

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

SENA

TECNÓLOGO A.D.S.I.

FICHA: 1614684

**ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS**

ENTREVISTA

H.S.E.Q.

## ENTREVISTA

Instructor: Albert Yesid

Preguntas:

1. ¿Qué es para usted H.S.E.Q?

*“H.S.E.Q, son cuatro siglas en inglés, que el significado de la primera palabra es Health que es salud, S de Security (seguridad), E de Environment (Medio Ambiente ) y Q de Quality (Calidad). Es una sigla que se utiliza en Colombia o en Latinoamérica para los sistemas Integrados de Gestión.*

*En realidad, lo que significa es: Gestión Integral a la calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional; así como se llama el tecnólogo que nosotros tenemos acá. Es integrar los tres sistemas de gestión mediante unas normas internacionales (ISO), tenemos la ISO 9001, ISO 14001 y tenemos hoy en día la ISO 45001. (...).*

*Para aquellas empresas que tengan más de 5 empleados (es decir casi todas), independiente a la actividad económica, es obligatorio implementar el sistema de salud y seguridad en el trabajo. Gestión ambiental y calidad son opcionales, lo que hacen es que le ayudan a las organizaciones a mejorar sus proyectos (...). Si la empresa quiere ser competitiva y buscar nuevos mercados, debe certificarse en este tipo de normas. ”*

Minuto 00:17

2. ¿Qué ramas existen dentro de la Gestión H.S.E.Q.?

*“La rama en Gestión De Calidad, Gestión Ambiental Y Salud Y Seguridad En El Trabajo, estos son en si los tres sistemas de H.S.E.Q.”*

*Minuto 02:54*

3. ¿Cuál de éstas es más compleja a la hora de ejecutarse?

*“Todas están basadas en el mismo ciclo: PHVA,; planear, hacer, verificar y actuar. Todos son un sistema de gestión, enfocados a la mejora continua; no es que sea una más complicada que la otra , sino que el sistema de gestión de calidad está basada en la norma ISO 9001, contempla todos los procesos. Entonces digamos que es más documental, donde todo proceso debe quedar totalmente documentado, todos sus procesos, caracterizaciones, todo lo que haga una empresa debe estar documentado o registrado, evidenciado, debe diligenciar formatos. Entonces se puede decir que la gestión de calidad es el más complejo de todos, ya que documenta los tres sistemas.”*

*Minuto 03:23*

4. ¿Cuáles son los principales procesos del H.S.E.Q?

5. ¿Cuál es el tiempo promedio que toma la elaboración y realización de cada proceso?

*“ los muchachos están haciendo un aprendizaje así como ustedes, adquirir el conocimiento es un poco más demorado. Una cosa es un profesional que cuente con los conocimientos , la experiencia, la estrategia para poder implementar un sistema de gestión; en cambio el aprendiz en sus 18 meses de formación ¿Qué es lo que tiene que hacer?, pues lo que está viendo en la formación debe irlo aplicando , lo que está en el programa acerca de los tres sistemas integrados, se ve en esos 18 meses ”*

*Minuto 05:32*

6. ¿Cuánto personal requiere para llevar a cabo tales procesos?

*“la cantidad de aprendices, no puedo decir 1 , tengo 33 aprendices o 40. Cada uno lo hace de manera distinta(...) ”*

7. ¿Qué inconvenientes se presentan con los procesos actuales?

*“Uno de los principales problemas es que los muchachos no manejan las herramientas ofilmaticas, es decir Word y Excel siendo los más básicos, en tipo documental, no manejando estas herramientas, mucho menos manejan un software (...). La cantidad de tiempo que requiere la creación de los formatos, es a mano, y el diligenciamiento también.(...). La carencia de equipos donde se pueda ayudar a documentar cada uno de los procesos o procedimientos.”*

*Minuto 06:50*

8. ¿En cuanto al manejo de información y documentación; ¿se maneja algún tipo de respaldo?

*“Cuando un grupo de aprendices va a realizar la documentación muchos de ellos no saben utilizar las herramientas básicas de la ofimática: Excel y Word; normalmente los formatos se realizan a mano y se llenan a mano. Por tanto, no se cuenta con un respaldo de la información.*

*Se sabe que el centro cuenta con necesidades de recursos, no solo para el grupo de H.S.E.Q y actualmente no tenemos un ambiente de formación que sea como un laboratorio donde se cuente con los equipos correspondientes para las prácticas (...), es necesario un ambiente con un mínimo de 30 equipos.”*

*Minuto 08:03*

9. ¿Qué clase de informes o reportes son generados?. Por favor especifique las áreas.

*“Dentro del sistema documental o la gestión documental en cualquiera de los tres sistemas: Salud y seguridad en el trabajo, Medio Ambiente o Calidad; tiene unas fases de documentación, la primera fase es la de Identificación de Procesos, la segunda es la Caracterización de los procesos, se realizan las Matrices correspondientes, después se crean los planes de programación y por último se consolidan en un Manual. Es decir, el manual de calidad, el manual de medio ambiente, manual de salud y prevención de riesgos ó un manual integrado. En general cumple ciertas fases y digamos que el compilado se realiza mediante Manuales, más no informes.”*

*Minuto 09:22*

10. ¿Maneja auditorías o alguna especie de evaluación general para el control de eficacia en los procesos realizados?

*“Claro que sí, nosotros tenemos la ISO 9011 (no estoy seguro, ejerce desde el 2012 como norma para hacer que lo mencionado anteriormente se cumpla), todos los procesos independiente a si es calidad, medio ambiente o salud y seguridad deben tener un proceso de auditoría desde el punto de vista de formulación del software que ustedes deben tener, debe ser transversal. Hay dos tipos de auditoría: Interna y Externa; donde lo que permite es realizar evaluación y seguimiento de los deberes y de los obligatorios cumplimientos de las normas. Entonces sí deben existir las auditorias y un proceso de auditoría para los tres sistemas.”*

*Minuto 13:23*

11. ¿Cuáles son los recursos de los cuales se valen en H.S.E.Q.?

