

Entrevista ARD-20241218_110314-Grabación de la reunión

18 de diciembre de 2024, 4:03p.m.

28 min 47 s

● **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** ha iniciado la transcripción

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 0:03

¿La entrevista es saber en qué, en qué área trabajas tu, específicamente, cuánto tiempo llevas trabajando con la empresa, EH?

Para poder darnos un contexto y también que hace la empresa en ese mismo, en ese mismo orden de ideas.

SE **Sergio Enriquez** 0:19

¿OK, bueno Eh?

Nosotros en aire de proyectos estaba en este momento culminando la la etapa de implementación de los de los sistemas de gestión hacia los requisitos de la ISO 9009 1001 de 2015, 14001 y 45001 2018.

Yo llevo 1 año aproximadamente empezamos a hacer la el proceso de de lento paulatino de la estructura.

Guion de lo de cada uno de los procesos de la organización de realizando, pues las desde las caracterizaciones de cada uno y hemos ido que haciendo un cambio cultural antes que un cambio netamente documentos y documentos para que a través de la capacitación y la cultura, las personas de la organización logren entender que esto es para una mejora y no simplemente un una certificación como algunas personas lo ven.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 1:31

¿OK?

En en ese orden de ideas, tu entradas eran presa cuando ya estaba certificada en ISO 9001.

Si, si te entiendo, sí, sí, entendí bien.

SE **Sergio Enriquez** 1:40

¿Eh?

No, no, no nosotros, EH, como le decía a John antes de la entrevista, Vamos a hacer la la certificación en el primer trimestre del año 2025.

Ya tenemos todo el proceso educación.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 1:55

Ah, OK, también están en proceso de certificación de las 3:00 normas en este momento.

SE **Sergio Enriquez** 2:01

Exactamente en este.

¿En esta etapa final?

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 2:02

Aunque.

SE **Sergio Enriquez** 2:03

Sí, tenemos unas asesores, 2 asesoras externas, expertas ya con los con las últimas puntadas con las revisiones para poder presentarnos a la a las, a la auditoría, a la auditoría de certificación, porque pues son 3 normas las que más actividad.

De hecho, ayer estuvimos haciendo auditoría rock, que es otra que si ya la tenemos con ella hace varios años y pues el objetivo es en ganarlo todo.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 2:32

No.

¿Listo, listo?

¿Sería entonces, en ese orden de ideas, voy a proceder a hacerte unas unas preguntas, la primera pregunta para la entrevista, EH, me podrías como indicar más o menos?

SE **Sergio Enriquez** 2:38

Oye.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 2:48

¿Cómo fue el proceso de implementación del sistema de gestión de de Histo en la empresa?

Una breve descripción de del proceso, digamos en este caso, sería como la actriz norma, pero pues, pero aplica aplica de todos modos de cómo fue el proceso de implementación.

SE Sergio Enriquez 3:02

Sí, igual las actividades son muy transversales, como nosotros.

Normalmente le decimos calidad, es el papá de los pollitos.

¿Calidad de ese es la columna vertebral de de los sistemas y si se tiene bien estructurado calidad, los demás sistemas de se pueden estructurar muy bien, EH?

Claro que seguridad es ahora el trabajo de, tiene muchas normas, muchos requisitos también por parte.

Oh, no más nacionales.

Sin embargo, al implementar, pues muy bien calidad, pues las otras normas también es un proceso que ha sido enriquecedor.

También ha sido de un poco harto difícil porque hay cambiar la percepción de las personas.

Es es difícil, no lo ven más bien como al principio, lo ven como más trabajo.

YYY empieza a cierta resistencia.

¿Ha sido un proceso en el que hemos sido Eh como?

Lentos, pero seguros para que ellos no no sea de choque, no sea un tema de de ya para allá, y tenemos y corra y corra, porque no va a entrar bien.

El tema es por la decisión que se tomó a nivel de de de la alta dirección YY la la consolidamos con los coordinadores, la coordinadora de de del del sistema de gestión de seguridad del trabajo YY yo que soy el que está integrando los 3 sistemas.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 4:38

Entiendo las razones por las cuales la empresa decidió certificarse.

