

## FORTALECIMIENTO DEL MODELO DE GESTIÓN Y BUEN GOBIERNO DE ARTESANIAS DE COLOMBIA A NIVEL NACIONAL

Código: 2016011000064

Fecha de Actualización: **Octubre 08 de 2018**



Fuente: Artesanías de Colombia S.A.

### ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.

Con el fin de fortalecer el modelo integrado de planeación y gestión emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se continua con la implementación de estrategias que aporten al cumplimiento de políticas orientadas a la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas, el mejoramiento del servicio al ciudadano, la gestión del talento humano, la gestión de calidad y en general la eficiencia administrativa, todo en función de garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios del estado.

Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de este modelo y de las demás disposiciones legales que rigen esta materia como la ley 872, ley 1712, entre otras, se hace necesario contar con recursos financieros que permitan operacionalizar estas estrategias y llevarlas a la práctica a lo largo del territorio nacional, enmarcado en la estrategia de descentralización que adelanta actualmente la entidad.

Es así como se han establecido actividades que permitan el cumplimiento de las políticas administrativas enmarcadas en el Modelo y que permitirán fortalecer los pilares de gestión de Artesanías de Colombia, por medio de estrategias encaminadas a transformar la cultura organizacional hacia principios de servicio, compromiso y pasión por

el quehacer de la empresa, impactando en el entorno y en los resultados organizacionales.

Lo anterior, a través de desarrollo de estrategias formativas y constructivas que involucren a todos los funcionarios de la entidad y se reflejen en los demás grupos de interés: Artesanos, proveedores, academia, accionistas y ciudadanía en general.

Es así, y como parte del compromiso gerencial por fortalecer la estructura organizacional, el modelo de operación y las buenas prácticas de gobierno corporativo, se ha formulado este proyecto que apalanca de manera directa tres de las cinco perspectivas definidas en la planeación estratégica 2015-2018, de la entidad: Procesos Internos, aprendizaje y desarrollo y Comunidad y Medio ambiente; las cuales impactan de manera indirecta todas las actividades que hacen parte de la perspectiva cliente y beneficiario.

Las actividades de este proyecto hacen parte de los lineamientos del modelo integrado de planeación y gestión y obedecen a las estrategias e iniciativas definidas en el Plan Sectorial de Fortalecimiento institucional.

### OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el modelo de gestión y buen gobierno de Artesanías de Colombia.

### DESCRIPCIÓN GENERAL

El modelo de gestión y buen gobierno de Artesanías de Colombia es el instrumento o vehículo que permitirá a la entidad, alcanzar mayores niveles de eficiencia administrativa y eficacia en el logro de sus objetivos institucionales, los cuales están orientados a visibilizar y salvaguardar el patrimonio cultural del país reflejado en las artesanías colombianas. Con este modelo se pretende implementar buenas prácticas de gobierno corporativo que se reflejen en el fortalecimiento de los espacios para el diálogo, la participación y servicio al ciudadano, la transparencia y rendición de cuentas, la optimización y racionalización de procedimientos administrativos; todo lo anterior a través del fortalecimiento de las competencias de los funcionarios y de la cultura organizacional, así como la optimización del modelo de operación por procesos. Este modelo de gestión y buen gobierno está enmarcado en un contexto de responsabilidad social y desarrollo sostenible en procura de responder efectivamente a las necesidades y expectativas de los artesanos y demás grupos de interés de Artesanías de Colombia.

## ESQUEMA DE FINANCIACIÓN

AÑO	RECURSOS SOLICITADOS	RECURSOS ASIGNADOS	RECURSOS EJECUTADOS	%
2018	\$ 890.000.000	\$600.000.000	\$320.244.808	53%
2019	\$ 942.000.000			
2020	\$ 1.035.000.000			
APROPIACIÓN VIGENTE 2018			\$ 600.000.000	
COMPROMISOS 2018			\$ 498.739.689	

## LOGROS Y METAS

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

### LOGROS Y METAS 2018

#### Indicadores de producto

Indicador	Meta 2018	Avance 2018
Calificación del FURAG en el componente de eficiencia administrativa	1	3,8
Calificación del FURAG en el componente de transparencia, participación y servicio	1	0
Programa de formación de cultura de aprendizaje continuo y trabajo colaborativo	100	71,2
Mapa de desarrollo y contribuciones a la entidad	0,5	0,5
Sistema de Gestión de desempeño	0,6	0,53

#### NOTA ACLARATORIA:

El indicador **“Calificación del FURAG en el componente de eficiencia administrativa”** es un indicador de resultado anual y mide el crecimiento del resultado de una vigencia a la otra; en 2016 no hubo crecimiento por ende resultado 0 y por el diseño del indicador no es posible cumplir meta rezagada.