*Algunos de los equipos con los que cuentan son: ”*

- *Simulador de accidentes*
- *Camillas*
- *Kit de derrames*
- *Resma de papel*
- *Algunos equipos de computo*

*Pero también requieren de estos:*

- *Laboratorio con equipos de computo*
- *Simuladores de seguridad*
- *Protección personal*
- *Equipos de medición de aire*
- *Equipos de medición de agua*

12. ¿Conoce o utiliza algún software relacionado con H.S.E.Q.?

*-Qué experiencia tuvo en el manejo de tal software?*

*“Se de ISOTools, pero, aunque se pasó la propuesta para la implementación de este software, que es muy completo. En realidad, el centro jamás la aceptó, pues, por el costo de adquisición.”*

*“Daruma, lo conozco, está instalado en solo 10 equipos del centro SENA, lo tiene hace un mes, no sabemos por cuanto tiene licencia. Los instructores todavía estamos en proceso de reconocer el software, ya que no vamos a recibir ningún tipo de capacitación. Para los aprendices no se está utilizando todavía, por lo que le digo: somos siete grupos y 10 equipos en los que está habilitado el software.”*



¿Qué aspectos cumple? Y ¿Cuáles cree que debe mejorar?

*“Del software solo nos llegó un enlace para instalar, no llegó un manual, ni un libro o instrucciones. En mi caso he investigado por aparte acerca del software y su manejo. No conozco, aunque características tiene”*

*Minuto 13:33*

13. ¿Conoce las ventajas y/o desventajas de un software con plataforma On-Line u Off-Line?

*“Ventajas si es en línea, ciertamente son limitadas, la idea es que el software utilizado en la formación tienen aquí una conectividad. La idea es que los muchachos lo utilicen en las empresas, que tengan contacto con lo real y pueda ir a las diversas veredas de la región y generar impacto; por ejemplo, una enramada, que se sabe están en la zona rural, sería operar con doble trabajo, ya que debería conocer muy bien el software para luego pasar la información. Es decir se limitaría, además de los dispositivos donde se permita el software.*

*Habría desventajas, si es en línea, se limita, porque la idea es que los muchachos puedan utilizar este elemento en cualquier situación y lugar. En este caso, si se desarrolla en dispositivos lo mejor sería que no necesitara conexión a internet”*

*Minuto 17:18*



14. ¿Qué clase de Registros de prevenciones, riesgos y planes de acción debería incluir un software para el área?

*“Sería limitar el uso de la información que se desarrolle en este y especificar quienes tendrían el acceso, verificando que sean solo aprendices o desarrolladores del SENA.*

*Además, que el instructor sea el que permita avanzar en la información o seguir un proceso*

*”*

*Minuto 18:55*

15. ¿Cuántos roles considera necesarios en un software para H.S.E.Q.?

*“ Si el software es del SENA, el rol más alto podría ser un coordinador académico o un líder de investigación, también una persona de control ambiental lo podría usar; alguna persona que tenga un control general: que pueda dar una orden de ingreso, corroborar que sea un aprendiz SENA o no . Siendo un segundo rol como apoyo al desarrollo de la información que se maneje dentro del software. Como instructor poder ingresar, pero también realizar una especie de acompañamiento al aprendiz, también por ejemplo como auditar y aprobar a partir de las tareas designadas. El rol como aprendiz donde se le permita el diligenciamiento de formatos, o la creación y carga de archivos, y por ejemplo solicitar imprimir diversos archivos.”*

*Minuto 19:28*

16. ¿Cómo imagina la interfaz del software que se desea implementar?

*“Donde tenga visibilidad de ingreso del usuario, después de que usted ingrese se vea un icono representativo para cada rama de la gestión integral H.S.E.Q y uno más donde se pueda integrar. No sé si el de auditoria se pudiese incluir.*

*Minuto 21:41*

17. ¿Considera elemental un espacio para comunicación entre usuarios de los distintos roles?

*“Claro que si, es importante que se permita la comunicación. Sería ideal que no sea necesario estar metido en el software para saber si el muchacho o aprendiz ha realizado alguna actividad, que permita el envío de información a un correo; parecido a Sofía plus, donde uno como instructor crea un anuncio y se envía de manera masiva a los aprendices del centro de formación. O una clase de alerta que, a medida de avance del aprendiz, tal alerta llegue al rol de instructor o auditor para la verificación de los procesos”*

*Minuto 22:43*

18. ¿En qué dispositivos le gustaría que el software pudiese ser visualizado?

*“ (...)computadores, tablets y teléfonos móviles”*

19. ¿Considera que es viable la creación de un software enfocado a la Gestión de H.S.E.Q. ?

*“Es viable para medianas y pequeñas empresas, y es necesario generar impacto. Los aprendices están generando sus proyectos de formación para apoyar a pequeñas y medianas empresas (...), que tengan un contacto real. ”*

Minuto 23:59

20. ¿Qué recomendaciones sugiere para la creación del software para el área?

*“Recomendaciones: Que sea aterrizado a las medianas y pequeñas empresas, que nos permita integrar el proceso, es decir que no se haga por separado por ejemplo seguridad y medio ambiente, si no lograr compilar la información que es lo mas difícil, llegar a ese punto. Hacerlo por separado sería un gran avance, pero integrarlo seria innovador. Que el software este disponible aun sin conexión a internet. Información guardada temporalmente, ya sea eliminarla o realizar un back up y realizarlo lo mas pronto posible”*