



Programa para el Otorgamiento
del Sello de Calidad Hecho a Mano
a artesanos vinculados al
Programa Nacional
de Cadenas Productivas

Proyecto K185

Informe Final
Orden de Servicios SAFCW2004-279

Bogotá 2004





Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
artesanías de colombia s.a.

CECILIA DUQUE DUQUE
Gerente General Artesanías de Colombia S.A.

ERNESTO ORLANDO BENAVIDES
Subgerente Administrativo y Financiero
Director Proyecto Sello de Calidad

CARMEN INES CRUZ
Subgerente de Desarrollo

LYDA DEL CARMEN DIAZ LOPEZ
Coordinadora Centro de Diseño para la
Artesanía y las PYMES - Bogotá

LEILA MARCELA MOLINA CARO
Diseñadora Industrial



MANUEL F. JIMENEZ MORIONES
Director Auditoría Fomipyme
Universidad Nacional de Colombia

LUZ ANGELA MEDINA LLANO
Auditora Fomipyme
Universidad Nacional

SAUL MARTINEZ
Auditor Fomipyme
Universidad Nacional



ICONTEC

FABIO TOBON LONDOÑO
Director Ejecutivo ICONTEC

ESTHER JOSEFINA BALDRICH
Directora de Certificación

EBLIN ROCIO MONTES
Jefe Certificación Producto

ROSA CANO
Jefe Proyectos Especiales



Programa para el Otorgamiento del Sello de Calidad Hecho a Mano a artesanos vinculados al Programa Nacional de Cadenas Productivas

Informe Final Orden de Servicios SAFCW2004-279

1. Taller de capacitación en temas de calidad, certificación y proceso de implementación de sistemas de calidad, a través de curso taller con una intensidad de 8 horas. Actividad conjunta con ICONTEC.
2. Apoyo técnico a los asesores del proyecto para realizar una o varias reuniones de presentación del proyecto en cada una de las comunidades artesanales a certificarse.
3. Apoyo técnico para la elaboración en cada comunidad de un diagnóstico de calidad de procesos y productos
4. Apoyo técnico para realizar la Caracterización de los productos artesanales a ser certificados en cada comunidad
5. Apoyo en las localidades en el proceso de consulta con especialistas, entidades de apoyo, organizaciones artesanales, con el fin de estructurar listados de artesanos opcionados a recibir el Sello
6. Apoyo técnico en la realización en cada comunidad del proceso de consulta pública en la que mediante el mecanismo de mesas de trabajo se propicien el desarrollo y ajustes de los contenidos específicos de cada oficio, previamente determinados con los artesanos, como proceso de validación del documento Referencial
7. Apoyo técnico a los asesores de cada una de las comunidades artesanales para el mejoramiento técnico en los procesos de producción identificados como los de mayor dificultad o relevancia en el aseguramiento de la calidad de los productos finales
8. Brindar Asesoría en Diseño a artesanos individuales y agremiados, de acuerdo al plan de trabajo del Centro de Diseño.
9. Desarrollar actividades de diseño, producción y planeación de los proyectos estratégicos del Centro de Diseño.
10. Otras Actividades

Programa para el Otorgamiento del Sello de Calidad Hecho a Mano a artesanos vinculados al Programa Nacional de Cadenas Productivas

En el presente informe se registran las actividades desarrolladas en el marco del Proyecto “**Programa para el Otorgamiento del Sello de Calidad a artesanos vinculados al Programa Nacional de Cadenas Productivas**”, el cual se viene ejecutando por parte de la Alianza Artesanías de Colombia-ICONTEC, con los recursos aportados por Fomipyme.

Los resultados entregados reflejan el avance en las actividades desarrolladas desde el apoyo técnico del proyecto y con el equipo de asesores del mismo.

Se culmina la etapa de difusión en las comunidades artesanales y se avanza significativamente en el proceso de determinación de la situación actual de las comunidades productivas en lo que calidad en procesos y productos se refiere.

De la misma manera se consolida el listado de los 300 artesanos preseleccionados y se inicia el trabajo de mejoramiento tecnológico y de realización de pruebas de laboratorio para cada una de las 10 cadenas productivas.

1. Taller de capacitación en temas de calidad, certificación y proceso de implementación de sistemas de calidad, a través de curso taller con una intensidad de 8 horas. Actividad conjunta con ICONTEC.