El indicador **“Calificación del FURAG en el componente de transparencia, participación y servicio”** es un indicador de resultado anual y mide el crecimiento del resultado de una vigencia a la otra; en 2016 y en 2017 no hubo crecimiento, por ende resultado 0 y por el diseño del indicador no es posible cumplir meta rezagada.

#### Indicadores de gestión

Indicador	Meta 2018	Avance 2018
Porcentaje de ejecución de los planes de acción ambientales	95	75,3
Ejecución del plan institucional de capacitación PIC	95	53
Porcentaje De Implementación Del Sistema De Gestión Documental Institucional	95	84

## LOGROS Y METAS 2018

### 1. IMPLEMENTAR MODELO DE INNOVACIÓN

Se encuentra en proceso de definición del plan de trabajo para la vigencia 2018, de acuerdo con los avances obtenidos el año anterior.

En el mes de marzo se retomó con el trabajo intersectorial para la implementación del proyecto "efectos sociales", elaborándose estrategia de comunicación, se identificaron stakeholders y se definió concepto de identidad gráfica.

En mayo se realizó la iteración y validación de la herramienta de efectos sociales. Para ello se identificaron los clientes internos, se definió el objeto a prototipar y la metodología, así mismo se validó la hipótesis de la herramienta; de esta manera de tomo a los coordinadores del Programa de Atención a la Población Desplazada y del Sistema de Información Estadística de la Actividad Artesanal de la entidad y a través de entrevistas semiestructurales fue posible detectar los intereses de los programas por innovar con esta iniciativa. Al tiempo, fue posible validar y desarrollar un informe de carácter descriptivo y analítico que permitiera descubrir las necesidades de la entidad con respecto a la innovación.

En el mes de junio, en cuánto a los avances de la medición de efectos sociales se realizó la prueba piloto en campo aplicando la herramienta a un grupo de 27 beneficiarios (de los 60 proyectados) del programa APD en Quibdó, departamento del Chocó. En la actualidad, se está sistematizando la información para luego presentarla al CIDER y así continuar con el proceso establecido.

Con el fin de motivar y sensibilizar sobre temas de innovación al interior de la entidad se ha dado inicio a la búsqueda de una empresa especializada en innovación para considerar los temas pertinentes a tratar en capacitación dirigida a algunos funcionarios de la entidad. En el marco de Expoartesano 2018, se realizó un primer contacto con una empresa de este tipo.

En el mes de julio, en el marco del módulo de capacitación en innovación apoyado por el MINCIT, se realizó un concurso en donde cada entidad del sector, debía proponer un reto relacionado con su eje misional; Artesanías de Colombia ganó con la propuesta "¿Cómo generar la sostenibilidad del oficio artesanal en las comunidades indígenas desplazadas que habitan en ciudad Bolívar. Bogotá?, lo anterior porque las condiciones actuales de vida, no ofrecen la garantía económica para la producción, ni espacios constates para la comercialización formal de sus productos".

El pasado 31 de julio se realizó el "Día de la innovación sectorial", con los delegados del componente de innovación de cada entidad para dar inicio al proyecto integrador y solucionar el reto ganador.

En dicha actividad Luis Fernando Pirazá, representante de los aproximadamente 500 indígenas de la comunidad Wounan que viven en Bogotá, presentó un contexto cultural, económico y productivo, de la comunidad, para luego recibir las preguntas de los funcionarios de las diferentes entidades, y así dar inicio a la solución del reto en los siguientes escenarios:

1. Conocimiento y capacidades
2. Fuentes de Financiación
3. Productividad y escalabilidad
4. Comercialización y Marketing
5. Patrimonio cultural y preservación del oficio.

Se espera lograr una respuesta que integre el eje misional de cada entidad.

En la actualidad, se adelantando las reuniones con los proveedores para la implementación de un sistema de gestión (CRM) al interior de la entidad, para conocer los alcances de la herramienta y determinar la pertinencia de la misma.

Como parte de las actividades encaminadas a innovar en los procesos, en septiembre el área misional ha dado inicio al diseño y construcción de un mapa regional artesanal, el cual a la fecha ya cuenta con la definición del contenido y la gestión de la información que ha de contener el mismo. Durante el mes de octubre se realizará la etapa pre contractual para su desarrollo.

En la implementación del proyecto "efectos Sociales", el equipo que aplico los tres talleres realizó un análisis de cada una de las herramientas en búsqueda de oportunidades de mejora, las cuales fueron consolidadas en un informe. Este informe será socializado con el CIDER y se presentará resultados de la implementación de los talleres y la sistematización de la información para su mejor manejo.

## 2. DESARROLLAR ACCIONES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS

Con el fin de mantener el servicio de soporte y mantenimiento de Isolucion, plataforma que permite la administración del sistema de gestión de Calidad y de la planeación estratégica, se realizó contratación de este servicio. y se realizó la contratación de apoyo para los diferentes procesos de soporte de la entidad.

En el mes de febrero se avanzó en la implementación del programa de gestión documental, con la

ordenación y digitalización de archivos contractuales y boletines de tesorería. Así mismo, se está dando cumplimiento con lo establecido en el SSST de acuerdo con la planeación de este año. Se definió cronograma de trabajo para gestión del cambio frente al nuevo modelo de operación de la entidad y se estableció la metodología para el ajuste de los manuales de funciones de acuerdo con el nuevo mapa de procesos.

Para marzo se realizó la foliación, digitalización y ordenación del archivo contractual del 2016, con un avance del 35%. Se realizó la gestión y control del 100% de documentos en préstamo del archivo de gestión e histórico.

En el frente de SSST se realizó la dotación de la totalidad de botiquines de las sedes de Bogotá; se aplicó la batería de riesgo psicosocial y de condiciones de salud a 116 personas, entre contratistas y funcionarios; se levantó la nueva matriz de riesgo de la sede Claustro las Aguas.

Se realizó la modificación del manual de funciones para dos cargos de la Subgerencia de Promoción y Generación de Oportunidades Comerciales, quedando pendiente de aprobación.

En el mes de abril se culminó el cargue de la planeación estratégica aprobada por la alta dirección para la vigencia 2018 y el seguimiento por parte de los responsables en la plataforma de Isolucion. Se realizaron las revisiones y actualizaciones pertinentes en el sistema, como parte de la preparación de la auditoria interna a realizarse en el mes de mayo.

Para mayo, en el frente de gestión documental se realizó la contratación de la custodia del archivo central, histórico y documental de la entidad, a fin de cumplir con la regulación normativa impartida por el Archivo General de la Nación.

En el tema de seguridad y salud en el trabajo se realizaron los ajustes a los formatos, de acuerdo con la norma vigente, se adelantaron acciones preventivas de adecuación de procesos relacionados con atención de emergencias y salud ocupacional.

En el frente de gestión documental, para el mes de mayo se realizó la digitalización de boletines de tesorería y carpetas contractuales. Se realizó la recepción de transferencias documentales. Control y administración de documentos en préstamos. Se cumplió con el plan de trabajo.

Igualmente, se llevó a cabo el proceso de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, los días 8 al 10 de mayo, por parte de una firma externa. Con base en los resultados se dio inicio a la implementación de mejoras previo a la auditoria de seguimiento -

renovación a realizarse por parte de ICONTEC en el mes de junio.

Se llevó a cabo el proceso de auditoría de seguimiento - renovación por parte de ICONTEC al SGC, los días 5 al 7 de junio. Como resultado no se evidenciaron no conformidades de tipo mayor ni menor, se dejaron oportunidades de mejora que ya fueron documentadas. El concepto del auditor fue mantener la certificación a sistema bajo la versión 2015 de la norma ISO 9001. Se continúa la actualización de procedimientos y documentos propios de los procesos del sistema en la plataforma Isolucion

Se inició la aplicación de autodiagnósticos de las políticas del MIPG conforme los ajustes del Modelo en su segunda versión. Los responsables asignados, mediante memorando, deberán formular el plan de trabajo encaminado a establecer mejoras por cada política.

En cuanto a gestión documental se actualizó el programa de gestión documental y el PINAR con el fin de realizar su alineación a la planeación institucional, según lo dispuesto normativamente.

Frente al plan de trabajo de implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se llevó a cabo la semana de la salud, en la cual se desarrollaron actividades de promoción de la salud y de buenos hábitos alimenticios; se realizó la capacitación en riesgo bio mecánico e higiene postural; se dictó el curso de primeros auxilios para dos miembros de la brigada de la entidad; se realizó la entrega de deshumificadores con el fin de contrarrestar los problemas de humedad en las oficinas de la entidad.

Para el mes de julio se definió el diseño gráfico del portafolio de servicios para aprobación por parte de la alta dirección; igualmente se recibió propuesta para la ejecución de actividades de sensibilización sobre la pasión por el servicio, cultura de la atención y relacionamiento con partes interesadas.

Así mismo se presentó a la alta dirección diseño del nuevo mapa de procesos incluyendo un proceso adicional, el cual se encuentra en proceso de aprobación y se realizó la alineación de los planes estratégicos y de acción con la planeación institucional.

En el frente de gestión documental se ejecutaron las actividades planeadas de acuerdo al plan de trabajo general de la Coordinación de Recursos Humanos así: Gestión Y control de las PQR, foliación contratos 2016, digitalización contratos 2016 y boletines de tesorería 2018, validación documental archivo central, inicio proceso de tablas de valoración Documental. La actividad de actualización de TRD está en proceso de envío al AGN para Convalidación; así mismo se

gestionó y controló el envío de mercancías a diferentes destinos nacionales e internacionales y el control de los documentos en préstamo, aportando así a la eficiencia administrativa y a la ejecución del programa de gestión documental.

En el Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, se realizaron se dio inicio a las campañas de autocuidado y de seguridad vial, enfocados a la prevención y a la promoción de buenos hábitos; en coordinación con la ARL se definió el plan de acción frente a los hallazgos de la batería de riesgo psicosocial; se realizó el seguimiento a exámenes médicos de ingreso y a los esquemas de vacunación de los contratistas de Artesanías de Colombia, definidos como requeridos para minimizar el riesgo biológico.

En el mes de agosto fue aprobado el mapa de procesos de la entidad, el día 10 de agosto mediante Resolución No. RES-S-2018-650 y se socializó a los colaboradores de la entidad a través de Intranet; igualmente en inducción con contratistas también fue desplegado. De esta manera queda conformado el modelo de operación por 13 procesos articulados a los lineamientos de las nuevas versiones del MIPG y de la ISO 9001. Se dará inicio a las mesas de trabajo con los responsables y sus equipos para estructurar la documentación de cada proceso. Ya se inició la gestión con ISOLUCION para el cargue de la nueva plantilla y el vínculo de su respectiva caracterización y documentación. Se finalizó la formulación de los planes de mejoramiento de las políticas del MIPG e inició de su ejecución.

En el frente de gestión documental se ejecutaron las actividades planeadas de acuerdo al plan de trabajo general de la Coordinación de Recursos Humanos así: Gestión Y control de las PQR, foliación contratos 2016, digitalización contratos 2016 y boletines de tesorería 2018, validación documental archivo central, avance en el proceso de tablas de valoración documental. Para este mes el avance total del PGD es del 76.4%.

En el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo se realizó estudio de iluminación del Almacén de la 86, Almacén de las Aguas, bodegas y oficinas ubicadas en las Aguas; igualmente se formuló, consolidó y aprobó el programa de vigilancia epidemiológica para la entidad y se inició con la solicitud de evaluación médica y seguimiento a un funcionario; se culminó la revisión y modificación de la caracterización, políticas y documentos del sistema, los cuales están para aprobación. Se realizó una actividad tendiente a controlar el riesgo cardiovascular. Se continuó el seguimiento a los esquemas de vacunación para los contratistas de la entidad; se dio continuidad a las campañas de autocuidado y seguridad vial; finalmente se realizó estudio de mercado y se inició proceso de

contratación para llevar a cabo la Auditoría del Sistema en el mes de noviembre de 2018.

En este mismo mes se realizó estudio de mercado para la implementación y seguimiento de Teletrabajo.

Durante el mes de septiembre se retomó la campaña ¡Muévete al Cambio!, por medio de la cual se cita a los responsables, gestores y demás miembros de los procesos a mesas de trabajo en las cuales se socializa el nuevo mapa de procesos y los ajustes de MIPG; al corte se han realizado esta reunión con 7 procesos y como resultado de las misma 3 de los 13 procesos ya cuenta con la caracterización definida y/o actualizada (Evaluación, control y mejora; Gestión del Talento Humano; y Gestión Legal).

El mapa ya se encuentra cargado en ISOLUCION y se encuentra pendiente la parametrización de coordenadas para la inclusión de la documentación. Se llevó a cabo el primer comité de gestión y desempeño de acuerdo con los nuevos lineamientos del MIPG y en el mismo se capacitó sobre el modelo a todos los miembros del Comité y el responsable de política.

En el frente de Gestión Documental, se realizaron las actividades planeadas en el plan de trabajo individual (Foliación, digitalización, prestamos, envíos mercancías y doc., validación documental), logrando un avance del 84% Continuaremos con las actividades programadas hasta diciembre de 2018.

Para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el mes de septiembre se realizó jornada de capacitación con los integrantes del COPASST, se realizó revisión de los elementos de botiquín en los puntos de venta de Medellín y Cartagena, se realizó sensibilización a través de la intranet en temas de interés del COPASST y del SGSST.

Se inició la ejecución del contrato para la implementación y seguimiento al Teletrabajo, logrando establecer el cronograma y la metodología de trabajo para su puesta en marcha.

### 3. IMPLEMENTAR PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL

Se formuló el plan de gestión ambiental 2018, en sus dos componentes: Misional e institucional. En este último se formularon acciones en 6 programas de ecoeficiencia.

Se han obtenido porcentajes de avances en 22 de las 36 actividades formuladas. El avance obtenido a M6 es del 48,8%, con un cumplimiento del 87,5% de las actividades contempladas.

En el mes de mayo de 2018, se avanzó en el programa, Programa Consumo Sostenible:

- Realización de mesa de trabajo para la definición del Comité de Compras Públicas Sostenibles y estudiar la posibilidad de incorporar los conceptos de compras públicas sostenibles en el procedimiento de Contratación.

- Se incluye cláusula ambiental al contrato ADC 012-2018 correspondiente a compra de software y hardware para actualizar y brindar solución a los requerimientos de la Entidad.

Programa Gestión Integral de Residuos:

- Campaña de aporte voluntario de residuos peligrosos para informar y sensibilizar a los empleados de la entidad en la existencia y funcionamiento del Programa Ecolecta y la correcta disposición de los residuos peligrosos.

- Difusión en intranet de nota que incentiva el uso del pocillo en la oficina y la restricción del uso de vasos desechables.

- Participación en la Reciclaton de Bogotá el día 24 de mayo organizada por la Secretaría Distrital de Ambiente en donde se hizo entrega al gestor autorizado LITO S.A.S. de los residuos peligrosos generados en la entidad (luminarias, pilas y toner).

- Entrega periódica de residuos aprovechables a la Asociación Ecoalianza Estratégica de Recicladores con quien se tiene convenio de corresponsabilidad.

- Registro mensual de residuos convencionales no aprovechables en la sede principal de la entidad.

- Registro mensual de residuos peligrosos generados en la sede principal de la entidad.

Programa Implementación de Prácticas Sostenibles Movilidad Urbana

Realización concurso "Monta Bici y Suma Puntos y realización de charla "Cambiando el Chip y Curso de Mecánica de Bicicleta", llevada a cabo por la Secretaría de Movilidad, con el fin de incentivar el uso de la bici por parte de los empleados, todo esto en el marco de la semana ambiental. Adaptación al cambio climático. Adecuación de espacios verdes en el área de parqueo de la sede principal de la entidad

El 31 de mayo se recibió reconocimiento por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente por el logro alcanzado en la implementación del PIGA como entidad voluntaria.

Durante el mes de junio y en el marco del Programa de eco eficiencia dirigido al consumo sostenible se realizó inclusión del concepto de Compras Públicas Sostenibles en el procedimiento de contratación de Artesanías de Colombia.

Se incluye cláusula social a la orden de servicio correspondiente a la implementación de tratamientos silviculturales aprobados por la SDA. Así mismo se Implementó resolución y concepto técnico

de la SDA, mediante los cuales se autoriza a la entidad a realizar los tratamientos y manejo silvicultural a 42 árboles que se encuentran en las instalaciones de la sede Las Aguas.

Se destacan entre otras actividades como:

- Registro y verificación trimestral del consumo de agua, el cual permite evidenciar una disminución a Q2 del 3.9% con respecto al periodo del año anterior (noviembre2016-mayo2017), debido entre otras causas a la disminución del número de sedes.
- Difusión en intranet de contenidos sensibilización de sensibilización para la preservación y uso racional del agua.
- Reemplazo de las luminarias fluorescentes compactas por tipo LED en las instalaciones de la casa taller- sede Las Aguas.
- Se realiza el registro y verificación del ahorro trimestral en el consumo de papel, el cual permite evidenciar una reducción a M6 del 16,1% con respecto al periodo del año anterior, debido a una disminución importante en el consumo de resmas de papel.
- Entrega periódica de residuos aprovechables a la Asociación Ecoalianza Estratégica de Recicladores con quien se tiene convenio de corresponsabilidad.
- Registro mensual de residuos convencionales no aprovechables en la sede principal de la entidad.
- Registro mensual de residuos peligrosos generados en la sede principal de la entidad.

En el mes de agosto se recibió la visita de evaluación, control y seguimiento al PIGA (Plan Institucional de Gestión Ambiental) y cumplimiento normativo ambiental al plan de acción del PIGA, por parte de la Subdirección de Control Ambiental al Sector Público de la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA), obteniendo como resultado una calificación de 85, 3 puntos sobre 100, lo cual refleja el buen desempeño ambiental de la Entidad y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Dentro del Programa de eco eficiencia se desarrollaron las siguientes actividades:

- Promoción del uso de pocillos o tasas reutilizables y disminución de vasos desechables a disposición de los empleados en las oficinas.
- Adecuación conforme a la normatividad del área de acopio de los residuos aprovechables, no aprovechables y peligrosos.
- Avance en la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos de Artesanías de Colombia.

- Entrega periódica de residuos aprovechables a la Asociación Ecoalianza Estratégica de Recicladores con quien se tiene convenio de corresponsabilidad.
- Registro mensual de residuos convencionales no aprovechables en la sede principal de la entidad.
- Registro mensual de residuos peligrosos generados en la sede principal de la entidad.

Se han obtenido porcentajes de avances en 27 de las 36 actividades formuladas. El avance obtenido a M8 es del 68,8%, con un cumplimiento del 100% de las actividades contempladas para M8.