¿Cuáles fueron esas principales motivaciones para para tener este proceso de certificación?

Para, en el caso de ustedes.

SE Sergio Enriquez 4:52

Bueno, son varias, una, ese desde luego que mejorar la la competitividad.

Si abrir el mercado hacia diferentes clientes.

2 organizar y reestructurar los procesos para que se optimicen, para que no se no

haya duplicidad, información o esfuerzos de oh en el a al inicio de.

OO.

Antes de la contratación, dice una auditoría interna y una verificación de cómo están funcionando los los diferentes procesos y bajo ese diagnóstico les mostré a la alta dirección que había duplicidad de esfuerzos, que había perdido el tiempo en algunos aspectos y que se podía mejorar si se trabaja de la mano con cada uno de los procesos para que se en ganaran, entonces.

Eso también fue una de las razones por las que se decidió implementar.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 5:56

OK entonces, pues a continuación voy a voy a hacerte un una serie de preguntas que me enfocadas a varios horarios, ítems relacionados con la norma y la primera parte es es hace referencia a la satisfacción del cliente y me gustaría saber si ustedes digamos posterior, ahorita en este proceso de implementación, porque están como todavía en en ese proceso, si posterior a la implementación se ha observado alguna variación en la satisfacción del clientes en en este momento en comparación con una situación previa AAA.

La ejecución de este proceso de certificación.

SE **Sergio Enriquez** 6:35

Sí, desde luego nosotros tenemos un cliente que es un cliente grande a nivel país e incluso tiene muchas cosas les a nivel mundial y este cliente no tiene certificación en en la norma.

¿Y ha sido muy acogido porque con los aseguramientos que tenemos que hacer DE y la recolección de la información y la entrega de la información, Eh ellos, Eh?

¿Han estado más tranquilos, incluso nos han preguntado que que por qué estamos haciendo las cosas de de estas maneras, de esta manera, que pues que que es muy bienvenido y que lo ven muy bien, EH?

Teniendo en cuenta que muchos de los casos nosotros hacemos.

¿Eh?

Trabajos integrales en la industria, lo que más se hace es montajes metalmecánicos y fabricación, diseño y fabricación.

¿Entonces el muchas ocasiones son varias ocasiones, se presentaba que necesito, EH?

Una escalera de.

Para ubicarla en un punto XY no sea van todos los los requisitos que se que se o los requisitos esenciales para hacer este terminado trabajo y pues se fabricaba y ellos igual confiaban en la en la en la buena experiencia de la empresa.

Sin embargo, lo que hemos hecho es asegurarnos de que eso es lo que realmente quieren.

¿Entonces usted me pidió una escalera?

Necesitamos saber los requisitos de esenciales.

Nosotros les les planteamos esto por favor acéptenlo, y una vez aceptado, continuamos entonces este cliente, que es de lo más grandes que tenemos, ha recibido muy bien el tema.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 8:31

¿Entiendo, EH?

¿Con respecto a la calidad, digamos, de los servicios o los productos que ustedes están entregando, qué cambios específicos han evidenciado?

Dios después de la del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad.

SE **Sergio Enriquez** 8:49

Fr del Entregable Sí.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 8:51

¿Sí, sí, en cuanto a calidad, ustedes tenemos también que percepción han han sentido en cuanto a la calidad del de los servicios y productos?

SE **Sergio Enriquez** 8:53

Hemos.

¿Eh?

Ha mejorado sustancialmente desde el proceso de fabricación y los aseguramientos y la documentación de las diferentes.

O de lo de los requisitos que se que que son internos y externos y del del paso de una de un área y un proceso al otro, ha mejorado y ha permitido que no se presenten por errores que normalmente se se se llegaran a presentar.

Que pato es que estoy un poquito constipado.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 9:36
Tranquilo.

SE **Sergio Enriquez** 9:38
Discúlpame, estoy, me suena.
¿Ay, perdón, en dónde iba?

