beneficio de la mejor calidad de vida de nuestros conciudadanos.

Hoy me despido de nuestros afiliados y clientes, quienes son el verdadero soporte de nuestra organización, dejándoles un mensaje de tranquilidad. La Ingeniera María Zulema Vélez, quien asumió las funciones como tercera Directora Ejecutiva del Instituto, cuenta con las capacidades, el entusiasmo y la entrega necesarios para seguir enrumbando a ICONTEC por nuevas sendas de triunfo. Estoy seguro que su gestión será muy exitosa.

Para todos nuestros colaboradores, afiliados y clientes un efusivo abrazo de despedida. Les deseo lo mejor en el futuro.

Fabio Tobón
Director Saliente
Febrero 2012



Punto de partida

En la rica historia de ICONTEC como Instituto Colombiano de Normas Técnicas desde su fundación en mayo de 1963, casi para cumplir cincuenta años, solo ha habido dos Directores Ejecutivos. En estas memorias, en las últimas que participo como Director Ejecutivo deseo dar la bienvenida a la Ingeniera María Zulema Vélez.

Deseo hacer un breve recuento de los logros más importantes, en 2011, que consolidan a ICONTEC como una gran institución, no solo en Colombia, sino en Latinoamérica. Hoy somos el Organismo de Normalización de mayor prestigio y reconocimiento y uno de los Organismos de Certificación y Capacitación de mayor posicionamiento en el continente. El futuro es amplio y lleno de nuevas y brillantes perspectivas.



Entorno y resultados

Los resultados del ejercicio de 2011 fueron quizás los mejores en la historia del Instituto. Obtuvimos un gran incremento en los excedentes, de 40,2 % sobre el 2010, para un total de \$2.568,4 millones. Este resultado se logró con un crecimiento en los ingresos operacionales de 9,4 %, con un presupuesto de ventas muy exigente, el cual cumplimos en 98,9%, dentro de un año que no fue fácil para el sector productivo colombiano. El patrimonio del Instituto se fortaleció con la adquisición de un excelente lote en Bogotá, consolidándose un fondo social (patrimonio) de \$32.889,9 millones.

Es interesante ver cómo estos resultados se lograron dentro de un año en que la economía del país creció 5,9 % y donde la revaluación del peso colombiano puso en dificultades a muchas empresas. El Banco de la República siguió subiendo los intereses interbancarios, con el fin de "enfriar la economía" y controlar la inflación, lo cual causó problemas de endeudamiento para el sector privado. Afortunadamente para el país, la situación de producción, precios y exportaciones de petróleo ayudaron positivamente al crecimiento.

Los resultados de nuestra operación internacional fueron excelentes y hoy todas nuestras empresas en el exterior son, no solamente auto-sostenibles, sino que además generan excedentes interesantes. Nuestra operación internacional contribuyó con 13,6 % de los ingresos totales de ICONTEC. En el ámbito internacional nuestro servicio de Cambio Climático ha sido uno de los de mayor aceptación al ser el único operador reconocido por las Naciones Unidas en Latinoamérica, para los proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).

Un indicador destacado es el número de entidades afiliadas al Instituto en Colombia. En 2010 contábamos con 2400. A finales de 2011, el número superó los 2600 afiliados. Nos agrada ver cómo las organizaciones en el país siguen apoyando vigorosamente a ICONTEC como Organismo Nacional de Normalización y reconocen el servicio que les prestamos.

Logros 2011

Durante el año que nos ocupa, fueron muchos los logros alcanzados con la efectiva y eficiente labor del personal de nuestra institución. Deseo destacar algunos de ellos:

- Revisamos y actualizamos nuestro Dirección Estratégico, el Manual de Gobierno Corporativo y nuestro compromiso con la Responsabilidad Social.
- Representamos activamente a los países del continente en el Consejo Directivo de la Organización Internacional de Normalización ISO, con sede en Ginebra (Suiza).
- Consolidamos la nueva empresa *off-shore* en Panamá, llamada International Quality Services Inc., para dar una estructura adecuada y convertirnos en una verdadera Empresa Multinacional.
- Nuestra asociación en Brasil en la empresa Carbontech finalmente despegó y empieza a mostrar resultados.
- El servicio de Educación tuvo un cambio de portafolio que atrajo la atención de nuestros afiliados y clientes y logró cumplir con un presupuesto retador.
- Para competir en Capacitación, se creó en Chile la empresa ICONTEC Capacita, permitiéndonos la entrada a ese importante mercado.
- La creación de ICONTEC Servicios Industriales SAS para manejar los negocios de Inspección abrió importantes puertas al Instituto y generó muchas oportunidades de crecimiento. Quizás éste se presenta como el servicio de mayor potencial de crecimiento para el futuro.
- El Instituto fue un buen soporte para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, al desarrollar las NTC que demandan los sectores de clase mundial y las locomotoras de la economía.
- A través de nuestros profesionales y de los Comités Técnicos, participamos, en la elaboración de los Reglamentos Técnicos desarrollados en el país.
- Los profesionales de ICONTEC participaron en cerca de 20 reuniones de normalización fuera del país, llevando la posición de Colombia a los escenarios internacionales.
- Es importante destacar la capacitación del personal de ICONTEC, con 15.223 horas internas y la participación en cursos y foros internacionales.
- Desarrollamos un ejercicio serio con los directivos para su crecimiento personal y el trabajo en equipo con la organización "Satsangui".
- Se trabajó intensamente el tema de "servicio al cliente" con todo el personal del Instituto, con resultados positivos que se reflejaron en la encuesta de satisfacción de nuestros clientes.
- Realizamos un interesante estudio para el Ministerio de Minas y Energía para "Estructurar un programa de aseguramiento y control de la calidad para la cadena de Biocombustibles" que se convertirá en Reglamento Técnico.
- Con ISO y como país piloto, se desarrolló un estudio del "Impacto económico de las Normas Técnicas" en una empresa del país.
- Continuamos nuestra afiliación al Pacto Global de las Naciones Unidas, con lo cual se demuestra nuestro compromiso con la sociedad. Hemos venido desarrollando los principios y trabajándolos con los colaboradores del Instituto.



Perspectivas de la nueva Dirección

Valoro mucho la decisión que tomó el Consejo Directivo al permitirme conocer a ICONTEC previamente a asumir el cargo de Directora Ejecutiva, al lado de quien lo lideró por casi 20 años. Fueron tres meses de intensa e interesante inmersión, en los que Fabio Tobón generosamente compartió su conocimiento, su historia y sus sueños; me introdujo en el escenario internacional, compartió sus últimas decisiones y me acercó al excelente grupo de colaboradores que lo acompañaron para hacer de ICONTEC esta gran empresa.

Mis desafíos para los años que siguen los resumo de la siguiente manera:

- ▶ Por un lado, debemos garantizar nuestro aporte al reto que como Organismo Nacional de Normalización tenemos frente a las implicaciones derivadas de los tratados de libre comercio firmados recientemente. Nuestra labor como ente normalizador y también, como evaluador de la conformidad, cobra un especial protagonismo. Por una parte, contribuimos en el desarrollo de herramientas normativas que faciliten y contribuyan a la buena calidad de los productos colombianos, que buscan conquistar el mercado internacional. Por la otra, aportamos en la cadena de valor de las empresas que desean mejorar su productividad y competitividad y garantizar, a través de los procedimientos de evaluación de la conformidad, su pasaporte a los mercados mundiales.
- ▶ Adicionalmente, pondré todo mi empeño y entusiasmo para continuar por la senda de crecimiento iniciada hace más de una década. Haremos un uso más eficiente de nuestro recurso de formación y evaluación de la conformidad al programarlo desde una Dirección de Operación para que así los profesionales de esta área puedan optimizar su tiempo. Innovaremos en la forma de capacitar y evaluar a nuestros auditores, docentes y estudiantes, para que mejor preparados, podamos incursionar con más fuerza en las zonas de nuestro país de difícil acceso, así como en los países latinoamericanos. Continuaremos con nuestro compromiso con la sociedad siendo un punto de referencia en los temas de responsabilidad social, no sólo por implementarla en casa, sino porque seguiremos acompañando a aquellas empresas que ayuden a crear un mundo sostenible.
- ▶ Nos apoyaremos en las aplicaciones de base tecnológica que desarrollaremos durante el 2012, que le permitirán a ICONTEC responder a sus clientes de manera eficiente y oportuna.
- ▶ Ágora es el proyecto tecnológico que construimos colectivamente para fortalecer la confianza que empresas y ciudadanos tienen en nosotros. Su nombre es el que se le daba a la plaza pública de la antigua Grecia; ésta

puede ser entendida como la forma representativa de la democracia, porque representa la participación plena de todos, a diferencia de otras formas de gobierno en las cuales las decisiones son tomadas por una o por pocas personas. Ágora tiene varias fases, la primera será el diseño del sistema de gestión el cual debe estar enmarcado dentro de los requisitos que nos exigen las diversas entidades con las que estamos acreditados y certificados, y soportado sobre una plataforma tecnológica robusta que nos permita de manera unificada y estratégica, programar, ejecutar y entregar eficientemente los servicios convenidos con nuestros clientes y afiliados. La segunda etapa está programada para el segundo semestre de 2012, en donde acompañaremos a quienes nos han de implementar esta construcción colectiva. El objetivo primordial de Ágora es responder en tiempo real y con información relevante a nuestros afiliados, clientes y usuarios.

- ▶ Para el efecto, haremos del conocimiento de nuestra gente un valioso activo para ICONTEC; esto no sólo facilitará la ejecución de los servicios que ofrecemos, sino que garantizará la sostenibilidad de nuestra Organización. En concordancia con esto, hemos creado una nueva dependencia en el organigrama: la Dirección de Planeación y Gerencia del Desempeño, con el objetivo de hacerle seguimiento a Ágora y de verificar que su diseño e implementación responda a las necesidades específicas de nuestra organización. Esperamos que sea un radar que identifique los avances e innovaciones del mercado y la academia a escala mundial, e implemente los indicadores que nos permitan mejorar continuamente nuestros servicios y satisfacer con gestión a nuestros afiliados y clientes. Será un trabajo en equipo que nos involucra a todos, un desafío que permite estar a la vanguardia de la tecnología. Transformaremos igualmente a la Dirección Internacional, haciéndola más visionaria y cooperante. Es una evolución que no implicará grandes ajustes dentro de la organización, pero que nos permitirá ofrecer un mejor servicio a quienes nos eligen para acompañarlos a mejorar su productividad y competitividad.



María Zulema Vélez
Directora Ejecutiva



Un marco estratégico para la sostenibilidad

La esencia de ICONTEC es crear conciencia de la calidad: calidad de vida, calidad de propósitos, calidad de acción, trabajando con gran sentido de responsabilidad, en la organización técnica, administrativa y profesional de la entidad. Hoy seguimos siendo una empresa modelo en servicio, importante centro de transferencia tecnológica, ejemplo de concertación público-privada en el país y un referente en transparencia empresarial. Nuestro interés es ser reconocidos por el gran aporte a la vida empresarial y a los países de influencia, concebidos con una gran visión y enfocados hacia el progreso y el desarrollo de los sectores productivos.

Para la sostenibilidad seguimos identificando que la innovación y las necesidades del entorno son nuestro punto de partida para generar valor a los grupos sociales objetivo, apalancados en la gestión del conocimiento, que se deriva del servicio de normalización técnica, y proyectándonos por medio de nuestro talento humano, con quien hacemos presencia permanente para el mejoramiento de las organizaciones.

Para garantizar que este marco estratégico sea un mecanismo esencial para la sostenibilidad, hemos realizado el despliegue y seguimiento permanente por medio de indicadores, a través de los diferentes canales de comunicación para confirmar el avance y la necesidad de tomar acciones oportunamente.

En 2011 confirmamos que la herramienta del *Balanced Scorecard* nos permite garantizar que disponemos de todos los temas necesarios incluidos por medio de las perspectivas financieras, cliente, procesos y aprendizaje, involucrando para cada una de ellas programas ambiciosos.

Para mantenernos fieles a esta filosofía, hemos hecho el ejercicio de planeación estratégica permanentemente, como herramienta para formular nuestro planteamiento estratégico y para transmitir el pensamiento organizacional. Hemos venido ejecutando la planeación estratégica en forma continua, con un horizonte multianual e integrado, en cuya definición y revisión participan presencialmente delegados de toda la organización.

Hemos encontrado en nuestro marco estratégico una ruta para la sostenibilidad que permea todos los niveles y la geografía de la organización, orientándola a los grandes retos que hemos decidido abordar.