Se han obtenido porcentajes de avances en 31 de las 36 actividades formuladas. El avance obtenido a M9 es del 75,3%; dentro de las actividades desarrolladas se destacan las siguientes:

- Reducción en los índices de consumo de energía y papel.
- Entrega periódica de residuos aprovechables a la Asociación Ecoalianza Estratégica de Recicladores con quien se tiene convenio de corresponsabilidad.
- Registro mensual de residuos peligrosos generados en la sede principal de la entidad.
- Difusión a través de intranet de tips para poner en práctica la eco-conducción y reducir el consumo de combustible de los vehículos. Asimismo se diseña una encuesta a ser publicada en intranet durante el mes de octubre, con el fin de conocer la manera como se transporta el personal de la entidad y así poder promover el uso del carro compartido con aquellos funcionarios que lo deseen.

#### 4. IMPLEMENTAR MECANISMOS PARA FOMENTAR LA PARTICIPACION Y LA CULTURA DEL SERVICIO

Se realizó análisis de los resultados y acciones propuestas como parte del ejercicio de contexto estratégico realizado en 2017, con base en el cual se definió el plan de trabajo de la fase II de "cultura de la atención y pasión por el servicio" este año enfocado a actualizar el portafolio de servicios y a documentar el modelo de atención para Artesanías de Colombia.

Se realizó en el mes de febrero, el diagnóstico del estado actual del modelo de servicio integral y definición del cronograma de trabajo con la alta dirección y líderes, para la actualización del portafolio de servicios.

Se llevó a cabo taller de 8 horas con la Gerencia General, subgerentes, jefe de oficina de planeación y líderes de la entidad, en el cual se sensibilizó y

capacitó sobre el significado de servir, servicio, Modelo Integral de Servicio (herramientas, estrategias y objetivo del modelo (Se realizó definición de los objetivos del modelo para Artesanías de Colombia)), se realizó presentación por áreas de sus logros y retos. En este taller se concretó el “Que hace la entidad” como definición de su ADN (“Trabajamos por los artesanos del país”) y punto de partida en el como lo hace. Producto de esto se redefinieron los servicios de la entidad, su definición y se estandarizó el a través de que (el cómo) se prestan los mismos.

Con base en los resultados del taller realizado en el mes de marzo, los equipos de los procesos misionales, a través de mesas de trabajo, lideradas por el asesor externo, concluyeron la caracterización de los servicios definidos por la alta dirección. Con estos resultados el asesor entregó: documento portafolio de servicios, documento modelo integral de servicio a implementar en ADC y guía de inducción a funcionarios nuevos sobre la prestación de los servicios en la entidad, la cual servirá de insumo para la reinducción de este año.

En mayo se consolidó la información de las diferentes mesas de trabajo y se obtuvo el nuevo portafolio de servicios de la entidad y el Modelo Integral de Servicio. Se dará inicio al diseño del portafolio para socializar y divulgar entre funcionarios y posteriormente entre las diferentes partes interesadas.

Se realizó taller con líderes de la entidad en el que se validaron las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Se validan los mecanismos de relacionamiento con cada uno de ellos, los cuales deberán evaluarse en el marco de las mejoras a implementar como parte de la política respectiva de la nueva versión del MIPG.

Se dio inicio a la aplicación del autodiagnóstico de las políticas de la ventanilla hacia afuera del MIPG con el fin de establecer los planes de mejoramiento correspondientes.

En el mes de julio se definió el diseño gráfico del portafolio de servicios para aprobación por parte de la alta dirección. Se recibió propuesta para la ejecución de actividades de sensibilización sobre la pasión por el servicio, cultura de la atención y relacionamiento con partes interesadas.

En el mes agosto se está a la espera de la aprobación del diseño gráfico del portafolio de servicios por parte de la alta dirección. Se iniciará proceso precontractual para las actividades de sensibilización sobre cultura de la atención y pasión por el servicio. Por otro lado se realizó a través de intranet socialización sobre la ley 1757 de 2015, la cual dicta disposiciones para la

promoción y protección del derecho a la participación democrática.

En septiembre se recibió propuesta para realizar actividad dirigida a sensibilizar sobre pasión por el servicio, cultura de la atención y a desplegar los protocolos de atención y el portafolio de servicios.

#### 5. IMPLEMENTAR ACCIONES DE BUEN GOBIERNO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

Se encuentra en formulación el plan de trabajo encaminado a ejecutar acciones de activación, fomento y empoderamiento de los valores que hacen parte del código de integridad.

El comité gerencial aprobó en febrero, la adopción del Código de Integridad formulado por el DAFP, se inicia proceso para formalizarlo a través de acto administrativo, el cual se encuentra en revisión por parte del área jurídica de la entidad.

Por medio de Resolución Interna de mayo de 2018 se adopta el Código de Integridad del DAFP adicionando el valor para ADC de Solidaridad.

En taller con líderes se realizó un primer acercamiento a la visión 2019- 2022 de la entidad con base en los avances de cuatrienio y las propuestas del nuevo gobierno; resultado del ejercicio se documentaron: propuesta de visión, ajustes a la misión y retos de la entidad para los próximos 4 años. Este es un primer paso para el ejercicio de replanteamiento estratégico que se debe iniciar con base en el PND.