El día 5 de octubre se realizó la segunda jornada de la **Capacitación especialistas para proyectar como evaluadores de Conformidad**, realizada por ICONTEC para especialistas de artesanías de Colombia.

Dicha capacitación se llevó a cabo en las instalaciones de ICONTEC, con la participación de 13 especialistas de Artesanías de Colombia, desarrollando los siguientes contenidos:

1. Conceptos de Certificación
2. Proceso de Entrevista:
 - 2.1 Establecer Contacto
 - 2.2 Mantener Comunicación -Escuchar
 - 2.3 Preguntas
 - 2.4 Verificación
3. Taller # 1 : Auditor-Auditado
4. Documentos de Auditoría
5. Suspensión rotulado
6. Taller # 2 : Auditor Auditado.

En el desarrollo de la capacitación se desarrollaron dos talleres prácticos, en los cuales se desarrollaron talleres de roles auditado-auditor, con el fin de reforzar las técnicas de entrevista.

Para finalizar la jornada, se aplicó una prueba escrita.

ESPECIALISTAS CAPACITACION 5 OCTUBRE
Capacitación para proyectar como Evaluadores de Conformidad

N°	Oficio/técnica	Especialista	Profesión
1	Cerámica Mopa-mopa Tejeduría en iraca Tejeduría en seda	Leila Marcela Molina	Diseñadora Industrial
2	Tejeduría en cañaflacha Tejeduría hamacas	Constanza Arévalo	<i>Diseñadora Textil</i>
3	Tejeduría en mimbre	Alvaro Iván Caro	Diseñador Industrial
4	Cerámica	Eduardo Llano	Diseñador Industrial, Ceramista
5	Trabajos en maderas, metales, cuero, piedra, etc	Elsa Victoria Duarte	Diseñadora Industrial
6	Tejeduría-Cestería	Claudia Patricia Garavito	<i>Diseñadora Textil</i>
7	Tejeduría-Cestería	Liz Adriana Fetiva	<i>Diseñadora Textil</i>
8	Tejeduría-Cestería	Claudia Helena González	<i>Diseñadora Textil</i>
9	Trabajos en maderas, metales, cuero, piedra, etc	Marisol Pérez	Diseñadora Industrial
10	Joyería	Fernán Arias	Diseñador Joyas
11	Joyería	Juan Carlos Ferrer	Diseñador Joyas
12	Joyería	Jairo Barbosa	Diseñador Joyas

2. Apoyo técnico a los asesores del proyecto para realizar una o varias reuniones de presentación del proyecto en cada una de las comunidades artesanales a certificarse.

La presentación del proyecto se ha llevado a cabo en la totalidad de las comunidades objeto del proyecto, a continuación se resume las fechas en que se han realizado las presentaciones. El material de apoyo empleado para cada presentación se anexó en el informe anterior.

	Cadena Productiva	Localidades	Fecha presentación
1	Cadena Productiva de Chinchorros y Hamacas	Urbía	24 y 25 de junio
		Barrancas	26 y 27 de junio
		Maicao	22 y 23 de junio
		Manaure	28 y 29 de junio
		Manaure, Vereda el Pájaro	30 junio, 1 julio
2	Cadena Productiva Oro-Joya	Medellín	2 de Julio
		Segovia	6 de Julio
		El Bagre	25 de Agosto
3	Cadena Productiva Sericultiva	Popayán	17 de Agosto
4	Cadena Productiva del Mimbie	Ibagué	21 de Agosto
		Silvana	2 de Septiembre
5	Cadena Productiva de la Cerámica dpto del Huila	San Agustín	30 de Septiembre
		Pitalito	2 de Octubre
		Nerva	26 de julio
6	Cadena Productiva de la fraca	Pasto	14 de septiembre
7	Cadena Productiva de la Guadua	Manzales	1 de Julio
		Pereira	6 de Julio
		Armenia	2 de Julio
8	Cadena Productiva Tejidos Sucre y Córdoba	Don Alonso	18 de Junio
		Chochó	17 de junio
		Morroa	10 y 12 de junio
9	Cadena Productiva de la Palma Estera	Chirichagua	10 de Julio
		Don Alonso	18 de junio
		Chochó (Sincelejo)	17 de Junio
10	Cadena Productiva del mopa-mopa	Pasto	21 de Agosto