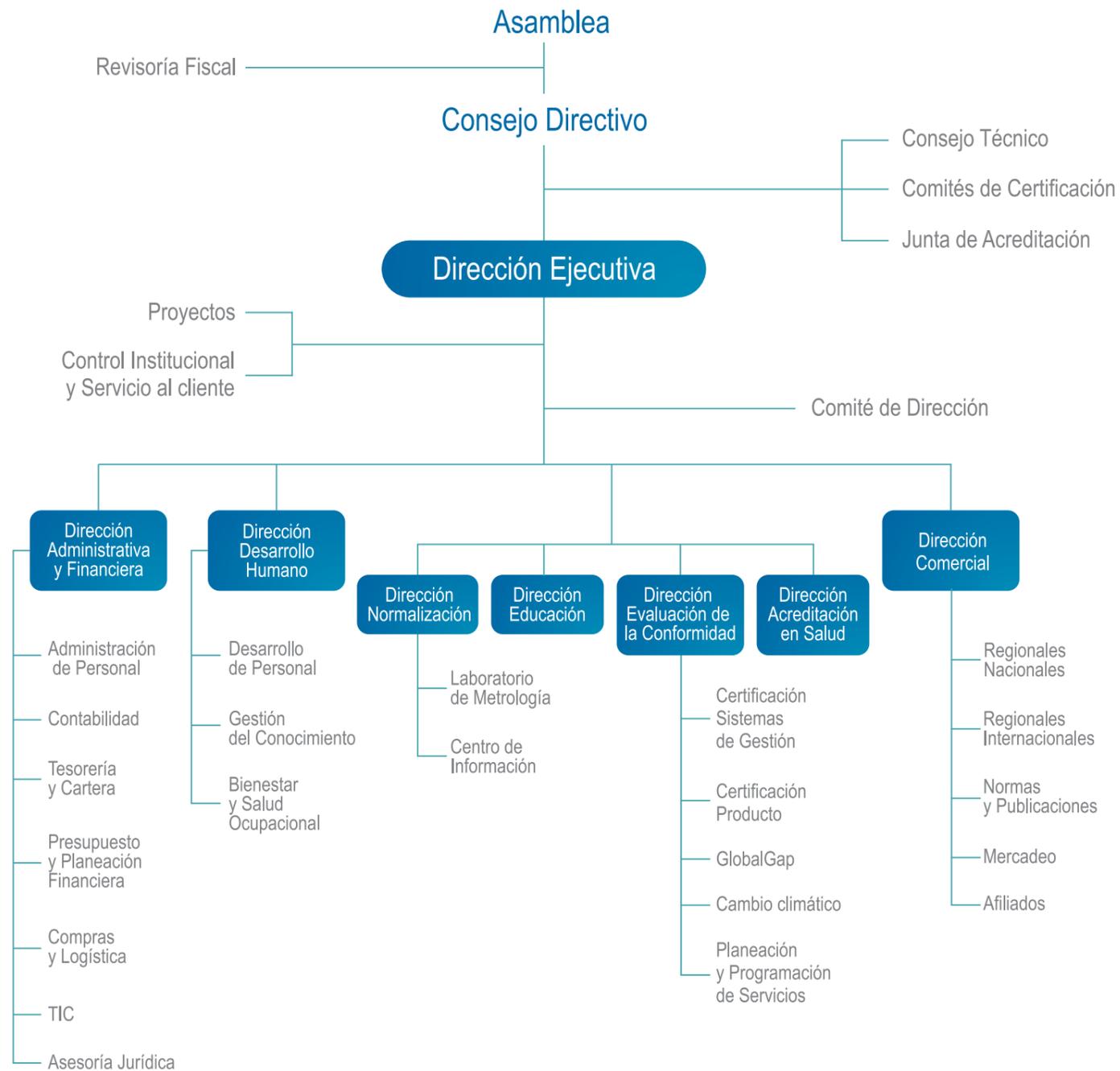
Durante 2011, basados en los análisis de los resultados de la percepción de nuestros clientes, optamos por confirmar nuestra misión y visión. Hemos obtenido magníficos resultados, desde todo punto de vista, lo que nos confirma que este marco estratégico ha sido el apropiado para las condiciones reinantes.





Así estamos organizados

Carta Organizacional
ICONTEC



Nuestro Gobierno Corporativo



Con el fin de garantizar una excelente gestión administrativa, en ICONTEC contamos con órganos colegiados de dirección serios, transparentes, incluyentes y de notoria participación. Nos referimos en primera medida, a la Asamblea General de Afiliados, donde hoy contamos con alrededor de 2600 empresas pertenecientes a todos los sectores económicos, muchas de las cuales son actores principales en nuestro Consejo Directivo o en los diferentes comités de normalización, pero todas, claramente, apreciables patrocinadoras del proceso normativo del país.

Seguidamente encontramos al Consejo Directivo, integrado por quince miembros principales, diez representantes del sector privado nombrados por la Asamblea General de Afiliados, más cinco miembros designados por el Gobierno Nacional de entre entidades de gran importancia, tales como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Minas y Energía e INVIMA.

El Consejo Directivo tiene diferentes funciones a su cargo, además de su función social al hacer seguimiento a la correcta prestación de los diferentes servicios, se le atribuyen también funciones de carácter administrativo, por ejemplo, la elección de la recientemente nombrada Directora Ejecutiva, María Zulema Vélez Jara, revisar mensualmente el desempeño financiero del Instituto, fijar el direccionamiento que debe

adoptarse como entidad, lo cual hace con instrucciones puntuales o a través de mecanismos más robustos, como el recientemente aprobado Manual de Buen Gobierno Corporativo.

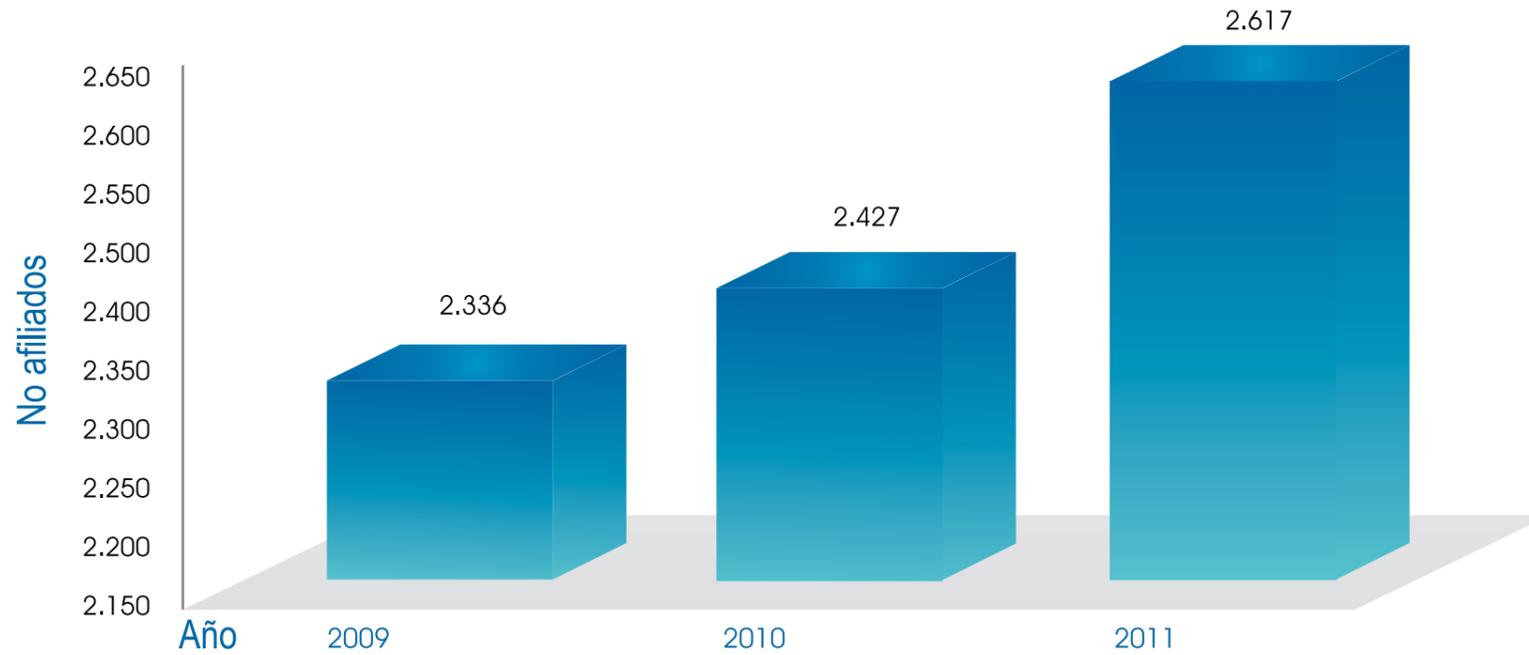
Este Manual fue concebido por ICONTEC procurando siempre ajustarse a los lineamientos dictados por los principios institucionales, ética e integridad, lo cual permitió plasmar definitivamente las bases y los valores que le guían en el desarrollo de su objeto social.

El documento es el resultado de muchas horas de esfuerzo común de un importante número de personas que aportó ideas, planteó problemas con sus respectivas soluciones y expuso consideraciones de toda naturaleza, con el objeto de hacer más nutrido el debate para llegar a una versión final donde estuvieran reflejados todos los puntos de vista, necesidades, mejores alternativas de solución y premisas ideológicas que han sido escogidas para determinar el buen hacer del Instituto en sus actividades.

Hoy, tenemos la tranquilidad de contar con varias herramientas conocidas por nuestros colaboradores, útiles en todo momento para lograr la eficiencia operativa y administrativa que además protege a nuestros afiliados y clientes externos, contribuyendo así con el objetivo final, que es hallar soluciones participativas, responsables y constructivas.



Los afiliados dan soporte a la Normalización



Siempre hemos considerado que los afiliados son una fuerza muy importante que mantiene la razón fundamental de ICONTEC: la normalización técnica. Esto se traduce en hechos y realidades, ya que su participación y aportes de manera voluntaria, representan parte del motor que mueve esta empresa de función social para el país.

De hecho, desde la concepción de un organismo de normalización para Colombia, se pensó y se llevó a la práctica, tener un grupo de expertos provenientes de los sectores industriales, académicos, del gobierno y la investigación, quienes suplirían el conocimiento y la experiencia, para apoyar el proceso normativo, dado que son elementos indispensables para gestionar el desarrollo de los contenidos de las normas técnicas. En sus inicios las normas técnicas eran prácticamente de corte nacional, nacidas de la industria y donde esta información era absolutamente indispensable. Por lo anterior, es fácil deducir que el papel de las empresas afiliadas ha sido y seguirá siendo piedra angular para desarrollar las normas técnicas voluntarias que requiere el país para mejorar sus estándares de calidad, productividad y competitividad.

Las empresas afiliadas, a través de sus expertos, junto con otros actores del sector productivo nacional, generan una transferencia de conocimientos de manera voluntaria para el provecho y el bien de todo el país, lo cual permite ganar rápidamente aprendizaje en sectores y empresas menos desarrollados y brindar también materia prima para transferirla a los estudiantes y profesionales nuevos que están llegando a gestionar la dirección y opera-

ción de todo el aparato productivo nacional. Sin lugar a dudas, las reuniones de los comités de normalización son un espacio propicio para alcanzar esta comunicación y generar este intercambio de conocimientos que dan como resultado un documento normativo con especificaciones técnicas soportadas técnicamente y que además responda a la realidad y posibilidades nacionales.

En la gestión del proceso, la consulta pública de los proyectos de normas técnicas representa otra etapa en la que los afiliados y demás interesados en general tienen la posibilidad de aportar al mejoramiento de los contenidos de los documentos. Es fundamental ya que al proceso llegan interesados que tienen limitaciones para asistir a las reuniones de los comités técnicos.

Finalmente en los procesos de divulgación son los expertos del comité, afiliados en su mayoría, los que ponen a disposición del público los conocimientos reunidos en la norma técnica. En esta labor se escriben artículos de prensa y

para revistas especializadas, como la revista Normas y Calidad de ICONTEC, como medio de difusión del trabajo de normalización, charlas en escenarios sectoriales y foros especializados de normalización.

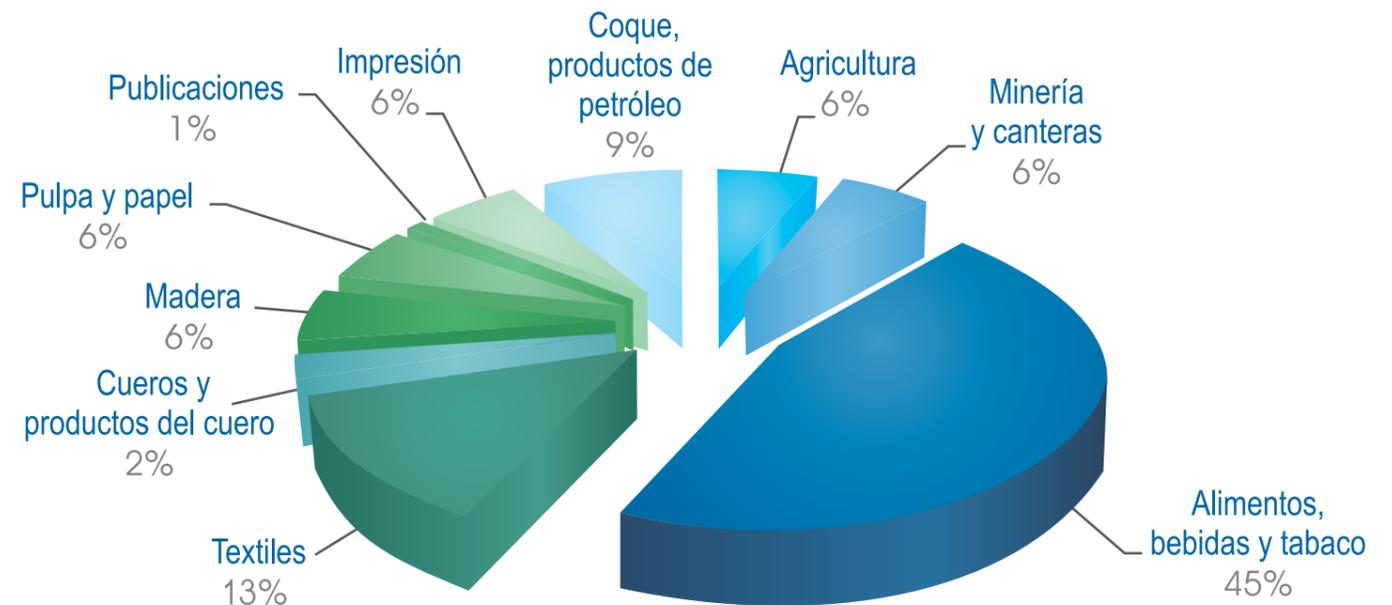
Por otra parte, la cuota de afiliación que aportan las empresas es un insumo para el desarrollo y el crecimiento de la labor normativa de Colombia. Por esta razón, siempre será una labor de ICONTEC generar valor agregado a nuestros afiliados, no solamente para mantenerlos en actitud de apoyo a la normalización, sino también para ampliar la base de empresas que constituyen esta red de conocimiento y apoyo a la normalización en Colombia.

Por esto durante 2011 logramos superar el reto de alcanzar la cifra de 2600 empresas afiliadas activas llegando a 2617, y promovimos nuevos servicios como el SIS, servicio de información sectorizada, para mantener al día a nuestros afiliados en las normas de los sectores económicos de su interés.



