

1. OBJETIVO

Garantizar que las actividades ejecutadas por el proceso correspondan a los compromisos adquiridos en términos de contenidos, duración, intensidad y cobertura.

2. ALCANCE

A todos los servicios del proceso de Fortalecimiento del sector Artesanal.
Mide la satisfacción del cliente que se beneficia con los diferentes servicios que se presten.
Evalúa proveedores de servicios (contratistas) para la ejecución de actividades de gestión y desarrollo de proyectos.

3. DEFINICIONES

3.1. SEGUIMIENTO: Consiste en observar y documentar la evolución de procesos y actividades involucradas en los proyectos o programas con el fin de registrarlos, evaluarlos o asegurar su buen funcionamiento.

3.2. INTERVENTORIA: Velar porque los compromisos adquiridos en los proyectos y programas se cumplan a cabalidad, efectuando la verificación de la ejecución, tanto operativa como financiera. Confronta datos y verifica que lo informado concuerde con los términos pactados en cuanto a actividades desarrolladas (resultados y contenidos), tiempo y recursos, estipulados en el contrato y en sus anexos.

3.3. EJECUCIÓN: Proceso necesario para llevar a cabo las actividades incluidas en el programa o proyecto a fin de dar cumplimiento al objetivo del proyecto y el logro de los resultados previstos.

4. CONDICIONES GENERALES

Evaluación de proveedores:

La Subgerencia de Desarrollo elegirá a los proveedores de servicios (contratistas) que se requieran, con base en los requerimientos específicos de los compromisos que se deban ejecutar, previos a la contratación.

Los asesores que hayan prestado su servicio a Artesanías de Colombia, con experiencia mayor a 3 años y su evaluación haya sido satisfactoria, podrá ser homologada en caso de ausencia de un título específico.

La evaluación del proveedor, una vez culmine la prestación del servicio (contrato), se efectuará en el formato FORCVS07 Evaluación desempeño asesores como se indica en la actividad 7 del presente procedimiento y su resultado será dado a conocer al contratista. Se rechaza para futuros contratos al proveedor que obtenga puntaje Deficiente o Aceptable (menor de 60% de la calificación).

La calificación fluctúa entre 1 y 4 puntos así:

Deficiente: menos de 50% de la calificación. No cumple con el mínimo de los requisitos establecidos

Aceptable: si el porcentaje se encuentra entre 50 y 69%. Cumple solo con algunos de los requisitos establecidos

Bueno: si el porcentaje se encuentra entre 70 y 89%. Cumple con la mayor parte de los requisitos establecidos

Muy bueno: si es igual o superior al 90%. Cumple con la totalidad de requisitos establecidos.

El puntaje será obtenido de acuerdo a la siguiente ponderación

Aspectos a evaluar	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy bueno
Subtotal (sumatoria de respuestas por cada rango)	0	0	0	0
Ponderación (valor aplicado a cada rango)	1	2	3	4
Total (Subtotal por Ponderación)	0	0	0	0

El nivel de calificación es el porcentaje de la relación entre el puntaje obtenido y el máximo puntaje obtenible. El primero es la suma del valor de las calificaciones, y el segundo es la multiplicación del número de calificaciones por la máxima nota obtenible que es cuatro (4).

El formato FORCVS07 Evaluación de desempeño asesores, tiene incluidas las formulas que permiten al evaluador calificar el desempeño del asesor y totalizar automáticamente el resultado, estableciendo la calificación alcanzada.

En el caso de que las entidades financiadoras establezcan un formato diferente al establecido por Artesanías de Colombia para las evaluaciones de proveedores, serán igualmente válidos y se les dará un manejo equivalente al que se le da al formato interno.

Nota: Para los asesores que han prestado sus servicios a Artesanías de Colombia después de julio de 2011 aplicará únicamente la evaluación sobre el servicio prestado. Para todos los asesores de Gestión y desarrollo de proyectos, la evaluación hecha sobre un servicio, hará las veces de evaluación de selección para el nuevo servicio para el cual se requiera su contratación.