Durante el mes de agosto el equipo directivo, con base en los retos planteados con líderes de la entidad realizó el primer acercamiento a las metas estratégicas para las próximas vigencias. Así mismo se realizó ejercicio de definición de victorias tempranas para los primeros 100 días de gobierno. Sin embargo con base en el Plan Nacional de Desarrollo se re definirá el direccionamiento estratégico de la entidad.

De acuerdo con el requerimiento de Mincit se realizó formulación de metas de mediano y largo plazo (2019- 2022), así mismo se dio inicio al estudio de mercado para seleccionar la firma que acompañará la formulación de la planeación estratégica.

#### 6. IMPLEMENTAR PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL

Se establecerá el plan para desarrollo individual de los trabajadores oficiales de Artesanías de Colombia, con base en los resultados de la evaluación de desempeño 2017, una vez sea retroalimentada y diseñado y aprobado el mapa de desarrollo.

Se definió la metodología y el formato a seguir y se estableció el Plan de Trabajo Individual para cada uno de los trabajadores oficiales, correspondiente a la vigencia 2018.

Se adelantó gestión con el ICETEX para revisar la viabilidad jurídica de modificar el Reglamento del Fondo, encontrando que no es viable. Se adelanta estudio de mercado para evaluar opciones de formación en segunda lengua.

Igualmente, con base en el mapa de contribuciones individuales, se está estructurando el plan de formación individual.

En junio se expide resolución de creación del Comité de Capacitación con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en el convenio interinstitucional con el ICETEX.

En julio se realizó estudio de mercado y se adelantó el proceso contractual para realizar talleres de trabajo equipo de trabajo y de líderes, con base en los resultados de evaluación de desempeño.

En el mes de agosto se realizó el primer taller de trabajo en equipo para los funcionarios, el cual se busca fomentar conductas cohesionadoras, aumentar motivación, mejorar comunicación, reforzar comportamiento flexibles, impulsar cultura de mejora y aprendizaje e incrementar el compromiso hacia la entidad.

En el mes de septiembre se realizó el segundo y último taller de trabajo en equipo. Se citó para octubre la jornada de trabajo con los líderes de la entidad.

#### 7. EJECUCIÓN DE ESTRATEGIA PARA APROPIACIÓN DE CULTURA DE APRENDIZAJE Y TRABAJO COLABORATIVO

En el mes de enero se adelantó el análisis de los resultados de la medición de ambiente laboral 2017, del estudio de riesgos psicosociales y de las acciones adelantadas el año anterior, a fin de establecer el plan de trabajo para el 2018.

Se dio inicio a la ejecución del programa, a través de la concreción del cronograma de trabajo. En el mes de febrero se realizó la primera actividad de compromiso con los funcionarios de la entidad, a través de Cine foro. Se dio inicio a la ejecución del plan de comunicación organizacional.

Se realizaron dos actividades de apropiación de cultura, en torno al día de la mujer y del hombre, las cuales buscan generar mejoramiento de clima laboral.

Desde el frente de comunicación organizacional se están liderando campañas "estar bien": tips saludables, alimentación sana (acompañamiento de Alpina) y tiempo vital. Sensibilización en buenas prácticas ambientales, dentro del marco de PIGA. Se dio inicio al programa de gestión de cambio organizacional. Se realizó torneo interno de rana, con participación de 72 personas, tendiente a trabajo en equipo y manejo del tiempo libre.

En el mes de abril, como parte del salario emocional y con el fin de incentivar las actividades de tiempo libre en el núcleo familiar se realizó la entrega de boletas de cine a los funcionarios de planta. De igual manera, se avanzó en la realización de taller al comité de gerencia, acerca de Teletrabajo y se proyectó resolución que aprueba la implementación de esta modalidad. Se realizó actividad de celebración del día de la secretaria.

Dentro de la programación de esta actividad se contaba con el reconocimiento a las mujeres, con ocasión de la celebración del día de la madre, el cual se realizó, como estaba previsto. Se adelantó la semana ambiental, la cual generó trabajo colaborativo al interior de las áreas y alcanzó la meta propuesta en cada una de las líneas.

Como parte estratégica de esta actividad se desarrolla el frente de comunicación organizacional, el cual para el mes de mayo lideró la campaña "estar bien" fomentando fortalecimiento temas de salud preventiva, seguridad en el trabajo, hábitos saludables y actitud positiva.

Durante el mes de junio se realizaron las acciones planteadas en el cronograma de trabajo: reconocimiento por el día del padre, vacaciones recreativas, se generaron espacios de integración entre los colaboradores en el marco del mundial. Se realizó primera actividad de prepensionados abarcando el tema de "Planeación financiera". Se continúa la ejecución de estrategias de comunicación interna enfocadas a la promoción de hábitos saludables y conductas de buen trato entre los colaboradores.

