

*Manual del  
Sistema  
integrado de  
Gestión  
Artesanías de  
Colombia  
S.A.-BIC*

*ISO 9001  
ISO 14001  
ISO 45001*

|                                                                                                                       |                                                        |                                                                   |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <br><b>artesanías</b><br>de colombia | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                       |
|                                                                                                                       |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | <b>Página 2 de 32</b> |

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL ..... 3

1.1. Objetivo del manual ..... 3

1.2. Alcance del manual..... 3

1.3. Cambios en el manual ..... 4

2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN ..... 11

2.1. Comprensión de la organización y de su contexto ..... 12

2.2. Partes Interesadas ..... 14

2.4. Alcance del sistema de gestión integral ..... 20

2.5. Sistema de sistema de gestión integral y sus procesos ..... 21

3. LIDERAZGO..... 25

3.1. Política..... 25

3.2. Roles, responsabilidades y autoridades del sistema de gestión integral ..... 25

4. PLANIFICACIÓN..... 27

4.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades..... 27

4.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos ..... 27

4.3. Planificación de los cambios..... 28

4.4. Información documentada..... 29

ANEXOS..... 30

Anexo N° 1 Política de gestión integral ..... 30

Anexo N° 2. Modelo de operación por procesos ..... 31

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 3 de 32 |

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El Manual de Artesanías de Colombia define y describe el sistema integrado de gestión de la entidad, tomando como base los lineamientos definidos por la norma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Así mismo, se constituye en el elemento que sintetiza el sistema integrado de gestión, 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, cuidado del medio ambiente, cuidado de la seguridad y salud, y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.



### 1.1. Objetivo del manual

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



### 1.2. Alcance del manual

Este manual describe el sistema integrado de gestión 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 la declaración de valor de la entidad.

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN:</b> 24                                                | Página 4 de 31 |

### 1.3. Cambios en el manual.

| 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 integrado de gestión 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 integrado de gestión, 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 con 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.<br>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 integrado de gestión. 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 integral. 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 integral 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 |

|                                                                                                                       |                                                        |                                                                   |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------|
| <br><b>artesanías</b><br>de colombia | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                |
|                                                                                                                       |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 6 de 32 |

|   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |            |
|---|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------|
|   |            | <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 mini site 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 | <p>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 integral se replantea el cargo del Representante de la Dirección el cual cambia de Jefe de Oficina de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 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 integral, 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 integral 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 integral, de acuerdo con el alcance definido en el certificado ISO 9001 y NTCGP 1000. En el capítulo de procesos del sistema de gestión integral 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 con 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 con última versión de estos. 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 integral 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 |

|    |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |            |
|----|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|
|    |            | 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>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | VERSIÓN: 24                                                       | Página 11 de 32 |
| 20                                                                                | 07/03/2024                                             | Se actualiza la política de calidad, acorde los ajustes realizados y aprobados durante la revisión por la dirección del 2 de mayo. Se incluye como parte del Manual la matriz de influencia e impacto de partes interesadas pertinentes. Se realiza lectura, revisión y ajustes generales en cuanto a redacción. | 21                                                                | 02/05/2024      |
| 21                                                                                | 02/05/2024                                             | Se actualiza el alcance del SGC, misión y visión de la entidad, producto de la mejora continua y luego de una validación por parte de la alta dirección y la validación del alcance por parte de ICONTEC                                                                                                         | 22                                                                | 16/08/2024      |
| 22                                                                                | 16/08/2024                                             | Se modifica “Sistema de gestión de calidad” por “Sistema integrado de gestión, se agrega HSEQ, se amplía la justificación de ampliación en la inaplicabilidad del numeral 7.1 de las normas ISO.                                                                                                                 | 23                                                                | 29/08/2025      |
| 23                                                                                | 29/08/2025                                             | Se actualiza la política del SIG, acorde a lineamientos de la alta dirección                                                                                                                                                                                                                                     | 24                                                                | 17/10/2025      |

## 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

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 12 de 32 |

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
- 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.

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                        |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | <b>Página 13 de 32</b> |

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. Once 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 Fríes y Adriana María Mejía Aguado, su actual gerente, quienes han logrado manejar de manera exitosa las riendas de esta empresa que tiene historia en el marco del gobierno del cambio.



Y tiene historia, porque en sus memorias reposan muchos recuerdos, como el día en que en 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, edificado a 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 país y enfrentan el gran reto de mantener vivo un oficio que se enfrenta a los retos que plantean la industrialización y las nuevas tecnologías.

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                        |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | <b>Página 14 de 32</b> |

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”

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



Liderar la estrategia de Gestión Social Integral – GSI, para el desarrollo y fortalecimiento del sector artesanal, dignificando la vida y el oficio del artesano, con procesos sostenibles y responsables en el codiseño, innovación, creación, promoción y comercialización de las artesanías, orientado a preservar, conservar el legado de los saberes ancestrales y tradicionales, fomentar el turismo y proteger el patrimonio cultural (14 de agosto 2024)

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

En el año 2030 Artesanías de Colombia S.A – BIC, será reconocida como la empresa líder en el fortalecimiento social, económico, turístico y cultural del sector artesanal, a través del desarrollo de la bioeconomía en los procesos de producción y comercialización de las artesanías. (14 de agosto 2024)

## **2.2. Partes Interesadas**

Artesanías de Colombia ha determinado las partes interesadas que son pertinentes al sistema integrado de gestión. El análisis de cada una de ellas se ha realizado con base en la metodología de matriz de influencia e impacto, la cual ha permitido identificar los actores que conforman cada parte de interés, sus principales necesidades o puntos de dolor, la oferta de valor y su nivel de interés e influencia.

