

# INFORME ANUAL DE ACTIVIDAD

# 2010

COTECNA



# PERFIL DE LA EMPRESA

**Cotecna es un Grupo multinacional constituido en Suiza, que ofrece una amplia diversidad de servicios de facilitación del comercio e inspección a gobiernos y clientes comerciales.**

Líder mundial en contratos de inspección para aduanas, nos especializamos en el diseño de soluciones personalizadas e innovadoras que permiten a los gobiernos luchar contra el fraude y proteger la recaudación aduanera, mantener la seguridad interior, y facilitar y optimizar el comercio legítimo en sus fronteras. Asimismo, atendemos a los clientes del sector privado ofreciéndoles gran variedad de servicios tales como pruebas de materiales, inspección y certificación para verificar la conformidad con los requisitos comerciales o las normas técnicas, así como apoyo en transacciones de gestión de garantías y servicios de documentación electrónica.

Cotecna fue fundada en Suiza en 1974 por Elie Georges Massey y sigue siendo una empresa familiar. La red internacional del Grupo consta de más de 100 oficinas, en más de 60 países, con una plantilla de unos 4 000 empleados y agentes. Cotecna asocia el profesionalismo, la fiabilidad, la infraestructura y la experiencia de un proveedor de renombre mundial de larga fecha a la flexibilidad y proximidad de una pequeña empresa. Gracias a su enfoque proactivo, Cotecna implementa regularmente nuevos servicios adaptados a las necesidades específicas de sus clientes. Los ingresos del Grupo han crecido constantemente a través de los años, hasta superar los CHF 260 millones en 2010, emitiendo certificados a gobiernos por un valor de más de CHF 30 000 millones.

## CERCANÍA, INNOVACIÓN Y EFICACIA

Estas tres palabras definen nuestros valores de empresa y explican la respetada posición de líder que ocupa Cotecna en su sector.

# CONTENIDO





01

ENTREVISTA DEL CEO

P 4

---

02

MAYORES LOGROS EN 2010

P 8

---

03

PRODUCTOS Y SERVICIOS

P 18

---

04

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

P 26

---

05

GOBIERNO CORPORATIVO  
CIFRAS CLAVE  
EMPRESAS DEL GRUPO

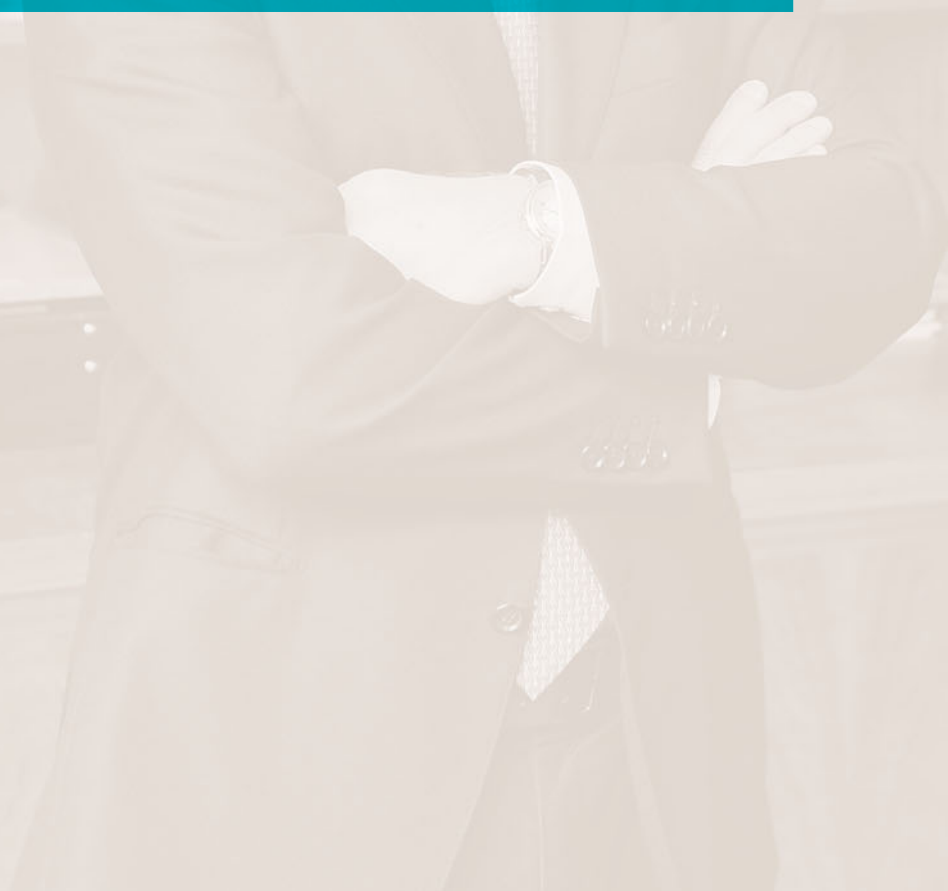
P 30

---

# ENTREVISTA DEL CEO



01



# ENTREVISTA CON ROBERT MASSEY, GERENTE GENERAL DE COTECNA

## ¿Cómo resumiría el año 2010 desde el punto de vista comercial?

Tras la crisis financiera de 2009, el año pasado regresó a la estabilidad. Registramos un ligero aumento de ingresos, concorde con nuestro presupuesto, a pesar del tipo de cambio dólar-franco suizo menos favorable. Nuestros ingresos comerciales hubieran sido incluso superiores de no ser por la fuerte sequía que afectó a Rusia y Ucrania a mediados de 2010 y que provocó la suspensión de las exportaciones de trigo. También hemos registrado varios éxitos sobresalientes en la expansión de nuestros productos y servicios y la firma de nuevos contratos.

## ¿Cuáles son los mayores logros alcanzados?

En Asia, lanzamos un servicio en línea de avanzada tecnología para solicitar la inspección y el control de calidad de los productos de consumo, lo que – estamos convencidos – es un paso que nos dará una clara ventaja competitiva en este importante mercado. Asimismo, hemos ampliado la variedad de inspecciones que podemos ofrecer ahora a través de este completo servicio en línea con el establecimiento de un nuevo laboratorio certificado de ensayos de juguetes en Hong Kong. En África, lanzamos nuevas operaciones de escaneo en la República del Congo y logramos un nuevo contrato de inspección en destino en Ghana. Al final de 2010, conseguimos un nuevo contrato de cinco años de inspección pre-embarque con el gobierno de la República de Níger y adquirimos el 51% del capital de una empresa de control de vehículos en Burkina Faso. También debo decir que recibimos comentarios muy favorables acerca de nuestro nivel de servicio de varios de nuestros clientes, como Tanzania y Nigeria, donde hemos brindado capacitación a cientos de funcionarios de aduanas.

## ¿Qué beneficios ha comprobado de la nueva estructura interna implantada en 2009?

La racionalización de nuestra actividad ha reforzado nuestra capacidad para atender a nuestros dos mercados, el gubernamental y el comercial, y para operar más cerca de nuestros clientes, permitiendo a ambos sectores seguir beneficiándose de nuestra red mundial.



## Considerando específicamente el sector de servicios gubernamentales, ¿qué retos principales ve?

El modelo que define la introducción de nuevos servicios a los gobiernos es el modelo BOT (Build-Operate-Transfer), mediante el cual el cliente toma el control de las operaciones. El éxito de la etapa de transferencia depende del contexto local y uno de nuestros retos principales es mantener la continuidad en las operaciones. Esto requiere trabajar en estrecha relación con el cliente a cada paso y a ayudarlo a adquirir las capacidades necesarias.



### ¿Hay también retos relacionados con la introducción de nuevas tecnologías?

Los avances de la tecnología aumentan a un ritmo cada vez más acelerado, pero nosotros nos mantenemos siempre al paso de los nuevos desarrollos y hemos probado regularmente ser pioneros en la introducción de estas tecnologías en el mercado. El uso del escaneo de alta energía para carga en los programas de inspección gubernamentales y, más recientemente, el E-dox®, un sistema de transferencia electrónica segura de documentos negociables, son dos ejemplos de ello. Al mismo tiempo, necesitamos encontrar el justo equilibrio entre implementar los últimos adelantos tecnológicos por un lado y, por el otro, garantizar la estabilidad en las operaciones de nuestros clientes y su dominio de las tecnologías que ya están utilizando.

### ¿Qué ventajas aporta el hecho de ser una empresa familiar en el entorno actual?

Ante la rapidez con la que cambian las cosas hoy, nuestra empresa familiar es capaz de ofrecer un grado de continuidad y estabilidad que se manifiesta en una sólida cultura de empresa y un enfoque más personal del negocio con nuestros clientes. Una jerarquía simplificada nos permite tomar decisiones rápidas. Y, lo que es más importante, también tenemos la libertad de invertir a largo plazo por no estar obligados a realizar beneficios a corto plazo.



### ¿Qué otros grandes puntos fuertes de Cotecna puede citar?

Nuestra cercanía con nuestros clientes, nuestra capacidad para ofrecer soluciones personalizadas, nuestro interés por la innovación y nuestra red mundial son algunos de los atributos positivos de Cotecna que nos distinguen en el mercado. Contamos con una cultura empresarial muy cercana al terreno y nuestro personal se enorgullece de su capacidad para trabajar con éxito en entornos difíciles. Nos sentimos muy orgullosos de la dedicación de nuestros colaboradores, que suelen trabajar en pequeños grupos en oficinas a través del mundo.

**Ante la rapidez con la que cambian las cosas hoy, nuestra empresa familiar es capaz de ofrecer un grado de continuidad y estabilidad que se manifiesta en una sólida cultura de empresa.**

## ¿Dónde se encuentran las oportunidades de crecimiento que ve para Cotecna?

Una fuente esencial de nuevas oportunidades es el creciente número de normativas internacionales, en particular las destinadas a proteger a los consumidores, que las empresas deben cumplir ahora. Dichas normas crean oportunidades para nuestros servicios de prueba, inspección y certificación. Aunque las nuevas normativas surgieron inicialmente en los mercados desarrollados maduros, como los europeos, puede esperarse que la tendencia tenga un efecto resueltamente positivo en nuestra actividad en el futuro, pues también se están imponiendo normativas similares en los mercados en desarrollo. Por otro lado, ya vemos una diversificación en nuestra oferta de servicios, pues los clientes nos piden soluciones relacionadas con nuestra actividad central, pero diferentes, como la preparación de proyectos legislativos en las áreas donde poseemos pericia técnica.

