



**Proyecto: Fomento a la actividad productiva artesanal del  
departamento de Cundinamarca**

**[Cartilla para gestión de certificación  
con el sello hecho a mano]**

Leila Marcela Molina Caro  
diseñadora industrial

OPERADOR DEL PROYECTO:  
**UNIÓN TEMPORAL NEXUS - GESTANDO**

**María Gabriela Corradine Mora**  
Profesional de Gestión  
Supervisora del Contrato

**Laboratorio de Diseño e Innovación para Cundinamarca  
Artesanías de Colombia S.A.  
2014**



**artesanías de colombia**

**AIDA VIVIAN LECHTER DE FURMANSKI**  
GERENTE GENERAL

**IVÁN ORLANDO MORENO SÁNCHEZ**  
SUBGERENTE DE DESARROLLO  
DIRECTOR DE PROYECTO

**MARÍA GABRIELA CORRADINE MORA**  
PROFESIONAL DE GESTIÓN DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO  
SUPERVISORA DEL CONTRATO



**ÁLVARO CRUZ VARGAS**  
GOBERNADOR DE CUNDINAMARCA

**CLEMENCIA GIRALDO GUTIÉRREZ**  
SECRETARIA DE COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO ECONÓMICO

**ARNULFO GUTIÉRREZ CAMARGO**  
DIRECTOR DE DESARROLLO EMPRESARIAL

**ALFONSO RIVAS LOMBO**  
SUPERVISOR SCDE

OPERADOR DEL PROYECTO:  
**UNIÓN TEMPORAL NEXUS - GESTANDO**



**ANTONIO SALCEDO ARELLANO**  
DIRECTOR DEL PROYECTO

**ANGELLO LUCIAN GALLEGO ORTIZ**  
REPRESENTANTE LEGAL UT

**ÁNGELA PANTOJA NARANJO**  
ASISTENTE DEL PROYECTO

**DIEGO ARTURO GRANADOS FLÓREZ**  
COORDINADOR DE DISEÑO

María Luisa Blanco Arias  
Natalia Patricia Bonilla  
Lili Patricia Daza Hoyos  
Juan Guillermo Pérez Forero  
Diego Alexander Roza Higuera  
Constanza Vásquez Perdomo  
Nicolás Hernando Vergara Becerra

Asesores en Diseño



artesanías de colombia s.a.



icontec  
internacional



## SELLO DE CALIDAD HECHO A MANO



### Historia del proceso

Este planteamiento surge de la iniciativa de Artesanías de Colombia, en cabeza de su Gerente General, Doctora Cecilia Duque Duque, quién propone el tema en el marco de dos eventos internacionales organizados en el año 1997, así:

1. “Reunión técnica para clasificar productos artesanales” Kyoto, Japón, 1997, Convocado por el Centro de Comercio Internacional.
2. Simposio Internacional sobre artesanía y el Mercado Internacional” tema: Comercio y codificación de aduanas, realizado en Manila, Octubre de 1997, y convocado por la UNESCO y el ITC.

Esta iniciativa es acogida por los participantes en estos eventos hasta lograr el interés sobre el tema de la Organización Mundial del Comercio, quién se encarga de incentivar a diferentes organizaciones y entidades, entre ellos

ICONTEC, con quién Artesanías de Colombia concreta una Alianza Estratégica.

Esta alianza además contaba ya con una historia en la que Artesanías de Colombia en un primer trabajo interinstitucional con ICONTEC, entre 1993 y 1995, desarrollan un proceso de

Normas Técnicas de Certificación Voluntaria, con la aprobación de 2 normas Técnicas: La NTC 3739, de sombreros tejidos a mano en paja de iraca o toquilla y la NTC 3739 de hamacas en hilaza de algodón tejidas a mano en telar vertical

Como segundo momento del trabajo nacional se suscribe en febrero de 1999 el convenio marco para el desarrollo de un esquema de certificación de artesanías “Hecho a Mano”, el cual continúa hasta el presente.

Este ha sido un proceso de construcción y aprendizaje conjunto en el que Artesanías de Colombia ha aprendido de normalización y Certificación, de trazabilidad y otros temas técnicos, y de la misma manera ICONTEC ha aprendido del sector artesanal y sus particularidades y especificidades.