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 10:10
¿Eh?
¿Nos hablabas de los temas de calidad, pero creo que ya ya estabas terminando con con esa respuesta, ya has terminado?

SE **Sergio Enriquez** 10:17
¿Sí, le que que entonces?
Las salidas no conformes, sobre todo, nos han permitido ir mejorando antes del entregable porque en muchos de los casos llegaban las de la bueno.
Todas las piezas de montaje así, sitio sin haber realizado pruebas.
Nueva estructuras como tintas penetrantes o demás.
Entonces, eso nos ha permitido que antes de se haga la verificación y si hay novedades que ha arreglar, se se hagan antes de la entrega el cliente y no tengamos la, esas no conformidades de parte.
OSPINA, QR de parte de ellos.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 10:56
¿OK?
¿Entiendo, nos hablabas ahorita de de que antes de de implementar el sistema tu mostraste algunas cifras a la alta gerencia en como relacionado con ese tema, que beneficios económicos se podrían digamos tener posterior a la implementación de este sistema de gestión que proyecciones o si tienes alguna cifra en cuanto AA temas económicos, porcentajes o gastos, EH?
¿Nos podrías hablar de de esos beneficios?

SE **Sergio Enriquez** 11:29
Sí, el lo que se mostró fue un tema iniciando eso más enmarcado en el tema de de

de seguridad y salud en el trabajo, en cuanto a lo que era seguridad solo del trabajo y ambiente, entonces lo que se vio es que o mirando todo el presupuesto y los gastos del año de 2023 se realizaron análisis, se realice una verificación de datos y es se se estaba teniendo unos costos aproximados de.

¿Sobre los 1000 400000000 en en solo el año 2023 por temas de de HSYQÑA nivel integral con la propuesta Eh?

Se planteó una disminución de un 30%.

¿De ello hoy, EH?

Hoy ya fui prácticamente finalizando el año 2024.

Podemos decir que estamos muy cerca de cumplir ese objetivo.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 12:36

OKY, además de de esos beneficios económicos, digamos que otro tipo de beneficios se ha podido percibir, además de de de los de calidad en la empresa.

En cuanto a organización, en cuanto a alguno que tu consideres pertinente, digamos mencionar.

SE **Sergio Enriquez** 12:55

En la parte.

¿Eh?

La adquisición de conocimientos, la experiencia de engranar todo un equipo, de no trabajar de alguna otra manera.

¿Cómo se dice coloquialmente?

Islas independientes.

Sino que se engañen YY todas las áreas trabajen bajo un mismo fin bajo un mismo entregable.

Esto ha sido tu gran medida muy provechoso reunirnos YY rendir cuentas.

AA la alta gerencia periódicamente para mostrar cómo va la avance de cada uno de los indicadores de los procesos, ha sido muy beneficioso también porque cuando se miden los procesos se se pueden se pueden mejorar si no se miden los que no mejoran.

YYY se y se mantiene o la tendencia de esa baja.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 13:57

¿OK, en cuanto yo sé que no, en ese momento no, no cuentan con una certificación,

pero Eh, sí, han abierto nuevos mercados para ustedes durante este proceso de implementación de del sistema de gestión de la actriz, norma o, por ahora, siguen conservando los mismos sectores o las industrias con las que han venido trabajando?

SE **Sergio Enriquez** 14:20

Sí, tenemos 2 clientes potenciales que el con los que estamos licitando YY pues de hecho, pues con ellos son, son de la industria petrolera y ellos se lo que nos dicen es ustedes tienen la experiencia y vamos a hacer el proceso de licitación, mientras que ustedes se sacrifican y una de certificados.

Va, pues miramos de nuevo para para empezar a trabajar, entonces eso, eso también es muy positivo por por ese lado.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 14:56

Entiendo ahorita que durante el proceso de certificación me gustaría saber de pronto cuáles fueron los principales obstáculos internos durante la implementación.

Si puedes describirnos algunos de estos, si podrías mencionarlos.

SE **Sergio Enriquez** 15:12

Como lo decía inicialmente, la resistencia de algunas personas.