Seguimiento e interventoría:

El coordinador efectuará

- Visitas de seguimiento "in situ" durante la ejecución (cuando aplique y según la existencia de recursos financieros para tal fin)
- Verificación de los registros y entregables que presente el equipo ejecutor, según contrato o acuerdo suscrito.
- Revisión y evaluación de informes del contratista y emitirá concepto para pago en el Cumplido FORGAF03.
- Revisión de los resultados arrojados por la tabulación del formato FORCVS05 Evaluación de la actividad de Gestión y desarrollo de proyectos la cual se utilizará como insumo de la evaluación de desempeño del asesor. Archivará el paquete de encuestas de satisfacción con la respectiva tabulación y evaluación de resultados FORCVS07.
- Cierre formal del proyecto o contrato en donde conste el nivel de logros de los objetivos. Para ello se aplicará lo establecido en el Manual de Interventoría y se diligenciará el Informe Final de Interventoría FORGLE11

La Subgerencia de Desarrollo designará a un funcionario de la Empresa para cumplir las funciones de Coordinador y/o interventor de una

actividad, proyecto o programa.

Satisfacción del cliente:

Se medirá con base en el FORCVS05 Evaluación de la actividad, en el cual se manejará una calificación equivalente así:

- Insatisfactorio si el porcentaje es inferior al 50%
- Poco Satisfactorio si el porcentaje se encuentra entre 50% y 69%
- Satisfactorio si se encuentra entre el 70% y el 89%
- Muy Satisfactorio si es igual o superior al 90%.

El puntaje será obtenido de acuerdo a la siguiente ponderación:

Aspectos a evaluar	Insatisfactorio	Poco Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Subtotal (sumatoria de respuestas por cada rango)	0	0	0	0
Ponderación (valor aplicado a cada rango)	1	2	3	4
Total (Subtotal por Ponderación)	0	0	0	0

Los resultados que se obtengan se manejarán para verificar el cumplimiento de la meta establecida en el indicador del proceso CVS "Percepción de satisfacción del cliente", incluido en la tabla de indicadores.

Para el indicador de "Percepción del beneficiario sobre la aplicación de lo aprendido a su trabajo", se obtendrá de la tabulación del numeral 7 del FORCVS05 Evaluación de la actividad, aplicando la misma ponderación explicada, para este numeral.

El Coordinador del proyecto efectuará la tabulación de los registros de evaluación recibidos por actividad FORCVS06 y efectuará un consolidado por proyecto, haciendo el respectivo análisis de los resultados, que hará parte del informe para Revisión Gerencial que presente el proceso y del informe final del proyecto. Así mismo se aclara que se puede efectuar en cualquier herramienta para consignación de datos.

Los registros FORCVS05 Evaluación actividad, una vez tabulados y presentados los resultados en los respectivos informes, serán entregados a la entidad contratante en caso de que los solicite, o eliminados por el Coordinador una vez liquidado el proyecto.

INDICADORES					
NOMBRE	META	FORMULA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	
Satisfacción del beneficiario con el servicio prestado	80%	Total de encuestas cuyo promedio sea igual o superior al 80% FORCVS05 y FORCVS06	al finalizar actividad	la	Coordinador del programa o proyecto
Percepción del beneficiario sobre la aplicación de lo aprendido a su trabajo	80%	Total de encuestas cuyo promedio del numeral (5) sea igual o superior al 80% FORCVS05 y FORCVS06	al finalizar actividad	la	Coordinador del programa o proyecto

Tratamiento al servicio no conforme

Se considera servicio no conforme cuando no se cumple con el contenido, intensidad o duración inferior al 100% de lo contratado. Para determinar la no conformidad se tendrán en cuenta:

- Los informes de avances
- La evaluación efectuada por los beneficiarios (artesanos).
- Las fichas de asistencia
- La evaluación "in situ" (cuando aplica)
- La evaluación del contratista; FORCVS07 Evaluación desempeño asesores. No aplica la pregunta referente a aplicación en el taller.