3. Apoyo técnico para la elaboración en cada comunidad de un diagnóstico de calidad de procesos y productos

De acuerdo a la metodología establecida, cada asesor entregó el del diagnóstico de calidad de cada uno de los oficios cobijados por el proyecto, la cual fué revisada y ajustada, contemplando la información necesaria de la siguiente manera:

1. Antecedentes de Identidad y Tradición
2. Localización geográfica
3. Proceso de Producción
4. Aspectos que determinan la calidad
5. Comportamiento comercial y comercialización
6. Conclusiones
7. Anexos

Se han ajustado la totalidad de los documentos de diagnóstico, los cuales fueron elaborado por los especialistas que se citan a continuación y ajustados por el apoyo técnico del proyecto y por el D.I. Emerson Cárdenas.

	Cadena Productiva	Asesor que elabora referencial
1	Cadena Productiva de Chinchorros y Hamacas	D.T. <i>Claudia Helena González</i>
2	Cadena Productiva Oro-Joya	D.J. <i>Alexandra Bula</i>
3	Cadena Productiva Sericultura	D.T. <i>Liz Adriana Fetiva</i>
4	Cadena Productiva del Mimbres	D.I. <i>Jarne Laverde</i>
5	Cadena Productiva de la Cerámica dpto del Huila	D.I. <i>Diego Añez</i>
6	Cadena Productiva de la Iraca	D.I. <i>María Antonia Martínez</i>
7	Cadena Productiva de la Guadua	D.I. <i>Alvaro Ivan Caro</i>
8	Cadena Productiva tejidos Bolívar-Sucre	D.T. <i>Claudia Garavito</i>
9	Cadena Productiva de la Palma Estera	D.I. <i>Mansol Pérez</i>
10	Cadena Productiva del mopa-mopa	D.I. <i>Jorge Mejía</i>

4 . Apoyo técnico para realizar la Caracterización de los productos artesanales a ser certificados en cada comunidad

Los documentos con la caracterización de los oficios artesanales pertenecientes a las cadenas productivas ya han sido elaborados por cada asesor y ajustados por la el apoyo técnico del proyecto.

Estos documentos se desarrollaron de acuerdo a la metodología establecida y consignada en el informe anterior; se hizo registro fotográfico de los procesos productivos así como especial énfasis en el empaque y embalaje de los productos artesanales.

Las caracterizaciones fueron realizadas por el mismo equipo de asesores citados para la elaboración del diagnóstico de calidad. Anexo N° 1.

5. Apoyo en las localidades en el proceso de consulta con especialistas, entidades de apoyo, organizaciones artesanales, con el fin de estructurar listados de artesanos opcionados a recibir el Sello

En cada cadena productiva se realizó un proceso de consulta con los artesanos, asociaciones y entidades de apoyo, con el fin de consolidar el primer listado de artesanos opcionados a recibir el Sello de Calidad. De la misma manera cada asesor hizo seguimiento a este proceso y desde su experiencia de trabajo de campo y conocimiento de los artesanos postuló posibles beneficiarios.

Al presente informe se anexa el listado consolidado de los artesanos postulados por cadena, así como la carta modelo de presentación del proyecto y solicitud de postulación de artesanos

6. Apoyo técnico en la realización en cada comunidad del proceso de consulta pública en la que mediante el mecanismo de mesas de trabajo se propicien el desarrollo y ajustes de los contenidos específicos de cada oficio, previamente determinados con los artesanos; como proceso de validación del documento Referencial.

El proceso de validación de los documentos referenciales ha sido desarrollado en su primera fase en la totalidad de las comunidades artesanales. Los documentos han sido revalidados en 6 de las 10 cadenas productivas, de tal manera que se debe establecer en qué comunidades es necesario reforzar este proceso, ya sea realizando nuevas convocatorias en la zona o mediante el proceso de consulta pública. A continuación se anexa la información de las fechas y lugares en los que se realizó el proceso de validación.

