



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

Proyecto K185

INFORME DE AVANCE 02



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

JHON AGUASACO  
Diseñador Industrial



HUGO ALBERTO HERRERA  
Director Auditoria Fomipyme  
Universidad Nacional de Colombia

LUZ ANGELA MEDINA LLANO  
Auditora Fomipyme  
Universidad Nacional

GIOVANNI ARCINIEGAS  
Auditor Fomipyme  
Universidad Nacional



ICONTEC

FABIO TOBON LONDOÑO  
Director Ejecutivo ICONTEC

ESTHER JOSEFINA BALDRICH  
Directora de Certificación

EBLIN ROCIO MONTES  
Jefe Certificación Producto

ENRICO RONCANCIO  
Diseñador Industrial



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

### **Introducción**

#### **1. PC Adelantar el diseño y puesta en marcha de un programa de capacitación con base en el esquema definido para la certificación**

**1.1 PC 01** Reunión de presentación del proyecto en cada una de las comunidades artesanales a certificarse

**1.2 PC 02** Taller de capacitación en temas de calidad, certificaciones y proceso de implementación de sistemas de calidad, a través de curso taller con intensidad de 8 horas en cada una de las comunidades artesanales. Actividad conjunta con funcionarios de ICONTEC

#### **2. ED Establecer el estado de desarrollo del oficio en lo relativo a la calidad, tanto en el proceso productivo como en el producto final, en las comunidades artesanales pertenecientes a las cadena productivas**

**2.1 ED 01** Desplazamiento a cada una de las comunidades.

**2.2 ED 02** Visita a talleres artesanales.

**2.3 ED 03** Verificación de los procesos productivos.

**2.4 ED 04** Evaluación de productos.

#### **3. MTMejoramiento Técnico de procesos de producción**

**3.1 MT 01** Asesoría en cada una de las comunidades 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

#### **4. ER Elaborar, con la participación activa de las comunidades artesanales, los “Referenciales”, documentos técnicos en los que se describe el proceso productivo**

**4.1 ER 01** Taller de capacitación en cada una de las comunidades artesanales a ser certificadas, en la estructura y contenido del documento referencial y su importancia como base de la certificación.

**4.2 ER 02** Taller en el cual, mediante el mecanismo de mesas de trabajo se desarrollen y ajusten los contenidos específicos previamente determinados con los artesanos. Validación del documento Referencial

**4.3 ER 03** Revisión técnica de cada uno de los 10 referenciales, por parte equipo de especialistas de Artesanías Colombia

**4.4 ER 04** Revisión técnica de cada uno de los 10 referenciales, por parte de ICONTEC.

**5. VR Realizar un proceso de consulta de amplia cobertura, en el cual se validen y aprueben los documentos referenciales.**

**5.1 VR 01** Remisión del documento referencial ajustado a cada una de las comunidades artesanales vinculadas al proyecto. Seguimiento de los ajustes propuestos.

**6. SC Obtener el Sello de Calidad para 300 talleres artesanales**

Formalización solicitudes certificación

**6.1 SC 01** Decisión de otorgamiento comité interinstitucional, con base en el informe de auditoría

**6.2 SC 02** Otorgamiento del Sello de Calidad

**6.3 SC 03** Entrega de Rótulos

**6.4 SC 04** Auditorías de seguimiento

**7. RH Formar al recurso humano en relación con el esquema de certificación para productos artesanales**

**7.1 RH 01** Capacitaciones en temas de calidad, certificación, procesos de implementación de sistemas de calidad, expertos en el sector artesanal.

**8. EF Participación de las comunidades en por lo menos un evento ferial al año**

**8.1 EF 01** Participación en Manfacto o en Expoartesánías

**9. Otras Actividades**

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

El objetivo general del “**Programa para el Otorgamiento del Sello de Calidad a artesanos vinculados al Programa Nacional de Cadenas Productivas**” es incrementar la competitividad de las comunidades artesanales a través de la implementación de un esquema de certificación en el cual se contempla la capacitación y la generación de dinámicas de mejoramiento de la calidad, tanto de los procesos productivos como de los productos finales, con el fin de brindar a los artesanos una herramienta que les permita mejorar la comercialización de sus productos al identificarlos y diferenciarlos en el mercado, además de comprometerlos en mantener óptimos niveles de calidad en la elaboración de sus productos artesanales.

Los resultados que se entregan en el presente informe registran el avance en el desarrollo de la segunda etapa del Proyecto, el cual se viene ejecutando por parte de Artesanías de Colombia en alianza con ICONTEC, con los recursos aportados por Fomipyme. En esta etapa se ha realizado el proceso de revalidación y ajuste de los documentos referenciales, se ha adelantado la etapa de selección de los artesanos que cumplen con los requisitos necesarios para certificarse, se ha iniciado el proceso de implementación de mejoramientos tecnológicos, se concluyó la etapa de determinación de las pruebas de laboratorio y se ha reforzado la difusión del proyecto.

En desarrollo de esta etapa es importante destacar el interés que el proyecto del Sello de Calidad ha despertado en los artesanos, la importancia de consolidar un documento como el Referencial en cada una de las cadenas, en el cual se concerta con las comunidades artesanales la adecuada descripción del proceso productivo y los requisitos necesarios de calidad para los productos artesanales.

## 1. PC Adelantar el diseño y puesta en marcha de un programa de capacitación con base en el esquema definido para la certificación

### 1.1 PC 01 Reunión de presentación del proyecto en cada una de las comunidades artesanales a certificarse

A partir del mes de mayo se inició la presentación del Proyecto por parte de cada uno de los asesores del proyecto para las 10 cadenas productivas. Para la realización de dicha actividad se preparó el contenido del material de capacitación para hacer presentación del Proyecto por parte de cada uno de los asesores en las comunidades pertenecientes a cada una de las cadenas productivas. Las presentaciones se anexan al presente informe. Anexo N 1. El material fue entregado a cada uno de los asesores del programa en archivo digital y en acetatos.

Las presentaciones se realizaron en las localidades y con el número de beneficiarios que se citan a continuación

## PROGRAMA PARA EL OTORGAMIENTO DEL SELLO DE CALIDAD HECHO A MANO A ARTESANOS VINCULADOS AL PROGRAMA NACIONAL DE CADENAS PRODUCTIVAS.

### Material de Capacitación



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



	Cadena Productiva	Localidades	Fecha presentación	Beneficiarios
1	Cadena Productiva de Chinchorros y Hamacas	Unbia	24 y 25 de junio	16
		Barrancas	26 y 27 de junio	10
		Maicao	22 y 23 de junio	13
		Manaure	28 y 29 de junio	20
		Manaure, Vereda el Pájaro	30 junio, 1 julio	14
2	Cadena Productiva Oro-Joya	Medellín	2 de Julio	22
		Segovia	6 de Julio	12
		El Bagre	25 de Agosto	12
3	Cadena Productiva Sericultura	Popayán	17 de Agosto	29
4	Cadena Productiva del Mimbre	Ibagué	21 de Agosto	31
		Silvania	2 de Septiembre	13
5	Cadena Productiva de la Cerámica dpto del Huila	San Agustín	30 de Septiembre	14
		Pitalito	2 de Octubre	13
		Neiva	26 de julio	54
6	Cadena Productiva de la Iraca	Pasto	14 de septiembre	68
7	Cadena Productiva de la Guadua	Manizales	1 de Julio	21
		Pereira	6 de Julio	15
		Armenia	2 de Julio	27
8	Cadena Productiva Tejidos Sucre y Córdoba	Don Alonso	18 de Junio	13
		Chochó	17 de junio	8
		Morroa	10 y 12 de junio	26
9	Cadena Productiva de la Palma Estera	Chimichagua	10 de Julio	
		Don Alonso	18 de junio	13
		Chochó (Sincelajo)	17 de Junio	8
10	Cadena Productiva del mopa-mopa	Pasto	21 de Agosto	19
<b>Total Beneficiarios 10 Cadenas 23 localidades</b>				<b>481</b>

**1.2 PC 02** Taller de capacitación en temas de calidad, certificaciones y proceso de implementación de sistemas de calidad, a través de curso taller con intensidad de 8 horas en cada una de las comunidades artesanales. Actividad conjunta con funcionarios de ICONTEC

El taller de capacitación en temas de calidad y certificación sera realizado por funcionarios de ICONTEC en cada una de las comunidades beneficiarias del proyecto. Teniendo en cuenta que este tema es específico y del interés del grupo que se va a certificar, esta actividad se va a realizar una vez que se haya concretado el grupo de los trescientos artesanos que inicien el proceso de certificación.

Una vez que se realiza el proceso de capacitación en el Esquema de Certificación, que es abierto y del interés general de las comunidades, se inicia el proceso de identificación del grupo de artesanos que cumple los requisitos de calidad para aplicar al Sello de Calidad.

