

## **Evento de Certificación de Calidad ISO 9001:2000 a Artesanías de Colombia S.A.**

Bogotá, 23-02-2005

Palabras de la Gerente General Cecilia Duque Duque

Señora Lina María de Uribe, Viceministro Dr. Luis Guillermo Plata y miembros de Junta, Invitados Especiales, Directivos y funcionarios de la Empresa, amigos y amigas.

Hoy estamos de fiesta en Artesanías de Colombia. Y para esta fiesta nos acompaña doña Lina María Moreno de Uribe, el Presidente de ICONTEC, doctor Fabio Tobón, miembros de nuestra Junta Directiva y amigos, que se hacen presentes para congratularse con nosotros en un inmenso logro que a base de esfuerzo hemos podido culminar entre todos los funcionarios de esta querida Empresa como es la Certificación de Calidad ISO 9001:2000 para todos los procesos de nuestro trabajo.

Hace 18 meses la certificación era apenas una ilusión. Nuestra cultura organizacional, si bien había mejorado en gran medida, todavía nos faltaba mucho por cambiar de mentalidad, hacia una mayor eficiencia en el logro de objetivos, articulados con la directiva gerencia y de Junta Directiva. Pensar en el ISO constituía entonces el mayor reto de la Empresa para ese cambio de cultura que partía de conocer nuestras limitaciones internas y porqué no decir, de un trabajar más por áreas que de forma transversal, en donde el menor desempeño de unos afectaba en cierta medida el desempeño de todos.

Luego de un trabajo de ambientación con conferencias de funcionarios de ICONTEC y Althviz, empresa que nos acompañó en todo el proceso, tomamos la decisión de certificarnos como un todo y no solamente por procesos aislados.

Resistencias, incredulidad de algunas personas, mal ambiente en otros, pero siempre con constancia fuimos ganando terreno; los funcionarios fueron entendiendo que era necesario entrar en la honda de la calidad como condición para ser más competitivos y para optimizar nuestros resultados como Empresa del Estado al servicio del sector artesanal.

El 11 de Diciembre de 1997, hace tan sólo 8 años tuvimos la fortuna de recibir el máximo reconocimiento de la medalla de Oro Picasso otorgada por la UNESCO a Artesanías de Colombia en homenaje a su valioso aporte a la Cooperación Internacional y por las iniciativas originales que ha emprendido para propiciar el desarrollo del sector artesanal en América Latina.

En el mes de Agosto de 2001 tuvimos el reconocimiento del Premio Nacional de Alta Gerencia otorgado por la Presidencia de la República y el departamento administrativo de la Función Pública, y actualmente el Proyecto Expoartesánías está inscrito en el Banco de Éxitos de la Función Pública.

Esos reconocimientos destacan nuestro trabajo hacia fuera. Sin embargo, aunque muchas veces hemos trabajado en planes estratégicos, nunca antes nos habíamos mirado como individuos en nuestro propio desempeño, independiente de las evaluaciones de personal. Los procesos y procedimientos, la medición de desempeño, entre otros. El logro de objetivos y metas, haciendo una introspección de cómo vamos, cómo nos relacionamos, qué pensamos, cómo podemos hacer para ser un solo cuerpo con muchas cabezas y brazos, pero una sola unidad. El Comité de Calidad interno jugó un papel definitivo en este empeño. La Coordinadora del Comité, ingeniera industrial Adriana Ramírez tuvo un sobresaliente desempeño durante todo el proceso.

Por esta razón queremos compartir con ustedes la alegría que nos produce este logro y agradecer su presencia en este acto que hemos programado, no sólo para celebrar, sino también, para expresar nuestro reconocimiento, a la Cámara de Comercio de Bogotá, Proexport y SENA, entidades que en buena hora pusieron en marcha un programa que nos permitió financiar la asesoría recibida durante el proceso. A la firma ALVITHZ que nos acompañó en el ejercicio y nos animó en momentos en que sentíamos que no coparíamos con las exigencias. A los Directivos de la Empresa y a cada uno de los funcionarios, que se comprometieron a fondo con el proceso y que aplicaron muchas horas de estudio y mucho esfuerzo. A ICONTEC, que asumió el proceso de certificación sin costo para la Empresa

Fue un reto muy exigente. Sabemos que son muy pocas las empresas del Estado que han emprendido este camino. Entonces, haberlo logrado, es motivo de gran regocijo, y ahora entendemos por qué es usual que las empresas que lo logran lo comunican en páginas enteras de los diarios. Nosotros no lo celebramos de esa manera, no sólo porque no contamos con los recursos sino, además, porque aún cuando dispusiéramos de ellos, sin duda preferiríamos convertirlos en servicios para los artesanos. Nuestra celebración es con ustedes, nuestros amigos; así que gracias, muchas gracias, por su presencia, por acompañarnos en estos momentos tan significativos para la Empresa y para el sector.

Quiero agregar que el trabajo desarrollado en torno al ISO, no sólo nos ayudó a sistematizar, standarizar y cualificar procesos y procedimientos; también, permitió que cada uno de los funcionarios conociéramos mejor el quehacer de la Empresa en su conjunto, posibilitó una mejor comunicación; renovó el espíritu de cuerpo y fortaleció la confianza en nuestra capacidad de trabajo y de logro.

La certificación ISO nacional e internacional que hemos obtenido, es también un logro que fortalece nuestra capacidad para convocar a los artesanos a comprometerse a fondo con la búsqueda de la

calidad, en momentos en que la globalización de los mercados, hace de la calidad un imperativo para enfrentar la competencia. Y es que en esta tarea hemos venido trabajando con intensidad, es así como desde hace cuatro años en convenio con el ICONTEC y financiados por FOMIPYME, asumimos el programa del “Sello de Calidad Hecho a Mano” para la artesanía, que nos ubica a la vanguardia entre los países productores de artesanías, y del cual ya se han obtenido resultados exitosos.

Aprovecho la oportunidad para expresar a doña Lina María Moreno de Uribe haber querido acompañarnos en este acto como una muestra de solidaridad con todos nosotros empeñados en sacar adelante el sector.

A cada uno de los directivos y cada funcionario de la Empresa mil gracias por haber querido asumir este reto que nos ha hecho crecer, nos ha permitido conocernos mucho más unos a otros y nos proporciona un mayor sentido de pertenencia con la Institución que llevamos en el corazón.