En cuanto a que pues al inicio hay que estructurar, hay que reunirse, hay que trabajar juiciosamente para poder estandarizar los procesos y definir cómo van a funcionar, entonces en en ese orden de ideas, algunos líderes de proceso es que no, no me queda tiempo, es que tengo muchas reuniones, tengo muchas cosas en algunos casos.

¿O algo?

Desde coloquialmente, o hago plata o me dedico a esto.

¿Qué entonces?

Eso es un desafío mente importante y es algo que se debe trabajar muy bien en las personas YY darle Santander, que no es solamente una certificación, siendo una estructuración, reestructuración de los procesos que nos van a permitir funcionar, optimizar recursos, optimizar tiempos, personas de de todo y que finalmente el el objetivo, pues es que todos trabajemos más bajo, en otras del mismo objetivo.

Eso ha sido uno uno de los obstáculos más grandes, la resistencia al cambio de de de gran parte de la organización.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 16:39

¿Listo en cuanto a otros retos, Eh?

Me gustaría saber de pronto cuánto tiempo se había planeado inicialmente para para la implementación de este sistema.

¿Y pues me dices, la proyección es para el primer trimestre del siguiente año, qué tanto aumentó?

¿Qué tanto disminuyó con respecto al valor planteado?

Propuesto inicialmente.

SE **Sergio Enriquez** 17:00

¿Ay, perdón, EH?

Iniciamos hacia marzo de 2024.

Se planteó que lo íbamos a trabajar.

El pues, teniendo en cuenta el nivel de madurez de la organización en sistemas de gestión, sobre todo de seguridad en el trabajo y ambiente, era en ganar calidad.

¿Sin embargo, el esos 6 meses pues fueron fueron pasando, Eh?

Salió muchas cosas, luego se finalizando.

¿A es se desarrollaron o salieron algunos proyectos?

Y pues eso hizo que se se alargara el el tiempo que estuviese más que gustar.

Los planes de trabajo YYY vamos a tener prácticamente 1 año de implementación.

Al principio vamos dicho que que 6 meses teníamos un alcance primario y luego ampliamos un poco el alcance para que estoy amos corrimiento a toda la organización y vamos a certificar únicamente un proceso, pero al final decidimos certificar toda la organización.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 18:12

¿Crees que el proceso hubiera sido diferente si estuvieran certificando en solo calidad?

Si los tiempos hubieran variado, solo estando centrados en temas de calidad.

SE **Sergio Enriquez** 18:22

¿Eh?

¿Qué alguna u otra manera no había sido tan diferentes?

¿Pues porque hay una persona o siempre se ha tenido una persona para

coordinando y un todo un equipo coordinando la parte de HSD que es seguridad y ambiente y lo que había que ganar era el tema allá de de calidad y se le ha trabajado muchísimo más a calidad porque el sistema de gestión EH?

Ya ya tenía cierta madurez, lo que tenía que hacer en el sistema de gestión de seguridad en el trabajo es en Granada, pues era en ganarse a, al a al sistema integrado y es lo que hemos ido realizando entonces, cuando está muy ocupado toda la parte de ingeniería y proyectos.

Trabajamos AASTY, si no a la inversa, entonces eso también permite optimizar tiempos de alguna otra manera.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 19:22

¿No, OK, en en términos de preparación de la empresa es tan qué tan preparados estaba en la empresa en términos de personal o de infraestructura?

Eh, digamos de tecnología YY en cuestiones económicas, al momento de implementar el sistema de gestión.

SE **Sergio Enriquez** 19:39

Bueno, una de las grandes.

Perdón, uno de los grandes de desafíos es ese y que ellos han.

Hablando de la alta dirección, decidieron trabajar con el personal que que está.