Participación de los sectores

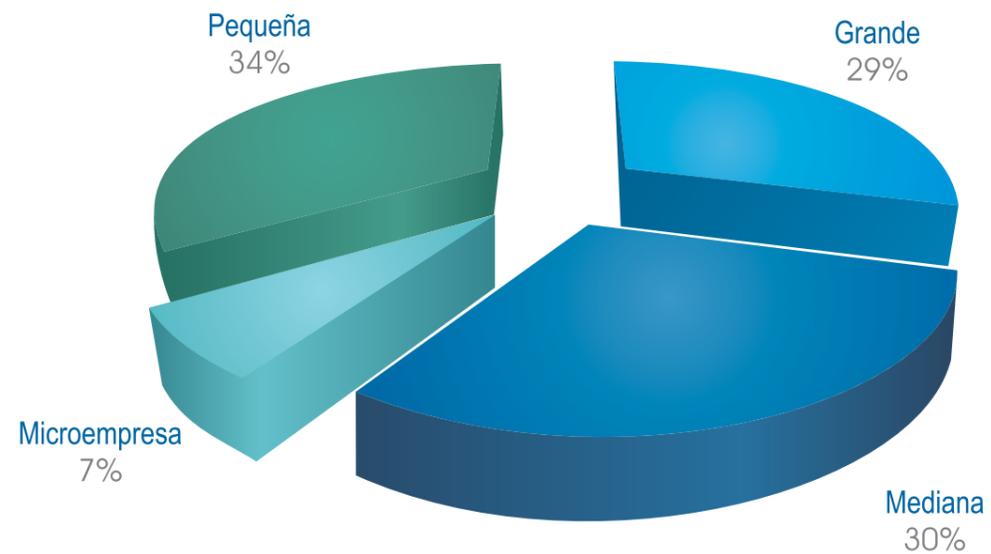
Estas empresas afiliadas se encuentran ubicadas en los sectores más importantes de la economía nacional.



Para 2012 nos hemos trazado los retos de incrementar en 10 % la base de afiliados y mantener máximo en 5 % la desafiliación de empresas, además de buscar nuevos servicios de valor agregado para nuestros afiliados.

Participación de los afiliados

Como resultado de la estrategia de llegar a las pequeñas empresas para que formen parte de los afiliados y aprovechen los beneficios de la normalización y la calidad que se deriva de la primera, tenemos a la fecha alrededor de 40 % de estas empresas entre las afiliadas a ICONTEC.





Desempeño de nuestros servicios

Crecimiento enfocado en el cliente

Con un crecimiento total en ventas de 9,4 % durante 2011, seguimos siendo líderes en cada uno de nuestros servicios, siendo la marca consolidada con mayor confianza en Colombia y con un posicionamiento creciente en los demás países en los que prestamos servicios (ver tabla).

Durante 2011 continuamos con el diseño de mejores servicios, más innovadores y a la medida de los usuarios, buscando generar valor a todo lo largo de la cadena de las organizaciones.

Con un cumplimiento de 98,9 % de nuestro presupuesto de ventas, trabajamos incansablemente como aliados de los diferentes sectores del país, diseñando estándares para que las empresas del sector público y privado implementen mejores formas de atender y satisfacer a sus usuarios. Es así como durante el año pasado algunas de las empresas certificadas por nosotros recibieron diferentes galardones, debido a su compromiso con la calidad, de lo cual nos sentimos orgullosos al contribuir como aliados.

Durante 2012, nuestro trabajo continuará enfocado en la sostenibilidad y sobre todo creando mayor confianza en el usuario final, con el que buscamos tener una relación más sólida, a través de herramientas tecnológicas que nos permitan tener una respuesta inmediata a las necesidades del empresario actual.

Seremos un aliado de los sectores productivos en los temas relacionados con el tratado de libre comercio, brindando herramientas de vanguardia para lograr el crecimiento y el aumento de la productividad en todos los países de Centro y Sur América. Estamos comprometidos en este aspecto, por lo cual 2012 será un año de continua comunicación y entrenamiento en herramien-

tas y creación de estándares que contribuyan al comercio. Una de estas herramientas será el Gran Foro de la Calidad que se llevará a cabo a finales de agosto de 2012, con temas centrales como la integridad ambiental, el crecimiento económico y la equidad social, todo enmarcado en una gestión eficiente para el éxito sostenido. Para este evento reuniremos líderes de primer nivel, expertos en el tema de sostenibilidad y esperamos la participación de muchas empresas latinoamericanas.

Ya en 2011 dimos un paso enorme en este tema, al realizar el Primer Foro internacional de aprendizajes en ISO 26000. Allí expertos en la materia, además de empresarios con experiencias exitosas en responsabilidad social, entregaron a los asistentes, los avances en la implementación de la norma ISO 26000, de la cual fuimos participantes activos.

En síntesis, el 2011 fue un año en el que nos enfocamos en desarrollar nuevas herramientas para trabajar por la competitividad de los sectores productivos, basadas en la sostenibilidad como base de un crecimiento económico comprometido con la sociedad y el medio ambiente.

El 2012 será entonces un año en el que la relación con los clientes estará basada en una estrecha comunicación, más cercana, más eficiente y en tiempo real, que permita atender los cambios constantes en la forma en que se consume y así satisfacer oportunamente las necesidades de un mercado cada vez con menos barreras comerciales y por tanto cada vez más competitivo.

Crecimiento anual ventas nacionales (en pesos)

Regional	2011	2010	% Crecimiento
Centro y Sur Oriente	18.468.917	16.500.121	11,9%
Sur Occidente	5.637.442	5.462.236	3,2%
Antioquia, Chocó y Eje Cafetero	9.880.686	8.632.725	14,5%
Caribe	4.981.726	4.709.625	5,8%
Oriente	4.249.850	3.803.152	11,7%
Ventas internacionales desde Colombia	2.509.933	1.731.196	45,0%
Unidad Central	1.632.960	1.457.945	12,0%
Total	47.361.513	42.297.001	12,0%

Valor ventas en sedes internacionales (en dólares)

Regional	Ventas	% Part.
Perú	643.182	22,1%
Ecuador	309.550	10,7%
El Salvador	305.519	10,5%
Guatemala	304.457	10,5%
Chile	275.820	9,5%
Honduras	266.906	9,2%
Brasil	51.687	1,8%
Otras representaciones	749.425	25,8
Total ventas en sedes internacionales	2.906.546	100%





A través de cada uno de nuestros servicios generamos competitividad y contribuimos a la sostenibilidad así:

La sostenibilidad y la normalización



Tradicionalmente se ha mirado el trabajo de normalización técnica como una fuente para el mejoramiento de la calidad y la productividad empresarial y un apoyo para la promoción de la competitividad industrial del país, lo cual es cierto, pero se ha dejado en segundo plano un aporte clave que tiene que ver con esa función que cumple en el campo social, al ser un medio de protección para el consumidor, en el ámbito ambiental por sus definiciones y requisitos para proteger y optimizar los recursos naturales y también su alcance económico, al propender por economías de escala y consolidar las mejores prácticas en el desarrollo de las actividades que trata.

En asuntos relacionados con el consumidor, son cada vez más grandes los esfuerzos para tener en cuenta las necesidades de quienes finalmente son los receptores de lo que está contemplado en las normas, además de buscar su participación activa en el proceso de elaboración de las normas, para que su aporte al contenido de las mismas sea real, lo cual indudablemente no es una tarea fácil dadas las pocas organizaciones de consumidores que hay en nuestro medio. Sin embargo, el desarrollo de temas sobre discapacidad, condiciones para la tercera edad, accesibilidad, responsabilidad social, protección de la infancia, por mencionar algunos, muestran la orientación e importancia que la normalización le brinda a temas sensibles para los consumidores finales, además del trabajo tradicional de normas sobre productos y servicios que establecen la mejor aptitud para el uso de tales productos.

El medio ambiente es otro aspecto de relevancia máxima para la normalización, por la necesidad imperiosa que tenemos todos en este planeta por mantener las posibilidades de vida en éste, mediante el uso racional de los recursos naturales, el control de emisiones y el desarrollo de tecnologías limpias que minimicen los efectos de nuestra forma de vida actual. En este

campo las normas sobre ciclo de vida de los productos, huella de carbono, construcciones sostenibles, productos amigables con el medio ambiente, eficiencia energética en el sistema y en productos eléctricos, constituyen parte del aporte de las normas para ayudar y promover el cuidado del medio ambiente.

Por definición, las normas técnicas son el resultado consolidado de la ciencia y la tecnología, por lo cual representan una síntesis de la experiencia recogida, consolidada, evaluada y continuamente mejorada, de la gestión de los diferentes sectores económicos en su quehacer rutinario. Por tal razón, la normalización recoge las mejores prácticas y se convierte en un difusor de tal conocimiento para los interesados en los diferentes temas, constituyéndose en un medio para transmitir y gestionar conocimiento hacia el aparato productivo nacional, la academia, el gobierno y los organismos de investigación. Esta condición es la que aporta a la calidad, la productividad y favorece la competitividad del país. Sin lugar a dudas, las normas de productos, servicios, métodos de ensayo y

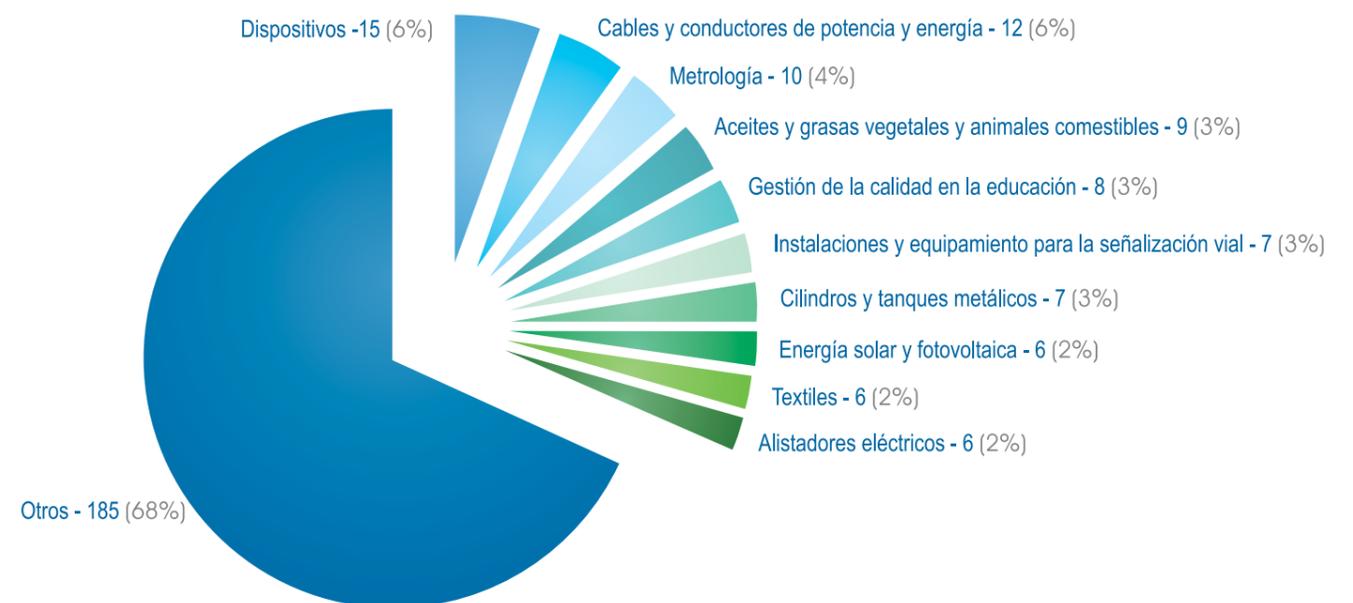
gestión en su alcance amplio, son una referencia válida para la labor de los diferentes sectores económicos.

Es de resaltar que toda esta actividad de normalización se mueve bajo el contexto del sistema nacional de calidad establecido por el Gobierno Nacional y que permite a ICONTEC, como Organismo Nacional de Normalización, aprovechar su presencia y participación activa en los foros internacionales de normalización, para mantenerse como una ventana dinámica frente a los desarrollos de punta en el mundo y mostrarlos de primera mano al país, apalancando así los objetivos nacionales de competitividad.

En este marco de referencia durante 2011, el servicio de normalización nacional de ICONTEC, lideró el desarrollo de documentos normativos de interés sectorial con base en las necesidades presentadas por los diferentes actores económicos y las orientaciones de los sectores de clase mundial y las locomotoras económicas definidas por el Gobierno Nacional.

Consolidado de resultados del trabajo de normas en 2011

Número de normas por sector - 2012





Un aspecto relevante durante este periodo lo constituyó la firma y desarrollo de varios convenios de normalización, algunos de los cuales produjeron normas de empresa hechas a la medida de las necesidades de los clientes. En este último modelo se hicieron las normas para la Federación de Loterías de Colombia y la Federación de Juegos de Azar y el Instituto de Bienestar Familiar, así como otros convenios con los Ministerios de Educación, Comercio, Industria y Turismo y del Interior, Corporación CYGA y CENICAFÉ.

Teniendo como premisa que el proceso de normalización consta de las etapas de elaboración, difusión y aplicación de las normas, se destacan los foros de difusión realizados en los sectores: automotor, salud, bebidas alcohólicas, riesgo, calidad y seguridad industrial. Igualmente la continuidad de reuniones virtuales a través de telepresencia y webex que alcanzó el número de 67 durante el periodo; la elaboración del anteproyecto de norma sobre teletrabajo; la norma de sello ambiental colombiano de vivienda sostenible; normas de eficiencia energética para lavadoras, motores y estufas; la guía para la interpretación del protocolo GLOBALGAP para Colombia en el sector acuícola, la guía para la evaluación sensorial de pescados y mariscos; en el sector salud, las normas de guantes, catéteres y dispositivos médicos.