## ¿Y geográficamente?

El mayor potencial de crecimiento lo situamos en Asia Central y del Sureste, América Central y Europa del Este, aunque África sigue siendo un mercado importante para nosotros. Como los mercados emergentes cobran cada vez más importancia y los gobiernos buscan oportunidades creativas para controlar las competencias del sector privado, tanto a través de asociaciones público-privadas (PPP) como mediante la externalización de los servicios de facilitación del comercio, el sector crecerá y Cotecna espera cumplir un papel importante. Estamos bien situados para aprovechar las oportunidades futuras de expandirnos a través del crecimiento orgánico y las adquisiciones.

## Con la creciente importancia de la responsabilidad social de la empresa, ¿qué papel desempeña Cotecna?

Nuestro modelo comercial se basa estrictamente en la integridad y en elevadas normas éticas, plasmadas en un estricto Código de Ética Empresarial y Cumplimiento. Esta filosofía se refleja en nuestras interacciones con las comunidades locales en las que operamos. Fuera del hecho de que nuestra actividad, por su naturaleza propia, contribuye al desarrollo socio-económico local, hacemos numerosas donaciones y patrocinios de carácter comercial para ayudar a proyectos humanitarios, en particular los destinados al acceso al agua potable, la salud y la educación.



# MAYORES LOGROS EN 2010



## SERVICIOS A LOS GOBIERNOS

Los servicios de Cotecna a sus clientes gubernamentales aseguran que la imposición aduanera se base en el justo valor de las mercancías y que las importaciones prohibidas, restringidas o controladas se detecten más rápidamente. También facilitamos el comercio legítimo transfronterizo mediante la implementación de nuevas tecnologías y procesos eficaces que reducen los largos y los costosos atrasos en el proceso de importación y despacho de aduana. El Grupo ofrece una amplia variedad de servicios para responder a estas necesidades, incluidos los servicios de verificación a posteriori (posteriores a la nacionalización), gestión de riesgos, inspección en destino, inspección pre-embarque, escaneo no intrusivo, valoración, monitoreo de tránsito aduanero y otras soluciones de seguridad y facilitación del comercio, totalmente personalizados, que responden a las necesidades específicas de nuestros clientes. Todos estos servicios se presentan detalladamente en la sección Productos y Servicios.

En 2010, Cotecna tenía contratos con gobiernos en 14 países. En África: Angola, Congo, Costa de Marfil, Kenia, Níger, Nigeria, Senegal, Tanzania y Togo. En Asia: Indonesia, Filipinas, Uzbekistán y Yemen. En América Latina: México. Los siguientes son algunos de los logros más destacados en 2010.

### ASIA

#### FILIPINAS: primera acreditación de CACSC para supervisar las cargas a granel y heterogéneas

Cotecna Filipinas fue la primera empresa en ser acreditada en el marco del programa de inspección de cargas a granel y heterogéneas de la aduana de Filipinas. La acreditación recibida hacia finales de 2009 del Committee for Accreditation of Cargo Surveying Companies (CACSC) dio a Cotecna la oportunidad de incrementar sus actividades en 2010 como supervisor de las cargas a granel y heterogéneas que ingresan en Filipinas.

#### UZBEKISTÁN: acreditación de Uzstandard para la inspección pre-embarque

En marzo, Cotecna extendió su actividad a una nueva zona geográfica gracias a su acreditación por Uzstandard (Agencia de Normalización, Metrología y Certificación de Uzbekistán), tras el encargo del gobierno de suministrarle servicios de inspección pre-embarque. Esto forma parte integrante del programa nacional de facilitación del comercio y desarrollo económico, cuyo objetivo es agilizar el flujo de importaciones y exportaciones.



## ÁFRICA

### BURKINA FASO: adquisición de CCVA, sociedad de control técnico de automóviles

A fines de 2010, Cotecna adquirió, a través de su filial Burkina Controls, el 51% del Centre de Contrôle des Véhicules Automobiles (CCVA), sociedad que lleva a cabo las visitas de control técnico periódico de todos los automóviles que circulan en Burkina Faso. Cotecna tiene contratos con el gobierno de Burkina Faso tanto de inspección pre-embarque como de inspección en destino. En 2010, se abrió una nueva oficina de Cotecna en el puerto seco de Bobo para servir mejor las necesidades de inspección en destino del país. Las oficinas de aduanas ya están conectadas electrónicamente con la oficina de enlace de Cotecna en Burkina. El proyecto ORBUS permitirá la transferencia electrónica de los documentos previos al despacho.

En marzo, en su tradicional discurso sobre el Estado de la Nación, el Primer Ministro de Burkina Faso, Tertus Zongo, citó la implementación de asociaciones público-privadas y su éxito al superar los recientes objetivos del servicio de aduanas y en la lucha contra el fraude y la falsificación. Cotecna ha desempeñado un papel central en estos logros a través de nuestro trabajo con el gobierno de Burkina Faso.

### CONGO: lanzamiento de operaciones de escaneo de los contenedores

En marzo, Cotecna inició operaciones de escaneo de los contenedores importados en el puerto de Pointe-Noire en virtud del contrato de inspección de mercancías con el gobierno de la República del Congo. El contrato de inspección pre-embarque original se firmó en 2006 y, en junio de 2009, una cláusula adicional fue acordada para el suministro y la instalación de un escáner móvil de contenedores de 3.8 MeV en el puerto de Pointe-Noire, así como de un Sistema Inteligente de Administración

de Riesgo (SIAR®). Este programa ayuda al gobierno de la República del Congo en sus programas de desarrollo de capacidades y en la protección de la recaudación aduanera, así como a mejorar la seguridad. Cotecna es responsable de la formación del personal local y de los funcionarios de aduanas.

### GHANA: nuevo contrato de inspección en destino

El 31 de agosto, Gateway Services Ltd (GSL), filial ghanesa de Cotecna, firmó un contrato de cinco años con el gobierno de Ghana para seguir proporcionando servicios de inspección en destino al Ministerio de Comercio e Industria. Cotecna fue el pionero del desarrollo y la implementación del concepto de inspección en destino en Ghana y firmó su primer contrato en el año 2000. GSL fue la primera sociedad de inspección en ofrecer a la vez servicios de valoración a través de su red internacional de analistas de precios, administración inteligente de riesgos y un potente escáner fijo de rayos X en un programa de inspección en destino en Ghana. Al comenzar el nuevo contrato, se inició un programa de formación especial en supervisión efectiva para los coordinadores y directores adjuntos de GSL.

### NÍGER: nuevo contrato de inspección pre-embarque incluyendo escáneres móviles

En diciembre, Cotecna firmó un nuevo contrato con el gobierno de la República de Níger para la inspección pre-embarque. Este contrato abarca la prestación de servicios de inspección y verificación de las mercancías importadas y la instalación y operación durante cinco años de tres escáneres móviles de contenedores. Al vencimiento del término, este programa evolucionará en un esquema de inspección en destino.

Cotecna opera en Níger desde 1995, cuando el gobierno de Níger le concedió su primer contrato exclusivo de inspección para verificar la cantidad, la calidad y el valor de las mercancías importadas antes del embarque y en destino. En 2000, para ayudar al gobierno de Níger en sus esfuerzos para luchar contra el fraude, Cotecna reforzó su presencia en este país con un total de nueve oficinas y, en 2003, implantó un Sistema Inteligente de Administración de Riesgo (SIAR®), así como una conexión electrónica entre la sede de la aduana y la oficina de enlace de Cotecna en Niamey para poder optimizar el uso de la información recabada.



### NIGERIA: potentes escáneres fijos inician operaciones

En 2006, Cotecna Destination Inspection Ltd. (CDIL), la filial nigeriana de Cotecna, dio inicio a un gran programa de inspección en destino en Nigeria que incluía la instalación y explotación de un total de ocho escáneres (fijos, móviles y de paletas) en seis lugares diferentes en Nigeria. En abril de 2010, empezó a funcionar el escáner fijo de varios millones de dólares instalado en el local especial de escaneo construido por Cotecna en el puerto de Apapa en Lagos. El escáner de contenedores Dual View de 9 MeV fue el primero y el más potente de su generación en ser instalado

en África subsahariana. En julio, un escáner móvil de 3.8 MeV fue instalado en el puesto fronterizo de Jibiya. Durante el año, Cotecna participó activamente en eventos organizados por los participantes en el programa de inspección en destino. El vasto programa de formación de CDIL continuó en 2010 y capacitó a cerca de 1 000 funcionarios de la aduana de Nigeria. Otros 1 000 más fueron formados junto con otros proveedores de servicios.

### TANZANIA: transferencia de los servicios BOT y escáneres a la Tanzania Revenue Authority

2010 fue la fase final de un contrato BOT (Build, Operate, Transfer) de siete años con la Tanzania Revenue Authority (TRA). A través de este acuerdo, Cotecna ayudó a la TRA a lograr un éxito total y sin precedentes en la modernización y el desarrollo de capacidades de su aduana. El plan incluía la adopción por la TRA del software de procesamiento de declaraciones de importación antes de la llegada de las mercancías (PAD) diseñando por Cotecna para todas las transacciones de importación en septiembre de 2010. Estos procesos de declaración son totalmente electrónicos desde 2009, pues todas las interacciones y los intercambios de documentos entre importadores, agentes de despacho y expedición, la TRA y Cotecna se efectúan a través de una interfaz Internet fácil de usar desarrollada y mantenida por Cotecna. Todas las actividades de Cotecna Tanzania se trasladaron al Centro de Servicios de Aduana de la TRA a fines de octubre de 2010, incluyendo la transferencia de casi 70 empleados de Cotecna para facilitar la absorción de los servicios de Cotecna por la TRA el último día del contrato, el 31 de diciembre de 2010. La propiedad de los tres escáneres de rayos X de Cotecna también fue transferida a la TRA al final del contrato.