Cuando estos artesanos identificados manifiestan su interés en obtener el 'Sello de Calidad y realizan el proceso de inscripción diligenciando los formularios diseñados para tal fin, se programa la visita de los funcionarios de ICONTEC en cada una de las zonas, para trabajar con estos grupos de artesanos y ampliar la información necesaria sobre los aspectos técnicos y administrativos del manejo de la certificación, tales como:

Firma del contrato

Reglamento del Sello

Manual de Imagen del Sello de Calidad

Manejo y trazabilidad de stickers

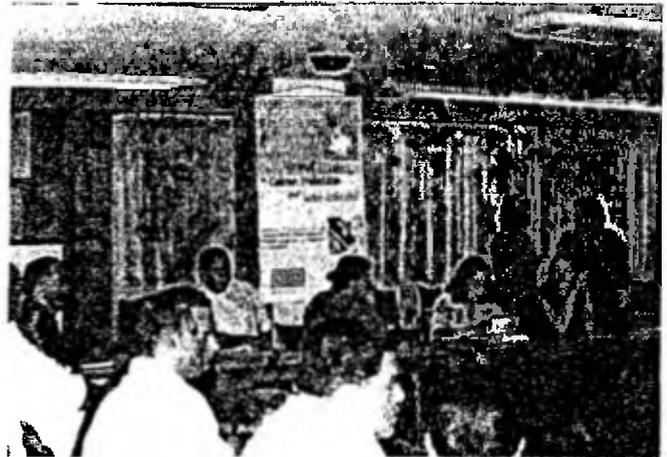
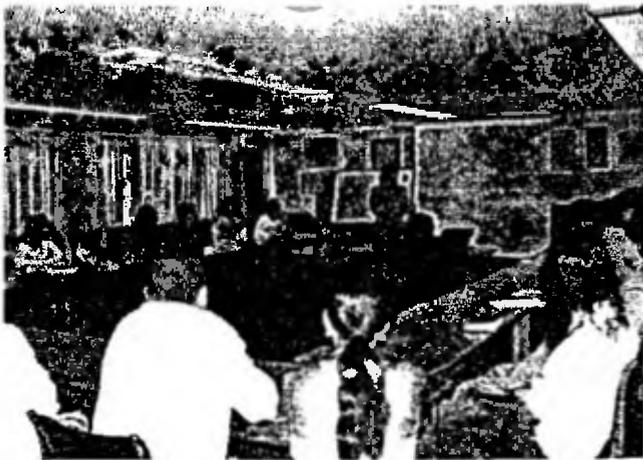
Programación de auditorías

Entrega de la certificación

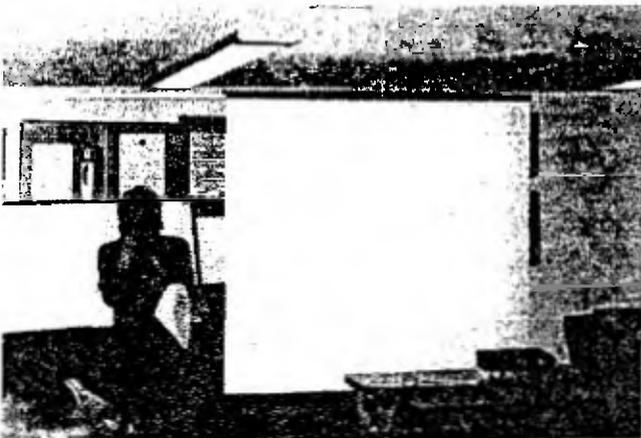
El taller de implementación de esquemas de calidad ha sido realizado conjuntamente por funcionarios de ICONTEC y de Artesanías de Colombia para las cadenas productivas de Oro-Joya Antioquia y de Mímbrre.

**1.2.1 Cadena Productiva Oro-Joya, Antioquia:** El taller de capacitación en temas de Calidad fué realizado en Medellín, el día 26 de enero. Por ICONTEC asistió la ingeniera Patricia Bahamón, y por Artesanías de Colombia la dra Gloria Gómez, Dinamizadora de la cadena productiva. Al taller asistió un total de 49 artesanos.

**1.2.2 Cadena Productiva Mímbrre.** El taller de capacitación en temas de calidad se realizó el día 21 de abril en el Auditorio Principal, Edificio Cámara de Comercio de Ibagué. Por ICONTEC asistió el Ing. Jorge Humberto Pardo, Asesor de Servicios Técnicos, y por Artesanías de Colombia Jaime Laverde, Diseñador Industrial, asesor de la cadena productiva.



Capacitación en esquemas de calidad Ojo Joya Medellín



**2. ED Establecer el estado de desarrollo del oficio en lo relativo a la calidad, tanto en el proceso productivo como en el producto final, en las comunidades artesanales pertenecientes a las cadena productivas**

**2.1 ED 01 Desplazamiento a cada una de las comunidades.**

Se ha realizado la totalidad de las visitas por parte del equipo de asesores seleccionados para la ejecución del proyecto. A continuación se hace relación de las fechas de realización de las visitas y de los asesores de cada una de las cadenas.

Estas visitas han sido concertadas con los artesanos e instituciones de cada cadena productiva. En la primer visita se ha hecho al presentación del proyecto y se ha iniciado el proceso de selección del grupo de artesano

En la siguiente página se relacionan las visitas realizadas a cada una de las comunidades

PROGRAMA PARA EL OTORGAMIENTO DEL SELLO DE CALIDAD HECHO A MANO						
VISITAS REALIZADAS A LAS COMUNIDADES						
Municipio	Materia Prima	Fecha de Realización	No. BENEFICIARIOS			Nombre y características Especialista ejecutor.
			Hombres	Mujeres	Total Beneficiarios.	
<b>CADENA PRODUCTIVA CERAMICA KUILA</b>						
Nelva, Pitalito y San Agustín	Arcilla, feldespató, Cuarzó, Caolín, Porcelana	13 de septiembre de 2004	20	20	40	Diego Antonio Afiez
<b>CADENA PRODUCTIVA TEJIDOS DE CHINCHORROS Y HAMACAS</b>						
Darrancas, Uribía, Manaure	Hilos de algodón, hilos sintéticos	7 de junio de 2004	2	50	52	Claudia Helena Gonzales Viscaya
<b>CADENA PRODUCTIVA DE LA PALMA ESTERA DEPARTAMENTO DEL CESAR</b>						
Chimichagua, Mandingulla	Palma Estera	7 de junio de 2004	3	52	55	Diana Marisol Pérez
Chimichagua	Palma Estera	Octubre de 2004	3	50	53	Diana Marisol Pérez
Municipio	Materia Prima	Fecha de Realización	Hombres	Mujeres	Total Beneficiarios.	Nombre y características Especialista ejecutor.
<b>TEJIDOS DE SAN JACINTO</b>						
Cartagena	hilos sintéticos	Agosto 11 de 2004	2	12	14	Lela Marcela Molina
Morco, Corozal (vereda don alfonso)	hilos sintéticos	Junio 19 y 20, 27 al 28 de Junio de 2004	5	15	20	Claudia Garavito Carvajal
<b>CADENA PRODUCTIVA DE LA IRACA</b>						
Colón, Génova, La Unión, San Pablo, La Cruz, Sendón	iraca	20 de Agosto de 2004	68	62	130	Maria Antonia Martinez
<b>CADENA PRODUCTIVA OROJOYERIA ORFEBRERIA</b>						
Medellín, Segovia	Oro/Plata	Junio 30 al 14 de Julio de 2004	21	5	26	Alexandra Bula
Medellín, Segovia	Oro/Plata	5 al 9 de Julio de 2004	21	5	26	Alexandra Bula
<b>CADENA PRODUCTIVA DE LA SEDA</b>						
Timbío, Santander, Morales, Santa Rosa	Seda	Junio 8 de 2004	2	78	80	Liz Adriana Fedva
Palmas (Valle)	Seda	Agosto 11 de 2004	2	12	14	Lela Marcela Molina
Popayan	Seda	16 al 18 de Septiembre de 2004	32	1	33	Ana Maria Castillon
<b>CADENA PRODUCTIVA DEL MIMBRE DEPARTAMENTOS DEL TOLIMA Y CUNDINAMARCA</b>						
Silvano o Ibagué	Mimbre, yarey Madera	Junio 8 de 2004 y Julio 26 de 2004	20	5	25	Jaime Laverde Tarquino
<b>CADENA PRODUCTIVA DE LA GUADUA DEPARTAMENTO DE RISARALDA</b>						
Pereira, Manizales y Armenia	Guadua	24 de Septiembre de 2004			30	Avaro Ivan Caro

Página 1

## **2.2 ED 02 Visita a talleres artesanales.**

Después de realizar la presentación del proyecto en cada una de las comunidades, se debe proceder, por parte de cada asesor a realizar un diagnóstico de la calidad de los productos y procesos productivos en lo relativo a la calidad, con el fin de establecer el estado real del proceso productivo en lo que a determinantes de calidad se refiere y detectar los puntos críticos que se deben manejar.

Para la realización de dicho documento, el asesor de cada cadena productiva ha realizado visitas a diferentes talleres artesanales de la cadena productiva.

Con el presente informe se está haciendo entrega de el diagnóstico realizado para cada una de las cadenas productivas que cobija el proyecto. iva se establecen las determinantes de calidad y los defectos menores admitidos para cada documento Referencial, soporte del proceso de certificación.

Para la elaboración de estos diagnósticos se he trabajado con la estructura establecida en el Manual de Diseño del Centro de Diseño, haciendo énfasis en la evaluación de los factores determinantes de calidad en cada paso del proceso y del producto terminado.

## **2.3 ED 03 Verificación de los procesos productivos.**

En cada una de las cadenas productivas, el asesor encargado ha realizado una labor de verificación de los procesos productivos, documento en el cual se hace una amplia descripción documentada de los procesos emplaados para la elaboración de los productos artesanales y que se convierten en el documento base para el posterior ajuste del Referencial.

Los documentos con la caracterización de cada sector artesanal han sido desarrollados por cada asesor de acuerdo al modelo que se describe a continuación.