Para el nuevo periodo se proyectan actividades relacionadas con:

- ▶ La confirmación y reactivación de los grupos de investigación de COLCIENCIAS, bajo las nuevas políticas creadas por esta entidad.
- ▶ Realización de reuniones internacionales de ISO en Colombia.
- ▶ Apoyo a los sectores económicos para la aplicación de los acuerdos comerciales suscritos en los diferentes TLC.
- ▶ Nuevos proyectos de normas en buenas prácticas agrícolas y acuícolas, transporte vertical, acreditación en educación, gestión del riesgo en dispositivos médicos.

Red de voluntarios normalizadores

Además de la labor normativa nacional que es apoyada por alrededor de 8000 expertos de las diferentes áreas de la ciencia y la tecnología, también se gestionaron los estudios de normas internacionales, en los que participó un gran número de estos expertos, conjuntamente con ICONTEC y en representación de Colombia. Se destacan los 21 comités de ISO sobre accesibilidad, turismo, café, software, calidad, ambiental, aguas, soldadura, cilindros, cacao, microbiología, etc. Adicionalmente a la participación en cuatro comités de IEC, ocho comités andinos y ocho comités de COPANT. Sin lugar a dudas, es una red muy activa y de alto nivel que ya tiene una bien ganada reputación en el mundo y que le trae invaluables beneficios al país y su competitividad.

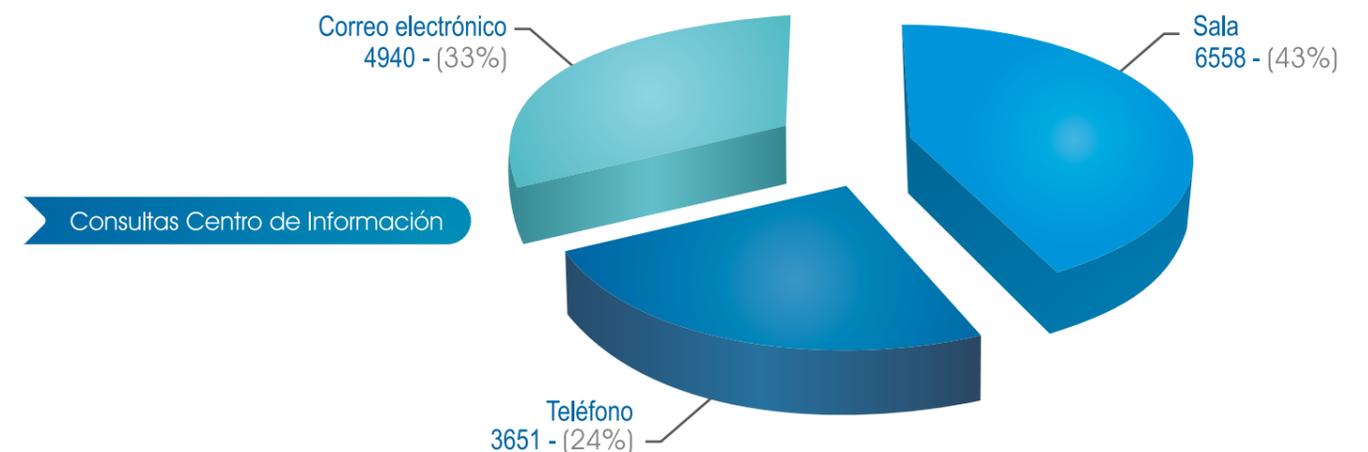


La consulta de las normas

Los centros de información que tiene ICONTEC en el país ubicados en sus diferentes sedes regionales cumplen la función fundamental de ser el punto de consulta para los usuarios de empresas, estudiantes e investigadores, especialmente, de toda la base normativa actualizada de ICONTEC, ISO, IEC, ASTM, AENOR y de otros organismos internacionales y

nacionales de normalización. Para esta labor es clave el uso de las herramientas tecnológicas que permiten obtener información en línea.

Los centros de información atienden a los clientes en sus consultas, físicamente en sala, por teléfono y por correo electrónico.



Mediante el uso de software especializado, brinda servicios de actualización de información sectorial sobre normas colombianas a los clientes, con el Servicio de Información Sectorizada (SIS), que durante 2011 logró una cifra de 200 empresas nuevas. En esta misma línea el servicio de Referencias Internacionales (SARI) afilió 21 empresas.

Para 2012 los retos están en el desarrollo de nuevos servicios y en profundizar el uso de herramientas tecnológicas para la administración y la prestación del servicio.



La educación

• como base para la sostenibilidad



Durante 2011 enfocamos nuestros esfuerzos en dos aspectos muy importantes. Primero, en mantener y mejorar las competencias tanto técnicas como académicas de nuestros profesionales; para ello se ejecutó un plan de capacitación integral, donde a lo largo del año trabajamos temas como el acompañamiento y formación de formadores, con lo cual se logró desarrollar en nuestros profesionales habilidades en el manejo exitoso de grupos y en la aplicación de metodologías de aprendizaje eficaces que nos han permitido llenar las expectativas de nuestros clientes y mejorar en la prestación de nuestros servicios. Segundo, nos enfocamos en la diversificación de nuestro portafolio buscando nuevas temáticas y alianzas con entidades nacionales e internacionales donde se destacan el programa internacional de responsabilidad social y gestión integral de las organizaciones y entrenamiento certificado GRI, programa para la certificación de productos, procesos y servicios, curso internacional en huella de carbono y cursos de profundización en el sector público como administración del riesgo y *Balanced Scorecard*; la actualización de nuestro programa en Acreditación en Salud y el fortalecimiento de los programas agroalimentarios; también en seguridad y salud ocupacional, seguridad de la información y la generación de programas apoyados en nuestra plataforma virtual, generando así una oferta atractiva al mercado más flexible y que a su vez aporte al desarrollo sostenible de las organizaciones y, en general, de la sociedad. Todo esto soportado por nuestro sistema de gestión de la calidad, certificado bajo el estándar ISO 9001:2008 por la DQS GmbH (Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen), con un alcance en diseño, desarrollo y prestación de servicios de capacitación, el cual consolida la confiabilidad y la calidad de nuestro servicio en el mercado.

Estos esfuerzos se reflejan en un aumento respecto a 2010 de 14 % en el número de cursos, llegando a un total de 3613 cursos en 2011 y en un aumento de 10 % en el número de participantes en nuestros programas y diplomados, llegando a un total de 87.849 participantes, con un total de 42.780 horas de capacitación impartidas en el año.

El gran reto para 2012 será la modernización y la optimización de nuestro servicio, basados en el rediseño de nuestros procesos y del modelo de negocio, soportado en herramientas tecnológicas que nos hagan cada día una organización más eficaz y eficiente.

De igual manera, seguiremos fortaleciendo nuestros convenios y alianzas con entidades del sector público y privado que nos permitan aumentar la presencia en el mercado nacional e internacional, siempre en procura de dejar huella en la sociedad, agregando valor a nuestros clientes, sembrando la semilla de la calidad y la gestión integral en todos los escenarios donde hagamos presencia, para así consolidarnos en el mercado, como un aliado confiable que aporte al mejoramiento continuo y sostenido de nuestros clientes y socios.

Una labor vital del servicio de educación y de gran impacto para el país es la divulgación y la aplicación de las normas técnicas colombianas en nuestras empresas, sin importar su tipo o tamaño. Para esto, con nuestros programas y convenios nos enfocamos en la normativa vigente, buscando la practicidad y actualidad y demostrando que a través de las normas técnicas, controlamos riesgos y nuestra calidad de vida mejora.



Evaluación de la conformidad, un compromiso con la competitividad



Mantenemos nuestro compromiso con el sector productivo de la región ofreciendo servicios de alto valor agregado en evaluación de la conformidad. A través de estos servicios garantizamos a nuestros clientes y a la sociedad el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales, en materia de Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Certificación de Productos, Seguridad y Salud Ocupacional. De igual forma, apoyamos al sector productivo aportando servicios de Inspección y Evaluaciones que le permiten tener control sobre todas las partes de su cadena de valor: proveedores, instalaciones y plantas o canal de distribución. Por último, apoyamos el compromiso de nuestros clientes con el medio ambiente, a través de nuestros servicios de evaluación de cambio climático, medición de emisiones y huella de carbono.

Estamos comprometidos con la competitividad de las organizaciones, ofreciendo un amplio reconocimiento de sus certificados. Las acreditaciones en Estados Unidos, Alemania, Colombia y de cada uno de los países donde operamos, dan validez a nuestros certificados, en el mundo.

Somos miembros de la red de organismos de evaluación de la conformidad más grande del mundo IQNET, que cuenta con 36 miembros, tiene cobertura en más de 150 países, con más de 310.000 compañías certificadas, representa el 30 % del mercado mundial y brinda a los certificados de ICONTEC presencia y validez a escala global. Con más de 17.000 auditores y expertos en todos los sectores de la economía mundial, IQNet reconoce y promueve los certificados emitidos por cualquier otro organismo miembro, lo que le permite tener presencia local y cobertura global.

Los servicios que se ofrecen a través de IQNET son entre otros: ISO 9001, ISO 14001, EMAS, AS 9100, ISO/TS 16949, TL 9000, OHSAS 18001, ISO 22000, HACCP, BRC, IFS, VDA 6.2, ISO 27001, SA 8000, QWeb, GoodPriv@cy, Best Board Practice, y muchos otros, que son aceptadas en todo el mundo, con 40 acreditaciones y el reconocimiento mutuo entre sus miembros.

Durante 2011 consolidamos nuestra posición predominante en el mercado, aumentando en más de 11 % el número de certificados vigentes, además trabajamos en la evaluación de más de 30 proyectos de cambio climático. Estos servicios representan más de 150.000 horas al año de servicios de auditoría, que con más de 240 profesionales especializados en las distintas áreas, nos permite posicionarnos como el organismo de evaluación de la conformidad líder en Colombia y con una gran presencia regional.

También consolidamos los servicios de inspección y evaluación. A través de éstos ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de diagnosticar el estado de su organización, e implementar medidas para mejorar su desempeño en el campo ambiental, de seguridad social, seguridad en la cadena de suministro, control y manejo de proveedores, canal de distribución y diagnósticos de responsabilidad social.

En el campo de Cambio Climático, continuamos incrementando nuestra presencia en la región, durante 2011, hicimos presencia en países como Argentina, Brasil, Perú, Chile, Panamá y, por supuesto en Colombia, siendo líderes en la evaluación de proyectos de mitigación del cambio climático. Para 2012, tenemos planes de expandir aún más estos servicios, preparándonos para prestar más de 1000 días de evaluación en casi 50 proyectos en la región.

Durante 2011, trabajamos en afianzar los atributos de valor esperados por nuestros clientes, reestructuramos nuestros procesos internos para asegurar la oportunidad en la entrega de nuestros servicios, logrando reducir en 30 % los tiempos de respuesta y aumentando el cumplimiento oportuno en más de 98 % de los servicios solicitados, lo que se vio reflejado en un incremento en la satisfacción de nuestros clientes.

De igual manera, continuamos el proceso de modernización de nuestros servicios, logrando mejorar la utilización de nuestros recursos, aumentando la eficiencia interna, con el fin de trasladar estas eficiencias a nuestros clientes.

En 2012 debemos consolidar este proceso, con el fin de permitir a nuestros clientes tener acceso a sus certificados e informes de manera remota y así cumplir nuestra promesa de valor, con servicios que aporten a la mejora de las organizaciones y respondan ágilmente a las necesidades de los negocios.





Acreditación en salud, por una atención más humana

La acreditación de ICONTEC con ISQua (Sociedad Internacional para la calidad en el cuidado de la salud) constituye un valioso respaldo y un reconocimiento que da confianza a los usuarios y da cuenta de la calidad de servicios de salud que podemos ofrecer en Colombia.

Al cierre de 2011, consolidamos nuestro Sistema de Acreditación en Salud, como el referente de calidad superior para el sector salud de Colombia. 22 instituciones han obtenido la acreditación, lo cual las posiciona como las mejores del país.

Una demostración del impacto que puede tener el cumplimiento de exigencias superiores de calidad en salud es la ubicación obtenida por instituciones de salud de nuestro país en el ranquin de la revista América Economía. En efecto, 14 de nuestras instituciones se destacaron entre los 45 mejores hospitales de Latinoamérica, diez de esas instituciones han sido acreditadas por ICONTEC.

El Gobierno Nacional desarrolló esfuerzos importantes para impulsar el sistema de acreditación y lograr que en el mediano plazo, más instituciones cumplan niveles superiores de calidad. El programa de apoyo con recursos económicos y capacitación para que unas 150 instituciones públicas en todo el país, conozcan el sistema y proyecten en el futuro presentarse al proceso de evaluación, constituye un impulso a la calidad ofrecida en esas instituciones y permite prever un mayor número de solicitudes de evaluación para la acreditación en el futuro.

Otro aspecto trascendente en ese esfuerzo de Gobierno para el desarrollo de la Acreditación

en Salud, ha sido hacer compatibles el llamado sistema obligatorio de garantía de la calidad en el cual está incluida la acreditación en salud y los requisitos establecidos en la Ley 872 de 2003 sobre sistemas de gestión de la calidad exigibles a las instituciones públicas. Con esta unificación de criterios, queda claro que los directores de hospitales públicos deben realizar al menos dos procesos de auto evaluación de sus instituciones con los estándares de acreditación e incluir en su plan de desarrollo las acciones de mejora tendientes a cerrar la brecha encontrada. Esta etapa es, en resumen, el proceso de preparación para la acreditación. Esta directriz constituye sin duda, un impulso de primera línea si se tiene en cuenta que, a marzo de 2012, las nuevas administraciones municipales y departamentales deberán nombrar gerentes de hospitales públicos en todo el país para un periodo de cuatro años.

Para los nuevos directores de hospitales públicos, el Gobierno propone la acreditación en salud como un reto de gestión y una demostración explícita de compromiso con la calidad. Esta directriz requiere sin duda recursos y apoyo institucional, pero constituye en sí misma un impulso valioso al sistema de acreditación.

