

# **Programa Nacional de Conformacion de Cadenas Productivas para el Sector Artesanal**

**Cadena Productiva de la Palma  
de Iraca en el departamento de  
Nariño**

**Taller para implementación de esquemas  
de calidad en la Cadena Productiva de la  
Iraca en Nariño**



Dic 2003



CECILIA DUQUE DUQUE  
Gerente General  
Artesanías de Colombia S.A.

MANUEL F. JIMENEZ MORIONES  
Director Auditoría Fomipyme  
Universidad Nacional de Colombia

ERNESTO ORLANDO BENAVIDES  
Subgerente Administrativo y Financiero  
Director Nacional Proyecto Fomipyme

LUZ ANGELA MEDINA LLANO  
Auditora Fomipyme  
Universidad Nacional

CARMEN INES CRUZ  
Subgerente de Desarrollo

MARTHA ISABEL JIMENEZ  
MILLAN  
Auditora Fomipyme  
Universidad Nacional

SANDRA STROUSS  
Subgerente Comercial

LYDA DEL CARMEN DIAZ LOPEZ  
Coordinadora Centro de Diseño para la  
Artesanía y las PYMES - Bogotá

## **2.111. Taller para la implementación de esquemas de Calidad, Cadena Productiva de la Iraca, departamento de Nariño.**

En la cadena productiva de la Iraca, departamento de Nariño, se realizó el taller de implementación de esquemas de calidad en el marco de INNOVARTE 2003, Evento realizado en el Laboratorio Colombiano de Diseño de Pasto.

Dicho proceso estuvo liderado por la Diseñadora Industrial Leila Marcela Molina Caro, Asesora del Centro de Diseño de Artesanías de Colombia, y la Ingeniera Esperanza Castañeda, Funcionaria de ICONTEC, Regional Cali.

Los contenidos desarrollados se enuncian a continuación, adicional se anexa el material empleado para la presentación y los listados de asistencia a dicha actividad.

Contenidos desarrollados:

### **I. Contenidos de la Presentación**

#### **1. Convenio Interinstitucional**

Artesanías de Colombia S.A. – ICONTEC  
Sello de Calidad Hecho a Mano para la Artesanía

#### **2. Presentación de las Entidades**

##### **ICONTEC:**

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

ICONTEC Internacional

**Artesanías de Colombia S.A.**

Entidad de economía mixta, vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

#### **3. Calidad**

Conceptos generales

#### **4. Antecedentes Esquemas Calidad**

Normas Técnicas Sector Artesanal

#### **5. Sello de calidad**

Objetivos generales

#### **6. Alcance del Certificado**

Para: Productos artesanales, hechos a mano y ajustados a estándares de calidad.

## **6. Alcance del Certificado**

Para: Productos artesanales, hechos a mano y ajustados a estándares de calidad

## **7. Certificación**

Procedimiento mediante el cual una tercera parte, diferente al productor y al comprador, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple con los requisitos especificados.

## **8. Tipos de Certificación**

1. Certificación de producto En el cual esta incluido el sello de calidad
  2. Certificación Sistema de Calidad
  3. Gestión Ambiental
- Reconocimiento de los certificados

## **9. Principios de gestión de Calidad**

## **10. Los componentes de la Certificación**

Organismo de Acreditación  
Organismo de Certificación  
Referenciales  
Artesano  
Comercializador

## **11. Ventajas de la Certificación de Producto**

Para los Gobiernos  
Los Artesanos  
El comprador

## **12. Ventajas de la certificación de productos Artesanales**

Para el Artesano  
Para el Comprador

## **13. Diseño y Aplicación del Esquema de Certificación**

1. Documentos Referenciales  
Referenciales Nacionales

## **14. Esquema Proceso de Certificación**

Convenio Interinstitucional  
Artesanías de Colombia – ICONTEC  
**Material de Capacitación**

Esquemas de Calidad  
**Sello de Calidad Hecho a Mano**

---

Convenio de cooperación entre el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación **ICONTEC** y **ARTESANIAS DE COLOMBIA**.