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 15 de 32 |

La actualización de esta matriz fue realizada durante el redireccionamiento estratégico 2023 – 2026, y es actualizada cada cuatro años. Sin embargo, se realizan revisiones anuales, durante la revisión por la dirección para identificar si la oferta de valor potencial se está operacionalizando a través de los objetivos de calidad y sus metas, y si requiere ajustes. Por esta razón en el marco de la integración de sistemas de gestión, fue realizada una nueva actualización con un análisis de nuevas partes interesadas antes no observadas y con la inclusión de necesidades y expectativas desde la perspectiva de seguridad y Salud y ambiental.

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | VERSIÓN: 24                                                       | Página 16 de 32 |

| Partes interesadas    | Actores que componen a la parte interesada                                                                | Principales necesidades o puntos de dolor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Necesidad N /Expectativa E                                                                   |                                                                                                    | CIERRE 2023                                                                                                                                                                                           | EN EJECUCION A PARTIR DE 2024 A 2026                                                                           | ¿Qué tan interesado se encuentra la parte interesada en Artesanías de Colombia? | ¿Qué influencia ejerce la parte interesada en Artesanías de Colombia? |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                       |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | N                                                                                            | E                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                |                                                                                 |                                                                       |
| Artesanos y artesanas | Artesanos y artesanas                                                                                     | * Participar en la formulación de la planeación estratégica y del plan de acción de la entidad<br>* Participar en la formulación de los proyectos regionales<br>* Conocer la oferta institucional de Artesanías de Colombia<br>* Recibir el servicio acorde a lo definido en la oferta institucional<br>* Participar en los ejercicios de evaluación de la gestión institucional<br>* Mayor cobertura y presencia regional por parte de la entidad<br>* Cumplimiento de la estrategia institucional en función del bienestar del sector<br>* Manejo apropiado y eficiente de los recursos públicos en función de sus necesidades<br>* Apoyo psicosocial intrafamiliar y personal<br>* Adquirir conocimientos sobre la conservación de los recursos utilizados como materia prima para elaboración de artesanías.                                                                                     | *X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X                                                             | *X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X                                                                   | Asesoría y asistencia técnica.<br>Rescate, diseño y desarrollo de productos<br>Promoción, comercialización y reinversión.<br>Información.<br>Unidad de Formación para el trabajo y desarrollo humano. | Gestión Social Integral                                                                                        | 3                                                                               | 3                                                                     |
| Gobierno              | Presidencia, Departamento Nacional de Planeación, Ministerios de Hacienda, Comercio, industria y turismo. | * Rescate y promoción del oficio<br>* Salvaguarda del patrimonio artesanal<br>* Atender las necesidades de los artesanos, relacionadas con el oficio<br>* Administración adecuada de los recursos<br>* Articulación a las nuevas políticas gubernamentales<br>* Buen desempeño institucional, reflejado en el cumplimiento del PND<br>* Realizar sus actividades cumpliendo los requisitos legales de SST y ambientales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | *X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X                                                                   | *X<br>*X                                                                                           | Información de la gestión institucional en beneficio de los artesanos y artesanas del país.                                                                                                           | Contribución al cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial de Comercio, Industria y Turismo | 3                                                                               | 3                                                                     |
| Gobierno              | Organismos de vigilancia y control                                                                        | * Cumplir con los requisitos SST y ambientales exigidos por los entes reguladores<br>* Se brinden condiciones de seguridad y salud a sus servidores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | *X<br>*X                                                                                     |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                       | Contribución al cumplimiento De la normatividad aplicable                                                      | 1                                                                               | 2                                                                     |
| Órganos de dirección  | Asamblea, Junta Directiva                                                                                 | * Buen desempeño institucional, reflejado en el logro de los objetivos institucionales y en el cumplimiento de la planeación<br>* Administración adecuada de los recursos<br>* Sostenibilidad institucional<br>* Implementar prácticas de buen gobierno corporativo<br>* Cumplir con los requisitos de calidad, SST y ambientales, exigidos por los entes reguladores<br>* No presentarse ausentismo por causa de accidentes laborales o enfermedades laborales<br>* Cumplir con sus requisitos propios de calidad, SST y ambientales<br>* Contar con certificaciones SST y ambiental                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | *X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X                                                                   | *X<br>*X                                                                                           | Rendición de cuentas de la gestión y cumplimiento de los objetivos institucionales                                                                                                                    | Cumplimiento del Plan Estratégico y plan de acción Institucional                                               | 2                                                                               | 3                                                                     |
| Servidores            | Empleados públicos y trabajadores oficiales                                                               | * Continuidad de la entidad<br>* Cumplimiento de legislación laboral por parte de la empresa<br>* Formación y desarrollo profesional en materia de calidad, SST y ambiental<br>* Pago de salarios y prestaciones sociales<br>* Buen clima laboral<br>* Capacitación para mejora de su competencia<br>* Se les comunique sus peligros y riesgos<br>* Se lleven a cabo los controles definidos para minimizar sus riesgos<br>* Se les comunique los aspectos e impactos de sus actividades<br>* Se controlen los impactos ambientales de sus actividades<br>* Crecimiento dentro de la Entidad<br>* Estabilidad laboral<br>* Ambiente de trabajo sano, seguro y agradable<br>* Se tomen los controles necesarios para que disminuyan los riesgos en la ejecución de sus actividades<br>* Bienestar laboral y calidad de vida<br>* Participación de los empleados en actividades de educación ambiental | *X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X | *X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X | Infraestructura y condiciones de trabajo que brindan estabilidad laboral.                                                                                                                             | Desarrollo profesional y buen ambiente laboral                                                                 | 3                                                                               | 3                                                                     |



# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Documento vigente a partir del: 17/10/2025  
Código: MAN-FOP-001

VERSIÓN: 24

Página 17 de 32

|                                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  |                      |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                 |   |   |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| Contratistas                       | Contratistas                                                                                                  | *Continuidad en la prestación de servicios a la entidad<br>*Pagos de honorarios oportunos<br>*Entrega oportuna de insumos para la ejecución de contratos<br>*Encontrar un lugar en condiciones seguras que permitan cuidar su propia seguridad<br>*Obtener información de la clasificación adecuada de residuos<br>*Requisitos de calidad, SST y ambientales de la entidad para la contratación y ejecución de los contratos<br>*Acompañamiento por parte del funcionario que recibe la visita.<br>*Manejo adecuado de los aspectos e impactos ambientales de la entidad                                                                                                                                                                                              | *X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X | *X                   | Información adecuada para el desarrollo de sus contratos. Pagos de acuerdo con lo establecido en los contratos. Insumos y elementos para la ejecución de los contratos         | Mayores oportunidades de contratación<br>Información adecuada para el desarrollo de sus contratos. Pagos de acuerdo con lo establecido en los contratos. Insumos y elementos para la ejecución de los contratos | 3 | 3 |
| Academia                           | Universidades / centro de formación / SENA                                                                    | *Información actualizada sobre el sector, la actividad artesanal, los oficios y técnicas<br>*Recibir capacitación en condiciones de seguridad y salud<br>*Cumplimiento ambiental                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | *X<br>*X                         | *X                   | Información                                                                                                                                                                    | Información - CENDAR                                                                                                                                                                                            | 2 | 2 |
| Academia                           | Estudiantes                                                                                                   | *Recibir capacitación de calidad para elaborar joyería<br>*Recibir capacitación en condiciones de seguridad y salud<br>*Manejo adecuado de los residuos generados en el proceso de formación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | *X<br>*X<br>*X                   |                      | Información                                                                                                                                                                    | Información - CENDAR                                                                                                                                                                                            | 2 | 2 |
| Proveedores                        | Proveedores                                                                                                   | *Relaciones comerciales de largo plazo<br>*Cumplimiento en los pagos<br>*Cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas<br>*Garantizar condiciones de seguridad y salud en las instalaciones en caso de prestar servicios en la Entidad<br>*Contar con un plan de gestión ambiental<br>*Manejo adecuado de los residuos generados a partir de los productos suministrados para no generar afectación en la imagen corporativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | *X<br>*X<br>*X<br>*X             | *X<br>*X             | Continuidad de contratos de acuerdo con la evaluación, pagos oportunos y cumplimiento de condiciones contractuales                                                             | Mayores oportunidades de contratación                                                                                                                                                                           | 2 | 3 |
| Aliados y cooperantes              | Entidades e instituciones municipales, departamentales, nacionales e internacionales.ONGs y empresas privadas | *Cumplimiento de la contrapartida, de parte de Artesanías de Colombia<br>*Proyectos pertinentes<br>*Adecuada administración de recursos<br>*Cumplimiento de obligaciones de los convenios<br>*Cumplimiento de requisitos propios y legales en materia de SST y ambiente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | *X<br>*X<br>*X<br>*X             | *X<br>*X             | Resultados de impacto en comunidades beneficiarias, Administración eficiente de recursos y cumplimiento de las obligaciones convenidas.                                        | Comunidades impactadas positivamente con la inversión de los recursos aportados                                                                                                                                 | 2 | 3 |
| Clientes                           | Personas que compran artesanías                                                                               | *Oportunidad en la presentación de propuestas comerciales y documentación como proveedores<br>*Calidad de los productos artesanales y cumplimiento de garantías<br>*Cumplimiento en las fechas de entrega y cantidades pactadas<br>*Socialización de las características de los productos<br>*Cumplimiento de los horarios informados en las tiendas<br>*Variedad en cuanto a productos artesanales<br>*Productos artesanales que no afecten su salud<br>*Productos artesanales amigables con el medio ambiente                                                                                                                                                                                                                                                       | *X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X       | *X<br>*X<br>*X<br>*X | Muestra representativa de la artesanía colombiana. Exhibición adecuada y motivadora para la compra. Cumplimiento en horario, fechas de entrega y condiciones de los contratos. | Iniciativas en el marco del proceso GAC a mejorar la oferta de productos artesanales en los diferentes espacios de promoción.                                                                                   | 3 | 3 |
| Representantes de los trabajadores | COPASST                                                                                                       | *Capacitación frente a sus funciones y responsabilidades en el comité, investigación de accidentes, inspecciones, planificación de auditorías internas, identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, Curso de 50 h en SG-SST<br>*Tiempo para llevar a cabo reuniones y sus funciones como miembros del comité<br>*Ejecución de actividades en pro de la mejora de la SST, que sean definidas por parte del comité<br>*Mejora en la SST de los trabajadores por la ejecución de actividades                                                                                                                                                                                                                                                         | *X<br>*X<br>*X<br>*X             | NA                   |                                                                                                                                                                                | *Capacitación permanente para mejorar el desempeño de su rol<br>Interés de la administración y funcionarios en las propuestas y relevancia del comité                                                           | 3 | 3 |
| Representantes de los trabajadores | COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL                                                                                 | *Capacitación frente a sus funciones y responsabilidades en el comité y como atender casos de acoso laboral, resolución de conflictos, curso de 50 h en SG-SST<br>*Tiempo para llevar a cabo reuniones y sus funciones como miembros del comité<br>*Ejecución de actividades en pro de la mejora de la convivencia laboral, resultados de los comités                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | *X<br>*X<br>*X                   | NA                   |                                                                                                                                                                                | *Capacitación permanente para mejorar el desempeño de su rol<br>Interés de la administración y funcionarios en las propuestas y relevancia del comité                                                           | 3 | 3 |
| Representantes de los trabajadores | Brigada de emergencia                                                                                         | *Recibir los recursos necesarios para atención de emergencias SST y ambientales (camillas, botiquines, extintores, kit de atención de derrames)<br>*Capacitación para brindar una buena atención en caso de emergencias SST y ambientales<br>*Realización de simulacros SST, de acuerdo al análisis de vulnerabilidad y Ejecutar simulacros ambientales<br>*Contar con la infraestructura física necesaria para atender las situaciones de emergencia<br>*Contar con un grupo de apoyo (plan de ayuda Mutua), para atender las situaciones de emergencia.<br>*Considerar sus recomendaciones de mejora frente a la planificación y preparación de emergencias de la SST y ambientales<br>*Tener capacidad para responder ante emergencias reales de SST y ambientales | *X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X<br>*X | NA                   |                                                                                                                                                                                | *Capacitación permanente para mejorar el desempeño de su rol<br>Interés de la administración y funcionarios en las propuestas y relevancia de la brigada                                                        | 3 | 3 |
| COMUNIDAD                          | COMUNIDAD                                                                                                     | *Garantizar que los trabajos a ejecutar se realicen bajo condiciones seguras sin tener afectación o daños a terceros<br>*Mantener relaciones basadas en la empatía con los diferentes stakeholders<br>*No presentarse accidentes en ejecución de los servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | *X<br>*X                         | NA<br>*X             |                                                                                                                                                                                | Iniciativas que mejoran el relacionamiento con la ciudadanía en general.                                                                                                                                        | 1 | 1 |
| Sistema de seguridad social        | EPS                                                                                                           | *Afiliación y actualización oportuna de la información de los empleados.<br>*Pago puntual de las obligaciones.<br>*Seguimiento adecuado a procesos de estabilidad laboral.<br>*Ejecución de actividades de promoción y prevención a través de medicina preventiva y del trabajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | *X<br>*X<br>*X                   | NA<br>*X             |                                                                                                                                                                                | Cumplimiento normativo                                                                                                                                                                                          | 1 | 1 |
| Sistema de seguridad social        | ARL                                                                                                           | *Afiliación y actualización oportuna de la información de los empleados.<br>*Pago puntual de las obligaciones.<br>*Procesos adecuados para reporte e investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales<br>*Implementación de programas que minimicen la accidentalidad, enfermedades laborales y la conservación de la salud de los trabajadores<br>*Disminución de los accidentes de trabajo y las enfermedades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | *X<br>*X<br>*X<br>*X             | NA<br>*X             |                                                                                                                                                                                | Cumplimiento normativo                                                                                                                                                                                          | 1 | 1 |
| Sistema de seguridad social        | AFP                                                                                                           | *Afiliación y actualización oportuna de la información de los empleados.<br>*Pago puntual de las obligaciones.<br>*Seguimiento adecuado a procesos de estabilidad laboral.<br>*No presentarse casos de invalidez por causa del trabajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | *X<br>*X<br>*X                   | NA<br>*X             |                                                                                                                                                                                | Cumplimiento normativo                                                                                                                                                                                          | 1 | 1 |

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                        |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | <b>Página 18 de 32</b> |

|                             |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |    |    |                                                                                                                            |   |   |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| Sistema de seguridad social | CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | *Afiliación y actualización oportuna de la información de los empleados y sus familiares<br>*Pago puntual de las obligaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | *X<br>*X             |    | NA | Cumplimiento normativo                                                                                                     | 1 | 1 |
| Familia de los trabajadores | Familia de los trabajadores   | *Promoción del trabajador<br>*Mantener al trabajador en condiciones de seguridad y salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | *X                   | *X | NA | Iniciativas en el marco de la ruta de la felicidad que mejora el bienestar del trabajador y por ende impactan a la familia | 2 | 2 |
| Visitantes                  | Visitantes                    | *Atención oportuna e información clara de los peligros a los que se encuentra expuesto en la visita, condiciones de seguridad y emergencia.<br>*Encontrar un lugar en condiciones seguras que permitan cuidar su propia seguridad<br>*Obtener información de la clasificación adecuada de residuos<br>*Acompañamiento por parte del funcionario que recibe la visita.<br>*Manejo adecuado de los residuos generados | *X<br>*X<br>*X<br>*X |    | NA | Información de calidad y oportuna<br>Trato digno<br>Garantía de derechos                                                   | 1 | 1 |