## **Caracterización Sector Artesanal**

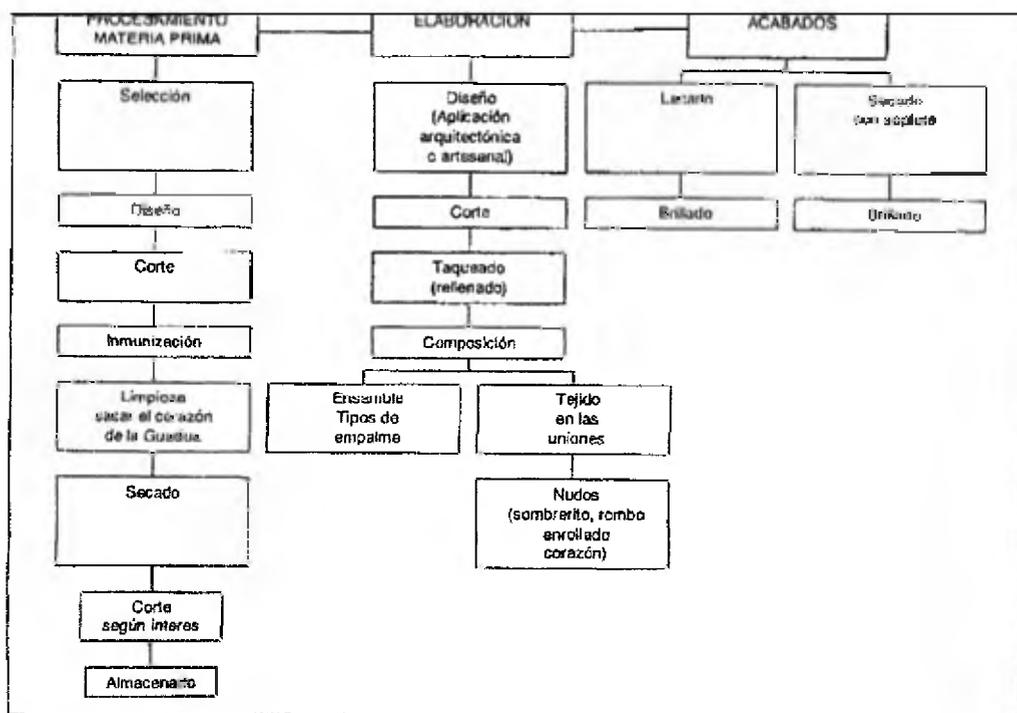
### **I. Antecedentes**

1. Recuento Histórico: breve relación en la que se habla del origen y desarrollo del oficio en la zona
2. Definiciones: definición del oficio

### **II. Proceso Productivo :**

Esquema Productivo (según modelo)





**Gráfico 11. Proceso productivo de la guadua.**

Fuente: SENA, Estudio de Caracterización Ocupacional del Sector Artesanal, Cúcuta 2002

Fase 1. Extracción y preparación de la materia prima

Fase 2. Proceso de elaboración de las piezas artesanales  
Acabados de la pieza artesanal

Fase 3.

3.1 Empaque: descripción de las formas de empaque para los productos artesanales que son usadas tradicionalmente por los artesanos

3.2 Transporte del producto: descripción de los mecanismos de envío de los productos artesanales a los clientes.

3.3 Comercialización : funcionamiento de las formas de comercialización a nivel local, regional, nacional e internacional: participación en ferias, puntos de venta, clientes directos, intermediarios, etc..

3.4 Atención a reclamos. descripción de la forma en que los artesanos solucionan las situaciones de reclamos por parte de los clientes en caso de presentarse problemas con la calidad de las piezas. (por ejemplo, en el caso de cerámica que se envié un pedido a un cliente y se presente la rotura de laguna pieza, cómo se soluciona con el cliente? Reponen la pieza o devuelven dinero, etc.)

## **2.4 ED 04 Evaluación de productos.**

Como parte de las actividades para establecer el estado de desarrollo de cada uno de los oficios en lo relativo a la calidad en el producto final, se realizó una caracterización de productos en cada una de las cadenas productivas.

La caracterización de producto para cada una de las cadenas productivas del proyecto se entrega con el presente informe y ha servido de base para establecer las tipologías de productos elaborados en cada oficio artesanal y sus características.

## **3. MTMejoramiento Técnico de procesos de producción**

**3.1 MT 01** Asesoría en cada una de las comunidades 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, por lo cual en el presente informe de avance no se consignan aún estos resultados, pues en la presente etapa se está realizando el análisis con cada asesor de las acciones que se van a implementar en cada una de las cadenas productivas.

Las propuestas serán evaluadas y aprobadas por la Coordinación de la Unidad de Diseño para proceder a su aplicación

El proceso de implementación de asesorías para el mejoramiento tecnológico en cada una de las cadenas se trabajó con los asesores de cada una de ellas, tomando como base tanto el diagnóstico como la caracterización del oficio en lo relativo a la calidad, para con ello determinar el tipo de asistencia técnica a realizar. Las propuestas son aprobadas por la dirección del proyecto y la coordinación de la unidad de Diseño de Artesanías de Colombia.

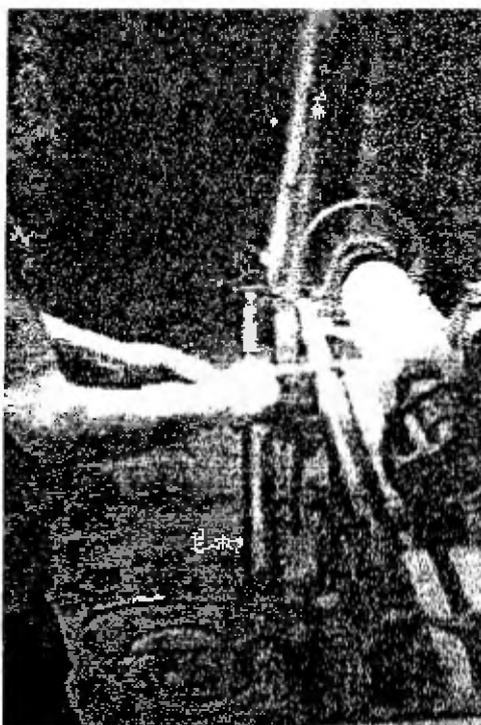
A continuación se hace la descripción del estado de desarrollo de las asistencias técnicas en cada una de las cadenas productivas y se describen las cuatro asistencias técnicas ya implementadas, las cuales se entregan como producto con el presente informe.

## Estado Actual Implementación Asistencias Técnicas

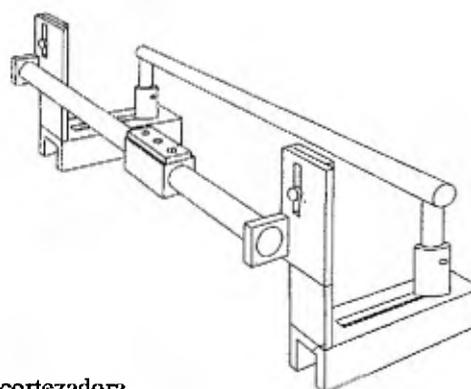
N°	Cadena Productiva	Descripción	Estado
1	Guadua	Descortezadora de Guadua	Implementada
		Medidas standar de longitud y peso y herramienta de corte para hilos.	Implementada
2	Chinchorros Wayúu		
3	Mimbre	Descostillador de mimbre.	Implementada
4	Palma Estera	Kit de tintura	Implementada
		Balanza, Gramera de precisión y termómetro de alta temperatura	En proceso de Implementación
5	Hamacas San Jacinto-Murroa		
	Iraca	En proceso de definición, se propone:  Herramienta Ripiado de fibra Sistemas de secado y beneficio materia prima Mejoramiento maquina de hormado Mejoramiento maquina de majado Kit Taller tintes estufas ollas Estufa Lorena	En proceso de definición
6	Mopa-mopa	Implementación de tintes alemanes Diseño puesto de trabajo Matrices de corte estándar Maquinaria para pintura y acabados	En proceso de definición
7			
	Curámica	En proceso de definición, se propone: Equipos y herramienta para taller de beneficio Controladores de temperatura, Pirometros Diseño de puesto de trabajo para cerámica	En proceso de definición
8			
	Seda	En proceso de definición, se propone: Implementación de accesorios y herramientas Kit de tintes Adecuación para combinación con otros materiales Estufa Lorena Despupadora para capullo de segunda.	En proceso de definición
9			
	Oro-Joya	En proceso de definición, se propone: Material de capacitación (CD) Diseño y Elaboración de Matrices para personalizar el producto	En proceso de definición
10			

Las asesorías para el mejoramiento tecnológico en los procesos productivos identificados relevantes en el aseguramiento de la calidad de los productos finales se han desarrollado para las cadenas productivas de :

3.1.1 Guadua en el eje cafetero: para esta cadena productiva se realizó la implementación de una descortezadora de guadua, con la cual se busca optimizar el proceso de descortezado haciéndolo más eficiente y se disminuye el riesgo de accidentes que presenta el procesamiento actual.



Descortezadora implementada en el Torno



Descortezadora



Detalle de el Porta herramienta

3.1.2 Tejidos y chinchorros wayúu, departamento de la Guajira: para esta cadena productiva se realizó implementación de medidas estándar de longitud y peso y herramienta de corte para hilos, esto respondiendo a la deficiencia y /o ausencia de estos sistemas de medición, en los oficios de tejeduría en telar y tejeduría en crochet.