Su objetivo es el desarrollo de un esquema de certificación de artesanías que permita diferenciarlas de productos elaborados industrialmente, favorecer su circulación en mercados internacionales y lograr posiciones arancelarias especiales.

## PRESENTACION DE LAS ENTIDADES



**ICONTEC:** Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Organismo privado sin ánimo de lucro creado hace 40 años. Misión: Suministrar servicios en normalización, formación y evaluación de la conformidad, eficaces y eficientes, con una cultura organizacional fundamentada en la ética, con capital humano competente y comprometido. Contribuir a la gestión, desarrollo y competitividad de las organizaciones generando confianza en sus productos y servicios en beneficio de los consumidores.

---

## ICONTEC INTERNACIONAL

Miembro activo de los mas importantes Organismos Internacionales y Regionales, lo cual nos permite participar en la definición y desarrollo de Normas Internacionales para estar a la vanguardia en información y Tecnología.





**Beneficios:**

- ✓ **Suministra un pasaporte reconocido internacionalmente, que asegura el acceso al mercado mundial**
- ✓ **Proporciona apoyo de mercadeo para la Certificación emitida por un organismo miembro, mediante el uso del logo IQNet y el certificado**
- ✓ **La empresa es reconocida mundialmente por su calidad**



**Compromisos:**

- **Mejoramiento continuo de la capacidad de los Organismos Miembros**
- **Desarrollo de servicios comunes para el mejoramiento continuo y la excelencia empresarial**
- **Ser Organismo sin ánimo de lucro**
- **No realizar consultoría ni directamente, ni a través de empresas afiliadas o de la misma organización**

## Reconocimiento Certificados ICONTEC

- > AENOR (España, México Costa Rica)
- > AIB (Belgica, USA)
- > APCER (Portugal)
- > CISQ (Italia, USA)
- > CQS (Checoslovaquia)
- > DQS (Alemania, USA)
- > DS (Dinamarca)
- > ELOT (Grecia)
- > FCAV (Brasil)
- > FONDONORMA (Venezuela)
- > HKQAA (China)
- > IRAM (Argentina)
- > ICONTEC (Colombia, Ecuador, Perú, Chile)
- > JQA (Japón)
- > KEMA (Holanda)
- > KSA-QA (Corea)
- > MSZT (Noruega)
- > NCS (Noruega)
- > NSAI (Irlanda)
- > OQS (Austria)
- > PCBC (Polonia)
- > PSB (Singapur)
- > SFS (Finlandia)
- > SII (Israel)
- > SIS (Suecia)
- > SIQ (Eslovenia)
- > SQS (Suiza)



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

**ARTESANIAS DE COLOMBIA:** Entidad de economía mixta, vinculada la Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Su misión es contribuir al mejoramiento del sector artesanal para elevar su competitividad, adaptando procesos de mejoramiento tecnológico y de investigación y desarrollo de productos, dando impulso a la comercialización de artesanías para asegurar la participación creciente del sector en el economía del país.

Estimular el desarrollo profesional del recurso humano, garantizar la sostenibilidad del medio ambiente y la preservación del patrimonio cultural vivo.

Calidad



*"Hacer las cosas bien desde el comienzo"*

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo,  
artesanías de Colombia S.A.

Calidad

" Idoneidad o aptitud para el uso "

" Adecuación al uso y satisfacción del cliente "

En el ámbito comercial y productivo, la calidad se define como:

" Satisfacción - cliente - mercado al precio más adecuado posible "

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo,  
artesanías de Colombia S.A.

## **Antecedentes de Iniciativas para Implementación de Esquemas de Calidad**

### **Normas Técnicas de Calidad Sector Artesanal**

Artesanías de Colombia, en el marco de su actividad y en desarrollo de sus objetivos generales ha trabajado permanentemente en la búsqueda de solución a uno de los problemas coyunturales de la comercialización de la producción artesanal con las exigencias que plantea el mercado de la sociedad contemporánea, una de cuyas características determinantes es la normatividad.