Sí, únicamente entre yo a reforzar el proceso YY el el objetivo es NOE, era bueno, sigue siendo formar a las personas que están liderando cada uno de los procesos y hacer que ellos en Granny funcionan de esa manera, entonces eso también fue uno de los desafíos, ha sido uno de los desafíos, porque hemos tenido que formar el mismo personal y en tanto en cuanto a la implementación tenemos este año también te adquirió un software de control operacional que esta adversa la CHRISTIAN QY sobre todo, nos sirve para todo el tema de inspecciones de SEGURA, miento y es.

Ha sido de gran ayuda porque pues se hacen las verificaciones en campo, los informes llegan a los correos y no, y se optimiza demasiado tiempo porque no hacemos el informe en el el informe en el formato en papel.

Luego se tiene que escanear y luego se tiene que excluir alguna carpeta en el servidor y esos son tiempos que se demoran, entonces se hace una inspección con el celular en campo Eh o una verificación o un aseguramiento o un acta, y que una vez en el servidor y en el caso en el que haya una novedad, llega un correo

automáticamente a todas las partes interesadas.

Esto a nivel transversal de ST.

De ambiente y de calidad.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 21:32

¿Entiendo en cuanto AA lentes certificador con el que ustedes van a trabajar con el que tienen proyectado a trabajar, cuál sería?

SE **Sergio Enriquez** 21:41

Con el tenemos estamos en en esa.

Toma esa decisión porque ya tenemos un acercamiento con el Consejo colombiano de seguridad por por rock.

Entonces, con ellos hemos ido haciendo unos acercamientos, hacemos y ya tenemos una una reunión ahorita al finalizar el año y una empresa que que es más pequeñita a nivel de de Colombia que se llama CELAC, también es un ente acreditador YY pues.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 21:56

Sí.

SE **Sergio Enriquez** 22:17

Con con buro veritas entonces tenemos ese esa decisión que se debe tomar ahorita finalizar el año entre esas 3 empresas.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 22:28

Y con tecno no fue tenido en cuenta en este, en esa.

En ese proceso de de cotizaciones o de de acercamiento a entidades certificadoras.

SE **Sergio Enriquez** 22:40

¿No?

Pues ahora que que me que me haces caer en cuenta, no, no, no, no cotizamos.

Pero sería bueno tenerlo.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 22:49

¿Listo?

¿Una una opción adicional, EH?

SE Sergio Enriquez 22:53

Claro, Claro que sí.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 22:55

Pues es esa.

Básicamente fue, fueron como las las preguntas.

Sergio, te agradezco mucho el tiempo, nos gustaría saber si si de pronto tienes algunas recomendaciones acerca de la implementación del sistema.

¿Ellas ya, ya sea en relación a los aprendizajes o los beneficios o los retos que se pueden presentar durante este proceso, algo que no hayas de pronto mencionado, que te gustaría que un partir acerca de tu experiencia en este proceso de certificación que has tenido que la empresa ha tenido?

SE Sergio Enriquez 23:21

Bueno.

Sí, aquí es fundamental el compromiso, el compromiso de todos los niveles de la organización, empezando con la dirección.

Si la alta dirección no es no, no está comprometida y no abre espacios para para ello el el.

La certificación se se va a postergar muchísimo entonces, Eh, es un tema demasiado importante YY que debe debe ser pues muy Claro para para todas las empresas que están.

O que desean hacer este proceso de implementación que que la el compromiso de la alta dirección, el el estar al pendiente de él, está revisando el.

El está entrenándose, le están haciendo los ejercicios, sobre todo de de todo el capítulo cuatro, que es el contexto de la organización, es súper importante que se puedan evaluar las debilidades, las amenazas y que los riesgos y las oportunidades se se plasmen, y esos planes de acción se ejecuten realmente.

Eso es importante porque es lo que permite que haya mejora continua, entonces todo es una trazabilidad y.

Y realmente no es llenarnos de muchos documentos, sino conocer cómo cómo son los requisitos de la norma y a través de de esos requisitos.

¿Hacer que lo que ya tiene la empresa funcione, EH?

¿En o vaya en función del cumplimiento de los requisitos, porque es que de qué pasa

que en algunas de las organizaciones se tiene la percepción de que hay que empezar de cero y empezar de cero?