### TOGO: sistema de seguimiento electrónico remoto para los productos declarados en tránsito

En noviembre de 2010, Cotecna firmó un contrato con el Ministerio de Economía y Finanzas de Togo para el seguimiento de los productos declarados en tránsito aduanero. Cotecna ha recibido el encargo de establecer y administrar un sistema de seguimiento electrónico remoto para el transporte terrestre en todo el territorio nacional utilizando dispositivos GPS/GSM/GPRS móviles. El contrato de cinco años, conocido como SSE, entrará en vigor a mediados de 2011 y cubrirá todas las mercancías en tránsito por el territorio togolés. Este nuevo servicio para la aduana de Togo es el segundo contrato de Cotecna de este tipo, tras uno firmado con Senegal en marzo de 2008. La colaboración de Cotecna con el gobierno de Togo se remonta a un programa de verificación de importaciones en 1995: en 2003, la instalación de un primer escáner combinado con un Sistema Inteligente de Administración de Riesgo (SIAR®); en 2006, la evolución a un programa de inspección en destino y, en 2009, un nuevo escáner de pórtico HCV 6034 de 6 MeV en el puerto de Lomé que puede discriminar materiales orgánicos e inorgánicos y detectar sustancias radiactivas.



### YEMEN: fin del contrato de inspección de VoC con YSMO

En diciembre de 2010, Cotecna acordó con la Organización de Normalización, Metrología y Control de Calidad de Yemen (YSMO) no renovar su contrato de dos años para la Verificación de Conformidad (VoC) y la oficina se cerró.

## AMÉRICA LATINA

### MÉXICO: extensión del contrato "segunda inspección" de aduana

En abril, la filial mexicana de Cotecna firmó una prórroga de su contrato de inspección en aduanas con el Servicio de Administración Tributaria (SAT). El contrato de cuatro años firmado inicialmente en febrero de 2006 se prorrogó hasta diciembre de 2010. El servicio prestado por Cotecna se conocía como "Segundo Reconocimiento" y era el único de su género en el mundo. Estaba destinado a reducir el fraude y evitar el uso de documentación falsificada o la triangulación que puede ocultar el verdadero origen de las mercancías. El servicio estaba a cargo de Cotecna en las zonas aduaneras primarias en 16 puestos fronterizos. Cotecna suministraba equipos e infraestructura de alta tecnología que permitían una comunicación en tiempo real constante con la SAT.

### PERÚ: inauguración de un sistema de control de contenedores por escaneo

En agosto, el Presidente del Perú Alan García y Cotecna inauguraron un nuevo complejo de Inspección No Intrusiva (NII) en el puerto del Callao, el mayor puerto marítimo del país. Esta inauguración es el resultado de un contrato concedido a Cotecna en 2007 por la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) del Perú para la adquisición

y la implementación de un avanzado sistema de control de contenedores por escaneo en el puerto del Callao. Cotecna llevó a cabo con éxito la prueba de aceptación in situ del nuevo escáner, un aparato reubicable dual de alta energía de 6 MeV en un túnel totalmente cubierto. Este escáner tiene una capacidad de penetración de 320 mm de acero y es capaz de discriminar materias orgánicas e inorgánicas, así como de detectar materiales radiactivos. Cotecna seguirá asistiendo a la SUNAT proporcionándole asistencia técnica para la implementación, la capacitación y la operación de la NII. Un equipo multinacional de Cotecna altamente experimentado se ha instalado en El Callao para brindar asistencia y capacitación las 24 horas del día, 365 días al año.

## EUROPA

### Consultoría para el manual de mejores prácticas en los pasos fronterizos

En julio, Cotecna consiguió un contrato de consultoría con la Organización de Seguridad y Cooperación Europea (OSCE), el mayor organismo de seguridad regional del mundo, para asistirle en

el desarrollo del Manual de Mejores Prácticas en los Pasos Fronterizos de la OSCE. Este proyecto asistirá a los 56 Estados miembros de la OSCE, en particular los países sin litoral, para mejorar y optimizar sus políticas fronterizas y aduaneras. La amplia experiencia de Cotecna en asuntos aduaneros nos convirtió en el socio ideal para esta misión.

### FRANCIA: actividades afectadas por el nuevo decreto de Angola sobre la importación de coches

En los últimos tres años y medio, Cotecna Francia ha mantenido una actividad constante de inspección de automóviles usados exportados a Angola. No obstante, debido a un decreto presidencial de julio de 2010 que prohíbe ahora la importación de coches de más de tres años de antigüedad y camiones de más de cinco años, esta actividad ha disminuido hasta tal punto que Cotecna Francia se ha visto en la obligación de licenciar a algunos empleados. Las unidades emisoras de Cotecna en Alemania, Estados Unidos y Portugal también resultaron afectadas por esta decisión, pero en menor grado.

### ITALIA: aumento de los servicios de inspección pre-embarque para las mercancías destinadas a Argelia

Tras la decisión adoptada en 2009 por el Banco de Argelia de que todos los productos importados deben someterse a una inspección pre-embarque en su país de origen efectuada por supervisores independiente, Cotecna Italia registró un aumento notable de los servicios de inspección pre-embarque en 2010 para mercancías destinadas a Argelia, ya que las principales empresas mundiales implantadas en Italia la eligieron como su sociedad de inspección preferida. Cotecna Italia celebrará su 25º aniversario en 2011.

**Facilitamos el comercio legal transfronterizo mediante la presentación de nuevas tecnologías y procesos eficaces.**

## SERVICIOS COMERCIALES

Cotecna ofrece a sus clientes comerciales del sector privado servicios de pruebas, inspección y certificación. Garantizamos cumplimiento contractual para una amplia variedad de bienes de consumo, incluidos productos agrícolas, metales y minerales, así como productos de consumo y mercancías en general. Con este fin, el Grupo administra una red de laboratorios regionales especializados y acreditados. En nuestro esfuerzo por aportar a nuestros clientes soluciones innovadoras también ofrecemos nuestro servicio E-dox<sup>®</sup>, conforme con la normativa eUCP, que permite transmitir y negociar documentos de manera electrónica con la tecnología de cifrado más avanzada. Los clientes de nuestros servicios de ayuda financiera se benefician de nuestra herramienta exclusiva de información y administración en línea Vestalis<sup>®</sup>. La lista completa de servicios se detalla en la sección Productos y Servicios. Los siguientes son algunos de los hechos destacados de 2010 que tendrán un impacto positivo en nuestra actividad con nuestros clientes comerciales.

### Nuevo laboratorio en Hong Kong para ensayos de juguetes fabricados en China

En agosto, Cotecna inauguró un laboratorio en Hong Kong especializado en ensayos de juguetes fabricados en China. Las pruebas que puede llevar a cabo el laboratorio son: ensayos físicos y mecánicos para estudiar la reacción de los juguetes ante condiciones extremas de uso (como pruebas de impacto, tensión, torsión y compresión, así como pruebas de las pequeñas piezas); ensayos de inflamabilidad para determinar si los juguetes ocultan posibilidades de arder fácilmente, debido a una sola chispa o a una llamarada, y en cuánto tiempo; ensayos químicos para detectar las sustancias prohibidas en los materiales utilizados para los juguetes, como las pinturas que contienen metales pesados y que, por tanto, constituyen una amenaza para la salud, así como sustancias consideradas como amenaza para el medio ambiente cuando el juguete se desecha al final de su ciclo de vida.



Las pruebas se realizan en conformidad con la norma europea EN 71 (seguridad para los juguetes) y el laboratorio cuenta con la acreditación ISO 17025 por UKAS (United Kingdom Accreditation Service) desde finales de 2010.

## Servicio en línea para la inspección y la prueba de productos de consumo en Asia

En junio, Cotecna lanzó un nuevo servicio en línea para las inspecciones y el control de calidad de los productos de consumo en Asia, que consideramos el más avanzado, fiable y flexible actualmente disponible en el mercado. Destinado a los importadores, distribuidores y comerciantes, y respaldado por una red de asistencia única en el mundo que cubre 60 países, este servicio incluye toda una variedad de servicios de control y supervisión. Desde la producción inicial hasta la supervisión de la carga, Cotecna puede verificar cada etapa de la cadena de suministro y garantizar que los productos respondan a las expectativas del cliente y las normas de calidad. Además, las pruebas de laboratorio confirman que los productos cumplen la normativa internacional, así como los requisitos del cliente.

El procedimiento es sencillo: el comprador solo tiene que inscribirse en el sitio web para hacer su pedido de inspección. Por término medio, una inspección tarda entre uno y dos días, tiempo durante el cual el comprador puede seguir su avance por Internet. Los productos asiáticos inspeccionados y probados pertenecen a las categorías de "quijos y maquinaria" (por ejemplo: muebles, ornamentos, utensilios de cocina, kits de montaje, herramientas de jardín, etc.), alimentos, "tejidos" (como textiles, ropa, zapatos o complementos), aparatos eléctricos y electrónicos y juguetes. Los servicios se coordinan en toda Asia con las oficinas principales de Cotecna en China (Hong Kong y China continental), Corea, India, Singapur, Tailandia, Vietnam y Filipinas.

## Acreditación de la FOSFA en Brasil

En mayo, el laboratorio de Cotecna en Paranaguá (Brasil) recibió la acreditación de Miembro Analista otorgada por la FOSFA (Federation of Oils, Seeds and Fats Associations). Este laboratorio de Cotecna se especializa en las pruebas de semillas oleaginosas, aceites vegetales, harinas proteínicas y granos, contando también con acreditación por la GAFTA (Grain And Feed Trade Association). Cotecna está presente en Brasil desde 1988 y emplea a especialistas en todos los grandes centros comerciales y de exportación. Cotecna Brasil tiene laboratorios en los puertos de Santos y Victoria que se especializan en la inspección y prueba de azúcar y etanol. Esta oficina también es miembro de la SAL (Sugar Association of London) y, en marzo, Cotecna Brasil entró a ser miembro de la IETHA (International Ethanol Trade Association), una asociación sin fines de lucro fundada en Sao Paulo en 2006, cuyas actividades respaldan el comercio internacional de etanol.