El Congreso de la República, por su parte, incluyó en la Ley 1438 de 2011 dos aspectos fundamentales para el desarrollo del sistema de acreditación en salud del país: uno, la acreditación obligatoria de hospitales que se denominen universitarios, a partir del año 2016; dos, el desarrollo de un plan de incentivos para aquellas instituciones que logren la acreditación en complemento a los incentivos desarrollados hasta ahora. La Ley 1438 promueve la acreditación de entidades territoriales de salud (Secretarías de Salud) y dispone que el gobierno actualice los requisitos de habilitación para EPS, aspecto que debe motivar el desarrollo de la acreditación en este tipo de instituciones.



La seguridad de paciente, la humanización de la atención, la gestión de la tecnología, el enfoque de riesgo, la atención centrada en el usuario y el mejoramiento continuo y el nivel de exigencia de la evaluación en nuestro sistema de acreditación, pone a las instituciones de salud del país al nivel de otros centros de atención en salud de calidad superior en el mundo, acreditados por organismos pares de ICONTEC.



El alto nivel de exigencia de la acreditación en salud, el mantenimiento de las condiciones de calidad, la demostración del cierre de brechas y oportunidades de mejora detectadas y la medición de resultados en cada seguimiento son una evidencia de compromiso con el sistema por parte de las instituciones que se han acogido al mismo y significa que gradualmente la calidad ofrecida debe mejorar aún más, en beneficio de los pacientes. Es fundamental que las EPS reconozcan estos esfuerzos en pro de mejores resultados y escojan instituciones acreditadas en la conformación de su red.

Por otra parte, un número importante de instituciones de salud, tanto públicas como privadas, han avanzado en la posibilidad de ofrecer servicios a pacientes provenientes de otros países. Para ellos, la acreditación de ICONTEC con ISQua (Sociedad Internacional para la calidad en el cuidado de la salud) constituye un valioso respaldo y un reconocimiento que da confianza a los usuarios y da cuenta de la calidad de servicios de salud que podemos ofrecer en Colombia. El sistema de Acreditación en Salud de Colombia obtuvo la acreditación de ISQua en el año 2009, destacándose por ser el primero y el único en América Latina, en haber obtenido este reconocimiento hasta hoy.

Los requisitos de entrada, la exigencia de desarrollo en los ejes claves del sistema que son: la seguridad de paciente, la humanización de la atención, la gestión de la tecnología, el enfoque de riesgo, la atención centrada en el usuario y el mejoramiento continuo y el nivel de exigencia de la evaluación en nuestro sistema de acreditación, pone a las instituciones de salud del país al nivel de otros centros de atención en salud de calidad superior en el mundo, acreditados por organismos pares de ICONTEC que cuentan con el reconocimiento de ISQua.

Las instituciones de salud de otros países de la región cuentan también, con un sistema de talla mundial adaptado a la realidad de América Latina que, sin duda, puede contribuir al mejoramiento continuo de la calidad en el sector salud y por tanto a mejorar la calidad de vida de los usuarios de sus servicios.



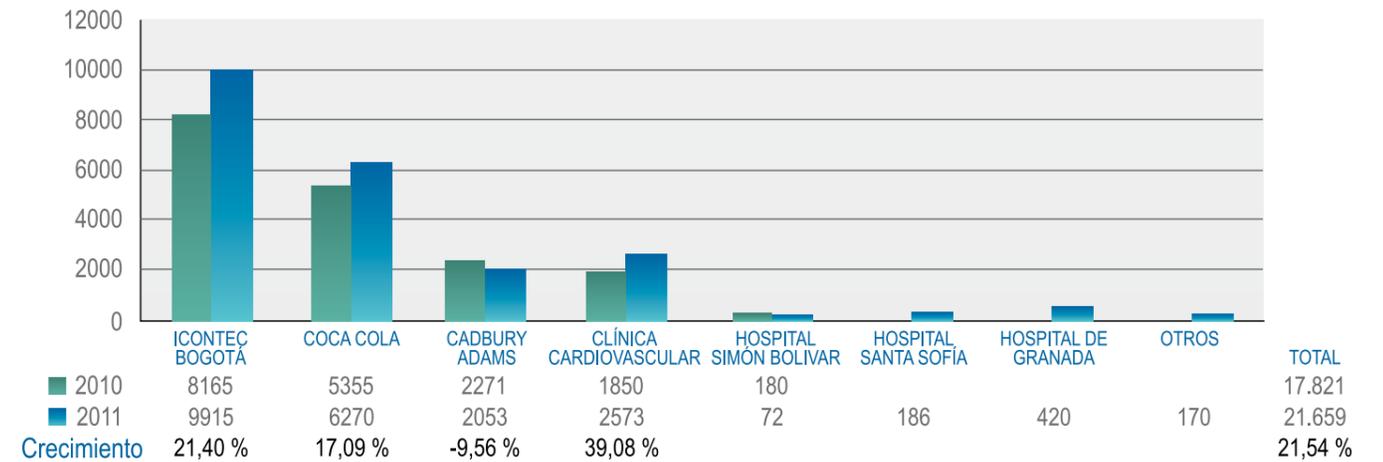


“Calibrar” un mañana mejor



La relación de servicios en 2011 se resume en el gráfico, donde se resaltan no solamente los trabajos en nuestro laboratorio central, sino también servicios empresariales que han ido tomando relevancia año tras año.

Total calibraciones a diciembre 31 de 2011
Laboratorios Bogotá + contratos



Esta gestión se resume en la emisión de 8353 certificados. Otro aspecto para resaltar son las calibraciones realizadas en los laboratorios de Bogotá y los servicios realizados en sitio, con un total de 9909 certificados. En materia de operación de cada uno de los laboratorios, su comportamiento en número de calibraciones se resume así: en primer lugar,

longitud con 4780; en segundo, temperatura, con 3523; masas y balanzas, con 793; presión, con 647, y volumetría, con 166 certificados. Todo esto para un consolidado de 21,659 certificados emitidos en 2011, con lo cual se alcanza un crecimiento de 21,54 % respecto del 2010.

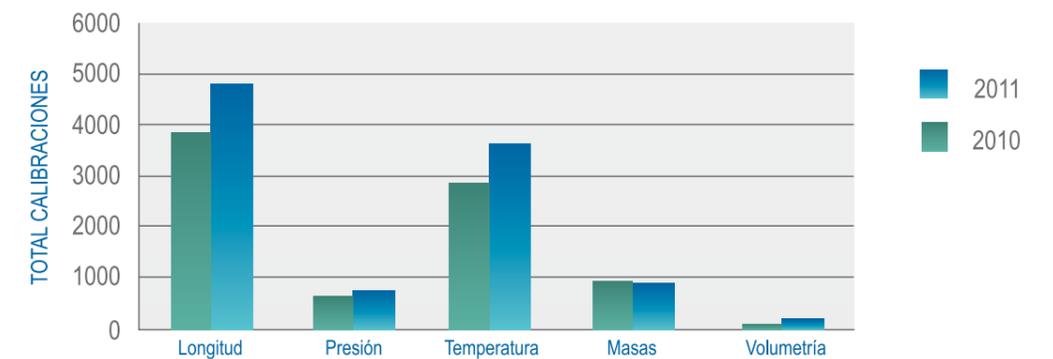
En materia de calibración para el sector industrial colombiano, hemos cumplido ya más de diez años, en los cuales hemos logrado una cobertura importante de apoyo a la actividad metrológica del país. Hemos cuidado siempre que los servicios estén unidos a la cadena metrológica mundial, razón por la cual todas las calibraciones están referenciadas a patrones trazables en Colombia y en el mundo, para garantizar la aceptación de los resultados que emitimos en cualquier mercado.

Además de la garantía de trazabilidad a patrones internacionales, también es importante resaltar la acreditación de nuestro laboratorio de longitud por parte del Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), con lo cual además de apoyar el Sub-Sistema Nacional de Calidad (SNC), brindamos un valor agregado a nuestros clientes con la confianza que brinda demostrar el cumplimiento de requisitos reconocidos internacionalmente, en materia de prestación del servicio.

La calibración de equipos adquiere mayor importancia en los diferentes sectores económicos en Colombia, por las exigencias que se derivan tras la aprobación del tratado de libre comercio entre Colombia y Estados Unidos, entre otros TLC que se han acordado y otros que se encuentran en proceso, dado que la metrología se encuentra en la base de los requisitos de la calidad que deben cumplirse para alcanzar los tan anhelados, nuevos y promisorios mercados que se abren ante la firma de tales acuerdos comerciales.

En 2011 logramos desarrollar importantes contratos con el sector salud, entre los cuales están el Hospital San Juan de Dios, de Armenia; el Hospital de Meissen, en Bogotá; el Hospital Santa Sofía, de Manizales, y el Hospital de Granada, en Meta, llegando a un total de 3421 certificados en este sector.

Total calibraciones por laboratorio en Bogotá a diciembre 31 de 2011



Siguiendo nuestro compromiso de crear conciencia de la importancia de la metrología, llevamos a cabo cuatro foros del sector salud en la Oficina Regional Caribe y otro del sector industrial en Antioquia, que nos permitieron aumentar la sensibilización en los diferentes sectores productivos.

Para el nuevo periodo, los retos estarán en acreditar los laboratorios de temperatura, de masas y balanzas y de presión, consolidar nuevos contratos empresariales de calibración y en la creación de los Laboratorios de Metrología Biomédica.



Normas y publicaciones al alcance de todos



Los resultados de la gestión realizada en el último año demuestran crecimiento sostenido. A través de nuestra red de distribución continuamos más “cerca” de quienes solicitan nuestras normas/publicaciones, tanto en el país como en el exterior, alcanzando mayor posicionamiento y recordación.

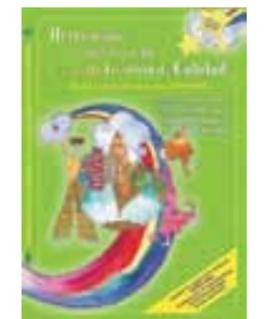
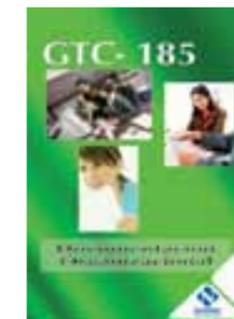
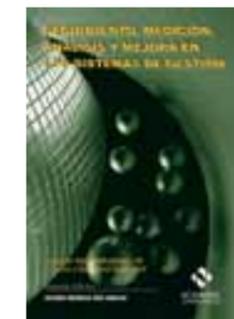
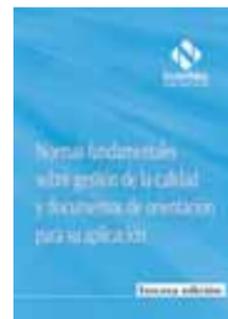
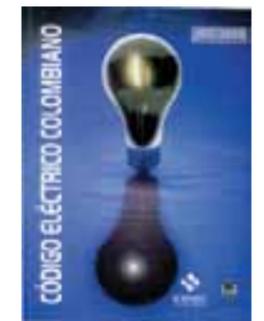
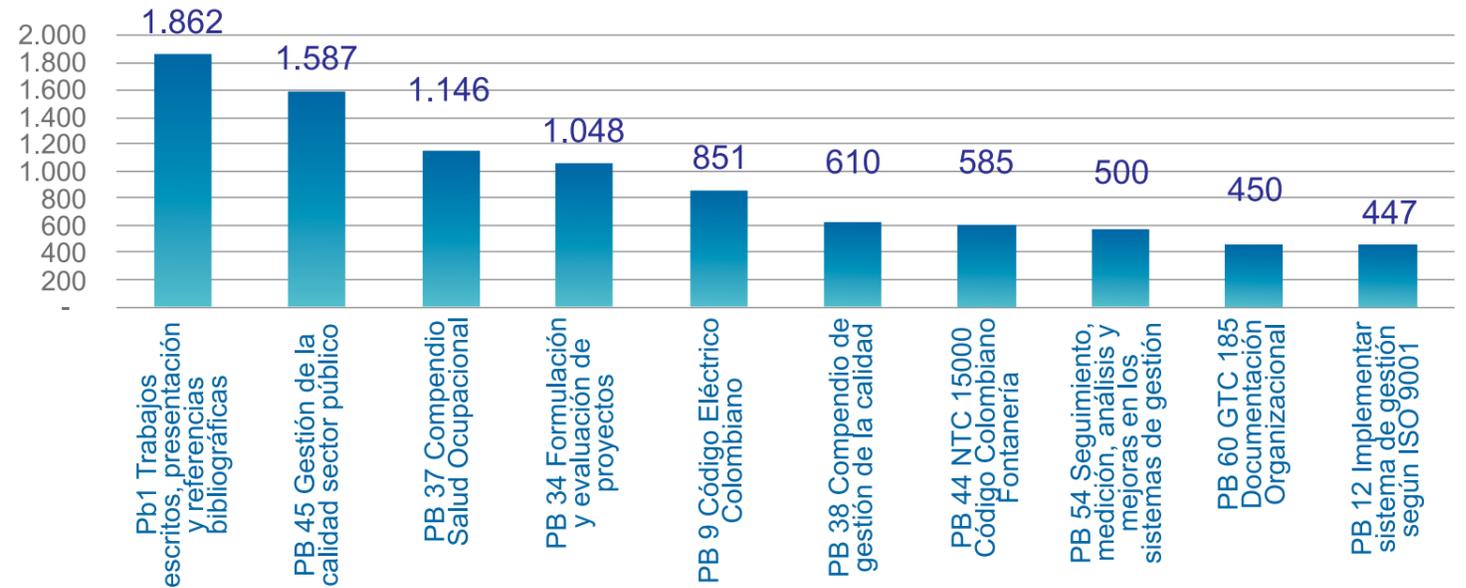
Para destacar en el ámbito de innovación, implementamos la plataforma que permite consultar las normas técnicas colombianas, desde cualquier lugar del mundo y a cualquier hora. Su nombre es Servicio de Información Sectorizada (e-normas); es el resultado de adaptarnos a nuevas tecnologías y contribuir con el medio ambiente.

La venta de Normas Técnicas Colombianas tuvo gran demanda, al tiempo que realizamos una importante gestión y posicionamiento con la plataforma que permite adquirir libros en formato electrónico (E-Book). De esta manera, contribuimos a brindar herramientas tecnológicas de actualidad (en especial a todos nuestros afiliados, y al público internacional), para la adquisición del fondo editorial.