### 2.3. Estructura Orgánica



### 2.4. Alcance del sistema integrado de gestión

Artesanías de Colombia ha determinado los límites y aplicabilidad del sistema de integrado gestión estableciendo su alcance el cual cubre las actividades de: Gestión Social Integral – GSI; asistencia técnica, capacitación y entrenamiento; fomento, promoción y generación de oportunidades comerciales para el artesano y su comunidad y difusión de la información de la actividad artesanal.

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

| Numeral | Título                         | Justificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1.5.2 | Trazabilidad de las mediciones | <p>Este requisito no es aplicable para Artesanías de Colombia debido a la naturaleza de los servicios que presta la entidad. Las actividades de seguimiento y medición que se realizan en el marco del sistema de gestión están orientadas a la verificación del cumplimiento de requisitos relacionados con la gestión administrativa, operativa y de prestación de servicios, y no implican el uso de equipos de medición que requieran trazabilidad metrológica a patrones internacionales o calibraciones certificadas.</p> <p>La entidad no utiliza instrumentos de medición que influyan directamente en la conformidad del servicio entregado al cliente; por tanto, no es necesario establecer procesos de calibración, verificación o mantenimiento de equipos conforme a los requisitos de este numeral. En consecuencia, no se justifica la implementación de controles específicos sobre equipos de medición, ya que no forman parte del proceso crítico de entrega del servicio ni afectan la calidad de este.</p> |

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 20 de 32 |

## 2.5. Sistema integrado de gestión y sus procesos

Artesanías de Colombia ha establecido, implementado y mantiene actualizado su sistema de integrado gestión 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, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

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



### **Procesos del sistema integrado de gestión**

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”.

- 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,

|                                                                                   |                                               |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA<br>INTEGRADO DE<br>GESTIÓN | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                               | VERSIÓN: 24                                                       | Página 21 de 32 |

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 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

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 22 de 32 |

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 TIC.*

- 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 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. Estos son:

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 23 de 32 |

- Proceso de Fortalecimiento organizacional y de procesos, tiene como objetivo: Implementar y mantener el sistema integrado de gestión y los demás modelos de la entidad, bajo la normativa vigente y aplicable como mecanismo para el logro de la estrategia organizacional y sus objetivos institucionales.
- Proceso de Evaluación, control y mejora, tiene como objetivo: Evaluar la eficacia del modelo de operación frente a la gestión de riesgos, control y gobierno, de manera independiente y objetiva, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Entidad, la mejora de los procesos, mediante un enfoque sistemático y disciplinado para agregar valor a las estrategias y toma de decisiones de la alta dirección.

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 integrado de gestión de Artesanías de Colombia, con sus respectivas caracterizaciones.

Cada uno de los catorce (14) procesos que conforman el sistema integrado de gestión 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 cumplimiento de sus objetivos, 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.

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 24 de 32 |

### **3. LIDERAZGO**

#### **3.1. Política**

Artesanías de Colombia cuenta con una política integrada de gestión, 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 integrados, se enmarca en el cumplimiento de los requisitos aplicables e incluye un compromiso de mejora continua de su sistema de gestión.

Esta política integrada es revisada y aprobada por la alta dirección y en el marco de la revisión por la dirección se revisa, con el 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 y canal que sea aprobado por el proceso de gestión de la comunicación estratégica y el proceso de fortalecimiento organizacional y de procesos

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

Artesanías de Colombia dentro del sistema integrado de gestión ha definido los roles, responsabilidades y autoridades en cuanto al funcionamiento y desempeño de los procesos. Estos 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 actualizaciones del mapa de procesos de Artesanías de Colombia. Con base en lo anterior, se han establecido las autoridades y responsabilidades del SGI en el presente Manual.

Los niveles de autoridad definidos son:

|                                                                                   |                                                        |                                                                  |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/09/2025<br>Código: MAN-FOP-01 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                               | Página 25 de 32 |

Responsables de proceso (Gerente, subgerentes, jefes de Oficina y/o asesores), Gestores de proceso, profesional de gestión de la Oficina Asesora de Planeación e Información y los responsables de la gestión ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo.

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

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

Es el funcionario que desempeña, entre otras funciones, la de gestionar el sistema integrado de gestión 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.

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 26 de 32 |

## 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 del sistema Integrado de gestión y planificación para lograrlos.