Para concretar este trabajo, Artesanías de Colombia definió un piloto para los productos de la comunidad alfarera de la Chamba, Tolima, certificando en el 2003 a 5 productores.

Actualmente, al 2013 se han certificado 1317 artesanos de 43 comunidades, en diferentes oficios artesanales, con una cobertura de 20 departamentos a lo largo del territorio nacional.

Gracias al compromiso de las dos entidades, se ha logrado redefinir los costos del proceso de otorgamiento, donde ICONTEC estipuló una tarifa de gran beneficio para los artesanos. De la misma manera, Artesanías de Colombia ha hecho un esfuerzo importante en la definición de un esquema de costos favorables para el sector en el proceso de elaboración de los documentos “Referenciales”.



artesanías de colombia s.a.



icontec  
internacional



El Sello de Calidad es una Certificación de carácter permanente, otorgada a productos artesanales elaborados a mano, con ajuste a parámetros de calidad y tradición que permite diferenciarlos de los productos elaborados industrialmente y reconocer su valor como expresión de identidad y cultura.

Para la realización de este proyecto, Artesanías de Colombia, con el soporte técnico de ICONTEC, ha desarrollado documentos denominados “Referenciales” en los que se describe el proceso de elaboración de las piezas artesanales y sirve de guía para certificar el valor de lo hecho a mano con calidad.

Los artesanos pueden acceder a dicha certificación a través de la evaluación de su taller y de los productos elaborados en dicho taller que son analizados frente al documento “Referencial” en el que se describe el proceso de elaboración de las piezas artesanales y sirve de guía para certificar el valor de lo hecho a mano con calidad.

Los resultados son analizados y si estos son positivos se firma un contrato entre ICONTEC y el taller artesanal que tiene una vigencia de tres años durante los cuales ICONTEC realiza auditorias de seguimiento que permitirán evidenciar el cumplimiento permanente de los requisitos exigidos.

Debido a la variedad de artesanías que existen, los referenciales se han estructurado por oficios artesanales (clasificación internacional establecida por la UNESCO para este tipo de productos. Estos documentos se adecuan a cada grupo artesanal enfatizando en las características propias de cada región. De allí se toman los requisitos que harán parte de las exigencias establecidas en el referencial correspondiente.

### **Pasos a seguir por un taller artesanal: SE COMPLEMENTA CON LA METODOLOGÍA)**

**1. Solicitud de certificación:** Se ha previsto que la solicitud sea presentada por una comunidad para que todo el proceso sea más ágil y se pueda reducir el costo al desplazar personal que evalúe de manera unificada varios talleres.

**2. Evaluación:** Comprende la visita de un auditor para verificar que los objetos artesanales son elaborados a

mano por los artesanos de cada taller, de acuerdo con lo establecido en el referencial correspondiente. Esta actividad se realiza en los talleres en los cuales se elabora el objeto y que solicitan o están autorizados para el uso del sello.

**3. Informe:** El auditor elabora un informe en el cual plasma los resultados obtenidos durante la evaluación y la propuesta sobre la viabilidad de autorizar o mantener el Sello y lo presenta a un Comité Técnico.

**4. Otorgamiento:** Una vez se compruebe durante la evaluación que los objetos artesanales son elaborados a mano y cumplen con los requisitos del referencial el Consejo Directivo de ICONTEC aprueba el otorgamiento del Sello con base en el concepto emitido por el Comité Técnico.

**5. Firma del contrato:** Se firma un contrato de otorgamiento del certificado en donde el taller se compromete a mantener la calidad del producto comercializado y se lleva a cabo la rotulación del producto aplicando las condiciones exigidas para tal fin.

**6. Seguimiento:** Para verificar que el proceso de elaboración de los objetos artesanales es manual y cumplen con lo establecido en el referencial de manera permanente, al menos dos (2) veces al año, se realizan nuevamente evaluaciones a los talleres artesanales que ostentan el Sello.