**[www.cotecna-inspection.com](http://www.cotecna-inspection.com),  
el más avanzado, fiable y flexible servicio  
en línea para las inspecciones y el control  
de calidad de los productos de consumo.**



## Nuevas acreditaciones de la GAFTA

### En España

En agosto, Cotecna España fue registrada como Superintendente de GAFTA (Grain And Feed Trade Association). Como superintendente registrado de GAFTA, Cotecna España puede llevar a cabo inspecciones, verificaciones, supervisiones, asesoramiento de calidad y condición de granos, piensos, arroz y otros productos básicos que se negocian según los términos contractuales de GAFTA. Cotecna España también puede emitir informes y certificados relacionados con estas operaciones y facilitar servicios de asesoramiento. Las actividades principales de Cotecna España son las inspecciones comerciales de materias primas y productos de consumo por cuenta de los exportadores españoles, así como facilitar su acceso a la red de oficinas de Cotecna en el mundo. Cotecna España también lleva a cabo inspecciones en el marco de programas de inspección pre-embarque, principalmente para Angola, Burkina Faso, Ghana, Níger, Nigeria, Senegal, Tanzania y Togo. Cotecna España ejerce sus actividades desde 1985.

### En Houston (Texas)

La filial de Cotecna en Houston también recibió la acreditación de la GAFTA en noviembre, convirtiendo así al laboratorio en uno de los siete laboratorios de Estados Unidos certificados en total para utilizar los métodos de la GAFTA. Esta nueva certificación amplía los servicios de análisis que Cotecna Inspection Houston puede ofrecer, y cuyos métodos ya están acreditados por AOCS (American Oil Chemists' Society), AACC (ex American Association of Cereal Chemists) y FOSFA (Federation of Oils, Seeds and Fats Associations). Cotecna Houston participa mensualmente en pruebas de competencia interlaboratorios organizadas por la AACC y su laboratorio lleva a cabo diariamente una amplia variedad de pruebas de granos, alimentos, legumbres y otros productos.

### En Egipto

En septiembre, Cotecna Inspection Egypt Laboratory (C.I.E. Lab) de Alejandría fue acreditado para extender certificados de análisis de granos conformes al sistema aprobado por la GAFTA. Cotecna Egipto lleva a cabo verificaciones, exámenes y evaluaciones de la calidad y las condiciones de los granos comercializados según los términos contractuales de la GAFTA. El laboratorio de Cotecna en Alejandría, cerca del puerto de Dekhelia, que es el mayor puerto receptor de granos de Egipto y de Oriente Medio, es el único laboratorio de análisis acreditado por la GAFTA en Oriente Medio, fuera de Israel. Los servicios del laboratorio de Cotecna Egipto se ampliarán para abarcar una amplia variedad de análisis y responder a las demandas de los clientes locales e internacionales, que ya no tendrán que enviar sus muestras al exterior para hacerlas analizar. Cotecna Egipto está registrado en la Autoridad de Abastecimiento de Materias Primas (GASC) de Egipto y trabaja en nombre de esta entidad, en el país de origen, haciendo análisis de trigo y aceites comestibles. La población de Egipto posee uno de los más altos niveles de consumo per cápita de trigo en el mundo y este cereal es una de las principales importaciones del país.

## OTROS HECHOS DESTACADOS

### Conferencias

Cotecna participó en numerosas conferencias y eventos comerciales durante el año. En el Global Commodities Forum, celebrado en la sede de la ONU en Ginebra en marzo de 2010, y organizado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), Cotecna moderó un panel de expertos en logística y garantías, que trató de temas como la logística en los países en desarrollo, la financiación y productos de financiación de la cadena de suministro y el uso de la tecnología en las soluciones para la cadena de suministro. Cotecna también pronunció el discurso principal en una reciente reunión de apertura del taller CEN SMART-CM sobre seguridad y dispositivos de seguimiento de contenedores realizado en Bruselas en septiembre.

En abril, la Cámara de Comercio de Bérgamo (Italia) organizó un seminario sobre los negocios en Argelia y Marruecos al que asistieron cerca de 50 empresas. Cotecna fue invitado como experto en procedimientos aduaneros en Argelia, específicamente en el certificado de conformidad en relación con la decisión que tomó el Banco de Argelia en 2009 para que todos los productos importados se sometieran a una inspección pre-embarque por supervisores independientes en su país de origen.

Cotecna asistió asimismo a varias conferencias relacionadas con el comercio de granos. En octubre, copatrocinó y participó en la segunda edición de la Conferencia Mundial del Arroz en Phuket (Tailandia). Y en noviembre, expuso en la VIII Conferencia Mundial sobre semillas en Ginebra, uno de los más importantes acontecimientos sobre semillas, al que asistieron más de 900 delegados.

### E-learning

En marzo, tras las negociaciones con la Organización Mundial de Aduanas (OMA), la máxima autoridad mundial en clasificación arancelaria, Cotecna tuvo el gusto de implementar el programa de e-learning sobre Clasificación Arancelaria de la OMA. Esta formación única e innovadora está destinada a los analistas de precios de Cotecna que trabajan en diferentes oficinas a través del mundo. Se trata de una aplicación web instalada en los servidores de Cotecna, que ofrece a los participantes la libertad y la oportunidad de aprender a su propio ritmo. Se inscribieron 109 personas que serán asistidas por 23 tutores que representan 23 oficinas de Cotecna en el mundo.



### Fundación del Swiss-African Business Circle

En marzo, Cotecna fue uno de los miembros fundadores del Swiss-African Business Circle (SABC), una asociación business-to-business cuyo objetivo es ofrecer una plataforma única para el intercambio de experiencias, proyectos e ideas entre las empresas suizas y africanas (principalmente subsaharianas), favoreciendo así las colaboraciones y abriendo nuevas perspectivas de negocios entre los miembros.

# PRODUCTOS Y SERVICIOS



03



# SERVICIOS A LOS GOBIERNOS

## Inspección en destino (ID)

Cotecna fue un pionero en el campo de la inspección en destino en 1999 y ahora es su líder mundialmente reconocido. Desarrollamos este conjunto de servicios personalizados de verificación y desarrollo de capacidades para asistir a las aduanas en la inspección de productos importados preseleccionados, a su llegada al país de destino, basándose en la declaración de importación de mercancías y los documentos comerciales.

### Nuestros servicios

- › Examen de documentos, clasificación, valoración e inspección física en caso necesario, en el país de origen y/o en el país de destino
- › Integración de tecnologías avanzadas, como la administración inteligente de riesgo (SIAR®) y servicios de escaneo de contenedores en el país de destino
- › Formación, desarrollo de capacidades y transferencia de tecnología

### Beneficios

- › Facilitación del comercio al asociar la gestión de riesgos con herramientas tecnológicas, lo que permite reducir el tiempo requerido para el despacho en aduana de las mercancías importadas
- › Cumplimiento de las normativas y directrices internacionales vigentes
- › Protección de los ingresos públicos al concentrarse en las transacciones de alto riesgo, reduciendo así las ocasiones de fraude, evasión fiscal y discriminación de precios
- › Mejora de la seguridad en los aeropuertos, puertos marítimos y fronteras gracias a la asistencia en seguridad nacional y lucha contra el terrorismo internacional

## Inspección pre-embarque (PSI)

Cotecna ofrece desde 1984 servicios de inspección pre-embarque a los países de los cinco continentes y hoy es la empresa que más contratos de inspección ha firmado con los diferentes gobiernos.

Estos servicios personalizados de verificación se desarrollaron para asistir a las aduanas con la inspección de mercancía importada en el país de suministro y antes del embarque.

### Nuestros servicios

Verificamos físicamente las mercancías para determinar:

- › Su calidad y cantidad
- › La clasificación exacta de sus partidas arancelarias
- › La valoración precisa de las mercancías para el pago de aranceles e impuestos

Cotecna también controla los documentos de la transacción y prepara informes de valor agregado para los servicios de aduana.

### Beneficios

- › Protección de los ingresos públicos gracias a la evaluación de las importaciones por personal experimentado, previniendo de este modo la transferencia injustificada de divisas a otros países y la recaudación insuficiente de aranceles e impuestos por las aduanas
- › Facilitación del comercio mediante un proceso de despacho agilizado para los importadores
- › Mayor seguridad al garantizar el cumplimiento de las normativas y directrices internacionales



## Servicios de escaneo

Cotecna fue la primera empresa privada en poseer e invertir en tecnología de escaneo de alta energía de carga para la inspección en destino, por lo que cuenta con la mayor experiencia en el mundo en este campo. Las soluciones de tecnología de escaneo de inspección no intrusiva permiten verificar el contenido de los contenedores sin necesidad de una inspección física.

Creamos soluciones personalizadas y podemos ofrecer asociaciones público-privadas o asistencia técnica y servicios de consultoría.

### Nuestros servicios

Asistimos a las aduanas y empresas de seguridad a implementar y administrar las operaciones de escaneo de manera eficaz. Proponemos a los clientes dos posibilidades:

- › Contratos BOT (Build-Operate-Transfer)
- › Servicios especializados de asesoría y asistencia para elegir la mejor solución para sus necesidades

Los servicios incluyen estudios de factibilidad, asistencia para la adquisición, instalación, operación y mantenimiento de escáneres, formación, desarrollo de capacidades, transferencia de conocimientos y auditorías, lo cual también puede integrar la gestión de riesgos.

### Beneficios

- › No hay necesidad de desembalar y embalar las mercancías
- › La inspección se hace más rápidamente, lo que acelera el despacho
- › Menos congestión en los puertos
- › Mayores ingresos aduaneros
- › Detección de discrepancias entre las mercancías y las declaraciones
- › Menos contrabando y fraude
- › Mejor seguridad y cumplimiento

## Cotrack®, la solución de seguimiento del tránsito aduanero

Cotrack® es una potente solución para rastrear el vehículo y su carga utilizando un conjunto compuesto de la más avanzada tecnología de telecomunicación, un GPS, sellos electrónicos y un software de vigilancia de tránsito aduanero único e integrado.

