

*Manual de Calidad  
Artesanías De  
Colombia S.A.-BIC*

*Sistema de  
gestión de  
calidad  
ISO 9001*





## MANUAL DE CALIDAD

<b>1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD .....</b>	<b>3</b>
1.1. Objetivo del manual de calidad.....	3
1.2. Alcance del manual de calidad .....	3
1.3. Cambios en el manual de calidad.....	4
<b>2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>11</b>
2.1. Comprensión de la organización y de su contexto .....	12
2.2. Partes Interesadas .....	14
2.4. Alcance del sistema de gestión de calidad.....	17
2.5. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos .....	18
<b>3. LIDERAZGO .....</b>	<b>22</b>
3.1. Política.....	22
3.2. Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad. ....	22
<b>4. PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>24</b>
4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	24
4.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos. ....	24
4.3. Planificación de los cambios .....	26
4.4. Información documentada. ....	26
<b>ANEXOS .....</b>	<b>27</b>
Anexo N° 1 Política de Calidad .....	27
Anexo N° 2. Modelo de operación por procesos. ....	28

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de calidad de Artesanías de Colombia define y describe el sistema de gestión de calidad de la entidad, tomando como base los lineamientos definidos por la norma ISO 9001. Presenta las exclusiones y justificaciones correspondientes en cuanto a los requisitos que no aplican a la entidad por su actividad económica.

Así mismo se constituye en el elemento que sintetiza el sistema de gestión de calidad, con el propósito de orientar a nuestros beneficiarios, clientes, proveedores, colaboradores y demás partes interesadas sobre los lineamientos, políticas y procesos establecidos en la entidad y que se encuentran direccionados hacia el logro de los fines esenciales del estado, el cumplimiento de los objetivos institucionales, la satisfacción de nuestros clientes y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.




### 1.1. Objetivo del manual de calidad

El presente manual tiene como objetivo describir la estructura, composición y funcionamiento del sistema de gestión de calidad de Artesanías de Colombia S.A. - BIC.



### 1.2. Alcance del manual de calidad

Este manual describe el sistema de gestión de calidad implementado en Artesanías de Colombia, desde la descripción de su alcance, exclusiones y justificaciones, su estructura, roles, responsabilidades y autoridades, hasta su modelo de operación por procesos, la descripción general de los mismos y las declaraciones de valor de la entidad.

 <b>artesanías</b> de colombia	<b>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</b>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	Página 4 de 24

### 1.3. Cambios en el manual de calidad.

Versión	Fecha de vigencia	Cambio Efectuado	Pasa a	Fecha de vigencia
			versión	
1	11/05/2004	Se disminuye el tamaño del documento dejando como contenido del mismo solo los numerales 1. Presentación de la empresa.; 2. Presentación del manual de calidad y 3. Direccionamiento estratégico del sistema de gestión de calidad y se eliminan los numerales 4. Planeación estratégica; 5. Estructura documental.; 6 Comunicación interna.; 7. Mejoramiento Continuo y 8. Revisión Gerencial.	2	24/09/2004
2	24/09/2004	Se modifica la sección alcance del sistema de gestión de calidad, eliminando la descripción de los grupos procesos directivos, productivos y de apoyo, para describir el alcance del SGC de acuerdo con los servicios que presta la entidad.	3	30/08/2005
3	30/08/2005	En el numeral 3. Direccionamiento estratégico del SGC, punto 4. Se actualiza el objetivo del proceso de mejoramiento.	4	10/10/2006
4	10/10/2006	Se ajusta el manual de calidad de acuerdo a los requerimientos de la norma NTCGP 1000:2004.	5	26/04/2007
5	26/04/2007	Se cambia la presentación y estructura del manual. Se elimina como exclusión del SGC el numeral 7.3. Diseño y Desarrollo aplicando únicamente los requisitos 7.3.1.; 7.3.2.; 7.3.3. y 7.3.4 al proceso de Formación y Asistencia. Se actualizan los anexos: Objetivos de calidad y mapa de procesos; se adicionan como anexos: Despliegue de objetivos de calidad; Tablero de control de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad y Resolución de conformación del comité de calidad.	6	14/01/2009
6	14/01/2009	Se elimina del manual de calidad el	7	19/11/2009



		proceso de alquiler de escenarios y se realiza la correspondiente reducción al alcance del sistema de gestión de calidad. Se incluye la nueva versión de la política de calidad. Se elimina el anexo N°4 resolución del SGC. Se excluye totalmente el requisito 7.3 de ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2004 del sistema de gestión de calidad. Se actualiza el referencial ISO 9001 a la versión 2.008		
7	19/11/2009	Se actualizan la introducción del manual, la misión y la visión de Artesanías de Colombia de acuerdo con la planeación estratégica de la entidad 2010-2014. Se actualiza en todos los campos donde se menciona la norma NTCGP 1000 la versión de la norma de 2004 a 2009. Se cambia el nombre del proceso Formación y asistencia técnica, por el de Gestión y desarrollo de proyectos. Se elimina el objetivo Institucional general y se actualizan los objetivos específicos de la Entidad. Se modifica el alcance del manual de calidad. Se amplía el contexto del ítem "elaboración, revisión y aprobación del manual" por "elaboración, actualización, revisión y aprobación del manual de calidad". Se reformula el alcance del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los cambios definidos por la administración de la entidad pasando de ser: "Comercialización de productos artesanales, realización de eventos feriales, formación y asistencia técnica para los artesanos. Asesoría en innovación, diseño y desarrollo de productos e información y documentación para el sector artesanal" a ser: "Comercialización de productos artesanales, realización de eventos feriales, gestión y desarrollo de proyectos e información y	8	19/05/2011