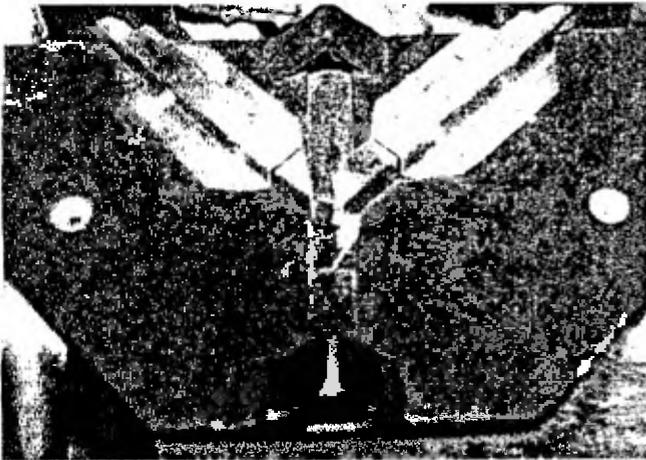


Explicación de la lectura de la balanza

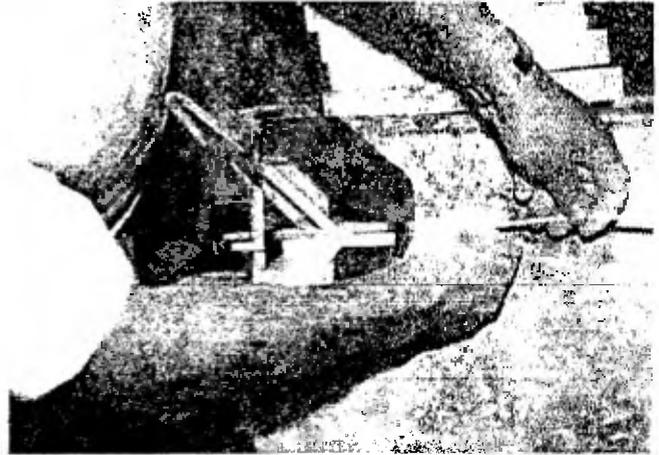


Explicación de la lectura de la balanza de resorte y ejercicios de lectura para las artesanas con productos Wayúu .

3.1.3 Trabajos en Mimbre: en esta cadena productiva, a partir del diagnóstico se estableció cómo, debido a la ausencia de un protocolo de metrología para el manejo de la hebra de mimbre, y al procedimiento actual mal aplicado debido a la falta de precisión, se implementó un descostillador de fibra de mimbre.

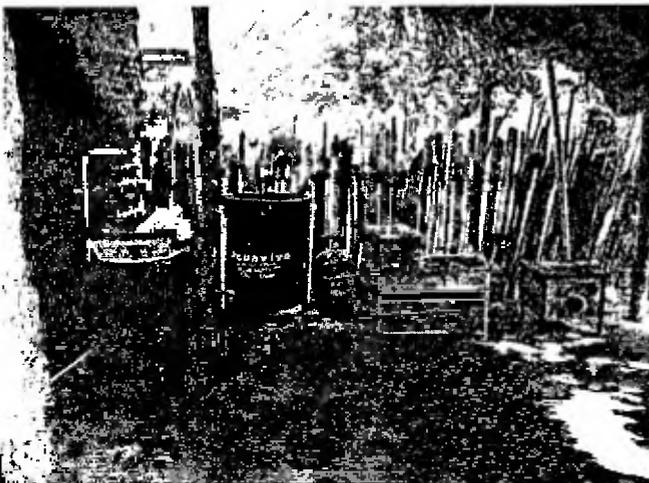


Se ha desarrollado una herramienta manual compuesta por una superficie plana de trabajo en platina de hierro calibre 10mm de fijación al banco de trabajo por medio de tornillos



Herramienta Implementada en el Taller

3.1.4 Palma Estera-Cesar: Para esta cadena productiva se realizó la implementación de un equipo de tinturado, en la vereda de Candelaria, Chimichagua.



Se realizó la adecuación de instalaciones para tintura con un área total de 14 mts con las siguientes modificaciones: Piso en cemento, acometidas de agua, techo de palma de alta densidad y se implementaron equipos para tintura.



Se capacitó a las artesanas en el uso del contenedor para realizar los baños de tintura

La descripción detallada de cada uno de estos procesos de asistencia técnica se hace en cada uno de los productos entregados con el presente informe.

**4. ER Elaborar, con la participación activa de las comunidades artesanales, los “Referenciales”, documentos técnicos en los que se describe el proceso productivo**

4.1 ER 01 Taller de capacitación en cada una de las comunidades artesanales a ser certificadas, en la estructura y contenido del documento referencial y su importancia como base de la certificación

El taller de capacitación en estructura y contenido del documento Referencial se realiza como preámbulo del taller de revalidación y ajuste de los referenciales, esto con el fin de brindar la información necesaria sobre la estructura y contenido de los referenciales y su metodología de validación.

Para la presentación de los documentos referenciales se preparó material didáctico que se anexa al presente informe.

A continuación se resume todo el proceso de capacitación en la elaboración de documentos referenciales, con el número total de beneficiarios cubiertos.



Taller de Capacitación en la comunidad de Morroa  
En la cual se realizó la presentación general del proyecto, al grupo convocado.



Taller de Capacitación en la comunidad de Chimichagua  
En la cual se realizó la presentación general del proyecto, al grupo convocado.



Una vez hecha la presentación del proyecto en general, se trabajó, a través de mesas de trabajo, en la definición del esquema productivo del oficio y técnica en particular.



Una vez concluidas las mesas de trabajo se hace una lectura en común de los contenidos realizando los ajustes que sean pertinentes.

Cadena Productiva	Localidades	Fecha realización	Beneficiarios
Cadena Productiva de Chinchorros y Hamacas	Manauare	30 de octubre	20
	Unbia	29 de octubre	12
	Macao	21 de octubre	9
	Riohacha	30 de octubre	30
Cadena Productiva Oro-Joya	Medellín	2 de Julio	34
	Segovia	6 de Julio	13
Cadena Productiva Sericultura	Popayán	17 de Agosto	29
Cadena Productiva del Mimbres	Ibagué	20 de Abril	15
	Silvania	20 de Abril	10
Cadena Productiva de la Cerámica dpto del Huila	San Agustín	01 de octubre	12
	Neiva	05 de octubre	15
Cadena Productiva de la Iraca	Pasto	27 de septiembre	33
Cadena Productiva de la Guadua	Marzales		33
	Pereira		20
	Armenia		10
Cadena Productiva Tejidos Sucre y Córdoba	San Jacinto	11-14 octubre	54
	Morroa	16 y 23 de Junio	21
	Don Alonso	1, 4 y 5 octubre	13
	Sampués, Santa Inés de Palto	7 de octubre	19
	Morroa	00 septiembre al 2 octubre	25
Cadena Productiva de la Palma Estera	Chimichagua	17 de octubre	30
	Chimichagua		
	Vereda Saloa	18 de octubre	10
	Chimichagua		
	Vereda Mandingulla	19 de octubre	13
	Chimichagua		
Cadena Productiva del mopa-mopa	Vereda Candelana	20 de octubre	18
	Pasto	28 de Agosto	11
Total Beneficiarios 10 Cadenas			509

---

4.2 ER 02 Taller en el cual, mediante el mecanismo de mesas de trabajo se desarrollen y ajusten los contenidos específicos previamente determinados con los artesanos. Validación del documento Referencial

Los productos artesanales se certifican a partir del proceso productivo, ya que es la única forma de verificar el carácter artesanal de los mismos.

Los documentos Referenciales contienen la descripción detallada del proceso de elaboración de los productos artesanales, además de especificar las determinantes de calidad de los mismos, tanto durante el proceso productivo, como en el producto acabado.

Estos referenciales serán la base de la certificación, toda vez que contienen la información técnica que permite evidenciar la elaboración de los productos de manera artesanal con estándares de calidad.

La responsabilidad de la elaboración de dichos documento se ha delegado en los asesores de cada cadena productiva, quienes tienen experiencia y conocimiento previo del oficio artesanal.

Para la elaboración de los referenciales cada asesor trabaja con base en la estructura básica que se detalla a continuación, teniendo en cuenta las variaciones y características propias de cada oficio artesanal.

#### 4.2.1. Estructura documentos referenciales

4.2.1.1 Investigación: Antes de realizar el desplazamiento a la zona se debe trabajar en la recolección de información sobre el oficio, técnica y proceso productivo, con lo cual se estructura un documento preliminar que el asesor emplea como base del documento a trabajar con la comunidad.

4.2.1.2 Descripción del Oficio: Breve introducción en la que se hace una reseña de la ubicación geográfica de la comunidad artesanal, número aproximado de artesanos, oficio, técnica y materia prima

4.2.1.3 Producto Documentado: descripción de los procedimientos comunes a los productos elaborados en el oficio y técnica, se contempla desde la consecución y adaptación de la materia prima hasta los acabados finales, es la parte más extensa en el referencial.

4.2.1.4 Esquema productivo: Cuadro resumen en el que se sintetiza la totalidad del proceso productivo.

4.2.1.5 Control del Proceso: Descripción de los aspectos a tener en cuenta con el fin de garantizar que el proceso documentado se lleve a cabo. Se debe hacer teniendo en cuenta dos fases: Control de la consecución y preparación de la materia prima Control de elaboración del producto. Es un tema que no se enuncia específicamente sino que se debe desarrollar en la descripción de cada etapa de los procesos productivos

4.2.1.6 Inspección En qué parte del proceso se debe hacer inspección, con el fin de verificar si los productos cumplen con los requisitos de calidad establecidos. No se enuncia específicamente pero se debe tener en cuenta en el desarrollo de los contenidos descriptivos del proceso productivo

4.2.1.7 Ensayos En los casos en que es necesario, como por ejemplo en el caso de la cerámica en contacto con alimentos, se deben definir las pruebas técnicas a nivel general, que sirvan para determinar aspectos de calidad durante el proceso o sobre el producto terminado.