Títulos más vendidos

Al finalizar diciembre 2011 el comportamiento en ventas de nuestras publicaciones más vendidas se muestra en la siguiente gráfica:

Unidades con mayor rotación (Diciembre 30 de 2011)





Laboralmente Responsables

Fieles al compromiso con nuestros colaboradores, fuente principal de desarrollo y crecimiento organizacional, durante 2011 llevamos a cabo acciones encaminadas a contribuir con la mejora de su calidad de vida y potencializar sus competencias, lo que al final permite dar vida a los objetivos estratégicos que perseguimos.

Durante el pasado año, empleamos de forma directa a 358 personas y de forma indirecta 85.

Generamos empleo a lo largo y ancho de la geografía nacional, con la siguiente distribución:

03 Comprometidos con Nuestros colaboradores



Bogotá		Regional Antioquia	
Directos 223	Indirectos Prestación de servicios 22 Empresa temporal 5	Directos 46	Indirectos Prestación de servicios 18 Empresa temporal 5
Regional Sur Occidente		Regional Caribe	
Directos 33	Indirectos Prestación de servicios 12 Empresa temporal 0	Directos 30	Indirectos Prestación de servicios 15 Empresa temporal 0
Regional Oriente		Directos 26	Indirectos Prestación de servicios 7 Empresa temporal 1

Adicionalmente generamos empleo para auditores, docentes e inspectores, quienes como externos nos ofrecieron sus servicios profesionales y devengaron durante todo el año en conjunto la suma de \$6.042.116.462.

Somos una organización con un índice de estabilidad de 5 años y empleados que en promedio tienen 36 años de edad.

Dentro de nuestros 358 empleados encontramos que 56 % son mujeres y 44 % son hombres y dentro del grupo directivo la participación por género es 64% masculina y 36% femenina, sin discriminación en ningún caso frente a asignaciones salariales.

Para efectos de selección de personal, la cual se realiza con base en perfiles preestablecidos, se desarrollaron 107 procesos de selección.

Adicionalmente se realizaron 115 procesos para la selección de profesionales externos.



La calidad • Nuestro estilo de vida



Como un aporte para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, además de cumplir de forma consagrada con los requisitos de salario y seguridad social, contamos con un plan de beneficios extralegales, que no solo cubre al empleado sino también a su grupo familiar. El cual se presenta a continuación de forma detallada:

Beneficio	Personas	Valor
Plan exequial	358	\$ 29.733.000
Plan adicional de Salud	124	\$ 58.204.000
Seguro de vida	358	\$ 57.625.000
Auxilio tarjeta Bancolombia	358	\$ 10.431.000
Auxilio de alimentación	96	\$ 90.081.000
Ahorro especial	174	\$ 75.742.750
Bono de cumpleaños	358	\$ 25.060.000
Prima extralegal	335	\$ 780.867.000
Prima de vacaciones	305	\$ 256.871.000
Prima de productividad	269	\$ 351.480.000
		Total
		\$ 1.736.094.750

Como la relación con nuestro grupo humano va más allá del plano laboral o profesional, también promovimos actividades enmarcadas en el Plan Anual de Bienestar, las cuales permitieron compartir espacios culturales, recreativos, deportivos y de celebración, con la enriquecedora participación del grupo familiar de los colaboradores.

Por la cultura:

Nuestros colaboradores disfrutaron de cursos de cocina práctica, baile y elaboración de muñecos navideños, talleres de la risa, arte circense, obras de teatro entre otras, y se realizaron novenas de aguinaldos para integrarnos alrededor de una tradición nacional.

Por la recreación:

Realizamos caminatas ecológicas en diferentes ciudades: a La Vega (Cundinamarca); a El Salgar, en Atlántico; al parque El Salado, en Antioquia; a la finca Las Golondrinas, en el Valle, y a Villa Edilia, en Santander, con una participación total de 210 personas, entre colaboradores y familiares.

Por el deporte:

En nuestro Instituto se promueve el desarrollo de actividades deportivas para colaboradores e hijos de colaboradores menores de 12 años. Durante 2011, se entregaron auxilios a 51 niños por \$3.332.400 y a 41 adultos por \$2.133.000.

Por el reconocimiento en las fechas especiales:

Destinamos recursos y tiempo para celebrar fechas especiales y de esta manera hacer reconocimientos para madres, padres, mujeres, secretarías, docentes, ejecutivos de cuenta, años de servicio (quinquenios), cumpleaños, matrimonios, nacimientos e incapacidades, entre otros.

Para atender la salud de nuestros trabajadores, contamos con un programa de Salud Ocupacional en medicina preventiva del trabajo y en higiene y salud ocupacional.

Durante el año que pasó desarrollamos campañas para promover el auto cuidado en el campo nutricional, vacunación, pausas activas, medición del riesgo psicosocial, actualización del panorama de riesgos, planes de emergencia, simulacros y capacitación a brigadistas.

Durante sesiones mensuales, en compañía de representantes de los colaboradores y de la empresa y de la ARP SURA revisamos el cumplimiento del plan anual y analizamos temas que puedan generar riesgo a la salud de los empleados.





Por nuestro clima laboral:

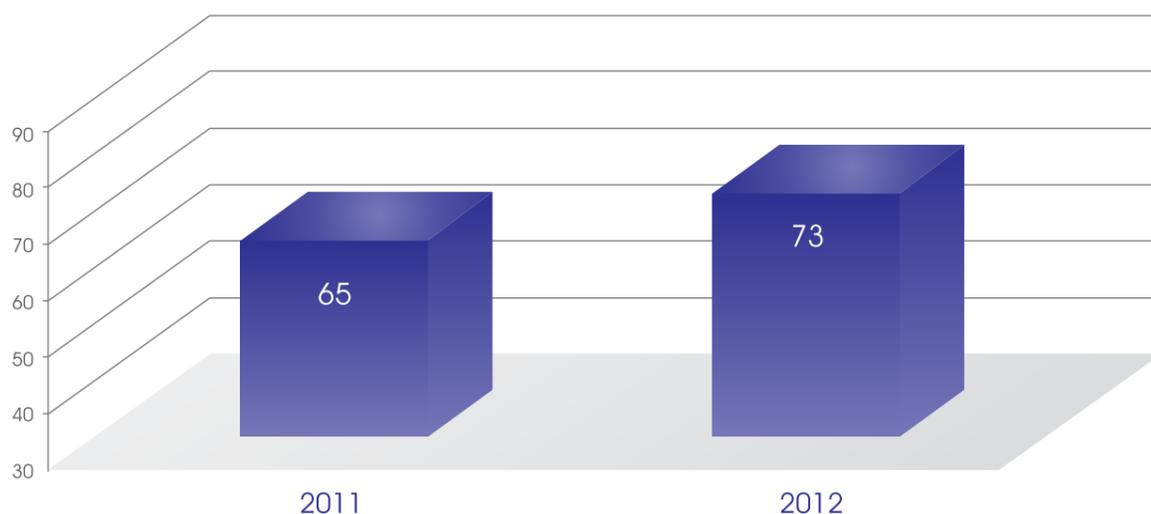
Año a año realizamos la medición del clima laboral. Este proceso se contrata con proveedores especializados, para alcanzar el máximo de objetividad y transparencia.

Comparados los resultados, cada área emprende un plan de acción específico para mejorar las variables críticas que pueden alterar la construcción de un mejor lugar para trabajar.

Uno de los primeros logros que obtuvimos fue alcanzar 92 % de participación de la población objetivo, hecho histórico tanto para nosotros como para la firma consultora.

Somos conscientes de que este porcentaje genera mayor compromiso frente a los planes de acción y las expectativas de mejora que se puedan implementar.

La meta que habíamos establecido para el crecimiento del clima era de 5 puntos porcentuales. Se presentan a continuación los resultados comparativos entre 2010 y 2011 para evidenciar los avances.



Es de resaltar el crecimiento de 8 puntos porcentuales, atribuidos principalmente a variables asociadas con el plan de desarrollo para las personas que tienen personal a cargo.

Las variables mejor calificadas este año son:

- Compromiso
- Claridad y direccionamiento
- Autonomía y empoderamiento
- Adecuación al cargo

Las que tienen mayor oportunidad de mejora son:

- Disponibilidad de tiempo para participar en las capacitaciones institucionales.
- Remuneración y beneficios.



La capacitación como herramienta para promover el desarrollo integral

En 2011 se realizaron 15.223 horas de capacitación, todos los temas estaban alineados con las necesidades de cada proceso, en el impacto en el servicio y el desarrollo de las competencias de los colaboradores.

Los colaboradores recibieron programas de ofimática, derechos humanos, sensibilización al servicio y desarrollo de competencias para toda la población y se seleccionaron temas específicos por cargo. A los profesionales de educación se les formó en estudio de casos, acompañamiento o coaching, aprendizaje significativo, formador de formadores, gestión del conocimiento, responsabilidad social empresarial, gestión del riesgo, continuidad del negocio, entre otros. Para evaluación de la conformidad, los temas más importantes fueron auditorías integradas, legislación ambiental, sostenibilidad turística, ISO 27001, gestión del cambio, responsabilidad social empresarial y gestión del riesgo. Para la fuerza comercial, se desarrolló un programa de venta consultiva y para los profesionales de normalización se realizaron capacitaciones en redacción eficaz, planeación del tiempo, manejo de herramientas tecnológicas, entre otras. En total, invertimos en capacitación \$89.154.810.

Además nuestros empleados cuentan como beneficio extralegal con auxilios económicos para



estudios superiores. En este sentido para 2011 aprobamos la realización de 19 diplomados en sistemas de gestión de la calidad, cinco especializaciones, cuatro maestrías y capacitaciones internacionales en Uruguay, Bolivia y Francia, con un total de inversión de \$ 58.299.858; adicionalmente, aprobamos un total \$13.107.568 para estudio de inglés.

Dando vida a la planeación estratégica

A través de nuestra evaluación de desempeño "La Brújula", se ha evidenciado el desarrollo y el compromiso de los colaboradores del Instituto; ya que en el año 2011 logramos que el 100% del personal alinear sus objetivos laborales y de desarrollo personal con la planeación estratégica.

En la mitad del ciclo realizamos el seguimiento a tales objetivos, mostrando que 92 % de los colaboradores lo realizó. En los dos primeros meses de 2012 llevamos a cabo el seguimiento.

Gracias al conocimiento que obtuvo cada colaborador en torno al nivel de sus competencias personales, se adelantaron los talleres Escalando Competencias, los cuales le aportaron a los participantes mayor conocimiento sobre las competencias organizacionales y cómo desarrollarlas para llegar al nivel exigido por el cargo.





Nuestra Fundación

04

Comprometidos
con La Comunidad



La Fundación Social de los Empleados de ICONTEC (FUSEI) continuó en 2011, desarrollando actividades orientadas a mejorar la calidad de vida en sectores de escasos recursos, a través del desarrollo de programas dirigidos principalmente a solucionar problemas nutricionales y en general, a garantizar el cuidado de niños y niñas, especialmente de la primera infancia.

Los recursos de la fundación fueron básicamente aportados de manera voluntaria por nuestros colaboradores, mediante descuentos de nomina, por el aporte equivalente a 50% de estos aportes, que hace ICONTEC y por donaciones de personas benefactoras amigas de nuestra fundación. En total, los ingresos de la fundación fueron 25.071.250, donde 17.187.000 corresponden al aporte de los colaboradores y 8.593.000 al porcentaje de aporte que hace nuestro Instituto, de acuerdo con su capital.

Como estrategia fundamental de 2011, FUSEI consolidó lazos con otras fundaciones, con el fin de promover el trabajo en red entre organizaciones sociales, de manera que se optimicen los recursos y se logren programas de mayor impacto y sostenibilidad en las comunidades donde se desarrollan los programas.

Las actividades adelantadas en 2011 se enmarcan en las líneas programáticas de la fundación (nutrición y cuidado a población vulnerable, especialmente niños y niñas) y se resumen a continuación:

- ▶ Apoyo al comedor de la Fundación María Refugio del Amor Santo, entregando alimentos para la operación del comedor comunitario ubicado en Soacha. En este comedor se atienden más de 120 niños diariamente. Los alimentos suministrados fueron adquiridos en el Banco Arquidiocesano de Alimentos y corresponden a un valor de \$10.100.000 o fueron donados directamente por nuestros colaboradores mediante jornadas mensuales de recolección.
- ▶ Apoyo alimentario y económico directo a personas de la tercera edad en condición de vulnerabilidad por un valor de \$1.045.970.
- ▶ Gestión para la construcción de un hogar comunitario en la comuna IV de Altos de Cazucá en Bogotá, en asocio con la fundación APENSAR. En el marco de esta alianza entregamos para la compra de lotes y materiales de construcción recursos por un valor de \$14.450.000, los cuales fueron obtenidos de los aportes mensuales de los socios de la fundación y mediante la organización y participación de un bingo en septiembre, para recolectar fondos que apalancaran la construcción del hogar. Este hogar albergará a madres cabeza de familia de la zona y permitirá mejorar las condiciones de atención de más de 200 niños y niñas de la zona.
- ▶ Entrega de regalos navideños a 120 niños del comedor de la Fundación María Madre del Amor Santo. Para recolectar los fondos requeridos para esta actividad se organizó un concierto navideño donado por el grupo vocal NVOZ. Igualmente los empleados de ICONTEC donaron productos que fueron rifados, a fin de completar los recursos para la compra de los regalos.

Existen muchos retos para 2012, entre ellos comprar un lote y construir una sede en el que pueda operar en forma segura el comedor de la Fundación María Refugio del Amor Santo, ya que actualmente funciona en un salón comunal con deficiencias sustanciales en la construcción. Igualmente, esperamos poder iniciar la construcción en conjunto con APENSAR del hogar comunitario en Altos de Cazucá.