## **Antecedentes del Proyecto**

### **Normas Técnicas de Calidad Sector Artesanal**

Artesanías de Colombia, en el marco de su actividad y en desarrollo de sus objetivos generales ha trabajado permanentemente en la búsqueda de solución a uno de los problemas coyunturales de la comercialización de la producción artesanal con las exigencias que plantea el mercado de la sociedad contemporánea, una de cuyas características determinantes es la normatividad.

Con base en la anterior inquietud, debatida en encuentros y seminarios al interior de Artesanías de Colombia y con instituciones relacionadas con el sector artesanal, se inició una serie de discusiones, investigaciones y gestiones, encaminadas a determinar el hecho de mirar la pieza artesanal bajo el parámetro de un Norma de Calidad, que le permita su ingreso a mercados competitivos donde se enfrente con éxito a otras ofertas nacionales e internacionales.

El proceso de desarrollo de las Normas Técnicas, con las que se determina una de varias pruebas de permanencia del producto en el mercado, con sus verdaderos valores socioeconómicos y en correspondencia con el contexto cultural de sus características formas de producción, comprendió la concertación con diversos agentes del sector y de las instancias de calificación, teniendo en cuenta que la gestión esencial constituía la labor de capacitación a los artesanos.

A partir de 1993 se inició la gestión ante el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, con el cual se determinó un compromiso de trabajo para estructurar dos Normas Técnicas que se definieron cómo:

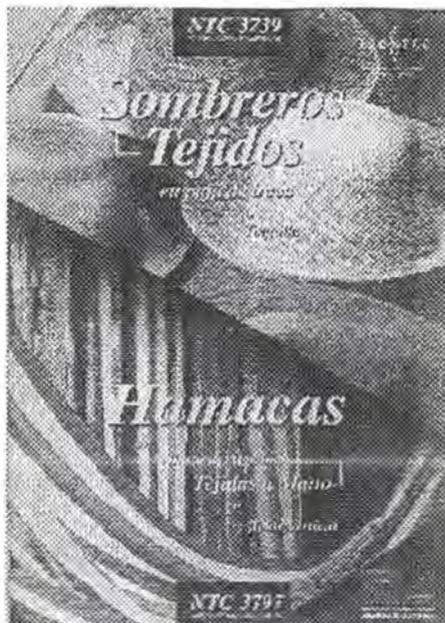


**NTC 3739 ARTESANIAS.** Sombreros tejidos a mano en paja de iraca o toquilla

**NTC 3797 ARTESANIAS.** Hamacas en hilaza de algodón tejidas a mano en telar vertical.

NTC 3739 ARTESANIAS.  
Sombreros tejidos a mano en paja de  
iraca o toquilla

NTC 3797 ARTESANIAS. Hamacas  
en hilaza de algodón tejidas a mano  
en telar vertical.



 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo  
artesanías de Colombia S.A.

Con las dos Normas Técnicas desarrolladas para el sector artesanal se demuestra, en primer lugar, la versatilidad de la producción artesanal para penetrar los mercados internacionales asumiendo exigencias formales de los mismos y sin perder su carácter fundamental, como es el caso del valor cultural agregado.

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo  
artesanías de Colombia S.A.

## **SELLO DE CALIDAD "Hecho a Mano para la Artesanía"**

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.

## **OBJETIVOS GENERALES**

- Diseñar y aplicar un esquema de certificación de artesanías con el sello "Hecho a Mano", que permita ofrecer a los artesanos colombianos el acceso a esta certificación, como herramienta para el mejoramiento de la competitividad.
- Desarrollar un programa para el diseño de los procedimientos y reglamentos de certificación correspondientes al sello, de acuerdo con los criterios internacionales.
- Adelantar el diseño y puesta en marcha de un programa de capacitación con base en el esquema definido para la certificación, de manera que se haga difusión del esquema garantizando su aplicación a nivel de los artesanos.
- Ofrecer de manera conjunta el "Sello Hecho a Mano" a aquellos artesanos que lo requieran y a quienes deseen ampliar sus negocios de exportación.