Es traumático y de impacto totalmente, entonces es conocer la empresa YYA través de ese conocimiento.

Decir, bueno, usted ya tiene el el 80%, el 20% de aseguramiento, lo vamos a acordar de esta manera YY con este procedimiento podemos hacerlo transversal a hasta 5 C. ¿Requisitos de la norma YY listo?

Pues porque si he conocido en en algunas empresas que tienen demasiado comentario, muchísima, y eso hace que que haya sobrecarga de trabajo en lugar de ser al contrario.

Esas son algunas de las.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 25:48

Si no, no usan los recursos que ya tienen, sino intentan implementar todo, desde un esqueleto, digamos ya ya pre hecho.

SE **Sergio Enriquez** 25:56

Exacto.

Cogen, se coge información, por ejemplo de otras empresas que ya lo haya implementado YY quieren acomodar de otra empresa, ha la necesidad de otra empresa y no a las necesidades de la empresa que que está implementando.

Entonces, ahí es donde del ejercicio se se puede debilitar un poco, porque sí sería más trabajo en lugar de ser menos trabajo.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 26:24

¿Le Sergio, muchísimas gracias, EH?

Esa sería toda la la entrevista.

¿Te agradezco a ti por tu tiempo, te agradezco a ti por por todo este este aporte que nos has hecho a nosotros en nuestro proceso de investigación en temas de calidad, EH?

No sé si yo de pronto Néstor tengan algo que decir.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 26:50

¿Eh?

Sergio, muchas gracias, no digamos que fue muy completa y nos ayuda mucho en el

proceso de como lo dice JOHAN en el proceso de investigación que llevamos, te agradecemos el tiempo y no muchas gracias.

SE Sergio Enriquez 27:07

No, muchas gracias a ustedes igual.

Eso también nos ayuda a nosotros.

A hace a Rebobinar y a mirar cómo, cómo ha sido el proceso YYA seguir en este en esto tan, tan chévere que es la estandarización.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 27:24

¿Listos?

Guion, tonces.

Muchísimas gracias en cualquier cosita.

No sé si ya si ya respondiste o si ya ah si ya se te envió, creo que si yo ya te envió la encuesta, si no las, si no las he respondido, te te encargo, si no, ahorita revisamos las respuestas YY pues eso sería todo.

SE Sergio Enriquez 27:34

Ya.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 27:42

Sergio, muchas gracias de nuevo YY esperamos que que completen este proceso de certificación de la mejor forma posible y pues que sea que sea como lo lo mejor que puedan y lo que puedan y lo que tengan, que que hay que ejecutar, también les deseamos como muchos éxitos en este proceso YY esperamos que todo le salga bien a ustedes también como como empresa.

SE Sergio Enriquez 28:08

¿Vale?

¿Muchas gracias YYY, ojalá Dios quiera que así sea, igual también, EH? Cualquier.

Cualquier cosa que necesiten a la orden, ya tienes mi contacto YYY podemos, podemos seguir en contacto o incluso trabajando cualquier cosa.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 28:31

Listo, listo Sergio litros.

Es que tengas que tengas un buen día YY eso sería todo.

SE Sergio Enriquez 28:37

Bueno, que esté muy bien.

N NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 28:39

Muchas gracias Sergio.

SE Sergio Enriquez 28:40

Bueno está luego.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 28:42

Hasta luego.

● **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** ha detenido la transcripción

Entrevista DPE I-20250109_160919-Grabación de la reunión

9 de enero de 2025, 9:09p.m.

35 min 35 s

● **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** ha iniciado la transcripción

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 0:04
A grabar.

LA **Luis Miguel Alonso** 0:05
Sí.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 0:07
¿Listo entonces primero nos gustaría saber el Luis Miguel A qué se dedica la empresa en la que trabajas y puntualmente, a qué te dedicas tú en la en la empresa?