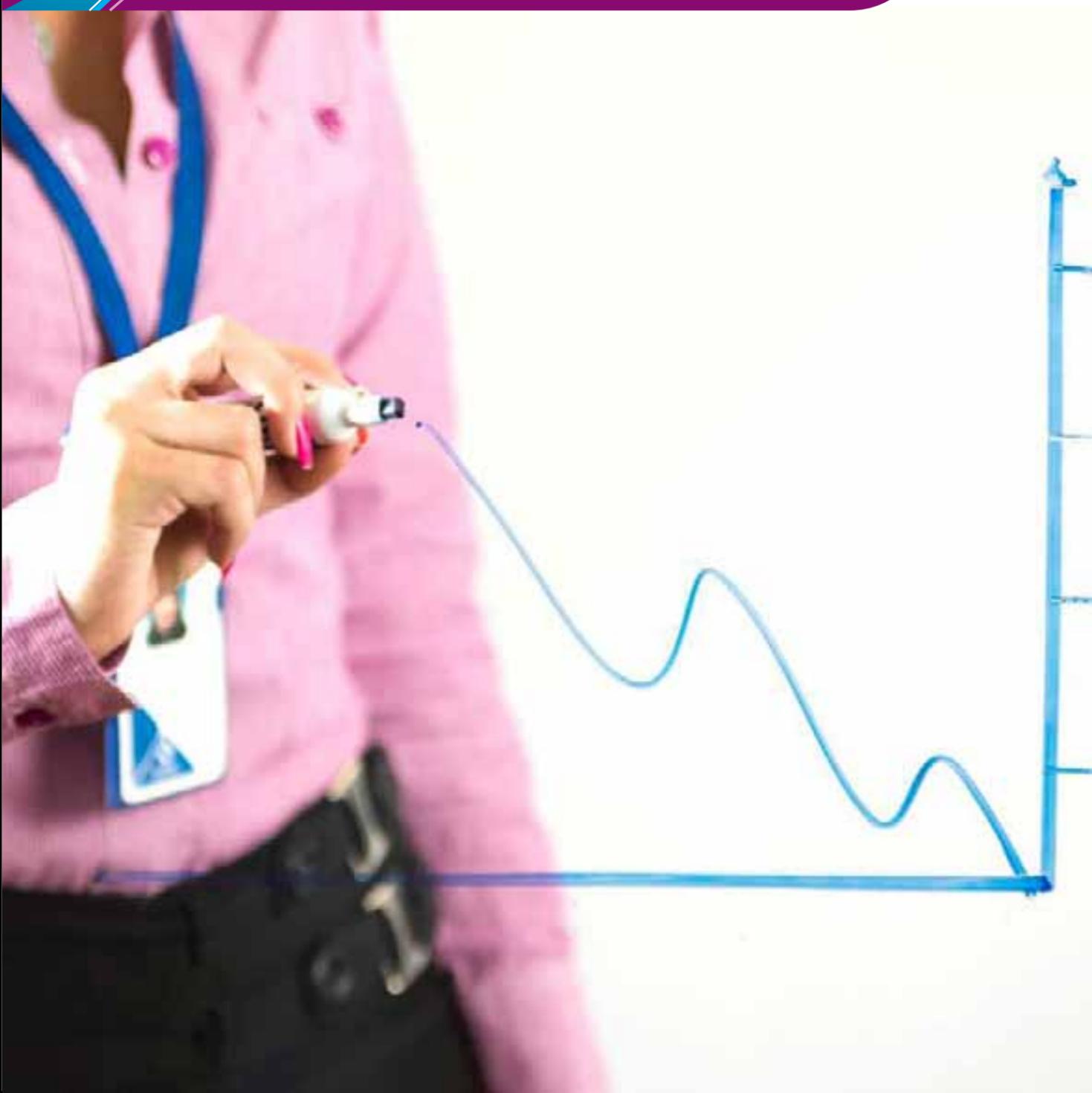




2011

Un año con un buen desempeño económico.
 En línea con lo observado en varios sectores de la economía, terminamos 2011 con utilidades superiores a las esperadas, fruto del compromiso de todo el personal, con un sano equilibrio entre los ingresos y los gastos.

05 Comprometidos con nuestro Crecimiento Económico



En cuanto a las ventas, el crecimiento en algunos servicios nos permite concluir que estamos apalancando el futuro con la creación y consolidación de nuevos servicios. El crecimiento total en las ventas fue de 9.4 %. Es el caso de los servicios de inspección que aumentaron en 49,5 % y que fueron el principal bastión de dicho crecimiento; estas ventas representan 14,5%, luego de un 10,9 % en 2010. Así mismo, las utilidades y reintegros que reporta nuestra operación internacional crecieron en 170,7 %. Igualmente importante y significativo, el aumento en las ventas de los servicios de Cambio Climático con 21,4 %, un grupo con bastante importancia hacia el futuro.

Otro hecho para destacar es la participación de la cuota anual que pagan nuestros afiliados, representó un 4,3 % del total de los ingresos operacionales. Esto nos permite seguir apoyando la labor de normalización con la cual estamos comprometidos y que forma parte de nuestro aporte a todos los sectores de la economía nacional. Los servicios de Certificación de Sistemas de Gestión siguen representando la mayor parte de nuestros ingresos con 39,2 %.

Principales cifras a diciembre de 2011

(En millones de \$)

Activos	\$ 42.731,6
Pasivos	\$ 9.841,6
Fondo Social	\$32.889,9
Rentabilidad Neta	5,6 %



Los gastos operacionales (\$44.294,8 millones) crecieron en 8,6 % comparados con el crecimiento de 9,4 % en las ventas. Podemos concluir que tuvimos muy buena observación sobre el crecimiento operativo del Instituto, procurando que los gastos no crecieran más allá de nuestras posibilidades, haciendo más eficiente la ejecución de los diferentes planes operativos. Nuestros gastos se concentran en el pago a empleados y personal contratado para la prestación de servicios, con 70,7 %.

Los ingresos no operacionales (\$2.776,2 millones) crecieron en un 55,0 % en donde

destacamos el pago de regalías, por parte de la IEC por la comercialización de sus publicaciones.

El ejercicio anual nos arrojó un excedente operacional de \$1.520,1 millones con un crecimiento de 38 % y con una rentabilidad neta de 5,6 % (4,4 % en 2010). Una utilidad neta de \$2.568, 4 millones. El EBITDA llegó a \$5.210,2 millones con un crecimiento de 40,5 % y un indicador de EBITDA sobre ventas, de 11,0 %. Los ingresos totales tuvieron un cumplimiento de 99,6 % frente a un cumplimiento en gastos totales de 98,0 %.



Nuestra rotación de cartera llegó a 46 días en diciembre, logrando un índice aceptable para el manejo de la caja. Esto es fruto del trabajo en grupo de nuestro personal comercial y financiero.

En cuanto a infraestructura, destacamos la compra de dos inmuebles en Bogotá por \$3.850 millones, con miras a la construcción de una nueva sede de ICONTEC en esta ciudad. Así mismo, culminamos la remodelación de las salas de normalización y capacitación en la actual sede de Bogotá, con una inversión cercana a los \$1.200 millones. De la misma manera, culminamos la adecuación de un segundo inmueble en nuestra sede de Medellín, ampliando la capacidad de salas para normalización y capacitación, un nuevo centro de información, oficinas y parqueaderos con un valor aproximado de \$350 millones. Se invirtieron \$ 273,8 millones en computadores y equipos dentro de la renovación rutinaria de tecnología. Adicionalmente, y ya comentado, tuvimos remodelaciones en Bogotá en el Centro e Información, Salón de la Calidad Fabio Tobón Londoño; iniciamos la construcción de un tercer piso en nuestra sede de Bucaramanga y la adecuación del segundo piso en dicha sede.

Nuestro fondo de crédito con la caja de compensación COMPENSAR, llegó a \$1.130,8 millones con un crecimiento del 11,1% ofreciendo más posibilidades de fondos para crédito a nuestros empleados.

Las obligaciones financieras de largo plazo, llegaron a \$2.472,9 millones debido a la contratación de deuda para la adquisición de los inmuebles en Bogotá. Sin embargo, la razón de endeudamiento se ubicó en un 17% (12% en 2010), lo que aún nos permite proyectar un mayor nivel de deuda para futuros proyectos. Es decir, tenemos un nivel de deuda conservador, a 2011. En consecuencia, nuestro fondo social es de \$32.889,9 millones con un crecimiento de 12,8 % frente a 2010.



Retos para 2012

Para 2012 tenemos una meta de ventas de \$53,119,5 millones con un crecimiento de 12,3 %. En su conjunto, las ventas internacionales representarán un 13,6 %. Además este año tendremos el acostumbrado foro internacional de la calidad que generará \$871 millones adicionales a las ventas normales de nuestros servicios. Este evento genera una dinámica particular, en cuanto a la logística y a la importancia que reviste, frente a nuestro posicionamiento en el tema de la calidad.

Otro gran reto es la culminación de la implementación de JDEdwards en las sedes del exterior. Hasta el momento, nos ha permitido tener información de primera mano de nuestra operación comercial internacional, así como la adopción a las NIIF, para lo cual nos hemos acogido al esquema voluntario de reportes ofrecido por la DIAN, en diciembre 2011.

Nuestro presupuesto de personal tiene un incremento de 7,4% dentro del cual se contempla la contratación de 29 personas en diferentes niveles de la organización, como parte del crecimiento y estructuración de nuevas funciones. Los rubros de capacitación y bienestar social tienen importantes incrementos de 169 % y 21 % respectivamente, como parte de las políticas de crecimiento del talento humano.

De la misma manera, hay una importante suma (\$1.569,0 millones) destinada a proyectos relacionados con el sistema de gestión y tecnología, y un aumento del 43% en el presupuesto de publicidad (\$585,0 millones) dentro del plan de mercadeo trazado para el año.

En lo operativo prevemos reducciones importantes en gastos como material impreso, papelería y servicios públicos como parte del compromiso global de cuidado del medio ambiente. Además del mencionado foro internacional de la calidad, tendremos importantes reuniones internacionales de normalización en nuestro país. Nuestras acreditaciones y cuotas de asociación tendrán un presupuesto mayor en 100,4 %, debido al cumplimiento

en la atención de las visitas estacionales de los acreedores y mayores alcances.

Tendremos un aumento de 39 % en arrendamientos debido al alquiler de oficinas transitorias para dependencias en Bogotá, así como una oficina en Montería. En resumen prevemos que los gastos operacionales (\$50.109,2 millones) crecerán en 12,4 %. La utilidad operacional terminaría en \$3.010,2 millones, con una rentabilidad operacional de 6,0 %; una utilidad neta de \$2.558,5 millones con una rentabilidad neta de 5,1 %.

Las inversiones se proyectan en \$1.340,1 millones dentro del plan ordinario de mantenimiento de la infraestructura.

Así nos perciben nuestros clientes

En ICONTEC somos conscientes de que lo más importante hacia el cliente, luego de todas nuestras acciones de servicio, es que ellos perciban que cumplimos nuestra promesa de calidad. Para confirmar esto, anualmente realizamos la evaluación de satisfacción por medio de una empresa especializada. Durante 2011 realizamos tres evaluaciones, de manera que cubrimos todos los servicios y lugares en los cuales tenemos presencia.

Ha sido muy importante conocer que los aspectos que más resaltan nuestros clientes tienen que ver con el buen nivel de competencia de nuestro personal profesional que presta los servicios, los identifican como personas con buen criterio, conocedores de su campo técnico de acción, no solo en la generalidad conceptual sino en lo específico de cada especialidad, de cada sector y empresa. Reconocen que la labor trasciende su objetivo fundamental y les permite percibirnos como un aliado en el mejoramiento y la competitividad.

También ha resultado muy importante confirmar que la mayor motivación que tienen nuestros clientes para acercarse a nosotros y a nuestros productos y servicios tiene que ver con el gran reconocimiento de la marca ICONTEC, el posicionamiento en el mercado, la presencia internacional, seguida de la necesidad, por iniciativa propia y las exigencias del mercado, de tener una gestión por procesos eficiente, que aporte al cumplimiento de especificaciones de nuestros productos y servicios.





En línea con nuestro trabajo interno, en términos de fortalecer además nuestro quehacer especializado, la dimensión humana de los servicios, los resultados nos demuestran cómo los clientes resaltan la amabilidad de las relaciones con nuestra empresa y el interés por prestarles un servicio apropiado.

Ha resultado muy importante para el acercamiento con el público en general, la implementación de canales alternativos de comunicación para divulgación de información, resolver inquietudes y para contacto directo con el personal comercial, acciones que han logrado una sensación de mejor atención y más información.

Otros programas internos que hemos emprendido tienen que ver con el personal de soporte, contratado con proveedores, quienes son reconocidos por los clientes como dispuestos a apoyar en sus necesidades, al visitar nuestras instalaciones y estar siempre

dispuestos a resolver todo tipo de detalles que surgen en la cotidianidad.

Se aprecia que los clientes encuentran más confortables las instalaciones de los centros de información y espacios para la formación, lo cual es resultado de los proyectos de mejoramiento de la infraestructura que se emprendieron en 2011.

Las encuestas de satisfacción también nos han permitido ver algunos puntos potenciales de mejora, para los cuales definimos proyectos especiales para ser desarrollados en el corto y el mediano plazo.

Finalmente, todos los canales de retroalimentación nos confirman la credibilidad de nuestros productos y servicios, lo cual nos impulsa a seguir trabajando, con base en nuestros principios y valores, para beneficio de las empresas y la comunidad.

Nuestra relación con los clientes



La satisfacción del cliente es el objetivo de todas las empresas que han hecho de la calidad parte de su filosofía. Por tanto en ICONTEC donde la calidad es nuestro estilo de vida, los clientes se convierten en el centro de cada una de nuestras acciones.

Por tal razón, durante el 2011 diseñamos estrategias para acercarnos mucho más a ellos, responder a sus inquietudes y entregarles toda la información

actualizada en cada momento, creamos líneas de comunicación más cercana e inmediata, a través de la tecnología y entendiendo que ella es parte fundamental del mundo de hoy.