## ALCANCE DEL CERTIFICADO

Para: PRODUCTOS ARTESANALES, HECHOS A MANO Y AJUSTADOS A ESTANDARES DE CALIDAD

De acuerdo a cada oficio artesanal se harán algunas aclaraciones:

Para la cerámica se clasificará por:

Uso decorativo

Uso en contacto directo con alimentos

Para este último se tendrán requisitos adicionales verificables a través de pruebas de laboratorio.

## CERTIFICACION

Procedimiento mediante el cual una tercera parte, diferente al productor y al comprador, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple con los requisitos especificados

## TIPOS DE CERTIFICACIÓN

### CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

- Certificación Lotes y Muestras
- Certificación Anual
- Sello de Calidad
- Certificación Gas Vehicular
- Centro de Inspección de Underwriters Laboratories Inc.
- Certificación de Personal

### CERTIFICACIÓN SISTEMA DE CALIDAD

- Certificado ISO 9000
- Certificado QS 9000
- Certificación HACCP
- Certificado de Seguridad y Salud Ocupacional

### GESTIÓN AMBIENTAL

- Certificado de Administración Ambiental
- Preauditoría Ambiental

## Los componentes de la certificación



# RECONOCIMIENTO DE LOS CERTIFICADOS



ORGANISMO ACREDITACIÓN

## ACREDITACIÓN



ORGANISMO CERTIFICACIÓN  
ICONTEC

## IDONEIDAD GUÍA ISO 62/65/66

- ✓ SISTEMA DE CALIDAD
- ✓ DOCUMENTACIÓN
- ✓ CALIFICACIÓN DEL PERSONAL
- ✓ CONFIDENCIALIDAD

# Principios de Gestión de la Calidad

Enfoque hacia el Cliente

Liderazgo

Participación del Personal

Orientación hacia los Procesos

Enfoque de Sistema hacia la Gestión

Mejoramiento Continuo

Enfoque factual. Hechos y datos para la toma  
de decisiones

Relación mutuamente beneficiosa con los  
Proveedores

## **Ventajas de la certificación de productos Artesanales**

### **Para el Artesano:**

1. Aumenta su competitividad al diferenciar sus productos, frente a artesanías no certificadas
2. Permite diferenciar los productos artesanales de aquellos elaborados industrialmente, reconociendo su valor de tradición y cultura.
3. Permite identificar y cuantificar el comercio de productos artesanales, así mismo favorece su circulación en mercados internacionales y logra posiciones arancelarias especiales.

### **Para el comprador:**

1. Facilita la identificación de artesanías hechas a mano frente a productos industriales
2. Garantiza la obtención de productos de buena calidad.
3. Facilita la introducción de las artesanías en nuevos mercados

## **DISEÑO Y APLICACIÓN DEL ESQUEMA DE CERTIFICACION**

El esquema de certificación para productos artesanales fue desarrollado por ambas entidades en un proceso que demandó 3 años de trabajo continuo, en los cuales, se estableció la metodología a aplicar.

Para el desarrollo y aplicación del esquema de certificación para productos artesanales, se establecieron 3 fases de trabajo

1. Elaboración de Documentos Referenciales
2. Diseño y Aplicación de una Prueba Piloto
3. Definición del Proceso de Otorgamiento del Sello

## 1. 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 las artesanías, además de especificar las determinantes de calidad de los mismos, tanto durante el proceso productivo, como en el producto acabado.

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.

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.

### Referenciales Nacionales

Referencial Nacional Tejeduría y Cestería

Referencial Nacional de la Madera

Referencial Nacional de Cerámica

Referencial Nacional de Joyería

## **ESQUEMA DEFINIDO PROCESO DE CERTIFICACION**

Para el diseño y aplicación de la prueba se trabajó con el municipio ceramista de La Chamba en el Tolima, para lo cual se desarrollaron las siguientes etapas del proceso:

1. Estudio preliminar
2. Elaboración del referencial
3. Validación con la comunidad a través de una consulta pública
4. Pruebas Técnicas
5. Validación con visita técnica
6. Proyección de costos
7. Definición y aprobación del reglamento
8. Auditoría formal
9. Otorgamiento Sello de Calidad