Cadena Productiva	Localidades	Fecha
Cadena Productiva de Chinchorros y Hamacas	Manaure	Se realizará el 30 de octubre en Riohacha
	Unbia	
	Riohacha	
Cadena Productiva Oro-Joya	Medellín	2 de Julio
	Segovia	6 de Julio
Cadena Productiva Sericultura	Popayán	17 de Agosto
Cadena Productiva del Mimbres	Ibagué	Se realizará la primera semana de noviembre
	Silvania	
Cadena Productiva de la Cerámica dpto del Huila	San Agustín	Se realizará la primera semana de noviembre
Cadena Productiva de la Iraca	Pasto	27 de septiembre
Cadena Productiva de la Guadua	Manizales	Se realizará el 28 de octubre
	Pereira	
	Armenia	
Cadena Productiva Tejidos Sucre y Córdoba	San Jacinto	11-14 octubre
	Morroa	16 y 23 de Junio
	Don Alonso	1, 4 y 5 octubre
	Sampués, Santa Inés de Palito	7 de octubre
	Morroa	30 septiembre al 2 octubre
Cadena Productiva de la Palma Estera	Chimichagua	17 de octubre
	Chimichagua Vereda Saloa	18 de octubre
	Chimichagua Vereda Mandingulla	19 de octubre
	Chimichagua Vereda Candelaria	20 de octubre
	Pasto	28 de Agosto

Referenciales Revalidados

1. Cadena Productiva Oro-Joya
2. Cadena Productiva Sericultura
3. Cadena Productiva de la Iraca
4. Cadena Productiva Tejidos Sucre y Córdoba
5. Cadena Productiva de la Palma Estera
6. Cadena Productiva del mopa-mopa

7. Apoyo técnico a los asesores de cada una de las comunidades artesanales para el mejoramiento técnico en los procesos de producción identificados como los de mayor dificultad o relevancia en el aseguramiento de la calidad de los productos finales

El proceso de implementación de asesorías para el mejoramiento tecnológico en los procesos productivos identificados relevantes en el aseguramiento de la calidad de los productos finales que van a recibir la certificación es posterior a la etapa de elaboración del diagnóstico.

A la fecha se han iniciado los procesos de mejoramiento tecnológico para las cadenas de Chinchorros de la Guajira y para la cadena de la guadua.

Las propuestas presentadas para las cadenas restantes serán evaluadas y aprobadas por la Coordinación de la Unidad de Diseño para proceder a su aplicación.

8. Brindar Asesoría en Diseño a artesanos individuales y agremiados, de acuerdo al plan de trabajo del Centro de Diseño.

En el marco de la presente orden de servicios, se ha desarrollado asesoría en diseño para la comunidad artesanal de Tibaná, Boyacá, desarrollando muestras de la línea hojas para la colección Casa Colombiana 2005. Las propuestas están en proceso de evaluación por parte del Comité Creativo del Centro Colombiano de Diseño.

9. Desarrollar actividades de diseño, producción y planeación de los proyectos estratégicos del Centro de Diseño.

Apoyo en el desarrollo del componente del sello de Calidad a ser desarrollado en el Programa nacional de Cadenas Productivas.

10. Otras Actividades

10.1 Elaboración, con el apoyo del D.I. Emerson Cárdenas, del primer informe de Avance del Proyecto “Programa para el Otorgamiento del Sello de Calidad a Artesanos vinculados al Programa Nacional de Cadenas Productivas”, el cual fué entregado el 22 de Octubre en Fomipyme

10.2 Participación en la mesa de Trabajo “Ética en el Diseño Industrial”, realizada en la Universidad Javeriana

10.3 Ajuste y definición de los formularios de inscripción para optar por el Sello de Calidad, los cuales se anexan al presente informe. Anexo N° 2

10.4 Seguimiento al proceso de realización de auditorías de seguimiento a los artesanos certificados por el programa Artesanías de Colombia-ICONTEC-CYGA

ANEXO 2

Formularios Inscripción Sello Calidad





Convenio Artesanías de Colombia – ICONTEC

Programa para el Otorgamiento del Sello de Calidad Hecho a Mano a Artesanos vinculados al Programa Nacional de Cadenas Productivas

Formulario para la selección de artesanos

Información básica del artesano

Nombre del Taller Artesanal (si lo tiene)			
Identificación		Nº de personas que laboran	
Nombre del Artesano			
Identificación		Dirección	
Teléfono		Vereda	
Ciudad		Departamento	
Correo electrónico		Página Web	
Oficio Artesanal			
Recurso Natural			
Herramientas e insumos:			