Así, dimos fuerza a una estrategia de comunicación digital, con la que asumimos el reto de posicionar a ICONTEC en Internet y en las redes sociales más destacadas, teniendo en cuenta que en la actualidad son las herramientas más usadas por las



personas, para encontrar respuestas y soluciones relacionadas con cualquier tipo de tema. Uno de los desafíos más importantes fue mantener informados a los clientes y usuarios con noticias de calidad, veraces y oportunas, por tal motivo decidimos fortalecer la sección de noticias en nuestro sitio web, dando a conocer cursos, foros, certificaciones, eventos, normas y toda la información relacionada con la organización.

Nuestra Fan Page de Facebook se ha convertido en una gran plataforma para resolver dudas, generar nuevos clientes que no conocían cómo inscribirse en cursos, foros o adquirir los diferentes servicios que prestamos, convirtiendo estos procesos en canales más amables y fáciles de ejecutar, sin dejar atrás la publicación de noticias y fotografías de los diferentes sucesos y eventos que realizamos durante el año.

La red social Twitter es otra herramienta que tomó fuerza después de mediados de 2011 y que nos ha ayudado a saber qué piensa el cliente o usuario de nosotros. Por este medio enviamos noticias de actualidad de ICONTEC, que tiene una permanente y única interacción con el usuario, donde se puede conocer su opinión, sus gustos y la importancia y pertinencia que tienen nuestros servicios en la comunidad.

Nuestras redes sociales e Internet comparten información, noticias, fotografías y enlaces que generan información, lo cual ha sido útil e indispensable para sostener el número de seguidores que logramos obtener en tan poco tiempo de implementación.

Flicker, como una red social netamente gráfica, nos ha ayudado a informar a nuestros clientes con imágenes. Esto brinda cercanía e incentiva al usuario a formar parte de los eventos que son publicados por medio de fotografías. Cabe resaltar que el formar parte de Flicker, nos ayuda a informar gráficamente no solo a Bogotá, sino también a todas nuestras regionales nacionales e internacionales.

Youtube, uno de los sitios de Internet más visitados en el mundo, es una de las herramientas más potentes de la

cual podemos sacar provecho. 2011 sirvió para abrir nuestro camino en esta plataforma, donde estamos en un proceso de generar más información audiovisual, para mantener actualizados a todos nuestros usuarios, quienes buscan soluciones prácticas a un problema específico.

Una red social que no tiene mucho renombre en la web, pero que ha sido indispensable para ICONTEC, es Blaving, la red social de voz. Esta aplicación es pertinente a la hora de dar a conocer lo que los diferentes medios radiales hablan de nuestra organización; esta red tiene en sus funciones poner a disposición sus publicaciones de audio en diferentes sitios web como Facebook y Twitter, lo cual brinda mayor alcance de la información y genera unión en coherencia en todas nuestras herramientas sociales.

Toda la información publicada tanto en el sitio web, como en nuestras redes es tomada de primera mano, lo cual desarrolla una cultura de confianza entre todos nuestros seguidores y lectores. La cobertura de nuestras noticias es nacional e internacional, puesto que la organización cuenta con corresponsales en cada una de las regionales, encargados de enviar la información, lo cual asegura publicaciones pertinentes y directas al público interesado.

Esperamos seguir avanzando e ir a la vanguardia de este mundo, que poco a poco se va digitalizando, y busca soluciones ágiles y oportunas. Tenemos la seguridad de que por medio de este tipo de herramientas, ICONTEC seguirá creciendo y abrirá mercados donde quizás antes no existían.

Finalmente, cabe destacar que a pesar de haber hecho grandes esfuerzos en nuestro sitio web y en la activación de las redes sociales, seguimos buscando la mejora permanente de nuestros canales de comunicación tradicionales, como es el caso de nuestra línea de servicio al cliente, la revista Normas y Calidad y el Boletín Informativo mensual, dirigido a nuestros afiliados, siempre buscando generar información de actualidad e interés en temas de calidad.





06

Comprometidos con el Ambiente

“ Durante 2011, promovimos la continuidad de las iniciativas de años anteriores y fomentamos la creación e impulso de nuevas ideas, de propuestas y campañas ambientales. La concientización en cada uno de los empleados y partes interesadas de la importancia de estos temas fue el foco central de trabajo de cada acción. ”

Alineados con la Planeación Estratégica y de manera voluntaria, implementamos diferentes actividades que buscan generar cultura de uso racional y eficiente de los recursos, las cuales se mencionan a continuación:

Proyecto gestión documental electrónica

Uno de los proyectos líderes durante 2011, en el proceso de Compras y Logística fue el relacionado con el archivo y el proyecto de gestión documental electrónica, el cual tiene como objetivo fundamental llevar a ICONTEC a la cultura de cero papel.

Esta iniciativa busca que durante los próximos años cada uno de los procesos de la organización gestione su información física, a través de medios electrónicos buscando por un lado obtener mayor eficiencia en la operación de cada uno de los procesos, disminuir el impacto ambiental, a través de economías en la compra de papel, uso de tonners, envíos de correspondencia, gastos de almacenamiento y custodia, entre otros, y desde luego optimizar la oportunidad en la toma de decisiones en beneficio de nuestros clientes y procesos de la organización.

La Unidad Estratégica de Negocio de Normalización fue el proyecto piloto de esta iniciativa, debido al alto volumen de información física que gestiona en sus procesos. Para este trabajo y en compañía de nuestros aliados de contratación externa de archivo y proveedor de software documental, llevamos a cabo las siguientes actividades: alistamiento, encarpado, escaneo, control de calidad, inventario e indexación. Con este trabajo, terminado con éxito a finales de 2011, logramos disminución de costos en almacenamiento de 200 cajas que salieron como material reciclable.

Otros resultados de este trabajo se pueden apreciar claramente en la siguiente tabla resumen:

Tipo de documento	Cantidad procesada de documentos
NTC – Anuladas	775
NTC – Ratificadas	10,289
Total	11,064

El gran resultado es que actualmente podemos consultar la información anteriormente relacionada, de manera digital, a través del sistema de gestión documental.

Para este proyecto adquirimos nuevas tecnologías como son la firma digital y estampas de tiempo, herramientas amigables con el medio ambiente y que permiten mantener el equilibrio entre los requerimientos legales de manejo documental y de seguridad de la información. Estas actividades serán constantes en nuestro trabajo anual del Plan de Archivo, durante los próximos años.



Hora de entrada y salida



Pensando en el bienestar de los colaboradores, a partir de 2011 dimos en todas nuestras sedes la directriz de jornada de funcionamiento de oficinas de 6:00 am a 8:00 pm, esta medida busca en primer lugar incentivar que ningún colaborador permanezca en las instalaciones en un horario diferente a este y que, por tanto, promueva su entorno individual y social en escenarios diferentes al laboral.

A partir de las 8:00 pm el equipo de vigilancia de cada una de las sedes debe realizar dos tareas fundamentales: verificar que ningún empleado se encuentra laborando en las instalaciones, salvo aquel que se encuentre en actividades propias de prestación de servicio como seminarios de capacitación; en segundo lugar, debe verificar que todas las luces y equipos se encuentren apagados. Con estas medidas adicionalmente buscamos un ahorro en los consumos de servicios públicos de las diferentes sedes, comprometidos, de esta manera, con el objetivo de disminución en el uso de estos rubros.

Proyectos de inversión en infraestructura

Durante 2011 llevamos a cabo obras de infraestructura en las diferentes sedes en el país. Éste fue el año de mayor crecimiento en este aspecto en la historia del Instituto. Los trabajos más representativos son los siguientes: de disminución en el uso de estos rubros.

Barrancabermeja

- Apertura de nueva sede

Bogotá

- Remodelación segundo piso de la sede principal
- Remodelación Salón de la Calidad Fabio Tobón Londoño
- Remodelación Centro de Información
- Compra casas para proyecto de desarrollo de sede alterna Bogotá

Bucaramanga

- Construcción de tercer y cuarto piso

Cali

- Compra de lote para desarrollo de nueva sede en Cali

Medellín

- Reforma y adecuación de la nueva sede

Pasto

- Apertura de nueva sede



La realización de cada uno de estos proyectos significó un esfuerzo no solamente desde el punto de vista económico, con una inversión aproximada de 10.000 millones de pesos, sino también un trabajo intenso en tiempo y dedicación con proveedores para garantizar que cada proyecto se realizara dentro del marco legal, ambiental y de calidad que exigimos como organización promotora de estos temas en Colombia.

Cada uno de estos trabajos fue culminado con éxito, usando tecnologías y equipos cada vez más eficientes que permiten optimizar el manejo de los recursos naturales y dejando a la infraestructura de ICONTEC herramientas cada día más eficientes.

Servicios públicos



Otras actividades con las cuales continuamos trabajando son las campañas de ahorro de papel, políticas para la compra de papel, programa para la reducción de energía, programa para la reducción de agua, plan de gestión de residuos sólidos, acciones en la evaluación y selección de proveedores y bolsas reutilizables.

Cuadro resumen consumo servicios públicos Años 2010 - 2011

Servicio Público	Valor Presupuestado Año 2010	Valor Ejecutado Año 2010	Diferencia Presupuesto - Ejecución Año 2010	Valor Presupuestado Año 2011	Valor Ejecutado Año 2011	Diferencia Presupuesto - Ejecución Año 2011
Energía	\$237.810.000,00	\$203.401.639,00	\$(34.408.361,00)	\$225.527.880,00	\$217.778.132,00	\$(7.749.748,00)
Acueducto	\$37.224.000,00	\$41.340.163,00	\$4.116.163,00	\$45.599.796,00	\$49.516.440,00	\$3.916.644,00
Total	\$275.034.000,00	\$244.741.802,00	\$(30.292.198,00)	\$271.127.676,00	\$267.294.572,00	\$(3.833.104,00)

Ahorro de 11% sobre el valor total presupuestado para el año 2010
 Ahorro de 1% sobre el valor total presupuestado para el año 2011

Reducción del valor presupuestado para el año 2011 respecto del año 2010: \$ (3.906.324,00)

Medición y compensación de impactos ambientales

En el año anterior dimos inicio a la medición de la huella de carbono para los eventos de gran magnitud que realizamos. Es así que para la XLVII Asamblea General Ordinaria de Afiliados llevada a cabo en Bogotá, el pasado 2 de agosto, cuantificamos el inventario de Gases Efecto Invernadero (GEI) generado durante el evento. Para esto, realizamos mediciones y cálculos, de acuerdo con la metodología específica de la cuantificación de emisiones de GEI, basada en la NTC-ISO 14064-1:2006 Gases de Efecto Invernadero. El resultado del Inventario, o también llamado Huella de Carbono del evento, arrojó un resultado de 15,1 toneladas de CO₂e (Dióxido de carbono equivalente), generadas durante el día de la realización de la Asamblea.



Adicionalmente como compensación de dichas emisiones GEI, adquirimos los Certificados Voluntarios Bonos de Carbono del Proyecto Forestal de la Cuenca del Río Chinchiná "PROCUENCA" y de propiedad de la Asociación de Productores Agroforestales "AGROFORESTAL", generados en un área forestal de 427,42 hectáreas. Este programa forestal fue el primero en Colombia en recibir la certificación otorgada por ICONTEC bajo el Protocolo de Certificación de Programas de Compensación.



Certificado de Compensaciones Gases de Efecto Invernadero (GEI)

 AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. – PROCUENCA GESTIÓN TÉCNICA – EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA PRODUCTIVA		CERTIFICADO DE COMPENSACIONES VOLUNTARIAS	
Programa:	Programa forestal para mitigación y adaptación del cambio climático		
Capítulo:	Procuencia		
Certificado de Compensaciones de Gases de efecto invernadero #:	294-309		
Área:	427,42 Hectáreas		
Ubicación:	Cuenca del Río Chinchiná		
Actividad forestal:	Reforestación		
Especies utilizadas:	Cordia alliodora, Pinus tecunumanii, Alnus acuminata, Cupressus lusitanica, Eucalyptus grandis, Pinus patula		
Fecha de inicio y Finalización de las remociones cuantificadas:	1997		
Toneladas de CO ₂ -e asignadas:	16		
Responsable del programa de compensaciones:	Aguas de Manizales S.A. E.S.P.		
Fecha de expedición del certificado:	Junio 4 de 2010		
Periodo de validez:	2015		
Saldo de compensaciones para el periodo (después de presente certificado):	consultar saldo en www.co2conciencia.com		
Certificado emitido a favor de:	ICONTEC NIT. 860.032.336-1		
C-GT-PP-R25 / FEBRERO 2011/PRIMERA			





El Proyecto "Forestal sostenible en la Cuenca del Río Chinchiná" - PROCUENCA, es una alternativa ambiental y productiva para la ciudad y la región que es liderada por Procuencia e Infi-Manizales. A través de este Proyecto se pretende conservar y dar un manejo sostenible a 15 mil hectáreas de bosques naturales existentes en la zona, mejorar la calidad del agua y la regulación del ciclo hídrico e implementar corredores ambientales para conservar la biodiversidad.

PROCUENCA, proyecto administrado por AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., ha sido certificada por ICONTEC mediante el "PROTOCOLO DE CERTIFICACIÓN DE PROGRAMAS DE COMPENSACIÓN" con el certificado CF-CER001, con fecha de aprobación el 18 de mayo de 2011 y por 3 años, renovables.

La certificación es la primera en Colombia para proyectos forestales que expide el ICONTEC. La importancia de esta certificación reside en que, mediante ella, PROCUENCA puede ofrecer bonos de carbono originados en áreas reforestadas (427,42 has) que no aplicaron al Mecanismo de Desarrollo Limpio, MDL, de Naciones Unidas, por diversas razones normativas.

Estos bonos voluntarios de propiedad de la Asociación de Productores Agroforestales AGROFORESTAL y comercializados por Gestión Ambiental Estratégica a través de su alianza Co2conciencia están siendo adquiridos por usted como medio para contrarrestar nuestras emisiones de CO₂.









En 2012 continuaremos trabajando
por la sostenibilidad.

Síguenos en:



Línea de atención al cliente 01 8000 94 9000
En Bogotá D.C. (1) 607 8888
cliente@icontec.org
www.icontec.org