### Nuestros servicios

Llevamos a cabo estudios de factibilidad técnica para definir las soluciones apropiadas. Los dispositivos GPS que instalamos en los vehículos transmiten datos de posición, velocidad y dirección de movimiento. El sistema de Cotecna detecta acontecimientos imprevistos y alerta al respecto. Los servicios que prestamos son:

- › Suministro e instalación de una solución de vigilancia de tránsito mundial
- › Instalación de la estación y las subestaciones de control
- › Configuración del sistema
- › Análisis e informes de los datos recibidos
- › Formación y desarrollo de capacidades
- › Asistencia técnica y mantenimiento

### Beneficios

- › Permite a las autoridades nacionales controlar estrechamente las operaciones de tránsito aduanero
- › Facilita el tránsito de mercancías dentro y fuera de los países
- › Ayuda a luchar contra el fraude y el terrorismo detectando e informando sobre una conducta anormal
- › Aporta pruebas a la aduana en caso de investigación o conflicto

## Seguridad y facilitación del comercio

Los servicios de inspección y vigilancia de la seguridad de la cadena de suministro protegen las actividades de comercio internacional del terrorismo y los actos delictivos, mejorando así los flujos comerciales. Ofrecemos estudios de impacto y evaluación, análisis de coste-beneficio, desarrollo de materiales de referencia y proyectos piloto y programas de seguridad de la cadena de suministro.

### Nuestros servicios

Seguridad y visibilidad de la cadena de suministro:

- › Inspección de la mercancía en el punto de origen y en los puntos de tránsito
- › Inspección no intrusiva de los contenedores y la carga
- › Formación y consultoría en sistemas de gestión de seguridad de la cadena de suministro
- › Evaluaciones de vendedores y fábricas
- › Trazabilidad posterior a la fabricación

Seguridad de puertos y contenedores:

- › Escaneo de contenedores
- › Seguridad de perímetros y accesos
- › Sellos electrónicos inteligentes
- › Lectura de etiquetas RFID y códigos de barra con terminales de datos portátiles
- › Acreditación de empleados y visitantes
- › Análisis automatizado de riesgos de las exportaciones (SIAR®)

### Beneficios

- › Mayor confianza y mejor visibilidad y control de la cadena de suministro
- › Menos riesgos para las aduanas, lo que disminuye los controles físicos y de documentos
- › Menos robos y pérdidas
- › Menos interrupciones de la cadena de suministro y menos atrasos de los embarques

- › Mejor seguridad y protección que reduce el número de incidentes
- › Primas de seguros más bajas
- › Planificación mejorada

## Sistema Inteligente de Administración de Riesgo (SIAR®)

El SIAR® de Cotecna es reconocido internacionalmente como una solución innovadora que puede recomendar el grado adecuado de intervención de la aduana tomando en consideración el riesgo de fraude y la disponibilidad de los recursos humanos y materiales. Este sistema es un complemento perfecto de los otros servicios de Cotecna, como la inspección pre-embarque, la inspección en destino y las actividades de escaneo, y ofrece a las autoridades fiscales una potente herramienta para optimizar sus actividades.

### Nuestros servicios

- › Estudios de factibilidad
- › Implementación de estructuras operativas de gestión de riesgos
- › Establecimiento de sistemas y procesos de notificación de fraudes
- › Diseño y desarrollo de un sistema de evaluación de riesgos utilizando modelos econométricos adaptados al entorno local
- › Gestión personalizada de criterios de riesgo y niveles de intervención
- › Lanzamiento del sistema centralizado o distribuido
- › Asistencia técnica y mantenimiento del sistema
- › Integración total con los servicios aduaneros de escaneo y valoración
- › Formación y desarrollo de capacidades



### Beneficios

- › Reduce y determina los requerimientos de inspecciones físicas
- › Facilita el comercio disminuyendo los costes y la congestión en los puertos y agiliza el proceso de importación
- › Protege los ingresos mediante intervenciones predeterminadas basadas en el nivel de riesgo
- › Mejora la seguridad enfocando la atención hacia las importaciones de alto riesgo
- › Fomenta el cumplimiento por parte de los importadores
- › Detecta y evalúa el nivel de riesgo de fraude

### Valoración aduanera – ValueQuest®

ValueQuest® es una solución software completa, modular y adaptable que permite a los gobiernos y aduanas comprobar la exactitud del valor declarado de las mercancías. Está destinada especialmente a ayudar a las autoridades aduaneras a aplicar el Acuerdo de la OMC sobre valoración en aduana.

### Nuestros servicios

- › Creación de una base de datos de valoración específica con las aduanas
- › Suministro de servicios de valoración a las aduanas a través del Programa de Acceso Privilegiado (PAP)
- › Personalización de las reglas y los reglamentos locales e instalación de las respectivas aplicaciones en las oficinas de aduana
- › Sistema autónomo o en red
- › Asistencia técnica y mantenimiento
- › Formación y desarrollo de capacidades
- › Servicios adicionales para verificar la existencia de las transacciones y diversas investigaciones

### Beneficios

- › Combate el fraude comercial e incrementa los ingresos aduaneros
- › Decisiones de valoración más rápidas y mejor evaluación de los riesgos

- › Facilita el comercio
- › Facilita la conformidad y verificación del cumplimiento de las importaciones del Acuerdo de la OMC sobre valoración en aduana
- › Contribuye a la modernización y la eficacia de las aduanas
- › Ayuda a implantar una política de gestión de riesgos eficaz

### Verificación de Conformidad (VoC)

#### Nuestros servicios

La verificación de conformidad consiste en examinar las mercancías antes de su expedición para comprobar que respeten las debidas normas de calidad y seguridad del país de destino. Gracias a su red de oficinas, inspectores y acreditaciones, Cotecna realiza a la vez inspecciones físicas, muestreos para pruebas de laboratorio y controles de documentos. Si la conformidad se comprueba, Cotecna emite certificados de conformidad reconocidos en el país de destino.

Cotecna ha ampliado su experiencia a los campos de conformidad de productos y evaluación de normas, pruebas, auditorías y conformidad.

#### Beneficios

- › Protección de los consumidores al comprobar que las mercancías respetan las normas de sanidad y seguridad
- › Detección de mercancías fraudulentas, falsificadas o de calidad mediocre
- › Proceso de despacho más rápido de las mercancías certificadas
- › Comparación más fácil entre mercancías locales e importadas gracias a la aplicación de criterios objetivos además de las reglas de facilitación del comercio de la OMC
- › Un proceso transparente de emisión de certificados de conformidad, conocido por la comunidad comercial
- › Acceso a los laboratorios propios de Cotecna

## Servicios de verificación a posteriori

Se trata de un conjunto de servicios personalizados de verificación y desarrollo de capacidades desarrollados con un enfoque innovador para ayudar a las aduanas a verificar las declaraciones de aduana en un esquema post-despacho.

### Nuestros servicios

Prestamos los siguientes servicios:

- › Verificación e investigación de documentos
- › Clasificación arancelaria
- › Asistencia en valoración aduanera
- › Cálculo de derechos e impuestos
- › Base de datos de precios actualizados
- › Sistema Inteligente de Administración de Riesgo (SIAR®)
- › Asistencia técnica
- › Proceso de informes periódicos
- › Formación y desarrollo de capacidades
- › Transferencia de tecnología

### Beneficios

- › Facilita el comercio
- › Garantiza el cumplimiento de las normativas y directivas internacionales vigentes
- › Contribuye a la modernización y la eficacia de las aduanas
- › Asegura la recaudación de ingresos aduaneros
- › Capacita el departamento de auditoría post-despacho
- › Acelera la entrega de las mercancías y se centra en las auditorías a posteriori
- › Alivia la congestión en los puertos y los puestos fronterizos interiores

**Nuestras fuerzas principales son: nuestra proximidad a nuestros clientes, nuestras soluciones personalizadas, nuestro interés por la innovación y nuestra red mundial.**

# SERVICIOS COMERCIALES

Cotecna cuenta con más de 36 años de experiencia en servicios de inspección, pruebas y certificación en el mundo entero. Nuestra misión es prestar servicios internacionales especializados en la inspección, análisis de laboratorio, y apoyo a la financiación del comercio que ofrezcan soluciones innovadoras personalizadas a los sectores de materias primas y bienes de consumo. Cotecna amplía sin cesar su red de laboratorios de pruebas acreditados en el mundo, especialmente en América del Sur, Europa del Este y Asia.

## Materias primas

Los servicios de Cotecna destinados a los productos de consumo incluyen productos agrícolas, minerales, metales y carga en general, y consisten en:

- › Supervisión de carga y descarga
- › Inspección de bodegas y escotillas de los barcos. Impermeabilidad
- › Supervisión del peso y cantidad
- › Medición de calado y calibrado de los depósitos
- › Muestreo contractual, preparación y sellado de muestras
- › Pruebas y análisis
- › Preservación de la trazabilidad / identidad

## Inspección de productos agrícolas

Cotecna dispone de una red mundial de especialistas y laboratorios y ayuda a los transportistas, comerciantes, usuarios finales y organismos estatales a evaluar la calidad, la cantidad y la integridad de sus productos. Ofrecemos nuestros servicios a todos los segmentos del mercado agrícola, desde granos, legumbres, semillas oleaginosas y piensos hasta cargas a granel líquidas, azúcar, fibras, frutas, café, fertilizantes y mucho más.

## Inspección de metales y minerales

Los servicios de inspección independientes in situ de metales ferrosos y no ferrosos, carbón, menas y demás minerales, chatarra, etc., pueden ayudar a preservar los intereses de nuestros clientes. Los servicios incluyen:

## Minerales

- › Control de calidad pre-embarque en la mina
- › Inspección de bodegas y escotillas de los barcos
- › Supervisión e inspección de la carga y descarga de los barcos, incluidos los trasbordos
- › Determinación del peso (puente báscula, medición de calado o balanzas de cinta) y certificación
- › Muestreo y preparación de muestras
- › Pruebas y análisis (propiedades químicas, determinación de humedad, límite de humedad transportable, fluidez, distribución por tamaño y granulometría)

## Metales

- › Análisis químicos
- › Dimensiones
- › Embalaje y marcado
- › Cantidad (cantidad de paquetes por tipo y tamaño)
- › Peso
- › Inspección de carga
- › Control visual (oxidación, condición de superficies) e informes de condición

## Inspecciones marítimas

Los servicios de inspección de buques y contenedores, incluyendo el estado de bodegas y tanques, la impermeabilidad, la validez de los certificados y la supervisión de las operaciones de carga y descarga, pueden efectuarse al llevarse a cabo la inspección del cargamento.

## Garantía de peso o cantidad

En asociación con aseguradoras de primera clase, Cotecna ofrece a sus clientes una garantía contra las pérdidas de mercancía que puedan producirse entre la carga en origen y la descarga en destino. Esta garantía prevé una indemnización para el cliente en caso de pérdida.

## Bienes de consumo

A través de una serie de servicios que incluyen la inspección de las mercancías, la evaluación de los procesos y la asistencia técnica, la red de expertos de Cotecna verifica que los productos respeten las especificaciones de los clientes y que su uso sea seguro.

Los controles y pruebas de los bienes de consumo pueden incluir los siguientes servicios:

- › Control de calidad de las materias primas
- › Inspección de Producción Inicial (IPI)
- › Inspección Durante la Producción (DUPRO)
- › Inspección Final Randomizada (FRI) / Inspección pre-embarque (PSI)
- › Supervisión de la carga (LS)
- › Auditorías de Fábricas (FA) y Auditorías Sociales (SA)
- › Pruebas de laboratorio (LT)
- › Pruebas de conformidad de productos

## Laboratorios

Cotecna dispone de una red mundial de laboratorios certificados por normas nacionales e internacionales que ofrecen servicios para productos muy diversos, desde granos, piensos, semillas oleaginosas, aceites y grasas vegetales hasta bienes de consumo como juguetes.

También emitimos certificados de calidad en base a los resultados obtenidos por laboratorios independientes y acreditados (por ejemplo los de la GAFTA y la FOSFA para los productos agrícolas).

## Otros servicios comerciales

### E-dox®

Cotecna ha desarrollado E-dox®, una solución de última tecnología para crear documentos electrónicos totalmente conformes con los requisitos de la eUCP 600. La solución E-dox® permite transmitir certificados electrónicos por correo electrónico en lugar de enviar certificados impresos, lo que acelera considerablemente el proceso de transmisión de los documentos y lo vuelve más seguro.

### Servicios a la financiación del comercio internacional

La misión de Cotecna en el campo de los servicios a la financiación del comercio consiste en asistir a prestatarios y prestamistas a crear estructuras financieras rentables y sólidas conformes con el acuerdo Basilea II. Los servicios incluyen el control de las garantías reales en todas las etapas de las transacciones financiadas, la custodia local y el tratamiento de títulos y demás documentos relacionados con las mercancías, además de otras intervenciones personalizadas. Cotecna ha desarrollado una herramienta única de información y administración en línea, Vestalis®, para facilitar las transacciones de nuestros clientes financieros.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA



04



## AGUA POTABLE, SALUD Y EDUCACIÓN

El modelo comercial y la filosofía de Cotecna giran básicamente en torno a la integridad en nuestras relaciones con nuestros clientes y nosotros situamos la ética profesional por encima de las consideraciones comerciales. Respetamos la confidencialidad, pero también mantenemos una transparencia total respecto a nuestro papel, los resultados previstos y lo que hacemos con la información que manejamos. En todos los niveles, nuestros colaboradores respetan un estricto Código de Ética Empresarial y Cumplimiento que se detalla en la sección Gobierno Corporativo.

Cotecna también se muestra solidaria con las comunidades en las que operamos. Nuestras actividades contribuyen por naturaleza propia a la evolución socio-económica a largo plazo de los países en desarrollo. Además de proteger los ingresos públicos, creamos empleos y recurrimos a proveedores locales cada vez que es posible, ayudamos a los gobiernos a alcanzar objetivos internacionales, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio, y aportamos seguridad interior y protección ayudando a prevenir la importación de medicamentos falsificados, juguetes peligrosos, alimentos contaminados, armas y municiones ilegales e instrumentos de terrorismo. Los procesos modernos también llevan a menores impactos medioambientales, gracias, por ejemplo, al menor uso de documentos en papel.

La contribución social de Cotecna desborda ampliamente de nuestra actividad central, pues lleva a cabo acciones caritativas y patrocinios comerciales que apoyan proyectos humanitarios, destinados en particular al acceso al agua potable, la salud y la educación. También aportamos ayuda de urgencia a los países que sufren catástrofes naturales. A continuación, presentamos algunas iniciativas realizadas en 2010.



## Renovación de un colegio en Kano, Nigeria

En junio, Cotecna Nigeria inauguró un recientemente renovado edificio en un colegio en Kano, en el norte del país, para brindar a los alumnos una atmósfera propicia para el aprendizaje. Cotecna renovó totalmente un bloque de cuatro aulas y oficinas administrativas y suministró mesas, bancos y sillas para los 650 alumnos y sus 21 profesores. El edificio se volvió a techar, los pisos, paredes, puertas y ventanas se repararon o reemplazaron y pintaron. Los sistemas eléctricos y las canalizaciones se renovaron completamente y se instalaron sanitarios nuevos, así como ventiladores de techo y unidades de aire acondicionado en las diferentes salas del colegio que se encuentra en una región cuyas temperaturas estivales pueden llegar a los 40° C.



## Donación a Haití

En febrero, Cotecna hizo una donación de CHF 50 000 a la Fundación Chaîne du Bonheur con motivo de su campaña de colecta de fondos para ayudar a Haití. El terrible terremoto de mediados de enero causó la muerte de más de 200 000 personas y un mínimo de 300 000 heridos. La Fundación Chaîne du Bonheur se beneficia de una colaboración con 30 organismos de asistencia, de las cuales 16 ejercen en Haití desde hace muchos años.

## Suministro de electricidad a la Escuela Secundaria Nkowe en Tanzania

En enero, Tiscan, la filial de Cotecna en Tanzania, celebró la finalización de su proyecto para suministrar electricidad a toda una escuela. Tiscan financió los trabajos de electrificación de la Escuela secundaria Nkowe en el distrito de Ruangwa, en la región de Lindi, que carecía de la infraestructura para la distribución de energía en el complejo y los edificios. Tiscan financió el proyecto con un presupuesto de 27 millones de chelines (aproximadamente USD 21 000) para extender el principal suministro de electricidad a la escuela. La donación de Tiscan aportó electricidad a todas las aulas, al edificio de administración y a las instalaciones de alojamiento de los maestros, posibilitando, de este modo, la implementación de más programas educativos, como clases de informática, ciencia y tecnología aplicadas y cursos nocturnos. El Comisionado regional de Lindi, Said Meck Sadiki, asistió a la ceremonia de inauguración acompañado por un grupo de altos funcionarios de la región de Lindi y del distrito de Ruangwa.

## Apoyo a mujeres marginalizada en Burkina Faso

En mayo, Cotecna hizo una donación de alimentos y medicamentos al Centro Delwende en Uagadugú (Burkina Faso). Esta institución aloja a unas 400 mujeres acusadas de brujería y desterradas de sus pueblos. El Centro recibe a estas mujeres separadas de sus familias y que trabajan allí hilando algodón. El miedo a los brujos es un problema que perdura en esta sociedad desde hace muchas generaciones, aunque hay signos de que empieza a ceder. Entre las otras donaciones de Cotecna Burkina Faso se pueden citar las mesas y los bancos entregados a una escuela en Kamshoonghin, la ayuda a una asociación de mujeres en Ziniare y material para sacar muestras de sangre para la asociación SOS Sang.



**Cotecna se muestra solidaria con las comunidades en las que operamos. Nuestra contribución social desborda ampliamente de nuestra actividad central y se centra sobre el agua potable, la salud y la educación.**



GOBIERNO  
CORPORATIVO

CIFRAS CLAVE

SOCIEDADES  
DEL GRUPO

# GOBIERNO CORPORATIVO

## ÉTICA EMPRESARIAL Y CUMPLIMIENTO

Cotecna se compromete a ofrecer un servicio profesional de calidad. Creemos que nuestras obligaciones contractuales y comerciales pueden cumplirse únicamente mediante una total dedicación a satisfacer los requisitos de nuestros clientes y la adopción de los niveles profesionales y éticos más estrictos en todas nuestras actividades. Este es nuestro compromiso de empresa.

Por consiguiente, Cotecna ha instaurado un programa de Ética Empresarial y Cumplimiento en toda su red de oficinas. La columna vertebral de este programa es el Código de Ética Empresarial y Cumplimiento. Los principios y reglas del Código se aplican a todas las actividades del Grupo y establecen normas de conducta técnica y profesional en los siguientes campos:

- › Integridad
- › Conflictos de intereses
- › Confidencialidad
- › Prevención del soborno
- › Marketing ético y competencia equitativa

Para nosotros, el cumplimiento y la ética empresarial están por encima de todos los aspectos comerciales. Para garantizar la eficacia de la implantación de nuestro Código, sometemos nuestro programa de ética empresarial y cumplimiento a una evaluación anual independiente realizada por los auditores externos de la empresa.

La versión completa del Código de Ética Empresarial y Cumplimiento de Cotecna puede consultarse en nuestro sitio web [www.cotecna.com](http://www.cotecna.com).

# GOBIERNO CORPORATIVO

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Cotecna y el programa de certificación del Grupo comenzaron con la certificación ISO 9001:2000 de la sede de Ginebra en 2002. Desde entonces, todas las oficinas importantes del Grupo han sido certificadas, últimamente con la norma actualizada ISO 9001:2008, instaurada en 2008.

### Auditorías realizadas en 2010

Las siguientes oficinas se auditaron e incorporaron al programa de certificación del Grupo por primera vez en 2010: Alejandría (Egipto) y Porto (Portugal).

En 2010, las siguientes oficinas de Cotecna se volvieron a auditar con éxito: Niamey (Níger), Bogotá (Colombia) y Lima (Perú).