Experiencias en desarrollo empresarial del taller artesanal:

Actividad	Sí	No
¿Tiene definidos los objetivos de su taller artesanal?		
¿Ha recibido capacitación en desarrollo empresarial? (costeo, comercialización)		
¿Trabaja en sociedad o colaboración con otro(s) artesano(s)?		
¿Tiene definidas metas a largo plazo para su taller artesanal?		
¿Tiene identificadas las estrategias para mejorar su producción?		
¿Tiene capital para invertir en el mejoramiento de la producción?		

Experiencia en Calidad del taller artesanal:

Actividad	Si	No
¿Tiene identificados cuántos pasos implica su proceso productivo?		
¿Tiene definida cuál es su capacidad de producción al mes?		
¿Acostumbra organizar el espacio de trabajo y las herramientas?		
¿Tiene definido un espacio para el almacenamiento de sus productos?		
¿Ha hecho mejoras en la calidad de sus productos?		
¿Tiene definido un sistema de empaque para sus productos?		
¿Tiene definido lo que debe hacer cuando se presenta un reclamo de calidad?		
¿Ha identificado las características del cliente de sus productos?		
¿Sabe qué es un Sello de Calidad para un producto?		
¿Conoce las ventajas de tener un Sello de Calidad?		
¿Conoce qué responsabilidad implica tener un Sello de Calidad?		



Información administrativa

Actividad	Si	No
¿Tiene registradas las ventas que realiza en su taller?		
¿Lleva usted la contabilidad de su taller?		
¿Hace inventarios?		
¿Registra balances?		
¿Sabe sacar los costos de sus productos?		
¿Ha conseguido créditos en los dos últimos años?		

Información financiera

Nombre de Cuenta	
Ingreso mensual por ventas	
Valor de costos de producción mensuales	
Número de unidades vendidas al mes	
Utilidad mensual por ventas	
Valor de costos indirectos y de ventas (transporte, comercialización, comisiones, etc.) al mes	

Observaciones:

Nombre de quien diligencia el formulario	Ciudad y Fecha

Espacio reservado para Diligenciar por Artesanías de Colombia

Concepto de Artesanías de Colombia:

--	--	--	--

Aplica	Si	No	Nombre de quien diligenció
Fecha:		Firma y Sello	
		Ernesto Orlando Benavides	

Espacio reservado para Diligenciar por Icontec

Aprobado	Si	No	Nombre de quien diligenció
Fecha:		Firma autorizada	

Ultima revisión: Mayo 20 de 2004, Immc/Artesanías de Colombia/Formulario Fomipyme



**Programa para el Otorgamiento del Sello de Calidad Hecho a Mano a Artesanos
vinculados al Programa Nacional de Cadenas Productivas
Formulario de Información**

La información consignada en el presente formulario es confidencial y nos permitirá presentarle una propuesta acorde con las necesidades de su Taller. La oportunidad y exactitud en su diligenciamiento permitirá planificar las actividades necesarias para el otorgamiento del Sello de Calidad Hecho a Mano y obtener mejores resultados.

1. Identificación del taller artesanal

Nombre del Taller:		
Oficio Artesanal:		Recurso Natural:
Representante del taller (Nombres y Apellidos)		Cédula de Ciudadanía
Dirección	Ciudad-Departamento	Teléfonos

2. Describa brevemente su proceso de producción y qué herramientas emplea:

3. Indique su producción promedio mensual y de ésta qué porcentaje es calidad exportación:

Productos	Producción promedio mensual (número de piezas)	% de esta producción calidad exportación

4. Comercializa usted:

Directamente Si _____ en qué porcentaje? _____ NO _____
 Por medio de Intermediarios Si _____ en qué porcentaje? _____ NO _____

5. Indicar la forma de empaque, transporte y el sistema utilizado para la identificación del producto artesanal (lote, fecha de fabricación, etc.).

Nombre Representante del taller

Firma, Ciudad, Fecha

Espacio reservado para ICONTEC.

Fecha de Recepción de la solicitud:	Verificación de documentación realizada por: Nombre: _____ Firma: _____		
-------------------------------------	---	--	--

Observaciones:
