

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



Proyecto de Mejoramiento de la Competitividad del Sector Artesanal Colombiano

Informe Final Proyecto Sello de Calidad Hecho a Mano

Anexo
Reglamento Sello de Calidad

Bogotá 2004

Sello de Calidad Hecho a Mano ICONTEC

Condiciones y términos de Referencia

Página 1 de 4

0104-0094-00

1. Objeto y alcance

El presente documento establece las condiciones y términos de referencia que rigen la gestión del Sello de Calidad Hecho a mano. Este Sello indica que los objetos artesanales elaborados por los talleres artesanales autorizados, han sido elaborados manualmente y que cumplen con los requisitos del referencial establecidos en el Anexo 1.

2. Definiciones

Para los efectos de este reglamento se denomina:

2.1 Referencial: Documento que describe el proceso productivo y establece los requisitos que debe cumplir un objeto artesanal elaborado a mano, ajustado a estándares de calidad.

2.2 No-conformidad: incumplimiento de un requisito establecido para el producto en el referencial.

2.3 Objeto Artesanal: Producto elaborado a mano y determinado por patrones culturales, medio ambiente y desarrollo histórico, resultado de una actividad creativa y permanente de producción, realizado con predominio manual y con la ayuda de herramientas y máquinas simples.

2.4 Taller artesanal: Espacio físico y operativo (que bien pueda ser parte de la vivienda) delimitado para la elaboración de las actividades de un oficio, enmarcado en una expresión cultural particular.

2.5 Comité Técnico Inter-empresarial: El encargado de revisar y conceptuar sobre los informes de auditoría, conformado por un representante de Artesanías de Colombia, especialista en el oficio artesanal que se estudie y un representante de ICONTEC, de la Dirección de Certificación.

3. Personal

ICONTEC asignará personal competente, el cual puede ser subcontratado, para realizar las actividades correspondientes a la gestión del Sello y atenderá las objeciones, debidamente justificadas, que presente el taller artesanal sobre el personal asignado. En estos casos, ICONTEC asignará otro equipo de auditoría en acuerdo con el taller artesanal. Una vez logrado el acuerdo, dicho taller deberá aceptar sin ninguna restricción, este equipo para todas las etapas de la Certificación.

4. Obligaciones del taller artesanal.

4.1 Asegurar el libre acceso a todos los sitios e información y documentos correspondientes a las actividades para las cuales solicita o posee el Sello y designar un responsable para la coordinación de las actividades con ICONTEC.

4.2 Pagar, dentro de los plazos estipulados, los honorarios y gastos que ICONTEC le formule por las actividades correspondientes a la gestión del Sello. Las tarifas correspondientes son establecidas y comunicadas cada año por ICONTEC. La mora en el pago de las cuentas que se originen con motivo de la prestación de los servicios, ocasiona interés mensual a la tasa máxima legal permitida. Si persiste la mora en el pago se suspenderá el Certificado.

4.3 No reproducir parcial o totalmente los documentos suministrados por ICONTEC, ni permitir el acceso a éstos por parte de terceros.

4.4 Colocar obligatoriamente y conforme con lo establecido en este reglamento, la etiqueta del sello en cada objeto artesanal. El Sello se puede utilizar para los fines comerciales en los cuales sea necesario demostrar que el producto cumple con los requisitos indicados en el anexo correspondiente de este documento y en los documentos que hagan referencia a los objetos artesanales autorizados.

4.5 En caso de incumplimiento del producto con los requisitos del referencial correspondiente, el Taller Artesanal se compromete a no rotular estos productos con el Sello, así como a aceptar la destrucción del producto, cuando las unidades rotuladas presenten no conformidades. Esta disposición podrá hacerse extensiva a todas las existencias de producto no conforme.

4.6 El derecho de uso del sello es intransferible y no puede extenderse al mismo producto que sea fabricado por talleres distintos.

4.7 El Taller Artesanal debe reponer los objetos artesanales que hayan sido objeto de reclamaciones justificadas por la calidad de los mismos. Se exceptúan los causados por deterioro en el transporte.

4.8 El uso del sello no excluye la utilización de otro sello o marca con finalidad semejante, mientras éste último no vaya en detrimento de aquel.

4.9 El taller artesanal debe responder y dar trámite a todos los reclamos relacionados con los productos rotulados con el sello durante la vigencia del mismo. Se debe mantener un registro numerado consecutivamente de los reclamos y quejas de los clientes así como el tratamiento dado a los mismos.

5. Obligaciones de ICONTEC.

ICONTEC se compromete a tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos del Taller Artesanal en relación con las actividades desarrolladas para la gestión del Sello y a usarla solamente para los fines relacionados con la gestión del mismo. En el caso que requiera enviar esta información a una autoridad competente, ICONTEC informará por escrito al Taller Artesanal. Cuando esta solicitud sea de terceros, diferentes a autoridad competente, se solicitará una autorización por escrito, previamente al Taller Artesanal.

El Taller Artesanal es el único responsable de rotular los productos que ha elaborado a mano. La función de ICONTEC es verificar el cumplimiento de esto sin eximir al taller de su responsabilidad. De acuerdo con esto, la autorización de uso del sello y el rotulado del mismo, no sustituye la garantía que corresponde conforme a la ley, al taller artesanal. ICONTEC solo es responsable con el Taller Artesanal o con terceras partes en la medida que la ley establezca responsabilidad obligatoria en casos de daños causados deliberadamente o por negligencia. Se excluye cualquier reclamo adicional.

5. Gestión del Sello

La gestión del Sello comprende las siguientes etapas:

6.1 Evaluación

Comprende la visita para verificar que los objetos artesanales son elaborados a mano por los artesanos de cada taller. 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.

La evaluación del producto se realiza mediante la inspección de algunos objetos artesanales para verificar su cumplimiento con los requisitos del referencial establecidos en el Anexo 1.

Al final de la inspección, el auditor informa al taller artesanal sobre los resultados obtenidos y en caso de presentarse incumplimientos, el auditor informará al taller acerca de esta situación la cual se reflejará en el informe que será analizado por el Comité Técnico Inter-empresarial (No se menciona el Comité en ninguna parte del documento, cabría explicar como se constituye, por quienes están conformado y sus funciones)

Sello de Calidad Hecho a Mano ICONTEC

Condiciones y términos de Referencia

Página 2 de 4

0104-0034-00

6.2 Informe. Con base en los resultados obtenidos durante las inspecciones, el auditor presenta un informe que a su vez se remite al Comité Técnico Inter-empresarial, el cual incluye las actividades realizadas, los resultados obtenidos y la propuesta sobre la viabilidad de autorizar o mantener el Sello. Copia de este Informe se deja en el Taller Artesanal.

6.3 Otorgamiento. Para el otorgamiento del Sello es condición indispensable que durante la evaluación se compruebe que los objetos artesanales son elaborados a mano y cumplen con los requisitos establecidos en el anexo 1. En caso que se cumplan todos los requisitos indicados, el Consejo Directivo definirá la aprobación para el otorgamiento del Sello con base en el concepto emitido por el Comité Inter-empresarial.

La autorización para el uso del Sello ICONTEC cubija a todos los objetos artesanales elaborados por los talleres.

El Sello se otorga por un periodo de tres (3) años, al final de los cuales, se realiza la auditoria de renovación sobre la misma base de la auditoria inicial, con el fin de renovar el Certificado otorgado. ICONTEC entregará al Taller Artesanal un número de rótulos para que sean adheridos a los productos que se comercialicen con posterioridad a la fecha de otorgamiento del sello.

6.4 Seguimiento. Al menos dos (2) veces al año se realizan visitas para verificar que el proceso de elaboración de los objetos artesanales es manual y cumplen con lo establecido en el anexo 1 de este documento.

Si durante las visitas de seguimiento se encuentra algún incumplimiento respecto al referencial y este documento, que afecte la salud del usuario, se suspende automáticamente el sello. En estos casos el auditor analiza si los productos que se encuentran en el mercado son susceptibles de presentar no conformidades y en tal caso, el taller artesanal debe proceder a recoger el producto. Si el incumplimiento no afecta la salud del usuario del producto, se programa una visita complementaria antes de noventa días (90), que permita evidenciar que se han tomado las acciones para subsanar los incumplimientos encontrados. Cuando en esta auditoria complementaria se encuentra que las no conformidades no han sido subsanadas, se procede a la suspensión del sello.

ICONTEC puede realizar visitas adicionales, en cualquier momento, cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones.

- a. Quejas de los usuarios del producto o de la autoridad competente.
- b. Por solicitud del Comité Técnico Inter-empresarial.

7 Derechos del taller artesanal titular del Sello.

El taller artesanal que ha obtenido autorización para el uso del Sello ICONTEC, puede utilizarlo para los fines comerciales y publicitarios en los cuales sea necesario demostrar que su producto cumple el referencial, siguiendo las disposiciones que se indican a continuación:

- 7.1 Cuando sea reproducido, el certificado deberá aparecer completo y ser totalmente legible.
- 7.2 El Sello no puede ser utilizado de manera que pueda inducir a confusión con otros talleres no autorizados.
- 7.3 El taller artesanal hará un control de los rótulos entregados por ICONTEC de manera que sólo se usen en los productos artesanales que han sido verificados en el taller y que cumplen con lo establecido en este documento. Esta información debe ser consignada en el formato que ICONTEC suministre para este efecto. En caso de daño o deterioro de algún rótulo, éste

debe quedar anexo al formato y debe quedar constancia de esta situación en dicho formato.

- 7.4 En caso de suspensión o cancelación del Sello, el taller devolverá los rótulos no usados. No podrá hacer uso de ellos con posterioridad a esta decisión.
- 7.5 El Taller Artesanal solicitante no puede hacer ninguna publicidad sobre el Sello o su futuro otorgamiento sino después de su aprobación. La contravención a esta disposición puede causar la negación del Sello o su aplazamiento.

En caso de existir dudas sobre el contenido autorizado para la publicidad, el Taller Artesanal puede consultar previamente con ICONTEC sobre el contenido de la misma.

8 Sanciones

Las causas que pueden dar lugar a sanciones se indican a continuación.

- 8.1 El incumplimiento de cualquier condición indicado en los capítulos 4 y 7 del presente documento.

8.2 Las sanciones a aplicar, dependiendo de la gravedad de las infracciones serán:

- Amonestación escrita acompañada de un incremento de la frecuencia de las auditorias de seguimiento.
- Suspensión del Sello, por un periodo máximo de ciento ochenta (180) días calendario. Toda suspensión se levanta luego de comprobar mediante auditoria de reactivación que se han subsanado las causas que la originaron.
- Cancelación del Sello.

8.3 El Sello podrá ser cancelado por una de las siguientes causas:

- Por solicitud del taller.
- Por sanción impuesta por el Consejo Directivo.
- Por vencimiento del periodo de suspensión.

La cancelación del Sello es comunicada por escrito y tiene diez (10) días hábiles después de notificada la Empresa, si ésta no interpone recurso ante el Consejo Directivo del ICONTEC con la sustentación que considere del caso.

En caso de cancelación del sello, todos los derechos de uso cesan en pleno derecho, quedando obligada la empresa a suspender toda publicidad que haga al mismo y a retirar del mercado los productos con sello, a menos que ICONTEC, por razones justificadas, lo exonere de tal obligación. El incumplimiento de esta disposición será penalizado por multa en cuantía equivalente a veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Así mismo, la empresa está obligada a suministrar por escrito un informe de las existencias de rótulos y devolver al ICONTEC los no utilizados.

La cancelación o suspensión del Sello implica la renuncia por parte del taller a cualquier acción legal contra ICONTEC, pudiendo el Consejo Directivo solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la sanción impuesta.

9. Recursos

Las decisiones tomadas son susceptibles de recursos, para lo cual el taller artesanal debe interponerlos por escrito ante ICONTEC dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión tomada. Si transcurridos los diez (10) días hábiles el taller artesanal no presenta recurso de reposición, se entiende que acepta la decisión tomada sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales. El trámite del recurso se

Sello de Calidad Hecho a Mano ICONTEC
Condiciones y términos de Referencia

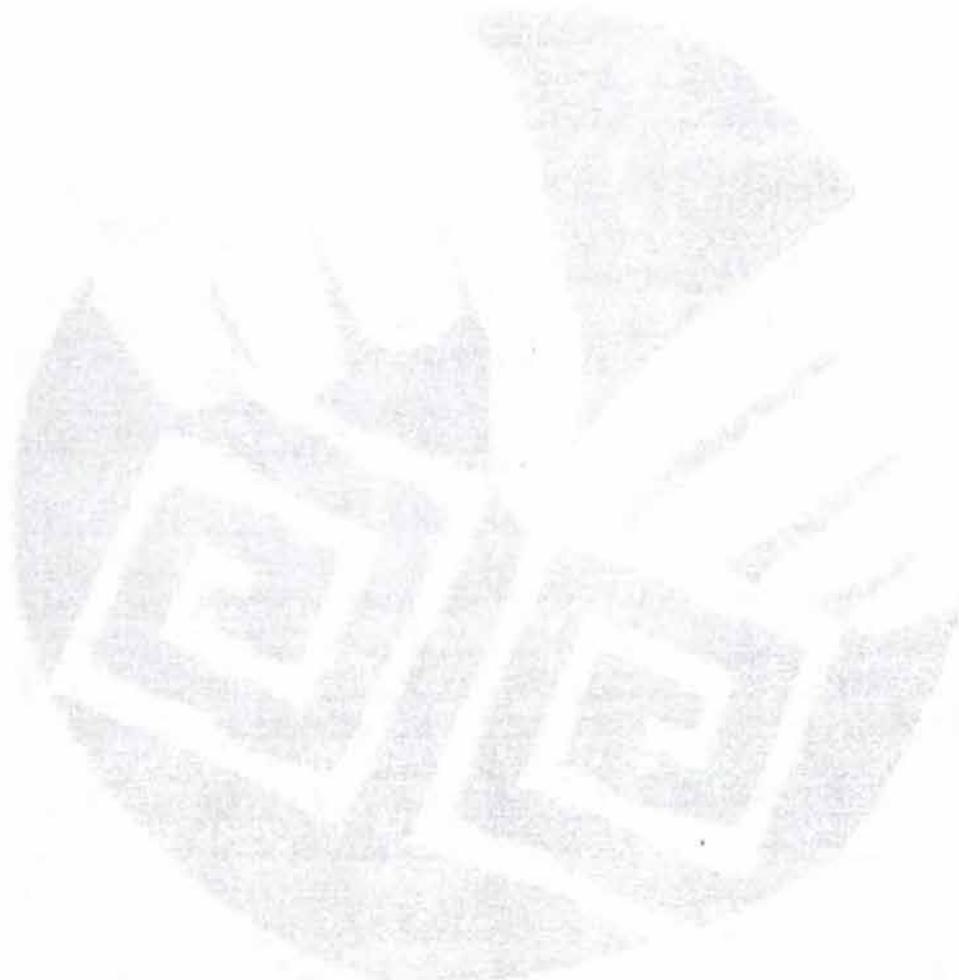
Página 3 de 4

0104-0094-00

llevará a cabo de acuerdo con el procedimiento establecido por ICONTEC para tal efecto. En caso que el Taller Artesanal no esté de acuerdo con la decisión tomada frente al recurso, las partes, acuerdan someterse al procedimiento de conciliación extra judicial.

Si no se logra la conciliación en forma positiva, parcial o total y el conflicto subsiste, se deja en libertad a las partes para que acuda a la justicia ordinaria para definir sus diferencias.

Aprobado por el Consejo Directivo
el 19 de marzo de 2003



19 MAR 2003
CONSEJO DIRECTIVO
ICONTEC

ANEXO 1. CARACTERÍSTICAS FINALES DEL OBJETO ARTESANAL DE LA CHAMBA

1. El color y brillo deben ser uniformes en toda la pieza, las superficies lisas y libres de fisuras y desportilladuras, sin bordes o esquinas cortantes.
 2. La Liberación de Plomo y Cadmio en las piezas debe cumplir lo indicado en la norma técnica NTC 4634 para cerámica en contacto con alimentos, realizando la prueba "Método de Ensayo para determinar la liberación de Plomo y Cadmio en recipientes cerámicos en Contacto con Alimentos", por absorción atómica con horno de grafito.
De acuerdo con los análisis realizados a la arcilla extraída de la mina La Chamba, se evidencia cumplimiento con dichos niveles.
 3. El taller artesanal está obligado a utilizar como materia prima el material extraído de las minas de arcilla de La Chamba. En caso de utilizar otro material deberá informar al ICONTEC, quien definirá las actividades que deben llevarse a cabo para este evento.
 4. El producto terminado no debe tener olores característicos de su proceso de ningún tipo; este proceso puede realizarse por inspección directa del objeto artesanal.
 5. Se admite entre 2 y 3 granos de pirita, únicamente en la parte inferior de las piezas, y siempre y cuando el diámetro de la pirita no exceda 2 mm.
 6. Se admite solamente una mancha roja en el proceso de negreado, cuyo diámetro no exceda 1,5 cm.
 7. Se admite solamente la presencia de un estallido (burbuja) en cada pieza.
 - 12.4 * "Se recomienda utilizar diferentes objetos para contener alimentos de sal y de dulce".
 8. cuando el diámetro de ésta no exceda de 3 mm
 9. Las piezas después de horneada deben ser brillantes. No deben ser opacas o grisáceas ya que esto indica sobre cocción.
 10. Después de la cocción, sólo se admite una raya por pieza que no exceda de 3 cm.
- En el caso que el Taller Artesanal realice las actividades de empaque y embalaje, deberá cumplir lo siguiente:
11. Empaque. Las piezas deben ser empacadas de manera individual de tal forma que queden completamente cubiertas.
 12. Embalaje. Para el embalaje se deben utilizar cajas de cartón o guacales de madera con refuerzos u otro material que garantice la conservación del producto hasta su destino final.
 13. Instrucciones de uso. Cada objeto artesanal debe tener una etiqueta que identifique su uso. En caso de que el uso sea estar en contacto con alimentos, la etiqueta debe contener la siguiente información:
 - 12.1 "Antes de usar por primera vez, se debe llenar el recipiente completamente con agua y se debe colocar a temperatura de ebullición durante 30 minutos como mínimo"
 - 12.2 "Este objeto artesanal se puede usar en hornos a gas o eléctricos"
 - 12.3 Este objeto artesanal no se puede usar en horno microondas"