4.2.1.8 Determinantes de Calidad Condiciones de calidad que deben cumplir los productos terminados para ser considerados calidad exportación

4.2.1.9 Defectos menores admitidos Especificaciones de los defectos tolerables por tratarse de un proceso manual y de los rangos de apreciación de los mismos En qué parte del proceso de debe hacer inspección

4.2.1.10 Condiciones de Empaque y Embalaje Requerimientos necesarios para garantizar condiciones adecuadas de manipulación de los productos artesanales una vez salen del taller del productor

#### 4.2.2 Validación

4.2.2.1 Convocatoria abierta: para realizar la convocatoria a los artesanos que participen en el proceso de elaboración de los referenciales, se deben dirigir comunicaciones por escrito a representantes tanto de asociaciones como de artesanos independientes y de entidades de apoyo o relacionadas con el oficio o técnica.

4.2.2.2 Presentación general del proyecto a la comunidad: antes de iniciar el trabajo específico de la elaboración del documento, el asesor debe realizar una presentación general al grupo convocado del proyecto, con el fin de garantizar que haya claridad del objetivo de la jornada de trabajo y de la importancia de vincularse y participar en la estructuración de los contenidos. La presentación se hace tanto de la parte general del proyecto, como de la estructura de los referenciales.

4.2.2.3 Mecanismo de mesas de trabajo: una vez hecha la presentación del proyecto en general, se trabaja en la definición del esquema productivo del oficio y técnica en particular, de tal manera que el común del grupo este de acuerdo en la misma. Una vez hecha la estructura, se reparte por mesas de trabajo cada uno de los temas.

4.2.2.4 Registro de la información: por cada mesa de trabajo se nombra un relator, el cual consignará la información. Es importante que cada uno de los participantes en las mesas de trabajo firme al finalizar el trabajo.

4.2.2.5 Acta de cierre de las jornadas: una vez concluidas las mesas de trabajo se hace una lectura en común de los contenidos realizando los ajustes que sean pertinentes. Una vez revisado todo el documento se debe hacer un acta de cierre en la que se menciona ciudad, fecha y cómo los firmantes están de acuerdo con los contenidos desarrollados.

4.2.2.6 Registros de Asistencia: por cada reunión de trabajo se deben llevar registros de asistencia diferentes de los de la asesoría en general. En los mismos debe constar la actividad específica de elaboración de los referenciales. En estos registros de asistencia se debe recoger la dirección y teléfono de cada participante, o la dirección que ellos proporcionen para enviar correspondencia.

---

4.2.2.7 Estructuración documento final: con los borradores desarrollados por los artesanos, el documento final se estructura y digitaliza y es entregado a la coordinación del Centro de Diseño con los soportes. Se debe llevar un registro fotográfico de la jornada s de trabajo con la comunidad, el cual debe ser entregado con el documento ajustado.

Los proceso de revalidación de los Referenciales se llevado a cabo en 6 de las 10 Cadenas Productivas, en las fechas enunciadas en el numeral 4.1. Los documentos están siendo ajustados por cada uno de los asesores para posteriormente ser evaluados en Comité Técnico del Centro de Diseño de Artesanías de Colombia.

El proceso de elaboración de los documentos Referenciales ha sido adelantado en la totalidad de las cadenas productivas del proyecto. Dicha actividad se desarrolló simultáneamente con la capacitación en la estructura y contenido de los documentos, con el fin de reforzar en los artesanos la importancia de dichos documentos, no sólo como parte del proceso de certificación, sino además como material de interés general de los artesanos, pues en él se establecen las variables mínimas de calidad que se deben contemplar, tanto en el proceso productivo como en el producto final.

Cada asesor coordinó en su respectiva cadena productiva la convocatoria para dicha actividad, en la mayoría de los casos se realizó la convocatoria en las localidades más importantes de la cadena productiva. En el caso específico de la cadena productiva Oro-Joya, Antioquia, se han elaborado 4 documentos referenciales, debido a la variedad de técnicas artesanales, elaborando así un documento específico para las localidades de: Segovia, Bagre, Santafé de Antioquia y Medellín.

Una vez construidos los contenidos de los referenciales con las comunidades artesanales, éstos fueron evaluados por el equipo de asesores de Artesanías de Colombia y remitidos posteriormente a ICONTEC.

Una vez concluida la etapa de elaboración de los documentos referenciales, Artesanías de Colombia ha iniciado el proceso de difusión de dichos documentos en todas las cadenas productivas, enviando la versión final de dichos documentos, tanto a los artesanos que inician proceso de certificación como a aquellos que participaron en su proceso de elaboración.

Con el presente informe se hace entrega del producto intermedio 2.8, que corresponde a un documento referencial elaborado para cada una de las 10 cadenas productivas

4.3 ER 03 Revisión técnica de cada uno de los 10 referenciales, por parte equipo de especialistas de Artesanías Colombia

Una vez concluida la etapa de revalidación y ajuste de los documentos referenciales, se tiene previsto realizar la revisión técnica de los mismos durante el mes de noviembre, en Comités Técnicos según las indicaciones de la Coordinación del Centro de Diseño de Artesanías de Colombia.

Una vez elaborados en cada comunidad, los referenciales han sido revisados y ajustados por el equipo de profesionales del Centro de Diseño de Artesanías de Colombia. En algunos casos, como en los referenciales de Guadua y Hamacas de San Jacinto, Morroa y Don Alonso, los documentos han sido modificados sustancialmente frente a las versiones iniciales trabajadas en las comunidades, debido a la complejidad de los oficios.

A continuación se anexa la información de los profesionales de Artesanías de Colombia que han realizado aportes y ajustes para la estructuración de los documentos finales.

### Revisión técnica referenciales Artesanías de Colombia

Nº	Referencial	Responsable	Modificaciones o Sugerecias
1	Capítulo Tejeduría en Iraca	D.I. María Antonia Martínez	D.I. Leila Marcela Molina Caro
2	Capítulo Tejeduría en Palma Estera	D.I. Marisol Perez	D.T. Margarita Spanger Carlos Llanos Diazgranados D.T. María Helena Uribe
3	Capítulo Cestería en Mirobre	D.I. Jaime Laverde	D.T. Constanza Arévalo Ingeniero Productor José Ignacio Uribe
4	Capítulo Tejeduría Seda Caúca	D.T. Liz Fétiva	D.T. Claudia Patricia Garavito Asesor Erney Darío Coral
5	Capítulo Tejidos Guajira	D.T. Claudia Helena González	D.T. Constanza Arévalo D.T. Claudia Garavito
6	Capítulo Telar Vertical San Jacinto y Morroa	D.T. Claudia Garavito	D.T. Nydia Castellanos D.T. Claudia Garavito
7	Capítulo Trabajos en Guadua	D.I. Alvaro Iván Caro	Maestro Artesano Carlos Sánchez
8	Capítulo Aplicación Barmiz de Pasto	D.I. Jorge Mejía	D.I. Leila Marcela Molina Caro
9	Capítulo Filigrana Santafé de Antioquia	D.I. Alexandra Bula	Diseñador Joyas Fernán Arias Diseñador Joyas Juan Carlos Ferrer
10	Capítulo Joyería Segovia	D.I. Alexandra Bula	
11	Capítulo Joyería El Bagre	D.I. Alexandra Bula	
12	Capítulo Joyería Medellín	D.I. Alexandra Bula	
13	Capítulo Cerámica Huila	D.I. Diego Añez	Ceramista Carlos Calvache Asesora Magali Nieto

**4.4 ER 04 Revisión técnica de cada uno de los 10 referenciales, por parte de ICONTEC:**  
 Esta actividad es posterior a la revisión técnica de los referenciales por parte de Artesanías de Colombia.

Los documentos son remitidos a ICONTEC, quien, en el caso de existir observaciones las remite formalmente a Artesanías de Colombia quien se encarga de realizar los ajustes.

Los documentos han sido remitidos a la Jefatura de la División de Certificación Producto de ICONTEC. Los documentos ya han sido aprobados y se les asignó la codificación específica con la cual serán identificados en ICONTEC, con la cual se expide la certificación y cuyo registro se hace en los rótulos que identifican al producto.

A continuación se anexa la codificación establecida para los documentos referenciales.

**Codificación referenciales Artesanías de Colombia**

<b>N°</b>	<b>Referencial</b>	<b>Código</b>	<b>Fecha versión</b>
1	Capítulo Tejeduría en Palma Estera	ARTRE032001	20/10/2004
2	Capítulo Cestería en Mimbre	ARTRE032501	06/11/2004
3	Capítulo Tejeduría Seda Cauca	ARTRE031901	17/08/2004
4	Capítulo Tejeduría Seda Valle	ARTRE037601	12/03/2004
5	Capítulo Tejidos Guajira	ARTRE034401	30/10/2004
6	Capítulo Telar Vertical San Jacinto y Morroa	ARTRE031302	14/10/2004
7	Capítulo Trabajos en Guadua	ARTRE016301	26/10/2004
8	Capítulo Aplicación Barniz de Pasto	ARTRE015202	28/08/2004
9	Capítulo Filigrana Santafé de Antioquia	ARTRE040501	06/07/2004
10	Capítulo Joyería Segovia	ARTRE040502	08/07/2004
11	Capítulo Joyería El Bagre	ARTRE040503	10/07/2004
12	Capítulo Joyería Medellín	ARTRE040504	02/07/2004
13	Capítulo Cerámica Huila	ARTRE064101	08/11/2004

ART-RE-00-00-00

ART : Artesanías

RN-RE : Referencial Nacional-Referencial Específico

00 Código de oficio

00 Código de región

00 Consecutivo

5. VR Realizar un proceso de consulta de amplia cobertura, en el cual se validen y aprueben los documentos referenciales.