Cualquier información adicional que se requiera, se pueden dirigir a:



**D.I. Leila Marcela Molina Caro**  
**lmolina@artesaniasdecolombia.com.co**  
**hechoamano@artesaniasdecolombia.com.co**  
**Tel: 555 0325 ext. 1075**  
**Oficina Sello de Calidad Hecho a Mano**  
**Cll 74 No. 11-91**  
**Bogotá**



## Sello de Calidad “Hecho a Mano”

### Criterios generales para la selección de los talleres artesanales:

1. Las organizaciones, empresas o talleres artesanales deben poseer la herramienta necesaria para el desarrollo del oficio
2. Las organizaciones, empresas o talleres artesanales deben estar en capacidad de producir y comercializar sus productos
3. Se otorgará un Sello de Calidad por taller familiar, con el fin de beneficiar un número mayor de artesanos
4. Para la selección de las organizaciones, empresas o talleres artesanales que aplicarán al programa, se dará prioridad a aquellos artesanos con mayor trayectoria o años de experiencia en el oficio.
5. Las organizaciones, empresas o talleres artesanales deben participar en el proceso de capacitación que se realice en la comunidad, con el fin de garantizar que la información, tanto técnica como administrativa sea clara para todos los artesanos que soliciten el Sello de Calidad
6. Las organizaciones, empresas o talleres artesanales deben participar en el proceso de construcción del documento Referencial del oficio a certificarse.
7. Los artesanos seleccionados deben manejar con habilidad y destreza la técnica artesanal. Las personas postuladas no pueden ser artesanos que manejen partes del proceso, sino la totalidad del mismo, pues el certificado se otorga a productos terminados.
8. Los artesanos seleccionados deben desarrollar productos artesanales de excelente calidad, en los cuales se demuestre el cumplimiento de los requisitos establecidos en el referencial.
9. Se debe elaborar productos hechos a mano y que pertenezcan a un oficio artesanal, para lo cual Artesanías de Colombia realizará la evaluación de acuerdo a los criterios establecidos en la institución para tal fin.
10. El Sello de Calidad sólo se otorgará a artesanos productores, en ningún caso a comercializadores que no conozcan o dominen los oficios

### Observaciones generales

1. Las herramientas o máquinas empleadas en el proceso artesanal no serán una determinante en el proceso de selección, pues muchos de los artesanos las alquilan, lo cual no tiene que ver con su habilidad en el oficio.
2. El Sello de Calidad sólo se otorga a artesanos productores, en ningún caso se tendrán en cuenta para este proceso las personas que se dedican únicamente a la comercialización.
3. Los artesanos individuales deben estar inscritos en el Registro Único Tributario RUT para poder ser beneficiarios del proyecto.
4. Todo aquel artesano que considere que cumple con los criterios de selección y con los requisitos establecidos en el Referencial puede inscribirse en el proceso, independientemente de que se a postulado o no por una entidad o Asociación.



# Criterios de

# NORMALIZACIÓN

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluadas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.



- **Auditoría interna:** u/ o auditorías de primera parte. Las cuales, son realizadas a organizaciones pequeñas y medianas. Se realizan por la misma organización.

- **Auditoría externa:** u/o auditorías de segunda parte, que es cuando el cliente u organizaciones que tenga interés en la empresa, realiza auditorías a sus proveedores.

- **Auditoría de tercera parte:** se lleva a cabo por organizaciones auditoras independientes, tales como las autoridades reglamentarias o aquellas que proporcionan la certificación.

- **Calidad:** consiste en generar un sistema de gestión que fomente la Mejora Continua en la organización y sus procesos involucrando a todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Hacer las cosas bien desde el principio.

- **Certificación:** es un conjunto de pruebas que permiten la obtención de un certificado que da fe de la cualificación de un profesional en un momento dado.

- **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría (Pueden ser cualitativa o cuantitativa).

- **Comité Técnico:** conjunto interdisciplinario de profesionales integrado por representantes de la industria, consumidores e intereses generales, que mediante consenso establecen, requisitos fundamentales de calidad, seguridad, proyección a la salud y medio ambiente para productos, servicios, procesos o sistemas.

- **Determinantes de Calidad:** condiciones de calidad que deben cumplir los productos terminados para ser considerados calidad de exportación.