En junio, se llevó a cabo con éxito una auditoría de vigilancia en la sede de Ginebra, por segunda vez, y fue el noveno año consecutivo que esta oficina era auditada.

El certificado ISO 9001:2008 del Grupo cubre más de 35 oficinas en el mundo.

Las auditorías del SGC según ISO 9001 también incluyen la auditoría del Código de Práctica de la Federación Internacional de Agencias de Inspección (IFIA, por sus siglas en inglés).

En 2010, varios directores y representantes de calidad efectuaron satisfactoriamente el curso de Lead Auditor del Registro Internacional de Auditores Certificados (IRCA, por sus siglas en inglés). También se mejoraron los sistemas internos de intercambio de conocimientos e información entre los directores de calidad del Grupo y la plantilla mundial.

La intranet SGC ha evolucionado para ofrecer toda la documentación necesaria para la certificación con el fin de garantizar la coherencia documentaria en todo el Grupo, facilitando con ello las auditorías internas y exteriores.

### ISO 9001 y GAFTA

En el marco del programa de certificación ISO 9001:2008, se auditaron con éxito nueve unidades comerciales según el Código de Práctica de GAFTA sobre supervisión, muestreo y peso (GAFTA nº 123 y 124). Otras tres oficinas se auditarán a principios de 2011.

### Mirando hacia el futuro

En 2011, se volverá a auditar la sede de Ginebra según la norma ISO 9001:2008. Por otro lado, se están preparando otras oficinas en África, Asia y América para incluirlas en el programa de certificación del Grupo.

# GOBIERNO CORPORATIVO

## ESTRUCTURA DEL GRUPO

### Cotecna SA

Cotecna SA es la empresa matriz suiza del Grupo no cotizada en Bolsa. Las principales empresas operativas del Grupo son Cotecna Inspection SA y Cotecna Trade Services SA y sus respectivas filiales.

### Capital

El capital social de Cotecna SA es de CHF 2 000 000 divididos en 4 000 acciones al portador de un valor nominal de CHF 500 cada una.

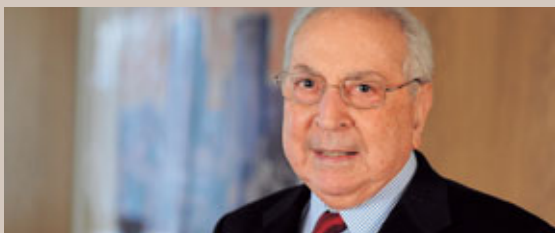
### Accionistas

Todas las acciones de la empresa pertenecen a los miembros de la familia Massey.

### Remuneración

La remuneración de los miembros de la Junta se determina cada año en la Junta General de Accionistas.

### Junta Directiva de Cotecna SA



Elie Georges Massey – Presidente



Arlette Massey – Director



Robert Massey – Director



Philippe Massey – Director



Georges Massey – Director



Claude Béglé – Director no ejecutivo



Dan Kerpelman – Director no ejecutivo



Thierry de Loriol – Director no ejecutivo



### Cuentas financieras de la empresa

Las cuentas consolidadas de Cotecna SA se elaboran cada año de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, o IFRS en inglés). El presupuesto anual y un plan trienal son el resultado de un minucioso proceso de examen y, por otro lado, los directivos del Grupo llevan a cabo estudios mensuales de rendimiento.

### Auditores

La empresa que audita Cotecna SA es KPMG.

### Junta Directiva

La Junta Directiva de Cotecna SA está presidida por Elie Georges Massey, fundador de la empresa familiar.

**Elie Georges Massey**  
Presidente

**Arlette Massey**  
Director

**Robert Massey**  
Director

**Philippe Massey**  
Director

**Georges Massey**  
Director

**Claude Béglé**  
Director no ejecutivo

**Dan Kerpelman**  
Director no ejecutivo

**Thierry de Loriol**  
Director no ejecutivo

Los miembros de la Junta son nombrados por la Junta General anual por un periodo de un año.

La función de la Junta de Cotecna SA es velar por la protección y el desarrollo de la cartera de inversiones de Cotecna SA, en particular de Cotecna Inspection SA y Cotecna Trade Services SA y sus respectivas filiales.

### Cotecna Inspection SA

Cotecna Inspection SA es la principal filial operativa cuyas actividades se destinan especialmente a los gobiernos e instituciones. Los servicios corporativos también están bajo el control de Cotecna Inspection SA.

### Junta Directiva

La Junta Directiva de Cotecna Inspection SA está presidida por Elie Georges Massey.

**Elie Georges Massey**  
Presidente

**Robert Massey**  
Director y Gerente General

**Philippe Massey**  
Director Ejecutivo

**Claude Béglé**  
Director no ejecutivo

**Dan Kerpelman**  
Director no ejecutivo

**Thierry de Loriol**  
Director no ejecutivo

La Junta Directiva de Cotecna Inspection SA se encarga principalmente de la gestión estratégica de las actividades comerciales de la empresa.

Los miembros de la Junta son nombrados por la Junta General anual por un periodo de un año.

### Chief Executive Officer

El Consejo de Administración delega la gestión operativa de Cotecna Inspection SA a Robert Massey, quien ocupa el cargo de Director General desde enero de 1993.

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 de Cotecna Inspection define el marco operativo de la empresa.

## Remuneración

La remuneración de los miembros de la Junta se determina cada año en la Junta General de Accionistas.

## Comités

El Comité de Cumplimiento se creó en 2004 y se compone de un Presidente no ejecutivo, cargo ocupado por un miembro no ejecutivo del Consejo, el Director Ejecutivo de Cumplimiento y el Chief Executive Officer (Director Ejecutivo de la sociedad), así como de representantes de las gerencias de los departamentos operativo, legal y de recursos humanos.

El Comité de Cumplimiento efectúa revisiones periódicas del Programa de Ética Empresarial y Cumplimiento de Cotecna en todo el Grupo y ofrece asesoramiento en materia de cumplimiento a la Junta Directiva. Como parte de su cometido, el Comité de Cumplimiento también supervisa el nombramiento de los socios comerciales y proveedores más importantes. Asimismo, presenta a la Junta Directiva, que se reunió en siete oportunidades en 2010, informes periódicos sobre sus actividades.

Aunque actualmente no existen otros comités, la Junta puede crear otros comités ad hoc cada vez que lo considere necesario para realizar tareas específicas.

## Control interno

La Junta Directiva es la responsable de efectuar los controles internos en todo el Grupo. Estos controles se encuentran formalizados en un Sistema de Control Interno conforme a NAS 890 (norma suiza de auditoría) y están destinados a dar una garantía razonable de eficiencia y eficacia en las operaciones, el mantenimiento de los debidos registros contables, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación, las normativas y los procedimientos internos aplicables.

El sistema de control interno de la Junta incluye un análisis de riesgos periódico, una estructura organizativa documentada, los alcances de la autoridad para los directivos, la instauración de controles clave en todo el Grupo y el examen regular de la información financiera y operativa.

Una función de auditoría interna específica, que reporta directamente a la Junta, lleva a cabo auditorías periódicas en todo el Grupo. El Director de Auditoría Interna comunica los resultados clave de dichas auditorías a la Junta y los resultados detallados al Director General, a los altos directivos y a los directores regionales y nacionales.

## Comité Ejecutivo

**Robert Massey**  
Chief Executive Officer

**Serge Depallens**  
Chief Financial Officer, Executive Vice President – Operations, Corporate Services, Desarrollo y Marketing

**Haja Rajaonarivo**  
Senior Vice President – Recursos Humanos

**Didier Reymond**  
Executive Vice President – Ventas

**Tyrone Taylor**  
Executive Vice President – Gestión de Contratos

## Servicios empresariales

**Christian Arroyo**  
Senior Vice President – CITT (Información, Tecnología y Telecomunicaciones)

**Antoine Chavan**  
Senior Vice President – Departamento Legal

**Serge Depallens**  
Chief Financial Officer – Finanzas y Administración

**Pierre-Olivier Pellegrin**  
Senior Vice President – Tecnología de Seguridad e Inspección



### Servicios del Grupo

[Alison Bourgeois](#)

Vice President – Comunicaciones corporativas

[Adrian Walker](#)

Group Compliance Officer – Cumplimiento y Auditoría Interna

### Cotecna Trade Services SA

Cotecna Trade Services SA es la principal filial de Cotecna SA que se encarga de las actividades comerciales.

#### Junta Directiva

[Elie Georges Massey](#)

Presidente

[Robert Massey](#)

Director y Gerente General

[Philippe Massey](#)

Director Ejecutivo

La Junta Directiva nombra a Robert Massey Chief Executive Officer de Cotecna Trade Services SA. Robert Massey ha delegado la dirección operativa a Matthieu Delorme, Chief Operating Officer desde el 1 de junio de 2009.

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 de Cotecna Trade Services define el marco operativo de la empresa.

### Comité Ejecutivo

[Robert Massey](#)

Chief Executive Officer

[Matthieu Delorme](#)

Chief Operating Officer – Servicios comerciales

[Serge Depallens](#)

Chief Financial Officer, Executive Vice President – Operations, Corporate Services, Desarrollo y Marketing

[Emmanuel Bonnet](#)

Executive Vice President – Américas

[Philippe Gonnet](#)

Executive Vice President – Asia

# GOBIERNO CORPORATIVO

## RECURSOS HUMANOS

Tras el examen de nuestra estructura de organización el año anterior, 2010 fue un año de estabilización. La decisión de ofrecer a cada división y departamento un interlocutor específico de Recursos Humanos –acción destinada a una mayor personalización que refleje la manera de conducir los negocios con nuestros clientes– fue extremadamente bien recibida en la empresa y ya ha demostrado su eficacia en responder a las necesidades de nuestra actividad.