Se realizó la entrega del salario emocional correspondiente al mes de julio, se realizó taller de nutrición (refrigerios saludables); se continuó con el Plan de Comunicación Organizacional. Se está adelantando la planeación y organización del Día de la Familia ADC.

En el mes de agosto se llevó a cabo el día de la Familia ADC, en el cual se contó con la participación de los funcionarios y sus familias y se propició espacios para la práctica de destrezas, la promoción de una sana competencia y la integración; así mismo se realizó el campeonato de ping pong por equipos, con el fin de



generar espacios de integración extra laborales y propiciar un ambiente de sana competencia, el torneo se finalizará la primera semana de septiembre. Se continuó con el Plan de Comunicación Organizacional.

En el mes de septiembre se culminó el torneo de ping pong y se realizó la premiación a los tres mejores equipos; Igualmente, con motivo de la celebración del amor y amistad se realizó la actividad "El fruto de la amistad", enmarcado en el Código de Integridad y el valor del respeto

#### 8. LEVANTAR Y ACTUALIZAR EL MAPA DE DESARROLLO Y CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

Con base en los resultados de la evaluación de desempeño y atendiendo el nuevo mapa de procesos de la entidad se levantará de mapa de desarrollo y contribuciones individuales para los trabajadores oficiales de la entidad.

Su inicio depende de la socialización del nuevo mapa de procesos y del cambio de manual de funciones.

Ya se cuenta con el mapa de contribuciones individuales para la totalidad de trabajadores oficiales, el cual arrojó un 98% de funcionarios entre los niveles más altos. A partir de esta información, se está desarrollando el plan individual de formación.

#### 9. DISEÑAR E IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO PARA ARTESANIAS DE COLOMBIA

Se realizó el proceso de contratación para la implementación del sistema de gestión de desempeño para los trabajadores oficiales, el cual incluye la definición de metas individuales, valoración de competencias y retroalimentación del proceso.

En febrero se dio inicio a la ejecución contractual, concertación de cronograma y fases de trabajo y presentación al Comité Gerencial del trabajo a realizar, a partir del nuevo mapa de procesos. Se realizó taller de administración del tiempo, como parte de desempeño laboral.

Se realizó reunión con el comité gerencial para definición y aprobación de competencias organizacionales, quedando aprobadas 4 competencias organizacionales.

En el mes de marzo se culminó la realización de los talleres de manejo del tiempo. Se realizaron las evaluaciones de desempeño laboral del nivel asesor periodo 2017 y se concretaron los compromisos del 2018. Se realizó el seguimiento y cierre de los

acuerdos de gestión 2017 del nivel directivo y se establecieron los acuerdos para la presente vigencia. Se realizó el taller de retroalimentación con jefes y se culminó el proceso de retroalimentación de los resultados de la evaluación de desempeño 2017 con los trabajadores oficiales de la entidad y se definió el Plan de Trabajo Individual para cada uno correspondiente a la vigencia 2018.

En el mes de mayo se dio inicio al cargue en el aplicativo, para el seguimiento de indicadores y metas establecidos para la presente vigencia, para los trabajadores oficiales, de acuerdo con el Plan Individual de Trabajo.

Durante el mes de junio, con la asesoría de la firma proveedora de la herramienta se viene adelantando una depuración de los indicadores y metas asociados a los diferentes planes individuales de trabajo de los trabajadores oficiales, de tal manera que facilite el cargue y seguimiento en el sistema.

En este mismo mes se culminó el proceso de retroalimentación de la evaluación por competencias y desempeño del 100% de los trabajadores oficiales de la entidad. Se inicia estudio de mercado para proceso de retroalimentación frente al seguimiento semestral.

A partir de la cartilla de competencias se adelanta la actualización de los manuales de funciones para los trabajadores oficiales de la entidad. Se realizó el seguimiento a los acuerdos de gestión (nivel directivo) y a la evaluación tipo de desempeño (nivel asesor).

En el mes de agosto se culminó el cargue de los Planes Individuales de Trabajo de los trabajadores oficiales en el sistema y se inició la preparación para realizar el respectivo seguimiento en el mes de octubre de 2018.

En septiembre se realizó reconocimiento de la plataforma establecida por el proveedor para realizar el seguimiento a los planes individuales de trabajo de los Trabajadores Oficiales de la entidad y se cargaron los objetivos de cada PIT.

#### **CONTACTOS DEL PROYECTO**

Sandra Vargas  
Coordinación de Recursos Humanos y Físicos  
Artesanías de Colombia  
Teléfonos: (1) 2861766 Ext. 1038 Bogotá D.C.  
svargas@artesaniasdecolombia.com.co  
www.artesaniasdecolombia.com.co

#### **BIBLIOGRAFÍA DEL DOCUMENTO**

- Metodología General Ajustada MGA.
- Plan Nacional de Desarrollo. Capítulo V, Buen Gobierno
- Modelo integrado de planeación y Gestión