LA **Luis Miguel Alonso** 0:18
Ya entonces, mira, no te pedí ingeniería.
Es una empresa que lleva alrededor de 20 años en el mercado.
Nosotros iniciamos como empresa de ingeniería eléctrica hacemos sobre construcción y diseño de redes de baja media, hacemos instalaciones hospitalarias, hacemos industriales domiciliarias.
En el hace alrededor de unos 5 años empezamos a incursionar en temas de detección de incendio, circuito cerrado de televisión, institución y empezamos con el tema de plantas de tratamiento de agua residual y extinción de incendios.
Llevamos pues una buena cantidad de tiempo en el mercado para para conocerlo, pues lo suficientemente para movernos en él y ya mi función era, lee yo funciono como gerente de proyectos en en la empresa, soy el dueño y me desempeño es buscando negocios, no sé si necesitan algún otro detalle.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 1:20
En no no por ahora, por ahora, está bien la presentación, entonces vamos a hacer algunas algunas preguntas acerca de de la empresa de relacionadas con los temas de de calidad, de cómo ha sido el proceso y vamos algunas, algunos hallazgos

ustedes hayan tenido algunas cosas que ustedes hayan tenido durante el proceso.
¿Listo, EH?

LA **Luis Miguel Alonso** 1:44
El.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 1:44
Gustaría empezar la pregunta la la entrevista pon una excepción, una breve descripción tuya de cómo fue el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en en la empresa.

LA **Luis Miguel Alonso** 1:55
Bueno, igual nosotros estamos terminando el.
El proceso de implementación entonces estamos digamos que el proceso todavía está en en recorrido porque no lo hemos terminado, pero pero siempre ha sido bastante bastante engorroso porque llevarlo AA todo lo que exige la norma es bastante, bastante complicado y bastante digamos lo que es honroso en temas de de tiempo de la gente, porque no están acostumbrados a eso, entonces la perspectiva de de eso, porque yo realmente no lo había querido hacer, hace bastante bastante tiempo hasta hasta el año pasado.
Inicio del año pasado que empezamos a molestar con eso es que el sí es bastante dispendioso, o sea, el por el lirio, en la empresa y el tamaño de de mi empresa, pues nosotros no somos una gran, o sea no somos de gran tamaño.
¿Después, la gente que está trabajando pues no tiene el tiempo, o sea OO, me pongo a trabajar o me pongo implementar?
Entonces ese es un tema que es estrella bastante, que me imagino que le sucederá a todos los de los de tamaño pequeño o mediano para para poder hacer la implementación que sirve, Claro Claro funciona, porque hay muchas cosas que se necesita poder tener el registro de todo, pero si es engorroso, esa sería mi perspectiva de de cómo nos ha ido con eso hasta el momento.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 3:16
¿Entiendo, EH?
¿Las principales motivaciones que tuvo la empresa que tuviste tú para realizar esa certificación para certificarse en ISO 9001, cuáles serían o cuáles fueron?

LA Luis Miguel Alonso 3:26

Realmente la la única es abrir mercado, o sea la puerta, o sea.

Yo siempre fui, fui reactivo al tema porque he funcionado bien, como estoy sin la sin la eso y siempre me ha parecido un gasto, entonces, al momento implementarlos.

Porque pues digamos que con el Estado en algunos procesos nos representa puntaje.

Pero no le presenté un puntaje que si yo no la tengo, yo no lo puedo superar con otra cosa.

¿Sí, entonces dijimos que vamos a tratar de de sacarla para para ver si realmente pues nos nos funciona y nos da ese plus extra que no tenga alguien más y que nos nos nos lleve negocios, porque si no nos funciona, o sea, si no nos da, pues es un caso que tienes que hacer de ingreso y anualmente para sostenerlo, entonces se vuelve algo algo así, pero principalmente es para abrir mercados con el Estado, porque de resto?

Pues no, no, no, el resto yo me meto con privado, sino no ha sido necesario y no lo hemos requerido.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 4:25

En.

¿Entiendo que hay ahorita en en este momento vamos AA continuar con una serie de preguntas relacionadas con algunos temas o con algunos ítems puntuales de la de la norma, la la pregunta que viene a continuación es acerca como de la la satisfacción del cliente, has notado un Juan observado, alguna variación en la satisfacción del cliente durante el proceso de implementación del del sistema de gestión o durante el proceso de certificación en ISO 9001?