5.1 VR 01 Remisión del documento referencial ajustado a cada una de las comunidades artesanales vinculadas al proyecto. Seguimiento de los ajustes propuestos

Cuando los documentos han sido revalidados en las comunidades y ajustados en los Comités Técnicos de Artesanías de Colombia e ICONTEC, se hace la impresión del documento final, el cual es remitido nuevamente a las comunidades artesanales y puesto en consulta pública por un período de un mes, pasado el cual, si no se reciben observaciones sobre los mismos por escrito, quedan aprobados.

La primera fase del proceso de consulta de los documentos referenciales se adelantó durante la última validación de los mismos, pues el documento de trabajo fué entregado a cada uno de los artesanos para hacer revisiones y ajustes, posterior a ello se dio un plazo de dos meses para hacer llegar, por escrito, observaciones sobre los documentos.

Se recibieron comentarios de las comunidades de Iraca y de Hamacas de San Jacinto, los cuales sugirieron modificaciones que fueron incluidas en los documentos finales.

Posterior al proceso de estructuración de los documentos finales y a su consulta con las comunidades artesanales, se han estructurado los documentos finales y se ha iniciado el proceso de difusión y consulta de amplia cobertura, en el cual se están remitiendo entre 30 y 50 ejemplares a cada una de las cadenas productivas, además de los 300 ejemplares que se remiten a los artesanos seleccionados para certificarse.

Este proceso se ha desarrollado con las comunidades de la cadena productiva de Oro-Joya, Antioquia y de Hamacas San Jacinto y Morroa. El objetivo de esta última fase es dar a conocer a las comunidades artesanales el documento definitivo en el cual se consigna la descripción del proceso y las determinantes de Calidad de los productos artesanales. Si posterior al envío de estos documentos surgen aclaraciones o modificaciones, estas serán incluidas en la primer revisión anual, en la que además se tiene previsto hacer mayor énfasis en las condiciones de calidad.

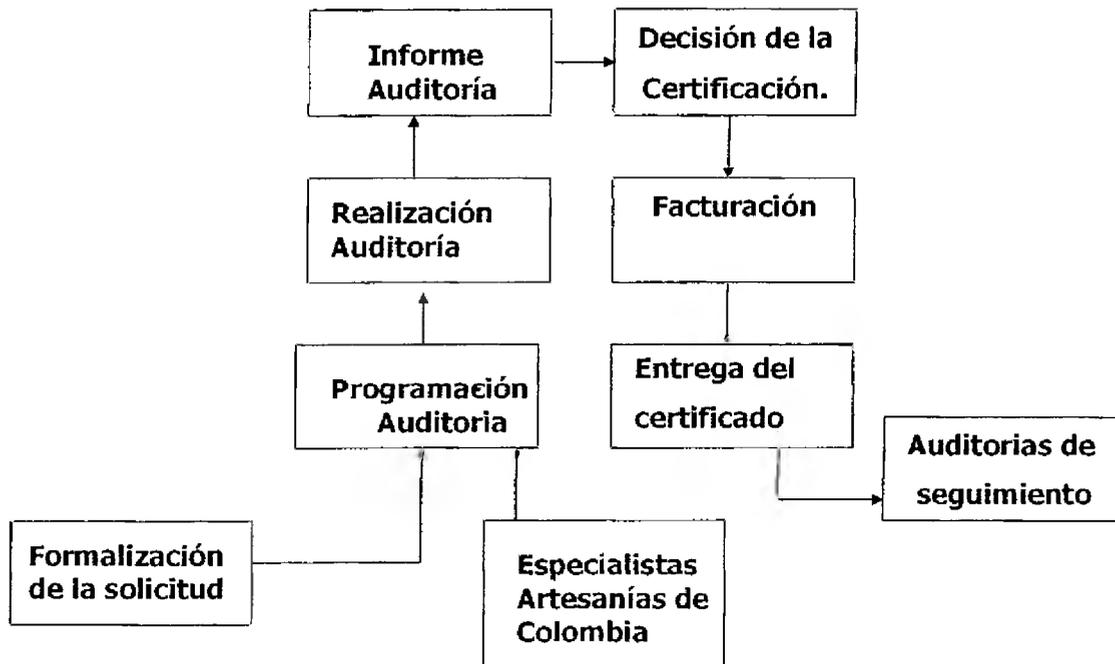
## 6. SC Obtener el Sello de Calidad para 300 talleres artesanales

La actividad técnica de la certificación es desarrollada por ICONTEC e inicia al concluir la etapa de capacitación de las comunidades artesanales y de revalidación y ajuste de los documentos referenciales, el procedimiento para la certificación inicia en el momento en que se formaliza la solicitud de certificación, lo cual se hace con el diligenciamiento por parte de los artesanos de los formularios de inscripción que se anexan al presente informe.

Las actividades de los numerales 6.1 a 6.4 se tienen previstas para el año 2005, iniciando con la programación de las auditorías de otorgamiento.

En el siguiente esquema se resume el procedimiento de certificación.

### Procedimiento de Certificación establecido para el Sello de Calidad Hecho a Mano



Hasta el momento se han certificado los artesanos que se citan en el cuadro resumen en el siguiente cuadro:

Nº	Cadena Productiva	Sellos Otorgados
1	Cadena Productiva Oro/ Joyería - Orfebrería/ Comercialización en el Departamento de Antioquia	10
2	Cadena Productiva Arcilla, Producción y Comercialización Cerámica para el Departamento del Huila	7
3	Cadena Productiva de la Sericultura en el Departamento del Cauca	20
4	Cadena Productiva de Tejidos en los departamentos de Bolívar y Sucre	20
5	Cadena Productiva de la Palma de Estera, Cesar	6
6	Cadena Productiva Mimbres, Departamentos del Tolima y Cundinamarca	7
7	Cadena Productiva de la Guadua en el Eje Cafetero.	10
8	Cadena Productiva de Chinchorros y Hamacas para el Departamento de la Guajira.	20
9	Cadena Productiva de la Iraca.	8
10	Cadena Productiva de la Mopa - Mopa (Barniz) en los Departamentos de Nariño y Putumayo	1
<b>Total Certificaciones Entregadas</b>		<b>109</b>

RH Formar al recurso humano en relación con el esquema de certificación para productos artesanales

7.1 RH 01 Capacitaciones en temas de calidad, certificación, procesos de implementación de sistemas de calidad, expertos en el sector artesanal.

Para el cumplimiento de esta actividad se planeó conjuntamente con el área de Certificación Producto de ICONTEC el taller para “Especialistas de Artesanías de Colombia para proyectar como Evaluadores de Conformidad”, el cual se realizó preseleccionando un total de 21 especialistas de Artesanías de Colombia, Profesionales en Diseño Industrial, Diseño Textil y Diseño de Joyas.

Dicha actividad fue realizada en las instalaciones de ICONTEC el 31 de agosto del presente año.

**Especialistas Artesanías de Colombia propuestos Capacitación ICONTEC**

Nº	Oficio/técnica	Especialista	Profesión
1	Cerámica Mopa-mopa Tejeduría en iraca Tejeduría en seda	Leila Marcela Molina	Diseñadora Industrial
2	Tejeduría en cañafecha Tejeduría hamacas	Constanza Arévalo	Diseñadora Textil
3	Tejeduría en seda	Sara Castro	Diseñadora Textil
4	Tejeduría hamacas y chinchorros	Nydia Castellanos	Diseñadora Textil
5	Tejeduría en mimbre	Alvaro Iván Caro	Diseñador Industrial
6	Trabajos en guadua Cerámica	Alejandro Rincón	Diseñador Industrial
7		Eduardo Llano	Diseñador Industrial, Ceramista
8	Tejeduría-Cestería	Patricia Valenzuela	Diseñadora Textil
9	Trabajos en maderas, metales, cuero, piedra, etc	Elsa Victoria Duarte	Diseñadora Industrial
10	Tejeduría-Cestería	Claudia Patricia Garavito	Diseñadora Textil
11	Tejeduría-Cestería	Liz Adriana Fetiva	Diseñadora Textil
12	Tejeduría-Cestería Trabajos en maderas, metales,	Claudia Helena González	Diseñadora Textil
13	cuero, piedra, etc	Marisol Pérez	Diseñadora Industrial
14	Joyería	Fernán Arias	Diseñador Joyas
15		Juan Carlos Ferrer	Diseñador Joyas
16		Jairo Barbosa	Diseñador Joyas
17	Ceramica	Carlos Calvache	Ceramista
18	Ceramica Trabajos en mopa-mopa, maderas,	Diego Añez	Diseñador Industrial Ceramista
19	metales, cuero, piedra, etc	Jorge Mejía	Diseñador Industrial
20		Andrés Ramírez	Diseñador Industrial
21		María Gabriela Corradine	Diseñadora Industrial

## 6.1 Formalización de las solicitudes de certificación

El proceso de formalización de las solicitudes de certificación se realiza con el diligenciamiento por parte de cada uno de los artesanos de los formularios de inscripción en el proyecto.

El diligenciamiento del formulario es la última etapa del proceso de selección de los artesanos a certificarse. Dichos formularios sólo se entregan a aquellos artesanos que además de cumplir con los requisitos de calidad establecidos en el Referencial, manifiestan su interés en obtener la certificación.

Una vez que los artesanos seleccionados por Artesanías de Colombia han diligenciado el formulario, este es aprobado por la dirección del proyecto, registrado y remitido formalmente a la división de Certificación producto de ICONTEC, en dónde se contacta el artesano para realizar la firma del contrato de certificación.

