

MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.

Código: 2012011000151

Fecha de Actualización: Enero 15 de 2014



Fuente: Logotipos de las certificaciones vigentes del sistema de gestión de Artesanías de Colombia S.A.

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.

De acuerdo con la normatividad vigente las entidades del orden nacional deben implementar, documentar, mantener y mejorar sistemas de gestión de calidad con el fin de propender por la satisfacción de sus clientes - ciudadanos y la mejora continua de los procesos que conlleven a la eficiencia, eficacia y efectividad administrativas contribuyendo así, al logro de los objetivos de las entidades y de los fines esenciales del estado.

Esta reglamentación se encuentra expresa en la ley 872 de 2.003 que da lugar a la implementación de estos sistemas a la luz de la entrada en vigencia de la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. Por tal razón Artesanías de Colombia dando cumplimiento a esta directriz ha realizado esfuerzos orientados a la implementación y certificación de este sistema bajo las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2.008 dada la similitud que existe entre las dos.

Por otra parte y posterior a ello se expide el decreto 1599 de 2.005 por el cual la entidad debe adoptar el Modelo Estándar de Control Interno MECI y más recientemente toda la normatividad relacionada con la implementación del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano liderado por el DNP y por otra parte las directrices emitidas en la Planeación estratégica sectorial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la cual las entidades vinculadas y adscritas al Ministerio, deben implementar la norma ISO 26000 en materia de responsabilidad social empresarial RSE, a lo que no es ajena Artesanías de Colombia.

Es así como aun cuando la entidad cuenta con planes de capacitación orientados al desarrollo de habilidades y conocimientos de sus funcionarios, estos no se encuentran articulados y no han logrado el impacto esperado en términos de calidad de vida laboral de los funcionarios y por ende tampoco en el resultado final en el desarrollo de producción artesanal sostenible. Por lo anterior, se hace necesario establecer un modelo de gestión del capital humano que permita articular cada uno de sus procesos a la luz de los objetivos estratégicos de la entidad y basado en los lineamientos gubernamentales de atención al ciudadano.

OBJETIVO GENERAL

Incrementar los niveles de satisfacción tanto del cliente interno, como externo de la Entidad.

DESCRIPCIÓN GENERAL

El proyecto “Mantenimiento del sistema integrado de gestión de Artesanías de Colombia”, está orientado a mantener y mejorar el sistema integrado de gestión de la Entidad, como herramienta estratégica para el logro de los objetivos de la entidad y su contribución al logro de los fines esenciales del estado.

ESQUEMA DE FINANCIACIÓN

| AÑO | RECURSOS SOLICITADOS | RECURSOS ASIGNADOS | RECURSOS EJECUTADOS | % |
|---------------------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|------|
| 2013 | \$ 520.000.000 | \$310.000.000 | \$310.000.000 | 100% |
| 2014 | \$ 241.280.000 | \$300.000.000 | | |
| 2015 | \$ 271.069.800 | | | |
| 2016 | \$ 304.869.742 | | | |
| APROPIACIÓN VIGENTE 2014 | | | \$ 300.000.000 | |
| COMPROMISOS 2013 | | | \$310.000.000 | |

LOGROS Y METAS

Este proyecto ha determinado los siguientes indicadores de producto y gestión en cuanto al cumplimiento de logros y metas:

Indicadores de producto

| Indicador | Meta 2013 | Avance 2013 |
|--|-----------|-------------|
| Sistemas de gestión y evaluación implementados | 1 | 1 |
| Promedio de calificación de calidad del servicio | 4 | 4.3 |
| Sistemas de gestión de calidad recertificados | 2 | 2 |
| Capacitaciones realizadas | 5 | 5 |

Indicadores de gestión

| Indicador | Meta 2013 | Avance 2013 |
|--|-----------|-------------|
| Porcentaje de avance en la implementación de sistemas de gestión de la calidad | 100% | 100% |
| Planes de manejo ambiental elaborados | 1 | 1 |

Sobre estos indicadores se resaltan como principales logros del proyecto la realización de una actividad de sensibilización a todo el personal de Artesanías de Colombia en el componente de transformación cultural, se inició la campaña por el buen trato y respeto; la realización del diagnóstico de cultura actual y el plan de trabajo frente a la cultura deseada. En el componente de gestión del desempeño se definieron las competencias y comportamientos organizacionales y específicos y se diseñó la herramienta de evaluación.

Por otra parte se actualizo al equipo de auditores internos de calidad y se realizaron las auditorías al sistema de gestión dando cubrimiento a todos sus procesos. Así mismo se realizó la revisión gerencial al desempeño del sistema; se realizó la auditoria de recertificación en las normas ISO 9001 y NTCGP 1000, logrando la renovación de estas certificaciones para la entidad por tres años más; se logró la automatización de la administración del sistema integrado de gestión por medio de la adquisición de la herramienta ISOLUCION – Sistemas Integrados de Gestión y se actualizo todo el modelo de operación por procesos de la entidad.

RESTRICCIONES Y LIMITACIONES

Para el éxito del proyecto se hace necesario contar con la participación activa tanto de la alta dirección de la entidad, como de todos los funcionarios, quienes hasta la fecha han demostrado su compromiso frente al sistema integrado de gestión con la asignación de los recursos necesarios para su sostenimiento y la participación activa en cada uno de sus procesos, componente que a futuro seguirá siendo fundamental para el mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado de gestión de Artesanías de Colombia.

CONTACTOS DEL PROYECTO

Sandra Vargas
Oficina de Talento Humano
Artesanías de Colombia
Teléfonos: (1) 2861766 Ext. 234 Bogotá D.C.
svargas@artesaniasdecolombia.com.co
www.artesaniasdecolombia.com.co

Leonardo Martin
Oficina de Planeación

Artesanías de Colombia

Teléfonos: (1) 2861766 Ext. 251 Bogotá D.C.

lmartin@artesaniasdecolombia.com.co

www.artesaniasdecolombia.com.co

BIBLIOGRAFÍA DEL DOCUMENTO

- Metodología General Ajustada MGA Versión 4.