- **Documento "Referencial":** es un documento técnico de verificación y la herramienta para el desarrollo de auditorías, el cual 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.



- **Control de proceso:** Cuadro resumen en el que se sintetiza la totalidad del proceso productivo.

- **Consulta pública:** período durante el cual se someten a la opinión del sector productivo, universidades, gobierno, institutos de investigación y usuarios expertos, los proyectos que se encuentran en estudio en los comités técnicos de normalización.

- **Defectos menores admitidos:** especificaciones de los defectos tolerables por tratarse de un proceso manual y de los rangos de apreciación de los mismos.

- **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.



- **Esquema productivo:** cuadro resumen en el que se sintetiza la totalidad del proceso productivo.

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

- **Rotulos del producto:** Stiker impreso con tita de seguridad y numerado, el cual identifica que un producto artesanal está elaborado con los mayores estándares de calidad.

- **Manual de uso de producto para el cliente:** información que debe de tener el cliente para tener un bueno uso del producto, evitando fracturas, desgastes o rompimiento de piezas.

- **Normalización:** actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado, con respecto a problemas a reales o potenciales.

- **Sistema de gestión:** sistema para establecer la política u los objetivos y para lograr dicho objetivo.





## **Convenio Interinstitucional Artesanías de Colombia - Icontec Sello de Calidad Hecho a Mano para la Artesanía**

### **Metodología para elaboración de Documentos Referenciales**

#### **Documentos Referenciales**

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. Se han elaborado documentos en los cuales se describe la generalidad de los procesos productivos por oficios, y documentos específicos, en los cuales se describen las particularidades de cada comunidad artesanal.

En estos documentos se ha cubierto la experiencia manejada por los profesionales de ARTESANIAS DE COLOMBIA y el aporte de las comunidades, pues han sido divulgados y puestos en consulta pública con los diferentes artesanos de las regiones líderes en cada oficio.

Documentos Referenciales Nacionales: Documentos en los cuales se describe la generalidad de los procesos productivos a nivel nacional por oficio y técnica.

Capítulos Específicos: En los cuales se describen las particularidades de oficio y técnica de cada comunidad artesanal.

Es importante socializar en cada una de las comunidades artesanales la existencia del documento nacional, así como tener en cuenta que los contenidos desarrollados en el documento específico deben corresponder al documento general.

En estos documentos se ha cubierto la experiencia manejada por los profesionales de ARTESANIAS DE COLOMBIA y el aporte de las comunidades, pues han sido divulgados y puestos en consulta pública con los diferentes artesanos de las regiones líderes en cada oficio.

#### **2.1 Estructura documentos referenciales**

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.



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

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.

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

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

2.1.6 Inspección En qué parte del proceso de debe hacer inspección, con el fin de verificar si los productos cumplen con los requisitos de calidad establecidos.

2.1.7 Ensayos Definición de las pruebas técnicas a nivel general, que sirvan para determinar aspectos de calidad durante el proceso o sobre el producto terminado.

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

2.1.7 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

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

### 3. Validación





## Sello de Calidad Hecho a Mano

### 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?		
¿Considera que su taller ha tenido cambios frente a la situación actual?		
¿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	2013	2014
Ingreso anual por ventas		
Utilidad anual por ventas		
Número de unidades vendidas por año		
Número de unidades producidas por año		
Valor de costos de producción al año		
Valor de costos indirectos y de ventas (transporte, comercialización, comisiones, etc.) por año		

### Observaciones:

<b>Nombre de quien diligencia el formulario</b>	<b>Ciudad y Fecha</b>

### *Espacio reservado para Diligenciar por Artesanías de Colombia*

Concepto de Artesanías de Colombia:

<b>Aplica</b>	<b>Si</b>		<b>No</b>		<b>Nombre de quien diligenció</b>	
<b>Fecha:</b>				<b>Firma y Sello</b>		
				Leila Marcela Molina		

### *Espacio reservado para Diligenciar por ICONTEC*

<b>Aprobado</b>	<b>Si</b>		<b>No</b>		<b>Nombre de quien diligenció</b>	
<b>Fecha:</b>				<b>Firma autorizada</b>		