		<p>documentación para el sector artesanal. Se aclaran las justificaciones de las exclusiones de los requisitos de las normas. Se ajusta la redacción del ítem política y objetivos de calidad. En la descripción de los procesos se actualiza el objetivo del proceso de Direccionamiento Estratégico, se reformulan los procesos misionales eliminado ejecución de eventos como proceso y cambiando el nombre del proceso formación y asistencia técnica, por Gestión y Desarrollo de proyectos. Se actualiza el objetivo y alcance del proceso de Información y documentación. Se Actualiza el objetivo del proceso de Mejoramiento.</p> <p>En el manual se adiciona el siguiente texto: “Así mismo cada proceso ha definido los procedimientos, instructivos y formatos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones, los cuales permiten a su vez asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de estos procesos. Estos documentos se encuentran publicados en el minisite de calidad del portal web de la entidad y controlados en los listados maestros de documentos y de registros”.</p> <p>En el ítem Representante de la Dirección, se aclara de acuerdo al cambio de versión de las normas que el Jefe de Planeación es miembro de la dirección de la Entidad. Se actualizan los anexos N°1, N°2, N°3 y N°4.</p>		
8	19/05/2011	Se cambia el título: “Objetivos institucionales” por “Objetivos Plan Estratégico 2.010 - 2.014”. En el campo denominado conformación y niveles de autoridad del sistema de gestión de calidad se replantea el cargo del Representante de la Dirección el cual cambia de Jefe de Oficina de	9	03/10/2011



		Planeación e Informática a Profesional Especializado Oficina de Planeación y en el de Coordinador de Calidad se aclara que esta es una función que desarrolla el Profesional de la Oficina de Planeación.		
9	03/10/2011	Se actualiza la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad. Se incorpora al sistema de gestión el numeral 7.3. Diseño y Desarrollo el cual aplica al proceso de Gestión y Desarrollo de proyectos, por lo que se elimina del campo de exclusiones. Se elimina las versiones de las normas ISO 9001 y NTCGP 1000 dejando solo el nombre de estos referenciales. En el campo direccionamiento estratégico del sistema de gestión se actualiza el nombre del proceso de Planeación del sistema de gestión de calidad, por Dirección y Planeación. Se actualizan los anexos N°2, N3 y N°4 Objetivos de calidad, mapa de procesos y niveles del SGC respectivamente.	10	30/04/2013
10	30/04/2013	Se actualiza en el manual la misión, los objetivos de la entidad y el organigrama. En el campo de elaboración, actualización, revisión y aprobación del manual se cambia el cargo de Coordinador del sistema de gestión de calidad por el de Profesional de Gestión de la Oficina asesora de Planeación e Información. Se cambia la denominación comité de calidad por Comité Institucional de desarrollo administrativo. Se ajusta el alcance del sistema de gestión de calidad, de acuerdo con el alcance definido en el certificado ISO 9001 y NTCGP 1000. En el capítulo de procesos del sistema de gestión de calidad se pasa de cuatro (4) grupos de procesos a (3) grupos. Se modificó el grupo de procesos de dirección por procesos estratégicos y se	11	16/04/2014



		actualizó el objetivo del proceso de Dirección y Planeación de acuerdo con su caracterización. Se actualizan todos los objetivos de los procesos misionales y los procesos de apoyo. Se elimina el grupo de procesos de evaluación y se incorporan las actividades de este proceso al de Dirección y Planeación pasando a ser proceso de Dirección Planeación y Control. Se ajustan los objetivos de los procedimientos obligatorios. Se actualiza el cargo del Representante de la Dirección y el nombre de la oficina de planeación, de acuerdo con el rediseño Institucional. Cambia el código del documento de MANDYP01 a MANDPC01. Se incluyen las políticas de operación de la entidad.		
11	16/04/2014	Se ajusta la misión, visión y objetivos estratégicos; teniendo en cuenta el marco estratégico definido para el 2015-2018. Se validan indicadores de los objetivos de calidad.	12	18/02/2015
12	18/02/2015	Se elimina el proceso de Gestión de Alianzas y consecución de recursos, de acuerdo a lo decidido en el comité Institucional de desarrollo Administrativo, del mes de febrero de 2015. Se ajustan los objetivos de los procedimientos obligatorios. Se cambia la palabra "Responsable del Proceso" por "Gestor de Proceso"	13	01/04/2015
13	01/04/2015	Se revisa y mejora redacción en la historia de la Entidad, son incluidos los objetivos estratégicos definidos en la planeación marco 2015-2018. Se elimina el capítulo "Distribución y control del manual" dado que toda la administración del SIG se realiza a través de Isolución, lo que incluye el control de documentos. Se incluyeron los objetivos de los procesos de apoyo, para dar mayor alcance a la descripción	14	26/02/2016



		del modelo de operación. Se incluyen los códigos de los procedimientos básicos del Sistema de gestión y se revisa y actualizan los objetivos, de acuerdo a última versión de los mismos. Se incluye la función del líder del proceso y optimiza la del gestor del proceso. Se ajustan los indicadores de los objetivos de calidad, articulado a la planeación estratégica 2015 – 2018.		
14	26/02/2016	Se elimina el anexo 2 objetivos de calidad, dando alineación a los objetivos estratégicos como objetivos de calidad. Se eliminan del manual los procedimientos básicos del sistema. Se actualiza el alcance del sistema de gestión, las exclusiones y su justificación.	15	09/03/2018
15	09/03/2018	Se incluyó línea de tiempo, se modifica el alcance del manual, se incluye anexo N° 1 con la alineación de la política y los objetivos de calidad y las directrices de la política de calidad. Se incluye los roles, responsabilidades y autoridades de la entidad. Se actualizaron los objetivos de los procesos. Se actualiza la sección de Información documentada.	16	15/05/2018
16	15/05/2018	Se actualiza la misión, visión, objetivos estratégicos y de calidad de la entidad de acuerdo con el nuevo marco estratégico 2019-2022. Se actualizan todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad de acuerdo con la resolución RES-S-2018- 650. Se elimina la exclusión del numeral 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de acuerdo con el informe de auditoría de seguimiento con actualización ISO 9001:2015. Se actualizan los anexos 1, 2 y 3 de acuerdo con los nuevos objetivos estratégicos y de calidad, la actualización de declaraciones de valor y la nueva versión del mapa de	17	03/05/2019




MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTIÓN DE  
CALIDAD

Documento vigente a partir del: 07/03/2024  
Código: MAN-FOP-01

VERSIÓN: 20

Página 10 de 24

		procesos. Se rediseña de manera general el contenido, estructura y presentación del manual.		
17	03/05/2019	Se actualiza el numeral 1.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos de acuerdo con la expedición de la resolución RES-GERENCIA-658 de fecha 25 de agosto de 2021, por la cual se crea el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía. Se actualizan los objetivos de los procesos en concordancia con las caracterizaciones vigentes. Se actualiza el anexo N°2 con el nuevo modelo de operación por procesos. Se ajustan los nombres de los servicios que hacen parte del portafolio, conforme a su última versión y el grupo de partes interesadas pertinentes para la entidad.	18	29/04/2022
18	29/04/2022	Revisión general del manual ajustando: Nombre de la entidad (Se incluye BIC), se actualiza el contexto organizacional, misión, visión, política y objetivos de calidad, acorde lo aprobado en la revisión gerencial, se validan los objetivos de los procesos, se actualizan los objetivos de calidad.	19	24/04/2023
19	24/04/2023	Se ha revisado y actualizado los componentes del Manual correspondientes a contexto de la organización, partes interesadas generalidades de la entidad, oferta de servicios, nombres y objetivos de los procesos y validación de los objetivos de calidad (estratégicos), todo lo anterior alineándolo con la planeación estratégica definida para el cuatrienio 2023 - 2026	20	07/03/2024

 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		VERSIÓN: 20	Página 11 de 24

## **2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.**

Artesanías de Colombia, S.A. – BIC, Creada en 1964, tiene como prioridades: trabajar por el bienestar de las personas artesanas y sus comunidades, a partir de una Gestión Social Integral (GSI), teniendo como eje central el Ser Humano y además busca rescatar, preservar y proteger los oficios y la tradición artesanal, como patrimonio material e inmaterial de la nación. Teniendo como eje fundamental que las artesanías expresan conocimiento y valores que mantienen vivo el legado de nuestras culturas ancestrales.


Por tanto, nuestro propósito es el de trabajar por el bienestar de los artesanos de nuestro país.

Artesanías de Colombia S.A. – BIC, es una empresa de economía mixta, asimilada a las empresas industriales y comerciales del estado, vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por lo que enmarca su operación bajo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo PND definido por el Gobierno Nacional y del Plan Sectorial definido para el sector Comercio, Industria y Turismo, aportando de esta manera al cumplimiento de las metas de gobierno.

En este sentido Artesanías de Colombia desarrolla proyectos de intervención y gestión comercial de la artesanía, en función de atender y responder a las necesidades y expectativas de su principal grupo de interés, como lo son los artesanos colombianos.

La entidad cuenta con un portafolio de servicios que fue concebido con el objetivo de atender estas demandas, el cual se encuentra conformado por los servicios de:

- A) Fortalecimiento psicosocial a través de la Gestión Social Integral – GSI
- B) Asistencia técnica en diseño y producción responsable del producto artesanal
- C) Asesoramiento técnico en promoción, comercialización y reinversión
- D) Capacitación y entrenamiento a través de la unidad de formación para el trabajo y el desarrollo humano

 <b>artesanías de colombia</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	Página 12 de 24

- E) Acompañamiento en los procesos de propiedad intelectual y sello de calidad
- F) Generación de oportunidades comerciales
- G) Fomento y difusión
- H) Información

## 2.1. Comprensión de la organización y de su contexto

### Historia


El 6 de mayo de 1964, nació Artesanías de Colombia, constituida inicialmente como Sociedad Limitada mediante escritura pública No. 1998 en la Notaria 9ª de Bogotá. Más tarde, en 1968, se convertiría en Sociedad de Economía Mixta con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, como Sociedad Anónima.

Su objetivo social es la comercialización y el desarrollo de todas las actividades económicas, sociales, educativas y culturales, necesarias para el progreso de los artesanos del país y del sector artesanal; y en general todas las actividades que mejoren la calidad de vida de quienes a diario entrelazan con sus objetos historias de vida.

Artesanías de Colombia, como pocas entidades conserva muchas de sus políticas de trabajo, seguramente, porque a través de más de sus cinco décadas, ha tenido constancia en sus administraciones. Diez gerentes, ha tenido la Entidad empezando por su fundador Ernesto Polanco Urueña, quien fuera sucedido por Felipe Zapata, Federico Echavarría Olarte, Graciela Samper de Bermúdez, María Cristina Palau, Cecilia Duque Duque, Paola Andrea Muñoz Jurado, María Fernanda Valencia Falquez, Aida Furmanski, Ana María Frías y Adriana María Mejía Aguado, su actual gerente, quienes han logrado manejar de manera exitosa las riendas de esta empresa que tiene historia.



Y tiene historia, porque en sus memorias reposan muchos recuerdos, como el día en que en

 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		VERSIÓN: 20	Página 13 de 24


gerencia de la señora Graciela Samper de Bermúdez, Artesanías de Colombia traslada su sede a una de las más antiguas construcciones bogotanas, el Claustro de la Aguas, edificadóa finales del siglo XVII; a la fecha continúa siendo su sede principal.

Con el pasar de los años el enfoque estratégico de la entidad se ha ajustado acorde las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, llegando a adquirir compromisos con el sector, tales como la adopción de la condición BIC en 2022, siendo la primera entidad del Orden Nacional en ser empresa de Beneficio e Interés Colectivo, con un triple propósito: social, económico y ambiental.

Hoy la entidad está volcando todos sus esfuerzos para lograr que toda la atención y oferta de servicios se realice bajo la estrategia de la Gestión Social Integral GSI, con el fin de que todo lo que se operacionaliza a través del modelo de operación apunte a considerar siempre como eje central el ser humano.

Así, Artesanías de Colombia, seguirá moldeando por muchos años más, los sueños de quienes a diario reseñan la identidad de un paísy enfrentan el gran reto de mantener vivo un oficio que se enfrenta a los retos que plantean la industrialización y las nuevas tecnologías.

Artesanías de Colombia desarrolla su objeto misional en el marco del concepto definido por la UNESCO que define la artesanía como “Los productos artesanales son los producidos por artesanos, ya sea totalmente a mano, o con la ayuda de herramientas manuales o incluso de medios mecánicos, siempre que la contribución manual directa del artesano siga siendo el componente más importante del producto acabado. Se producen sin limitación por lo que se refiere a la cantidad y utilizando materias primas procedentes de recursos sostenibles. La naturaleza especial de los productos artesanales se basa en sus características distintivas, que pueden ser utilitarias, estéticas, artísticas, creativas, vinculadas a la cultura, decorativas, funcionales, tradicionales, simbólicas y significativas religiosa y socialmente”

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		VERSIÓN: 20	Página 14 de 24



### **Misión de Artesanías de Colombia**

Liderar el desarrollo del trabajo artesanal, dignificando la vida y el oficio del artesano, con procesos sostenibles responsables en la creación y desarrollo de sus productos, conservando el legado ancestral, tradicional y de los oficios; facilitando su comercialización, dentro del marco de la gestión social integral (GSI).


### **Visión de Artesanías de Colombia**

En el año 2030 Artesanías de Colombia S.A – BIC, será reconocida como la empresa líder en el empoderamiento social, económico y cultural de la persona artesana, a través del desarrollo de la bioeconomía en los procesos de producción y comercialización artesanal, por su impacto y contribución en Colombia potencia mundial de la vida y territorio de paz total, dentro del marco de la gestión social integral (GSI).

### **2.2. Partes Interesadas**

Artesanías de Colombia ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad, los cuales se presentan a continuación:



 <b>artesanías</b> de colombia	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		VERSIÓN: 20	Página 15 de 24

### **Artesanos**


Son la principal parte interesada para Artesanías de Colombia, en razón a su objeto social. Se considera artesano a la persona que ejerce una actividad profesional creativa en torno a un oficio concreto en un nivel preponderantemente manual y conforme a sus conocimientos y habilidades técnicas y artísticas. Trabaja en forma autónoma, deriva su sustento principalmente de dicho trabajo y transforma en bienes útiles su esfuerzo físico y mental.

### **Gobierno**

Artesanías de Colombia ha determinado como parte interesada al Gobierno Nacional y al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en razón a su naturaleza jurídica de entidad de economía mixta, asimilada a las empresas industriales y comerciales del estado y por su vinculación a este Ministerio. En razón a lo anterior Artesanías de Colombia debe alinear su ejercicio de planeación estratégica institucional al plan sectorial definido para el sector comercio, industria y turismo, así como al Plan Nacional de Desarrollo, definido por el Gobierno Nacional.

### **Órganos de Dirección**

Como parte de sus órganos de dirección y administración, Artesanías de Colombia cuenta con la Asamblea general de accionistas, la cual, según sus estatutos, se compone de los accionistas inscritos en el libro de Registro y Gravámenes de Acciones, o de sus representantes mandatarios. La Asamblea General de Accionistas es presidida por el Ministro de Comercio, Industria y Turismo. De igual manera cuenta con la Junta directiva, la cual está integrada por el Ministro de Comercio, Industria y Turismo, El Ministro de Cultura, dos representantes del presidente de la República y cinco miembros elegidos por la asamblea general de accionistas.

 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	<b>Página 16 de 24</b>

### **Servidores**

En esta parte interesada Artesanías de Colombia incluye a los funcionarios de la entidad vinculados como empleados públicos o trabajadores oficiales. La planta de personal aprobada por decreto para la entidad está conformada por 89 funcionarios, distribuidos en 8 empleados de públicos de libre nombramiento y remoción y 81 trabajadores oficiales.

### **Contratistas**

La entidad ha definido a los contratistas que adelantan actividades de prestación de servicios como parte interesada de su sistema de gestión, toda vez que apalancan el desarrollo de actividades misionales y administrativas necesarias para la operación de la entidad y que complementan la ejecución de los procesos.

### **Proveedores**

Comprenden a las personas naturales o jurídicas que suministran las distintas categorías de bienes o servicios requeridos por la entidad, para garantizar el normal desarrollo de sus actividades y que son gestionados desde el proceso de Gestión de Adquisición de bienes y servicios.


### **Aliados y Cooperantes**

Hace referencia a entidades públicas o privadas nacionales o internacionales interesadas en apoyar los diferentes programas, proyectos, eventos o servicios adelantados por Artesanías de Colombia, por medio de la generación de alianzas estratégicas, suscripción de convenios o con el apoyo a través de recursos económicos o en especie.

### **Clientes**

En esta categoría de partes interesadas, la entidad incluye a los compradores potenciales o reales de los productos artesanales exhibidos en las tiendas de la entidad o aquellos interesados en adquirirlos bajo la modalidad de ventas institucionales.



	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		VERSIÓN: 20	Página 17 de 24


### 2.3. Estructura Orgánica



### 2.4. Alcance del sistema de gestión de calidad

Artesanías de Colombia ha determinado los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de calidad estableciendo su alcance el cual cubre las actividades de: Planeación y ejecución de estrategias de: desarrollo a través de la capacitación, integral y/o puntual, asistencia técnica y formación; generación de oportunidades comerciales; promoción y divulgación y de difusión de la información de la actividad artesanal.

Dentro del sistema de gestión de calidad Artesanías de Colombia ha definido que el siguiente requisito no es aplicable en el alcance establecido por la entidad:

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	Página 18 de 24

Numeral	Título	Justificación
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	Este numeral no es aplicable para la Entidad debido a que, para las actividades de seguimiento y medición necesarias para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos, no se requiere utilizar equipos específicos sobre los cuales se debe ejercer control, calibración o mantenimiento.

## 2.5. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Artesanías de Colombia ha establecido, implementado y mantiene actualizado su sistema de gestión de calidad en función de responder a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, mejorando de manera continua de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

De acuerdo con lo anterior, la entidad ha determinado los procesos necesarios para su operación, clasificándolos de la siguiente manera:




### **Procesos del sistema de gestión de calidad**

La entidad dentro de su modelo de operación por procesos, ha definido cuatro (4) tipos de procesos así: Procesos Estratégicos, Procesos misionales, Procesos de apoyo y Procesos de seguimiento y evaluación a la gestión, todos enmarcados en un eje transversal denominado gestión del conocimiento.

#### **Procesos Estratégicos**

Este grupo está conformado por los procesos de “Direccionamiento estratégico y planeación”, “Gestión de la comunicación estratégica”, “Gestión del talento humano” y “Relacionamiento con la ciudadanía”.


 <b>artesanías</b> de colombia	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		VERSIÓN: 20	Página 19 de 24

- El proceso de Direccionamiento estratégico y planeación, tiene por objetivo: Asesorar el direccionamiento estratégico y la formulación de planes y proyectos enmarcados en la estrategia institucional, con el propósito de contribuir al cumplimiento de la visión, la misión y el logro de los objetivos de la entidad.
- El proceso de Gestión de la comunicación estratégica, tiene por objetivo: Promocionar y divulgar la información sobre la gestión que realiza la Entidad, a través de canales de comunicación internos y externos, que contribuyan al reconocimiento y posicionamiento de los artesanos (GSI), su actividad productiva y la gestión institucional
- El proceso de Gestión del talento humano, tiene por objetivo: Liderar estrategias para cautivar, desarrollar y acompañar integralmente el talento humano, como el activo más importante para la entidad, durante todo su ciclo en la misma, con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión, bajo la estrategia de Gestión Social Integral GSI.
- Finalmente, el proceso de Relacionamiento con la ciudadanía, tiene por objetivo: Formular y gestionar acciones que permitan fortalecer la interacción con las partes interesadas y la ciudadanía, identificando mejoras en la oferta institucional bajo el enfoque de la estrategia de Gestión Social Integral GSI.

### Procesos Misionales.

Este grupo está conformado por los procesos que permiten cumplir, desarrollar y proporcionar los resultados previstos por la entidad en cumplimiento de su objetivo social, a través de la entrega de su oferta institucional. Estos procesos son: Posicionamiento del saber del sector artesanal, Fortalecimiento del ser para mejorar el hacer, Gestión comercial de la artesanía y el cliente, Fomento y difusión del sector artesanal.

- El Proceso de Posicionamiento del saber del sector artesanal, tiene como objetivo: Posicionar el conocimiento sobre el sector artesanal mediante la conservación de los saberes artesanales como parte del patrimonio cultural colombiano en apoyo al desarrollo de la estrategia de Gestión Social Integral - GSI.
- El Proceso de Fortalecimiento del ser para mejorar el hacer, tiene como objetivo: Contribuir a

 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<b>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</b>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	Página 20 de 24


la dignificación del artesano y sus oficios mediante el fortalecimiento psicosocial a través de la estrategia de Gestión Social Integral GSI, para el mejoramiento de las capacidades productivas de las comunidades, territorios y agentes de la economía circular y la bioeconomía.

- El Proceso de Gestión comercial de la artesanía y el cliente, tiene como objetivo: Fortalecer la articulación entre la producción artesanal y los consumidores finales y/o comercializadores a través de iniciativas que brinden oportunidades comerciales para incrementar el ingreso de los artesanos, bajo la estrategia de gestión social integral GSI.
- El Proceso de Fomento y difusión del sector artesanal, tiene como objetivo: Fortalecer y promover la actividad comercial del sector artesanal, a través de la organización, evaluación y participación en ferias y eventos nacionales e internacionales realizados por Artesanías de Colombia, y/o en asocio con terceros y el apoyo a ferias territoriales, que permita generar ingresos para mejorar la calidad de vida de los artesanos, bajo la estrategia de la Gestión Social Integral GSI.

#### Procesos de apoyo

Este grupo de procesos soportan el que hacer de los procesos estratégicos, misionales y de seguimiento y evaluación de la gestión, brindando los recursos necesarios para su desempeño. Ellos son: *Proceso de Gestión Legal, Proceso de Gestión Administrativa y Financiera, Proceso de Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios y Proceso de Gestión de TICs.*

- Proceso de Gestión Legal, tiene como objetivo: Gestionar y aportar en los asuntos jurídicos de la entidad, para garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales y ejercer la defensa judicial cuando se requiera, orientado al cumplimiento de la estrategia institucional.
- Proceso de Gestión administrativa y financiera, tiene como objetivo: Garantizar la gestión de los recursos administrativos, financieros y físicos, de manera efectiva y eficaz, mediante la formulación, aplicación y control de estrategias y acciones, encaminadas a cubrir las necesidades de los diferentes procesos.
- Proceso de Gestión de Adquisición de bienes y servicios, tiene como objetivo: Gestionar la adquisición de los bienes, servicios y obras para garantizar el normal funcionamiento de la Entidad, de acuerdo con la disponibilidad de recursos, orientado al cumplimiento de la estrategia

 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	<b>Página 21 de 24</b>

institucional.

- Proceso de Gestión de tecnología de la información y comunicaciones, tiene como objetivo: Planificar y gestionar los elementos que conforman las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que permitan soportar la operación de los procesos de la entidad.

### Procesos de seguimiento y evaluación


Este grupo de procesos busca principalmente monitorear y valorar el progreso, los resultados y el impacto de las actividades realizadas por Artesanías de Colombia; identificar el cumplimiento de los objetivos establecidos, a detectar posibles mejoras y a garantizar la eficacia y eficiencia de las acciones implementadas. Ellos son:

- Proceso de Fortalecimiento organizacional y de procesos, tiene como objetivo: Implementar y mantener los modelos y sistemas de gestión de la entidad bajo la normativa vigente y aplicable como mecanismo para el logro de la estrategia organizacional, los objetivos y compromisos institucionales.
- Proceso de Evaluación, control y mejora, tiene como objetivo: Evaluar y controlar el desempeño institucional mediante la verificación del cumplimiento de las normas legales, políticas y directrices definidos, fomentando la cultura de autocontrol para el mejoramiento de los procesos.

El modelo de operación por procesos de la entidad o mapa de procesos se presenta en el anexo N° 2 de este documento y también se encuentra publicado en ISOLUCION que es la herramienta de administración del sistema de gestión de calidad de Artesanías de Colombia.

Cada uno de los catorce (14) procesos que conforman el sistema de gestión de calidad cuenta con su correspondiente caracterización, en las cuales se describen en detalle el objetivo y alcance del proceso, sus proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, según el ciclo PHVA; los recursos físicos, humanos y financieros; requisitos aplicables al proceso y servicios asociados; actividades de seguimiento y sus indicadores de desempeño.

Así mismo cada proceso ha definido la información documentada requerida por la entidad para el

 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		VERSIÓN: 20	Página 22 de 24

cumplimiento de sus funciones, los cuales permiten a su vez asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de estos procesos. Todos los elementos anteriormente mencionados se encuentran publicados en ISOLUCION, modulo “Documentación” y son controlados en el listado maestro de documentos que genera la herramienta.

Considerando el contexto de la entidad, así como las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, el proceso de Direccionamiento estratégico y planeación lidera la gestión y administración de riesgos y oportunidades, con el fin de determinar las acciones necesarias para abordarlos y el proceso responsable de las mismas, información que se encuentra publicada en el módulo “Riesgos” de ISOLUCION.

### **3. LIDERAZGO**

#### **3.1. Política**

Artesanías de Colombia cuenta con una política de calidad la cual es apropiada al propósito y contexto de la entidad, apoya su direccionamiento estratégico, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad, se enmarca en el cumplimiento de los requisitos aplicables e incluye un compromiso de mejora continua de su sistema de gestión.


Esta política de calidad es revisada en el marco de la revisión por la dirección a fin de garantizar su validez y pertinencia y se presenta en el anexo N° 1.

En cuanto a la comunicación de la política, esta se difunde, mediante la publicación de este manual en el sistema Isolución y en los siguientes medios:

- Sistema Isolución, sección documentación, manuales
- Jornadas de inducción y re inducción
- Cualquier otro medio que sea aprobado por el proceso de gestión de la comunicación estratégica.

#### **3.2. Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión de calidad.**

Artesanías de Colombia dentro del sistema de gestión de calidad ha definido los roles, responsabilidades y autoridades en cuanto al funcionamiento y desempeño de los procesos. Estos

 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		VERSIÓN: 20	Página 23 de 24

niveles garantizan la integridad y mantenimiento del sistema y se encuentran estructurados de la siguiente manera:

- **Autoridad.**

La alta dirección ha definido las responsabilidades y autoridades para los diferentes roles de la entidad las cuales se encuentran documentadas en el organigrama, los manuales de funciones y las resoluciones de actualización y adopción del mapa de procesos de Artesanías de Colombia. Con base en lo anterior se han establecido las autoridades y responsabilidades del SGC en el presente Manual de Calidad. Los niveles de autoridad definidos son:

Responsables de proceso (Gerente, subgerentes, Jefes de Oficina y/o asesores), Gestores de proceso, representante de la dirección y profesional de gestión de la Oficina Asesora de Planeación e Información.


La descripción de sus responsabilidades se presenta a continuación:

**Responsable de proceso**

Es el responsable de garantizar el cumplimiento del objetivo y metas definidas para el proceso a su cargo, dando los lineamientos, directrices y formulando estrategias de mejora en conjunto con su equipo. Así mismo tiene la responsabilidad de asegurar que los procesos a su cargo generen y proporcionen las salidas previstas. Este rol y su autoridad se han asignado al gerente, subgerentes, jefes de oficina y/o asesores, según corresponda.

**Gestor de proceso.**

Es cualquier funcionario designado por el responsable del proceso para gestionar, coordinar y hacer seguimiento a la implementación de las estrategias, actividades, metas, políticas, indicadores, acciones, controles de riesgo y demás que permitan el cumplimiento de lo establecido en el objetivo del proceso, de acuerdo con los lineamientos y directrices emanados por el responsable del proceso

 <b>artesanías</b> de colombia	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	Página 24 de 24

### **Representante de la Dirección**

La entidad ha designado al Especialista de Proyecto de la Oficina Asesora de Planeación e Información como Representante de la Dirección ante el sistema de gestión de calidad y tiene entre otras funciones las de asegurar que se establecen, implementan y mantienen las acciones necesarias para el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión, asegurar que se promueve el enfoque al cliente en todos los niveles de la entidad y asegurar que la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.

### **Profesional de Gestión Oficina Asesora de Planeación e Información.**

Es el funcionario que desempeña, entre otras funciones, la de gestionar el sistema de gestión de calidad de Artesanías de Colombia de conformidad con las normas y disposiciones legales vigentes y los objetivos estratégicos; así como la de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora.

## **4. PLANIFICACIÓN**

### **4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Artesanías de Colombia, como parte de la planificación de su sistema de gestión considera las cuestiones internas y externas, así como la comprensión de sus partes interesadas, sus necesidades y expectativas y a partir de ello, determina los riesgos y oportunidades existentes en el entorno que deben ser abordados. Esta gestión se realiza bajo los lineamientos dados por la alta dirección y se administran y gestionan a través del módulo de Riesgos del sistema Isolución.


### **4.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.**

Los objetivos estratégicos de Artesanías de Colombia se constituyen también en los objetivos de calidad, como marco de acción para este sistema de gestión y han sido definidos por perspectivas estratégicas, así:

### **Artesano, comunidad y cliente**

- **Impacto: Bienestar del ser y su comunidad:** Potencializar el bienestar del artesano y su



 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	Página 25 de 24

comunidad a partir de un abordaje psicosocial, fortaleciendo sus habilidades y su calidad de vida.

- **Impacto: Preservación cultural:** Promover la preservación cultural en el sector artesanal a través de la conservación de los saberes y del patrimonio.
- **Impacto: Crecimiento económico:** Impulsar el crecimiento económico sostenible en el sector artesanal mediante la promoción, la comercialización y la expansión de los mercados nacionales e internacionales.

### **Sostenibilidad Financiera**

- Aumentar los recursos percibidos mediante la gestión de alianzas públicas, privadas e internacional, que contribuyan económicamente a financiar la ejecución y desarrollo de los distintos proyectos artesanales.
- Administrar y gestionar los recursos financieros de manera eficiente para garantizar la sostenibilidad del modelo de operación de la entidad.
- Gestionar recursos a través del aprovechamiento de los activos de la entidad que contribuyan al sector artesanal

### **Ambiente**


- Promover el manejo adecuado de los recursos naturales y materias primas, para contribuir a la sostenibilidad ambiental responsable y preservación de los oficios en las comunidades artesanales en la bioeconomía.
- Gestionar los impactos ambientales de la operación de la entidad

### **Prácticas laborales**

Generar una cultura organizacional que contribuya al fortalecimiento del sector artesanal

### **Fortalecimiento organizacional**

- Adoptar prácticas para el fortalecimiento de la institucionalidad a su modelo de operación

 <b>artesanías</b> <b>de colombia</b>	<i>MANUAL DEL SISTEMA  DE GESTIÓN DE  CALIDAD</i>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	Página 26 de 24

La planificación para alcanzar los objetivos anteriormente presentados, incorpora una serie de iniciativas, actividades, responsables, tiempos e indicadores que son sujetos de seguimiento y control para verificar su nivel de cumplimiento desde los procesos de Direccionamiento estratégico y planeación y Fortalecimiento organizacional y de procesos


#### **4.3. Planificación de los cambios**

Artesanías de Colombia puede determinar la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de calidad, los cuales se adelantan de manera planificada, de acuerdo con el procedimiento definido para tal fin, el cual establece las actividades requeridas para la apropiada planificación, implementación y seguimiento a los cambios organizacionales, con el propósito de establecer medidas de prevención y control de riesgos asociados y mejora de resultados.

#### **4.4. Información documentada.**

Artesanías de Colombia ha elaborado, revisado, aprobado y difundido a sus funcionarios, información documentada del sistema de gestión de calidad, la cual se constituye en el pilar del funcionamiento y mejoramiento continuo del sistema, así como en uno de los repositorios de la gestión del conocimiento institucional.

La versión actualizada y vigente de esta información documentada, se encuentra publicada en ISOLUCION y se puede acceder a ella desde el Mapa de Procesos o desde el Listado Maestro de Documentos para consulta y aplicación por parte de todos los funcionarios de la entidad y partes interesadas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Documento vigente a partir del: 07/03/2024 Código: MAN-FOP-01	
		<b>VERSIÓN: 20</b>	Página 27 de 24

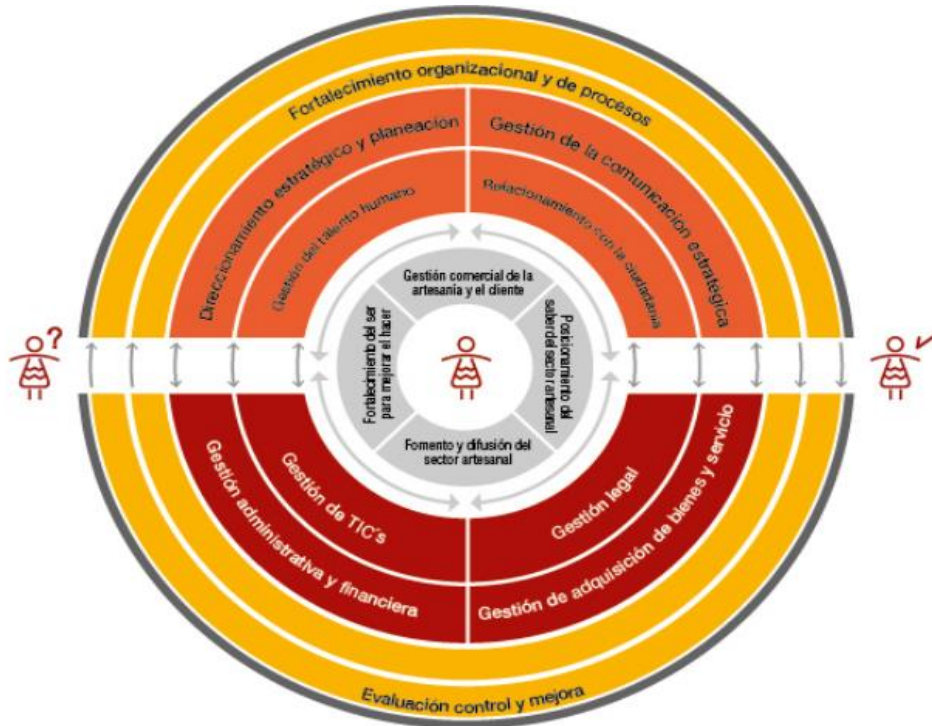
**ANEXOS**  
**Anexo N° 1 Política de Calidad**

Artesanías de Colombia S.A. – BIC a través de la gestión social integral GSI, contribuye a la dignificación de la vida y el oficio del artesano, mediante la asesoría, capacitación, formación e información para el rescate, diseño y desarrollo de producto; el mejoramiento y sostenibilidad de sus procesos productivos; y la promoción, comercialización y generación de oportunidades comerciales y de reinversión para el sector artesanal; enfocado en la preservación del legado ancestral y tradicional; cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Todo lo anterior, enmarcado en prácticas de beneficio e interés colectivo que conlleven a la mejora continua a través de talento humano creador de valor y el posicionamiento ante los grupos de interés en todo el territorio nacional y a nivel internacional.

Directriz de la política	Objetivos de calidad (Estratégicos)
Artesanías de Colombia S.A. – BIC a través de la gestión social integral GSI, contribuye a la dignificación de la vida y el oficio del artesano, mediante la asesoría, capacitación, formación e información para el rescate, diseño y desarrollo de producto;	Potencializar el bienestar del artesano y su comunidad a partir de un abordaje psicosocial, fortaleciendo sus habilidades y su calidad de vida.
el mejoramiento y sostenibilidad de sus procesos productivos	Promover el manejo adecuado de los recursos naturales y materias primas, para contribuir a la sostenibilidad ambiental responsable y preservación de los oficios en las comunidades artesanales en la bioeconomía.
y la promoción, comercialización y generación de oportunidades comerciales y de reinversión para el sector artesanal;	Impulsar el crecimiento económico sostenible en el sector artesanal mediante la promoción, la comercialización y la expansión de los mercados nacionales e internacionales
enfocado en la preservación del legado ancestral y tradicional;	Promover la preservación cultural en el sector artesanal a través de la conservación de los saberes y del patrimonio.
cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables.  Todo lo anterior, enmarcado en prácticas de beneficio e interés colectivo que conlleven a la mejora continua	Adoptar prácticas para el fortalecimiento de la institucionalidad a su modelo de operación
	Gestionar los impactos ambientales de la operación de la entidad
	Administrar y gestionar los recursos financieros de manera eficiente para garantizar la sostenibilidad del modelo de operación de la entidad.
	Gestionar recursos a través del aprovechamiento de los activos de la entidad que contribuyan al sector artesanal
a través de talento humano creador de valor	Generar una cultura organizacional que contribuya al fortalecimiento del sector artesanal
y el posicionamiento ante los grupos de interés en todo el territorio nacional y a nivel internacional	Aumentar los recursos percibidos mediante la gestión de alianzas públicas, privadas e internacional, que contribuyan económicamente a financiar la ejecución y desarrollo de los distintos proyectos artesanales

## Anexo N° 2. Modelo de operación por procesos.



### CONVENCIONES



Partes interesadas



Necesidades de las partes interesadas



Satisfacción de partes interesadas

● PROCESOS MISIONALES

● PROCESOS ESTRATEGICOS

● PROCESOS DE APOYO

● PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

● GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**Actualizó**

**Johanna Paola Andrade**

Profesional de Gestión  
OficinaAsesora de Planeación e  
Información