En el caso de servicio no conforme se deben cumplir los siguientes pasos:

- 1º) Solicitud al contratista para que haga las correcciones pertinentes
- 2º) En caso de que el contratista no acoga las recomendaciones y no produzca los correctivos, se solicitará a la oficina jurídica la aplicación de la póliza de cumplimiento (si aplica) o se detiene el pago.
- 3º) Se notifica a la oficina de Recursos Humanos, anexando la evaluación del contratista, para que se le excluya del listado de proveedores de servicios de la Empresa.

Ejecutar las actividades previstas en los programas y proyectos aprobados de acuerdo con los siguientes componentes:

- Investigación
- Materias primas y sostenibilidad
- Desarrollo social
- Diseño (rescate , rediseño, creación, y mejoramiento)
- Producción
- Formación técnica
- Organización de la producción
- Mejoramiento tecnológico
- Calidad
- Mercadeo y comercialización.

Aplica para las actividades contempladas en los proyectos aprobados y contratados, y las que resulten en el marco de la gestión de la subgerencia de desarrollo de artesanías de Colombia.

Las actividades que se realizan en el marco del proceso, pueden ser puntuales o enmarcarse dentro de programas o proyectos:

Existencia y perfeccionamiento de programa, convenio, contrato o acuerdo.

- Disponibilidad de recursos
- Planeación operativa
- Socialización del proyecto con la comunidad (cuando aplica)
- Conformación y/o contratación del equipo ejecutor
- Soporte administrativo y financiero de la entidad
- Realización de actividad(es)
- Registro de resultados de ejecución – seguimiento a la ejecución de resultados.

Requerimientos del cliente

Entidades financieras

- Se maneja su imagen corporativa en las mismas condiciones en el que se maneja la de artesanías Colombia, inclusive en los formatos de registros si lo exige.

- Se atacaran las indicaciones o requisitos especiales que establezca la cantidad financiadora para el manejo de informes o formatos.
- En el contrato o convenio se estipularan otros requerimientos especiales.

Artesanos

- Emitirán concepto sobre su satisfacción respecto del servicio en el formato FORCVS05, el cual califica al asesor y los temas tratados. Su diligenciamiento permite aplicar correctivos para mejorar el servicio y evaluar a los asesores que hacen parte del equipo de trabajo de los proyectos, la tabulación de los datos de la encuesta permite medir la satisfacción del cliente y la aplicabilidad de lo aprendido en su trabajo; se constituye en insumo para medir el indicador de proceso.

5. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Formato
1	Organizar el plan de trabajo al cronograma del proyecto	Coordinador Técnico Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	<u>•CONSOLIDADO GENERAL DE TRABAJO</u>
2	Confirmar y asistir a las reuniones del comité técnico.	Comité Técnico	<u>•ACTAS</u>
3	Registrar los resultados de ejecución en los entregables de proyecto.	Profesional de Gestión - Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	<u>•ACTAS</u>
4	Consolidar y entregar los resultados de ejecución ferial.	Profesional de Gestión - Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	
5	Preparar informe final de ejecución del proyecto a partir de los informes de los ejecutantes con destino a la entidad financiera.	Profesional de Gestión - Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	
6	Asignar al coordinador del proyecto.	Subgerente de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	
7	Designar los interventores de contrato según aplique.	Subgerente de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	
8	Realizar reuniones con contratante para informar avances operativos o financieros.	Comité técnico	
9	Establecer los acuerdos en catas según sea el caso	Comité técnico	<u>•ACTAS</u>
10	Realizar la recepción y evaluación de informes	Profesional de Gestión - Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	
11	Elaborar la emisión de concepto técnico y cumplido para cargo correspondiente.	Profesional de Gestión - Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	
12	Recepcionar, tabular y analizar las encuestas de satisfacción por actividad realizada.	Especialista de proyecto Oficina Asesora de Planeación e Información - Planeación	
13	Consolidar por actividad y por proyecto.	Especialista de proyecto Oficina Asesora de Planeación e Información - Planeación	<u>•EVALUACION ASESOR Y ACTIVIDAD</u> <u>•TABULACION EVALUACIONES ASESOR Y ACTIVIDAD</u>
14	Realizar la evaluación "in sito" y tramitar la comisión y elaborar informe.	Coordinador Técnico Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	
15	Evaluar al contratista al finalizar su contrato y archivarlo.	Interventor	