Es importante anotar que en esta etapa de formalización de solicitudes se ha tenido especial dificultad, pues aunque Artesanías de Colombia realizó el proceso de selección de los artesanos más representativos en cada una de las cadenas productivas, la inscripción en el proyecto con el diligenciamiento de los formularios es un proceso voluntario.

Hasta el momento se han recibido 183 formularios, los cuales han sido aprobados y remitidos a ICONTEC.

### Formularios recibidos y aprobados

Nº	Cadena Productiva	Nº Formularios
1	Palma estera	14
2	Oro-joya	32
3	Mimbres	12
4	Iraca	50
5	Mopa-mopa	17
6	Guadua	32
7	Hamacas Bolívar-Sucre	15
8	Cerámica	11
	<b>TOTAL</b>	<b>183</b>

---

Continuando con el programa de capacitaciones en temas de calidad, certificación, procesos de implementación de sistemas de calidad, expertos en el sector artesanal, 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 realizaron dos talleres prácticos, en los cuales se trabajaron talleres de roles auditado-auditor, con el fin de reforzar las técnicas de entrevista.

Para finalizar la jornada, se aplicó una prueba escrita, en la página siguiente se anexa el listado de los especialistas que asistieron a la capacitación, así como la contancia de ICONTEC:

**ESPECIALISTAS CAPACITACION 5 OCTUBRE**  
**Capacitacion para proyectar como Evaluadores de Conformidad**

<b>Nº</b>	<b>Oficio/técnica</b>	<b>Especialista</b>	<b>Profesión</b>
1	Cerámica Mopa-mopa Tejeduría en iraca Tejeduría en seda	Leila Marcela Molina	Diseñadora Industrial
2	Tejeduría en cañaflecha 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	<i>Claudia Patricia Garavito</i>	<i>Diseñadora Textil</i>
7	Tejeduría-Cestería	Liz Adriana Fetiva	Diseñadora Textil
8	Tejeduría-Cestería	Claudia Helena González	Diseñadora Textil
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

## 8. EF Participación de las comunidades en por lo menos un evento ferial al año

### 8.1 EF 01 Participación en Manofacto o en Expoartesañas

Como parte del proceso de difusión del Sello de Calidad se tiene previsto que las comunidades que se certifiquen participen en un evento ferial, por lo que se prevee la participación de las mismas en Expoartesañas 2004 o en la feria del Eje Cafetero 2005.



Stand ubicado en el pabellón No. 6 stand 1 al 4, que ofrecía fácil acceso a gran número de visitantes al mismo tiempo ya que tuvo un área total de 98 metros cuadrados.

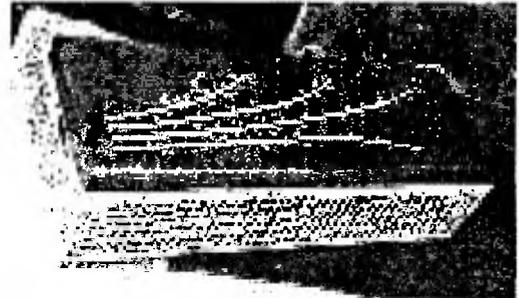
El Stand promocionó la labor del Programa, incluyendo las 10 cadenas productivas, se dió a conocer el funcionamiento del Esquema de certificación, sus beneficios, cobertura, y se explicó gráficamente cada una de las técnicas utilizadas para cada producto en su región.



En el stand se hizo difusión de los productos con certificación de calidad, tales como los trabajos en barniz de Pasto, elaborados por los artesanos del Taller Obando, el cual tiene Sello de Calidad

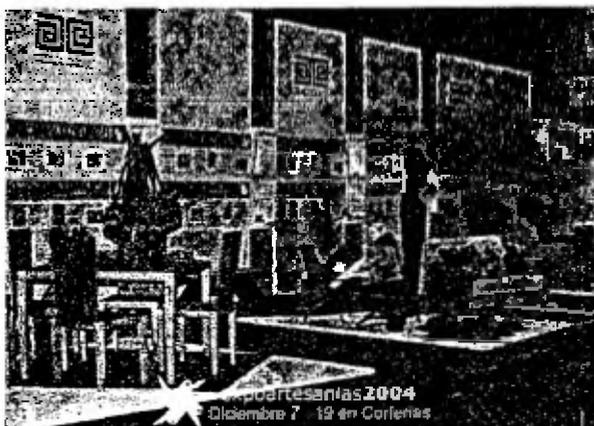


Productos con certificación de calidad, Mochilas Wayúu, Conchita Iguarán.



Productos con Sello de Calidad  
Cañaflecha, Marcial Montalvo

Productos con Sello de Calidad  
Mimbre, Rosalia Triana, Dilia Ardila



#### Actividades en el stand

- Promoción del Programa, exhibición y Sondeo de Mercados de los productos.
- Atención a los visitantes nacionales y extranjeros, quienes expresaron gran interés por las piezas para comercializarlas en países como Venezuela, Costa Rica y Brasil.
- Distribución de material promocional del Programa Para el Otorgamiento del Sello de Calidad Hecho a Mano.

---

## 9. Otras Actividades

### 9.1 Aplicación de pruebas de laboratorio de pruebas de laboratorio de cada una de las 10 materias primas asociadas a las 10 cadenas productivas

Proceso de determinación de las pruebas de laboratorio para cada una de las 10 materias primas asociadas a las 10 cadenas productivas.

Se propone, como parte del proyecto, la aplicación de pruebas de laboratorio a las materias primas de cada uno de los oficios artesanales, respondiendo a la necesidad de verificar y asegurar condiciones reales de las mismas en productos terminados, con el fin de ofrecer al usuario final aspectos de garantía del producto artesanal, lo cual contribuirá a diferenciar el producto en el mercado y reforzará el concepto de la certificación de calidad.

La determinación del tipo de pruebas a realizar se ha trabajado con cada uno de los asesores de las cadenas productivas, a partir del diagnóstico de calidad realizado en la primera fase del proyecto. En cada uno de los casos, después de realizar el análisis de las posibles pruebas a aplicar, se realizó un barrido de los laboratorios acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio seleccionando los que se encontraban en capacidad de efectuar las pruebas proyectadas.

De la misma manera se ha hecho acopio de las muestras o probetas necesarias para la aplicación de las pruebas.

En el momento de la entrega del presente informe se está adelantando el proceso de contratación con cada uno de los laboratorios.

A continuación, por cada una de las cadenas productivas se hace una descripción de las pruebas a realizar.

#### Cadena Productiva Seda

1. **Resistencia al deslizamiento de hilos:** Se toma una muestra de tela unida con costura y se le tensiona en sentido perpendicular a la costura.
2. **Resistencia al estallido:** Se dispone la muestra en un soporte y se mide la resistencia que opone al ser penetrada por una punta similar a la de un lápiz.

#### Cadena Productiva: Guadua

1. **Tracción:** Se somete la muestra a esfuerzos en sentidos opuestos y se mide la resistencia de las uniones. Se espera probar 5 tipos de uniones y tres clases de pegantes

\* Se pretende verificar la eficiencia de las uniones con diferentes adhesivos

---

### Cadena Productiva: Cerámica

1. **Desprendimiento de plomo y cadmio:** Se toman 6 muestra idénticas y seis de contra muestra, se lavan, se llena con solución ácida, se tapa se extrae la solución 24h después y se realiza la prueba de absorción atómica
2. **Absorción:** Se sumerge la pieza en agua durante tiempos determinados y se calcula la diferencia de peso.

### Cadena Productiva: Guajira

1. **Resistencia:** se somete la muestra a tensión tomándola de los dos extremos y se registra la fuerza que opone al ser sometida a tensión. Se aplicará a las uniones en mochilas y hamacas
2. **Desgarre:** Se realiza un rasgo inicial, luego se somete a una fuerza y se registra la resistencia que oponen las muestras a seguir siendo rasgadas.

### Cadena Productiva: San Jacinto

1. **Resistencia:** se somete la muestra a tensión tomándola de los dos extremos y se registra la fuerza que opone al ser sometida a tensión. Se aplicara a las uniones en hamacas y a una probeta de tejido
2. **Desgarre:** Se realiza un rasgo inicial, luego se somete a una fuerza y se registra la resistencia que oponen las muestras a seguir siendo rasgadas.

### Cadena Productiva: Palma Estera

1. **Tensión:** Se somete a esfuerzo en sentido contrarios y se calcula la deformación y el punto de rotura. Se propone aplicar en los dos sentido del tejido.
2. **Solidez a la luz:** se toman porciones de muestras y se exponen durante un tiempo especificado a luz, que semeja la luz del sol.
3. **Determinación de la resistencia química:**
  - 3.1. **Inmersión:** Sumergir la mitad de este en una solución determinada y dejarla 15 minutos, 1 hora o 16 horas. Se emplearan los siguientes reactivos:
    - Agua fría
    - Agua caliente
    - Solución detergente

---

3.1. Punto abierto: Impregnar con la sustancia escogida el recubrimiento, dejarla 15 minutos, 1 Hora o 16 horas. Se emplearan los siguientes reactivos:

- Bebidas
- Frutas
- Condimentos
- Grasas
- Lubricantes
- Vinagre blanco
- Licores
- Xilol
- Varsol
- Acetona
- Alcohol

Cadena Productiva: Oro joya

1. Tracción: Se somete a esfuerzo en sentido contrarios y se calcula la deformación y el punto de rotura.

Cadena Productiva: Mopa mopa

1. Determinación de la adherencia: Se realizan cortes superficiales en forma de cuadrícula y con un cinta se evalúa cuantos cuadros se sueltan al desprender la cinta.