Los objetivos integrados de gestión de Artesanías de Colombia están conformados por los objetivos estratégicos (calidad) y todos aquellos que buscan la conformidad en cuanto a la gestión ambiental y de SST, como marco de acción para este sistema de gestión y han sido definidos así:

#### Objetivos estratégicos

##### Artesano, comunidad y cliente

- **Impacto: Bienestar del ser y su comunidad:** Potencializar el bienestar del artesano y su comunidad a partir de un abordaje psicosocial, fortaleciendo sus habilidades y su calidad de vida. (OE)
- **Impacto: Preservación cultural:** Promover la preservación cultural en el sector artesanal a través de la conservación de los saberes y del patrimonio. (OE)
- **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. (OE)

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 27 de 32 |

### **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 (OE)
- Administrar y gestionar los recursos financieros de manera eficiente para garantizar la sostenibilidad del modelo de operación de la entidad, protección ambiental, y seguridad y salud (OE)
- Gestionar recursos a través del aprovechamiento de los activos de la entidad que contribuyan al sector artesanal (OE)

### **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. (OE)
- Gestionar los impactos ambientales de la operación de la entidad (desarrollando medidas orientadas a la Adaptación y mitigación del Cambio Climático) (OE)
- Generar buenas prácticas ambientales enfocadas en el uso racional y eficiente de los recursos naturales, desarrollando medidas de cultura ambiental basada en el respeto por el medio ambiente y orientada al cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

### **Prácticas laborales**

- Generar una cultura organizacional que contribuya al fortalecimiento del sector artesanal (OE)

### **Seguridad y salud en el trabajo**

- Fomentar la participación y consulta de los trabajadores en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en el desarrollo de las diferentes actividades de la entidad, a través de la promoción de la salud y la identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles, con el fin de evitar la

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | Página 28 de 32 |

presentación de accidentes e incidentes de trabajo, enfermedades laborales y otras situaciones que afecten la calidad de vida de los colaboradores.

- Promover, mantener, mejorar y vigilar las condiciones de salud y de trabajo, con el fin de preservar el estado de bienestar físico, mental y social a los colaboradores tanto a nivel individual como colectivo.
- Realizar actividades de fortalezcan la cultura del autocuidado de la salud y seguridad, así como actividades de promoción y prevención, en todos los colaboradores.

### **Fortalecimiento organizacional**

- Adoptar prácticas para el fortalecimiento de la institucionalidad a su modelo de operación (OE)
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios en materia de calidad, seguridad, salud y ambiente.
- Mejorar continuamente el sistema integrado de gestión de la calidad, ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo.

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 integrado de gestión, 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.

|                                                                                                                              |                                                        |                                                                   |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <br><b>artesanías</b><br><b>de colombia</b> | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                        |
|                                                                                                                              |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                | <b>Página 29 de 32</b> |

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

Artesanías de Colombia ha elaborado, revisado, aprobado y difundido a sus funcionarios, información documentada del sistema integrado de gestión, 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 para consulta y aplicación por parte de todos los funcionarios de la entidad y partes interesadas.

|                                                                                   |                                                        |                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | Documento vigente a partir del: 17/10/2025<br>Código: MAN-FOP-001 |                 |
|                                                                                   |                                                        | VERSIÓN: 24                                                       | Página 30 de 32 |

## ANEXOS

### Anexo N° 1 Política del Sistema integrado de gestión

Artesanías de Colombia S.A. – BIC entidad que trabaja por y para el bienestar de los artesanos del país, contribuyendo a la dignificación de la vida y el oficio del artesano a través de la Gestión Social Integral GSI, se encuentra comprometida con la seguridad y salud en el trabajo, el cuidado y conservación de los recursos naturales y la satisfacción de necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

En este sentido, en el Gobierno del cambio y su plan de Desarrollo “*Colombia potencia mundial de la vida*”, fundamentado en 3 ejes: Justicia social, Justicia económica y Justicia ambiental, para Artesanías de Colombia S.A.- BIC el desarrollo y fortalecimiento de los y las artesan@s es fundamental; el propósito es potencializar su SER a través de su abordaje psicosocial para mejorar su HACER, y de esta forma aumentar su capacidad de innovación, creatividad, producción, venta y generar mayores beneficios económicos, para de esta manera mejorar su calidad de vida, promover su bienestar integral, preservando a su vez el legado ancestral y cultural, contribuyendo a la construcción de una Colombia democrática, incluyente, participativa y pluralista.

En este contexto realiza, además, asistencia y asesoramiento técnico en diseño, producción responsable, promoción, comercialización y reinversión; capacitación y entrenamiento; fomento, difusión y generación de oportunidades comerciales y de reinversión para el sector artesanal; enfocado en la preservación del legado ancestral y tradicional.

De igual manera, la entidad reconoce que su recurso más valioso es el talento humano y por ello, promueve la participación, consulta de los trabajadores y sus representantes, garantiza el bienestar físico, mental y psicológico de sus funcionarios, contratistas, artesanos beneficiarios, y demás partes interesadas, previniendo accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y asegurando la eliminación de peligros y reducción de riesgos.

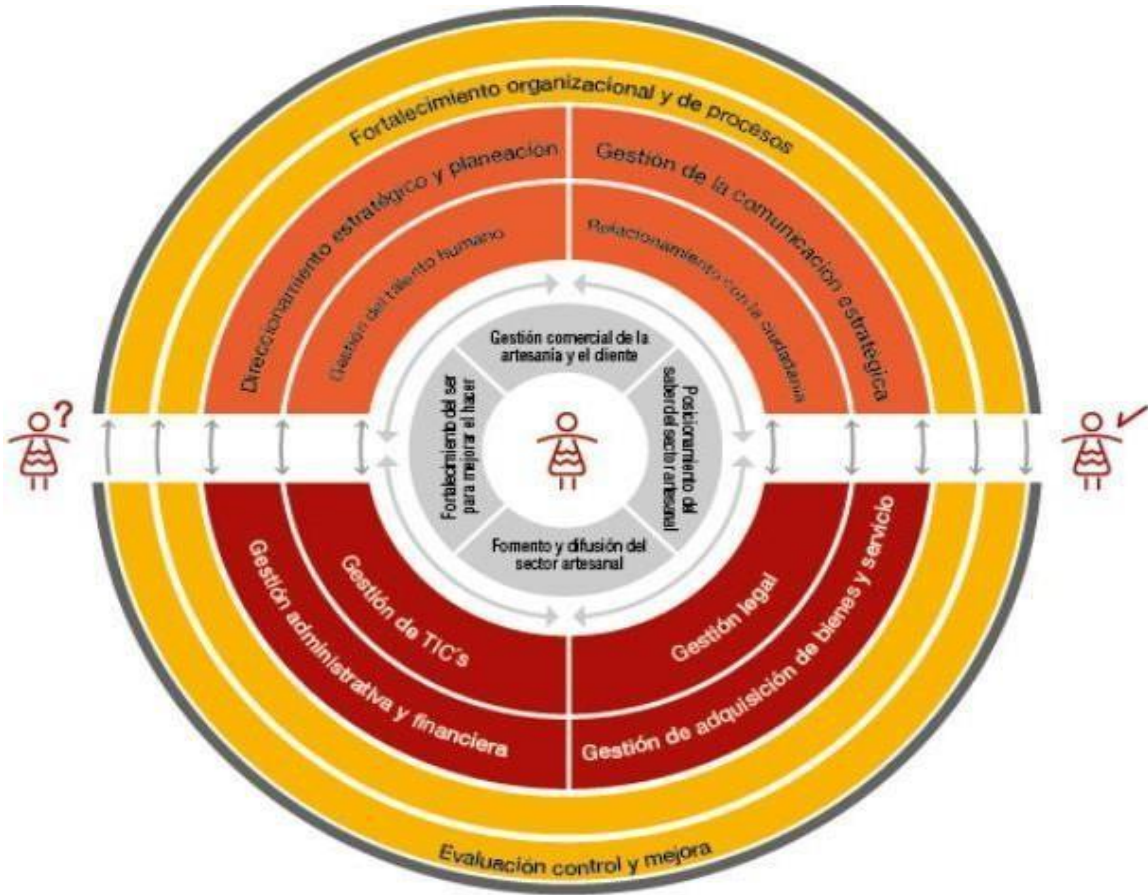
En su compromiso por la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, implementa acciones que permitan identificar los aspectos, mitigar y compensar los impactos ambientales significativos derivados de las actividades organizacionales.

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 las partes interesadas en todo el territorio nacional y a nivel internacional; proporcionando recursos, y garantizando el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables.

|                                                                                   |                                                        |                                                                                 |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA<br/>INTEGRADO DE<br/>GESTIÓN</b> | <b>Documento vigente a partir del: 17/10/2025</b><br><b>Código: MAN-FOP-001</b> |                        |
|                                                                                   |                                                        | <b>VERSIÓN: 24</b>                                                              | <b>Página 31 de 32</b> |

| DIRECTRIZ POLITICA INTEGRAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | OBJETIVOS DE GESTIÓN INTEGRAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | NOMBRE DEL INDICADOR                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Artesanías de Colombia S.A. – BIC entidad que trabaja por y para el bienestar de los artesanos del país, contribuyendo a la dignificación de la vida y el oficio del artesano a través de la Gestión Social Integral GSI, se encuentra comprometida con la seguridad y salud en el trabajo, el cuidado y conservación de los recursos naturales y la satisfacción de necesidades y expectativas de sus partes interesadas.</p> <p>En este sentido, en el Gobierno del cambio y su plan de Desarrollo "Colombia potencia mundial de la vida", fundamentado en 3 ejes: Justicia social, Justicia económica y Justicia ambiental, para Artesanías de Colombia S.A.-BIC el desarrollo y fortalecimiento de los y las artesani@s es fundamental; el propósito es potencializar su SER a través de su abordaje psicosocial para mejorar su HACER, y de esta forma aumentar su capacidad de innovación, creatividad, producción, venta y generar mayores beneficios económicos, para de esta manera mejorar su calidad de vida, promover su bienestar integral, preservando a su vez el legado ancestral y cultural, contribuyendo a la construcción de una Colombia democrática, incluyente, participativa y pluralista.</p> | <p>1.Potencializar el bienestar del artesano y su comunidad a partir de un abordaje psicosocial, fortaleciendo sus habilidades y su calidad de vida. (OE)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Personas impactadas con la estrategia de Gestión Social Integral</p>                                                             |
| <p>En este contexto realiza, además, asistencia y asesoramiento técnico en diseño, producción responsable, promoción, comercialización y reinversión; capacitación y entrenamiento; fomento, difusión y generación de oportunidades comerciales y de reinversión para el sector artesanal; enfocado en la preservación del legado ancestral y tradicional</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>2.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. (OE)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Comunidades con acciones de manejo adecuado de los recursos naturales y materias primas implementadas</p>                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>3.Impulsar el crecimiento económico sostenible en el sector artesanal mediante la promoción, la comercialización y la expansión de los mercados nacionales e internacionales. (OE)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Variación anual de los ingresos de los artesanos a través de la participación en espacios de promoción</p>                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>4.Promover la preservación cultural en el sector artesanal a través de la conservación de los saberes y del patrimonio. (OE)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Líneas de Investigación diseñadas e implementadas desde el Centro de Investigación y Documentación para la Artesanía -CENDAR</p> |
| <p>De igual manera, la entidad reconoce que su recurso más valioso es el talento humano y por ello, promueve la participación, consulta de los trabajadores y sus representantes, garantiza el bienestar físico, mental y psicológico de sus funcionarios, contratistas, artesanos beneficiarios, y demás partes interesadas, previniendo accidentes de trabajo y enfermedades laborales, y asegurando la eliminación de peligros y reducción de riesgos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>5. Garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables en el desarrollo de las diferentes actividades de Artesanías de Colombia S.A. BIC, a través de la promoción de la salud y la identificación y eliminación de peligros, evaluación, valoración y reducción de riesgos y determinación de controles, con el fin de evitar la presentación de accidentes e incidentes de trabajo, enfermedades laborales y otras situaciones que afecten la calidad de vida de los colaboradores.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Cumplimiento del plan de trabajo anual</p>                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Cumplimiento de Estructura de SST</p>                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Cumplimiento de Proceso de SST</p>                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Frecuencia de accidentalidad</p>                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Severidad de accidentalidad</p>                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Proporción de accidentes de trabajo mortal</p>                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Ausentismo por causa médica</p>                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Prevalencia de la enfermedad laboral</p>                                                                                         |
| <p>En su compromiso por la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, implementa acciones que permitan identificar los aspectos, mitigar y compensar los impactos ambientales significativos derivados de las actividades organizacionales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>6. Promover, mantener, mejorar y vigilar las condiciones de salud y de trabajo, con el fin de preservar el estado de bienestar físico, mental y social a los colaboradores tanto a nivel individual como colectivo.</p> <p>7. Realizar actividades de fortalecimiento de la cultura del autocuidado de la salud y seguridad, así como actividades de promoción y prevención, en todos los colaboradores.</p> <p>8. Fomentar la participación y consulta de los trabajadores en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Incidencia de la enfermedad laboral</p>                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Eficacia condiciones SST mejoradas</p>                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Cumplimiento de programas de Gestión y PVE</p>                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Cobertura de programas de gestión y PVE</p>                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Resultados de participación y consulta</p>                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Consumo de agua</p>                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Consumo de energía</p>                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Manejo de residuos</p>                                                                                                           |
| <p>En su compromiso por la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, implementa acciones que permitan identificar los aspectos, mitigar y compensar los impactos ambientales significativos derivados de las actividades organizacionales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>9. Generar buenas prácticas ambientales enfocadas en el uso racional y eficiente de los recursos naturales, desarrollando medidas de cultura ambiental basada en el respeto por el medio ambiente y orientada al cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>10. Gestionar los impactos ambientales de la operación de la entidad (desarrollando medidas orientadas a la Adaptación y mitigación del Cambio Climático) (OE)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Consumo sostenible</p>                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Cumplimiento de programas de gestión ambiental</p>                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Cobertura de programas de gestión ambiental</p>                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Gestión de cambio climático</p>                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Movilidad sostenible</p>                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Índice de desempeño Institucional IDI (FURAG)</p>                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Índice de ambiente laboral</p>                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Recursos obtenidos por medio de alianzas estratégicas</p>                                                                        |
| <p>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 las partes interesadas en todo el territorio nacional y a nivel internacional; proporcionando recursos, y garantizando el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>11. Adoptar prácticas para el fortalecimiento de la institucionalidad a su modelo de operación. (OE)</p> <p>12. Generar una cultura organizacional que contribuya al fortalecimiento del sector artesanal. (OE)</p> <p>13. 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 (OE)</p> <p>14. Gestionar recursos a través del aprovechamiento de los activos de la entidad que contribuyan al sector artesanal (OE)</p> <p>15. Administrar y gestionar los recursos financieros de manera eficiente para garantizar la sostenibilidad del modelo de operación de la entidad, protección ambiental, y seguridad y salud. (OE)</p> <p>16. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios en materia de calidad, y ambiente y seguridad y salud en el trabajo</p> <p>15. Mejorar continuamente el sistema integrado de gestión de la calidad ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo.</p> | <p>Recursos obtenidos de las estrategias de aprovechamiento</p>                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Ejecución Presupuestal (Compromisos)</p>                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Nivel de cumplimiento de requisitos normativos aplicables a la entidad (BSC)</p>                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Cumplimiento Legal SST</p>                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Sistema Integrado de gestión certificado</p>                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                     |

Anexo N° 2. Modelo de operación por procesos.



CONVENCIONES



Partes interesadas



Necesidades de las partes interesadas



Satisfacción de partes interesadas



PROCESOS MISIONALES



PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS DE APOYO



PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

|                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------|
| Actualizó                                                                |
| Johanna Paola Andrade                                                    |
| Profesional de Gestión<br>Oficina Asesora de Planeación e<br>Información |