6. ANEXOS

7. FORMATOS DE CALIDAD

COD	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN	ACCESIBILIDAD
FOR-CVS-003	<u>ACTAS</u>	Indefinida	Base de datos FILE MAKER	Base de datos FILE MAKER	Publica
FOR-CVS-005	<u>EVALUACION ASESOR Y ACTIVIDAD</u>	2 años	Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	Archivo Central	Consulta Publica
FOR-CVS-006	<u>TABULACION EVALUACIONES ASESOR Y ACTIVIDAD</u>	2 años	Base de datos FILE MAKER	Archivo Central	Consulta Publica
FOR-CVS-007	<u>EVALUACION DE DESEMPEÑO ASESORES</u>	2 años	Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal	Archivo Central	Todos los procesos
FOR-CVS-009	<u>CONSOLIDADO GENERAL DE TRABAJO</u>	2 años	Subgerencia de desarrollo y fortalecimiento del sector artesanal	Archivo	Lectura Libre
FOR-GBS-011	<u>INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN O INTERVENTORIA</u>	Dos (2) años en oficina Jurídica	Como anexo al contrato, orden de servicio o convenio.	Archivo central de la empresa	Oficina de Jurídica
FOR-GAF-003	<u>CUMPLIDO</u>	1 año	Oficna Coordinación financiera	Archivo	Funcionarios que lo requieran

8. DIAGRAMA DE FLUJO

• [Diagrama de flujo Ejecución, seguimiento y evaluación de programas](#)

9. NATURALEZA DEL CAMBIO

Versión	Fecha	Naturaleza del cambio
1	09/Jul/2014	Correcciones y revisión de redacción y contenidos en todos los numerales del procedimiento. Supresión de anexos Inclusión de tratamiento de servicio no conforme. Creación de formato FORFAT12. Correcciones sobre tiempos y disposición de registros Correcciones y modificaciones para la adecuación de los formatos FORFAT08, FORFAT07, FORFAT01, FORFAT06
2	09/Jul/2014	Correcciones y revisión de redacción y contenidos en todos los numerales del procedimiento. Supresión de evaluación de proveedores en este procedimiento, actividad que estará a cargo de la Oficina de Recursos Humanos, incluida en el proceso de apoyo de Gestión del Talento Humano. Se incluye una nueva actividad (5) referida a la tabulación de encuestas de satisfacción. Se elimina el formato FORFAT07 seguimiento presupuestal a proyectos como registro de calidad por constituirse en un instrumento opcional para el coordinador, de control interno del proyecto en cuenta al tema financiero y no está directamente relacionado con la prestación del servicio al cliente. FORFAT12: Correcciones modificando rangos de evaluación, ponderaciones y puntajes. FORFAT03: Se incluye criterio de evaluación, se modifican los rangos de evaluación, se cambian literales por numerales y se suprimen varias de las preguntas. Se cambia el formato de papel a media carta. Se incluye en este procedimiento el formato FORFAT03 (Evaluación de la actividad de formación y asistencia técnica) y se los rangos de calificación aplicados y las ponderaciones respectivas
3	09/Jul/2014	En el numeral 4 Condiciones generales se establece la aplicación del formato de evaluación FORFAT05 (ficha de evaluación para contratación de asesores en Diseño) y se elimina el texto "con una semana de antelación". Se aclara que a los proveedores de servicios de Asesorías o Asistencias en Diseño, cuya contratación se realice por períodos cortos para diversos proyectos se les reevaluará solamente una vez por semestre. Se indica que cuando las entidades financiadoras exijan la reevaluación en su propio formato, este hace las veces del FORFAT12. En satisfacción al cliente se incluye como se realiza la tabulación para la medición del indicador "Percepción del beneficiario sobre la aplicación de lo aprendido a su trabajo" y se incluye la tabla de los indicadores para el proceso FAT En el numeral 5 se modifican algunos textos Se incluye el FORFAT05 en el numeral correspondiente a Registros de Calidad Se cambia versión y fecha del Procedimiento PRIFAT02
4	09/Jul/2014	En condiciones generales, se suprime con destino a la Hoja de vida. Para el indicador de Percepción sobre la aplicación a su trabajo, se aclara que se considerará deficiente 2 puntos, aceptable 3 puntos, bueno 4 puntos y muy bueno 5 puntos. Se tomará como satisfactorio a partir de 4 puntos. Se incluye en la actividad 5 el análisis de encuestas y en responsable los interventores. Se modifica la entrega de la reevaluación al contratista. Se modifican tiempos de retención y disposición del FORFAT05, FORFAT03, FORFAT06 y FORFAT12
5	09/Jul/2014	En el Numeral 4 se modifica la redacción, se sustituye el término reevaluación por evaluación y se suprime el párrafo alusivo al FORFAT05 por cuanto aplica únicamente la selección y evaluación