2. Determinación del espesor de la película

3. Determinación de la resistencia química por Inmersión. Se emplearán los siguientes reactivos:

- Agua fría
- Agua caliente
- Solución detergente
- Solución ácida
- Solución ácida (ácido cítrico)

4. Determinación de la resistencia química por Punto abierto. Se emplearán los siguientes reactivos:

- Vinagre blanco
- Licores
- Xilol
- Varsol
- Acetona
- Alcohol

Determinación de la resistencia química por Punto cubierto. Se emplearán los siguientes reactivos:

- Bebidas
- Frutas
- Condimentos
- Grasas
- Lubricantes
- Labial

#### Cadena Productiva: Iraca

1. Tensión: Se somete a esfuerzo en sentido contrarios y se calcula la deformación y el punto de rotura.
2. Solidez a la luz: Se toman porciones de muestras y se exponen durante un tiempo especificado a luz, que semeja la luz del sol.
3. Solidez al frote: Se hacen dos muestras una en seco y otra en húmedo, con un testigo de algodón se frota la muestra diez veces y luego se evalúa el manchado de la tela testigo (claro que esto se hace en un equipo).
4. Solidez al lavado: sumerge una muestra con un testigo multifibra en una solución jabonosa y balines que son los que hacen el efecto de refregar, luego se evalúa cambio de color con respecto a la muestra original y manchado del testigo multifibra, un lavado en el equipo simula 5 lavados caseros.
5. solidez al sudor: Primero se simulan soluciones ácidas y alcalinas, luego se sumergen las muestras, se le dispone un testigo multifibra y se llevan a condiciones de temperatura similares a las del cuerpo humano. Se evalúa cambio de color y manchado.
6. Recuperación arruga: se someten las muestras a un doblado durante un tiempo determinado, luego se les quita la presión y se mide el ángulo de recuperación.
7. Sublimación del color: Sublimación del color: Las muestras se someten a diferentes temperaturas, con una tela testigo encima durante 15 segundos y luego se observa si el color mancha la tela testigo con el calor.

## Capacitación especialistas para proyectar como evaluadores de Conformidad

Sello de Calidad Hecho a mano

2004-10-05

- 1. Retroalimentación sesión anterior
  - 8:15 – 9:00
- 2. Habilidades en la entrevista de auditoria
  - 9:00 – 9:30
- 3. Talleres
  - 9:30-12:30
- 4. Aspectos generales auditorias de seguimiento
  - 12:30-1:30

# LA ENTREVISTA DE AUDITORÍA

## AUDITADO - AUDITOR

- Puede ser una experiencia amenazante o provocadora de ansiedad.
- La comunicación debe ser abierta y directa.
- Hacer que los auditados confíen en que el auditor está interesado en el proceso y no en sorprenderlos en sus errores
- Objetivo. Establecer una relación de colaboración

Sea claro en los límites de sus funciones:

- Usted no está ahí para instruir al auditado
- No reaccione a las declaraciones negativas del auditado

# LA ENTREVISTA DE AUDITORÍA

EI AUDITOR BUSCA ACTITUD PARTICIPATIVA DEL AUDITADO PARA QUE ...

- Asuma una posición abierta
- Suministre información
- Sea honesto
- Se sienta bien

EI AUDITOR NO BUSCA SER UN INSPECTOR DEL AUDITADO QUE ...

- Busca fallas
- Caze brujas
- Busque violaciones a los requerimientos de calidad

# PASOS DE LA ENTREVISTA

## PASO 1

- Presentese al auditado
- Asegurese que se ha preparado el ambiente
- Haga que el auditado este cómodo, destaque que la auditoría No es para la persona.
- Revise el alcance y los objetivos de la auditoría
- Informe el tiempo que tomará la auditoria
- Presente un panorama general del proceso de auditoría
- Señale que está tomando nota parar registrar sus observaciones

# PASOS DE LA ENTREVISTA

## PASO 2

- Haga las preguntas pertinentes:

SI: Abiertas, De Sondeo, Cerradas

NO: Capciosas, Agresivas, Múltiples

Ejemplo: “*Muéstreme su procedimiento*”

“¿Participo en su elaboración?”

“Indíqueme como hace el ...” o

“Por favor muéstreme lo que usted hace”

## PASO 3

- Registre las observaciones
- Recoja evidencia objetiva

# PASOS DE LA ENTREVISTA

## PASO 4

- Deje que el auditado haga preguntas
- Haga como última pregunta: “¿Tiene ideas o sugerencias para mejorar el proceso?”

## PASO 5

- Brinde retroalimentación al auditado sobre resultados positivos y no conformidades
- Indique el contenido del informe de auditoría
- Agradezca al auditado por su tiempo y cooperación para responder las preguntas

# EL PROCESO DE LA ENTREVISTA

1

Establezca  
Contacto  
y Escuche

2

Mantenga la  
Comunicación  
y Escuche

3

Pregunte  
y Escuche

4

Verifique  
y Escuche

# FEEDBACK

## RETROALIMENTACIÓN

- Elogiar elementos positivos, mostrar reconocimiento
- Dar crítica dando aliento “¿cómo se puede evitar esto la proxima vez?”
- No hacer juicios de valor sobre expresiones del interlocutor
- Tener paciencia y dejar hablar
- Contacto visual, concentrado
- Relaciones de atención “asentir, sii, Mmh”

# TRAMPAS PARA LOS AUDITORES

EN LAS ENTREVISTAS DE ALTA CARGA EMOCIONAL ESTÉ ALERTA A:

- Ponerse en contra de un tercero para expresar simpatía por el auditado
- Aceptar afirmaciones sin tener acceso a los hechos
- Criticar a la organización y sus procesos
- Expresar sus propios valores y juicios
- Tomar las cosas de manera personal
- Auditar solamente documentos

# COMO ESTABLECER UNA NO CONFORMIDAD

OBSERVACION EXACTA DE LOS HECHOS

DIRIGIDA AL QUÉ, CUANDO, CUANTOS, DONDE

AYUDA A LOGRAR LA IMPLEMENTACION DE ACCIONES  
CORRECTIVAS

GENERA ACCIONES AUMENTA LA SATISAFACCIÓN DEL  
CLIENTE Y MEJORA EL DESEMPEÑO DE LA  
ORGANIZACIÓN

# DOCUMENTOS PARA AUDITORES

- 1. Listado de artesanos de la comunidad
- 2. Cuestionario
- 3. Referencial
- 4. Formato informe de auditoria
- 5. Formato reunion apertura
- 6. Material para reunion apertura

**COMPETENCIA DE LOS  
AUDITORES SELLO DE  
CALIDAD ICONTEC HECHO A  
MANO**

**EDUCACIÓN**

**EXPERIENCIA  
LABORAL**

**EXPERIENCIA EN  
AUDITORIAS**

**FORMACIÓN  
COMO AUDITOR**

# ATRIBUTOS PERSONALES

Un auditor debería ser:

- a. Etico, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto;
- b. De mentalidad abierta, es decir, dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos;
- c. Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas
- d. Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades;
- e. Perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones;
- f. Versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones;
- g. Tenaz, es decir, persistente, orientado hacia el logro de los objetivos;
- h. Decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos; y
- i. Seguro de sí mismo, es decir, actúa y funciona de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros.

# CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

## CONOCIMIENTOS GENÉRICOS Y HABILIDADES DE LOS AUDITORES DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

Los auditores deberían tener conocimientos y habilidades en las siguientes áreas:

- A. Principios, procedimientos y técnicas de auditoría: para permitir al auditor aplicar aquellos que sean apropiados a las diferentes auditorías y para asegurarse de que las auditorías se llevan a cabo de manera coherente y sistemática. Un auditor debería ser capaz de:
  - Aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría,.
  - Planificar y organizar el trabajo eficazmente

# CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Llevar a cabo la auditoría dentro del horario acordado,
- Establecer prioridades y centrarse en los asuntos de importancia,
- Recopilar información a través de entrevistas eficaces, escuchando, observando y revisando documentos, registros y datos,
- Entender lo apropiado del uso de técnicas de muestreo y sus consecuencias para la auditoría,
- Verificar la exactitud de la información recopilada,
- Confirmar que la evidencia de la auditoría es suficiente y apropiada para apoyar los hallazgos y conclusiones de la auditoría,
- Evaluar aquellos factores que puedan afectar a la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de la auditoría,
- Utilizar los documentos de trabajo para registrar las actividades de la auditoría,

# CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- Preparar informes de auditoría,
- Mantener la confidencialidad y la seguridad de la información, y
- Comunicarse eficazmente, ya sea con las habilidades lingüísticas personales o con el apoyo de un intérprete.

# CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

## CONOCIMIENTOS GENÉRICOS Y HABILIDADES DE LOS LÍDERES DE LOS EQUIPOS AUDITORES

Los líderes de los equipos auditores deberían tener conocimientos y habilidades adicionales en el liderazgo de la auditoría para facilitar la realización de la auditoría de manera eficiente y eficaz. Un líder del equipo auditor debería ser capaz de:

- planificar la auditoría y hacer un uso eficaz de los recursos durante la auditoría,
- Representar al equipo auditor en las comunicaciones con el cliente de la auditoría y el auditado,

# **CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES**

- Organizar y dirigir a los miembros del equipo auditor,
- Proporcionar dirección y orientación a los auditores en formación,
- Conducir al equipo auditor para llegar a las conclusiones de la auditoría,
- Prevenir y resolver conflictos, y
- Preparar y completar el informe de la auditoría.