Una de las funciones de nuestra estrategia de RR.HH. es preservar la diversidad de nuestro personal en lo relativo a pericia, origen y cultura, que es uno de nuestros puntos más fuertes. Por ejemplo, una característica importante de nuestro nuevo servicio en línea de prueba de bienes de consumo para los productos fabricados en China es que los clientes de todas partes del mundo pueden hablar con un representante de Cotecna en su propio idioma y en su propio huso horario sin ninguna necesidad de entrar directamente en contacto con una de nuestras oficinas asiáticas. Nuestra diversidad está bien representada en nuestra sede de Ginebra, donde tenemos 15 nacionalidades diferentes entre 144 empleados.

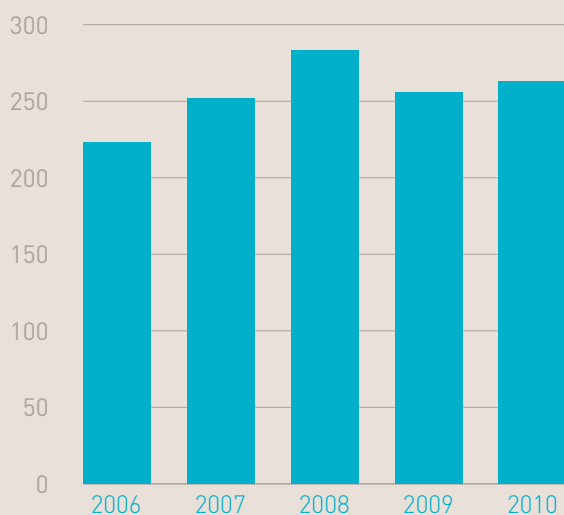
Cotecna continúa también una formación en administración y una iniciativa de desarrollo destinadas a aportar nuevas habilidades a nuestros directivos actuales y futuros. El programa internacional de formación en administración que inauguramos en 2010 para preparar a los jóvenes directivos a la dirección de mañana ha sido un gran éxito y se continuará. Basándonos en la exitosa formación financiera, también nos ocuparemos de la gestión del capital humano y trabajaremos sobre las mejores prácticas compartidas con la intención de mejorar la eficiencia operativa.

Cotecna alienta encarecidamente a tomar iniciativas locales de RR.HH., en particular en países como Nigeria, que tienen más de 450 empleados, donde se otorgan trimestralmente recompensas al personal que da muestras de resultados sobresalientes en campos como la dedicación, la iniciativa y el trabajo en equipo.

# CIFRAS CLAVE

## CIFRA DE NEGOCIOS ANUAL

Cifre de negocios anual en millones de CHF



2006	223
2007	252
2008	283
2009	256
2010	262

Cotecna SA generó una cifra de negocios de CHF 262 millones en 2010, lo que representa un ligero aumento frente a 2009, de acuerdo con nuestro presupuesto, a pesar de un tipo de cambio dólar/franco suizo menos favorable. Este aumento puede atribuirse principalmente a un repunte general tras la crisis financiera y económica de 2009 y a los sólidos resultados de los contratos en África y América Latina. El resultado neto de Cotecna en 2010 fue superior a las expectativas.

Las cuentas financieras anuales consolidadas de 2010 se establecieron de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, o IFRS) y fueron auditadas por KPMG.

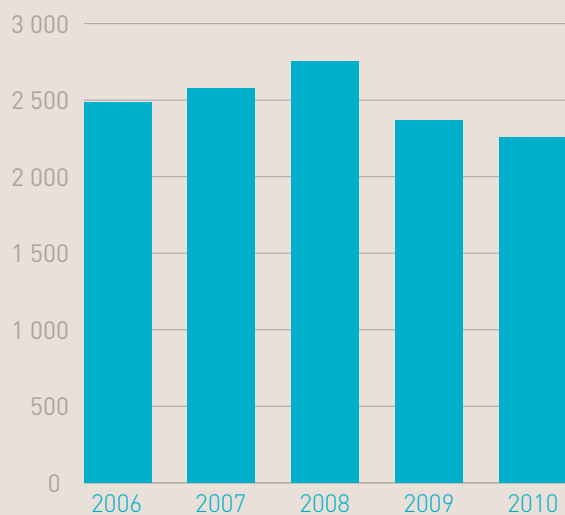
# CIFRAS CLAVE

## PRESENCIA MUNDIAL

### Personal de Cotecna

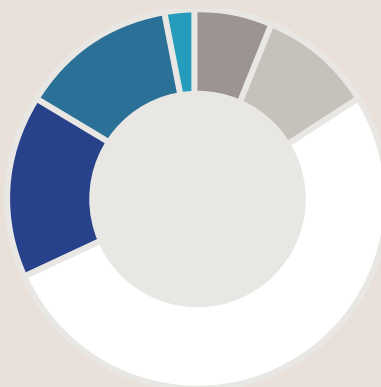
Cotecna cuenta con una red mundial muy sólida de cerca de 100 oficinas y una plantilla especializada de más de 4 000 empleados y agentes. En la sede principal del Grupo en Ginebra, trabajan 144 empleados de 15 nacionalidades diferentes. La ligera disminución de la plantilla mundial se debe principalmente al final de nuestro contrato en México y a una reducción del personal de inspección comercial en Rusia y Ucrania tras la prohibición de la exportación de trigo. La reestructuración y racionalización de las operaciones en América Latina son a su vez factores adicionales. Todo esto fue parcialmente compensado por el crecimiento de la actividad en Asia y África.

### Personal a tiempo completo al 31 de diciembre



2006	2 486
2007	2 578
2008	2 754
2009	2 371
2010	2 255

### Personal a tiempo completo por zona geográfica al 31 de diciembre de 2010



Sede de Ginebra	144
Europa	220
África	1 175
Américas	351
Asia	302
Oriente Medio	63
<b>Total</b>	<b>2 255</b>

### Agentes de Cotecna

Cotecna cuenta con una amplia red de casi 1 500 agentes y representantes experimentados en todo el mundo, por lo general, en países donde no existe una filial ni una joint venture del Grupo Cotecna. Dichos agentes y representantes trabajan con arreglo a metodologías, técnicas y procedimientos (incluidas auditorías de calidad) definidos claramente y supervisados constantemente por Cotecna.

# SOCIEDADES DEL GRUPO AL 31.12.2010

## Cotecna SA

Cotecna Serviços (Angola) Limitada  
Cotecna Inspection (Comores) SARL  
Gateway Services Limited  
Cotecna Inspection Limited  
↳ Cotecna Destination Inspection Limited

Cotecna Inspections de México SA de CV  
Coins Portugal, Unipessoal LDA  
Cotecna Inspection (Vostok) LLC  
Cotecna Inspection Senegal Sarl  
Cotecna International Trade Consulting (Shanghai) Ltd

## Cotecna Trade Services SA

↳ Cotecna Trade Support Company SAE  
↳ Cotecna Kazakhstan LLP  
Tiscan Limited  
Cotecna Uluslararası Gözetim Danışmanlık Anonim  
şirketi Anasözleşmesi

Cotecna Ukraine Limited  
Cotecna Quality Resources, Inc.  
↳ Cotecna Quality Resources, Inc. (Quito)  
Cotecna, Inc.  
Cotecna Inspeccion, CA

## Cotecna Inspection SA

Cotecna Inspección Argentina S.A  
Cotecna Inspection (Bangladesh) Ltd  
Cotecna Inspection Bangladesh Ltd  
Cotecna Benin Sarl  
Cotecna Inspección (Bolivia) SA  
Cotecna Serviços Ltda  
Burkina Contrôle SA  
Cotecna Canada Inc.  
Sinoswiss Inspection Co., Ltd  
Cotecna Inspection Chile SA  
Cotecna Côte d'Ivoire Sarl  
Cotecna Certificadora Services Limitada  
↳ Cotecna Certificadora Services Limitada (Quito)  
Cotecna Inspection Congo Sarl  
Cotecna Del Ecuador SA  
Cotecna Inspection Egypt SAE  
Cotecna Inspection France Sarl  
Cotecna Inspection GmbH  
Cotecna Inspeção & Gestão Da Guiné-Bissau, Sarl  
Cotecna Guinée Equatoriale Sarl  
Cotecna Inspection Hong Kong Limited  
Cotecna Inspection India Private Limited  
Cotecna Quality S.r.L  
Cotecna Inspection Japan Limited  
Cotecna Inspection East Africa Ltd  
Cotecna Mali Sarl

Cotecna Maroc SNC  
Cotecna Services De Mexico, S.A de C-V  
Cotecna Reconocimientos, S.A de C.V  
Cotecna Del Peru S.A.  
Cotecna Inspection Philippines Inc  
Cotecna Risk Management Philippines Inc  
Cotecna Singapore Pte, Ltd  
Cotecna Inspection South Africa Ltd  
Cotecna Inspection Korea Inc  
Cotecna Inspección S.L  
Cotecna (Tanzania) Limited  
Cotecna Togo Sarl  
Kotecna Gözetim Anonim Sirketi  
Cotecna Inspection (Thailand) Co, Ltd  
Cotecna Uganda Ltd  
Cotecna Inspection Limited  
↳ Cotecna International Limited  
↳ Cotecna Laboratories Limited  
Cotecna Inspection Inc  
Cotecna Inspección Uruguay S.A  
Cotecna de Venezuela, CA  
Cotecna Vietnam Co., Ltd  
Cotecna Inspection de Guatemala SA  
Cotecna Inspection Tashkent LLC  
Cotecna Inspection Yemen LLC

## Cotecna SA

Rue de la Terrassière 58  
CP 6155, 1211 Ginebra 6  
Suiza  
Tel. +41 22 849 69 00  
Fax +41 22 849 69 89  
cotecna.geneva@cotecna.ch

Cotecna Corporate Communications

Abril 2011 – communication@cotecna.ch

Contenido desarrollado por Dynamics Group – [www.dynamicsgroup.ch](http://www.dynamicsgroup.ch)  
Concepto y diseño por blossom communication – [www.blossom-com.ch](http://www.blossom-com.ch)

Créditos de foto

Cotecna (páginas 14, 28, 29)  
Oliver O'Hanlon (páginas 4, 5, 6, 7, 33)  
iStockphoto (páginas 2, 8, 12, 18, 26, 30)  
Marc Roger (página 17)  
Debbin Fotografías LTD (página 11)

[www.cotecna.com](http://www.cotecna.com)