		realizada por la Oficina de Recursos Humanos
6	09/Jul/2014	<p>Se hacen modificaciones así: Numeral 1. Incluye "por Artesanías de Colombia S.A." Numeral 2. Se corrige redacción. Numeral 4. Se corrige el subtítulo "Evaluación de proveedores", se modifica el término de reevaluación por selección. Se elimina el uso del FORFAT05 por los cambios surgidos en la organización del Centro de Desarrollo Artesanal, suprimiendo el párrafo en el cual se hace alusión a su aplicación. Únicamente aplica la evaluación realizada por la Oficina de Recursos Humanos. Se hace la revisión del % mínimo aceptable de calificación para la evaluación final del contratista, una vez cumplido su contrato, estableciendo como mínimo aceptable el 60% de la calificación. Se reforma la puntuación de 2 a 5 reemplazándola por 1 a 4, con la respectiva explicación. Se adecua el FORFAT12 en un programa que permite arrojar el resultado de forma automática. Se hacen correcciones en la redacción.</p> <p>En seguimiento e interventoría se incluye concepto para pago en el cumplido FORGFN03, se incluye un registro para tabulación de resultados del FORFAT03 que es el FORFAT25 (tabulación de resultados), el cual se maneja en hoja de cálculo y hace la tabulación correspondiente en forma automática. Se incluye la aplicación del Manual de Interventoría y el Informe Final de Interventoría FORCNT11. Se elimina el FORFAT01 concepto técnico de informe</p> <p>En satisfacción del cliente se cambian los términos por Insatisfactorio, Apenas Satisfactorio, Satisfactorio, Muy Satisfactorio y los valores de 1 a 4. Se hacen las correspondientes modificaciones en el FORFAT03.</p> <p>Se hace la revisión de los indicadores de satisfacción que son los mismos que corresponden al proceso y se modifica la fórmula teniendo en cuenta</p>
7	09/Jul/2014	Se incluye en el numeral 4. Condiciones generales – satisfacción del cliente y en las actividades numeral 5 el texto "Se puede realizar mediante cualquier herramienta de consignación de datos".
8	09/Jul/2014	Revisión completa al procedimiento modificando su nombre y nombres del formato, corrigiendo y ajustando: condiciones generales y contenido, cambiando las denominaciones y códigos a los formatos. Se elimina el INFAT01 y reincorpora el Presupuesto de viaje. Se eliminan los formatos: FORFAT01 Concepto técnico de informes, FORFAT09 Propuesta de trabajo FORFAT11 Evaluación de proyectos, FORFAT15 Plan de viaje, FORFAT16 Presentación y evaluación de propuestas y se ajustan los formatos del procedimiento. Cambia el código del procedimiento de PRIFAT02 a PRIDES03.
9	09/Jul/2014	Se revisó completamente el procedimiento y se actualizaron actividades agregando flujo-grama. Cambia el código del procedimiento de PRIDES03 a PRICVS03

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Angela Maria Merchan Correa Cargo: Fecha: 08/Oct/2013	Nombre: Leonardo Martín Profesional de Gestión - Oficina Cargo: Asesora de Planeación e Información Fecha: 10/Oct/2013	Nombre: Ivan Oriando Moreno Sanchez Subgerente de Desarrollo y Cargo: Fortalecimiento del Sector Artesanal Fecha: 20/Oct/2013