¿Que hayas podido percibir o que la empresa EH?

Bajo algún indicador o personalmente, hayas podido percibir.

LA Luis Miguel Alonso 5:05

Digamos que lo que lograba percibir es que obviamente al cliente hay de indiferentemente ese Estado, sea privado o algo, al decirle uno que no está haciendo la implementación, pues les llama la atención YY les les agrada, digamos, digamos, lo ha sido, sabio, oiga, bien, súper excelente que le esté sacando excelente, que está haciendo el proceso, entonces digamos que la la.

Lo que lo que observa el cliente o lo que ve es un interés por, obviamente, pues evolucionar en los servicios que uno les está suministrando.

¿Entonces, por esa parte, pues se ve bien, entonces, como quien dice, a todos les gusta, o sea, tú, cuándo lo dices?

¿Pues entonces estamos presentación o en el sello que estamos en proceso de implementación?

¿Entonces a todos les agrada el tema entonces?

600 buen ambiente, digámoslo así, pues no pensaría que puede llegar a funcionar como como uno lo espera.

J

JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 6:00

¿Entiendo y en cuanto a indicadores, de pronto no hay, no hay algún algún valor o algo así, digamos, Eh?

Me dio en este momento únicamente, digamos, la percepción de los clientes y el gusto de ellos.

LA

Luis Miguel Alonso 6:08

No por lo por lo que te digo, o sea, nosotros estamos haciendo ahorita el proceso. O sea, estamos haciendo el proceso, lo que te digo, llegamos un poco más de de 1 año haciendo el proceso y pues tú conoces que es, es un proceso largo y como uno no le puede dar el 100%, entonces no lo logra sacar rápido, entonces no te tengo una una lectura de venta es que el 100% les gusta, pero digamos que en este caso sí son todos, o sea tú al que le nombre es que te dice la que le nombres que estás haciendo.

Implementación te apoya, te apoya y te le metes la ficha y le dice que pues les gusta porque pues piensan que van.

AO piensan, no, pues la perspectiva es que el el servicio va a ser mucho mejor del que se le está presentando entonces.

Digamos que el 100% de personas les gusta o de empresas a las que nosotros les damos consultoría o les prestamos servicios.

J

JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 6:56

El.

Entiendo en cuanto a la calidad, digamos también diferente a otra variable de la de la de la norma en cuanto a calidad de los servicios.

Han evidenciado, has evidenciado un aumento o una variación de la calidad durante la implementación del sistema de gestión.

LA **Luis Miguel Alonso** 7:21

Digamos que si varía la calidad en cuanto a que todo ya empieza a ser más controlada, entonces hay variables que uno antes no las tenía en el radar para poder atenderlas y ya empiezan a tener las evidencias en el sistema, entonces es un poco más, más no más fácil, sino ya tengo más variables de dónde identificar el tema de los servicios hacia los clientes.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 7:48

¿Entiendo en cuanto a los beneficios, qué?

¿Qué beneficios económicos has observado en la empresa?

Con la implementación de este sistema de gestión.

LA **Luis Miguel Alonso** 8:00

¿El bueno como te digo, pero está, se está enfrentando beneficios económicos hasta el momento ninguno, solo he hecho gasto la realidad entonces?

Pues no te puedo decir que tenía un beneficio, no, hasta ahora solo tengo números rojos porque ha sido la implementación el gasto de todo lo que conlleva para la implementar el gasto interno, que es bastante, pues elevado porque hay que tener la persona para poder gestionar todo.

Entonces un ente aparte o contratarlo aquí adentro para tenerlo exclusivamente para eso.

Entonces, hasta el momento, pues beneficio.

No hemos obtenido ninguno, lo que hemos hecho es meterle la ficha para ver si logramos tener la certificación como tal.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 8:44

Y además de los económicos, digamos alguna mejora en los procesos que tú hayas percibido o qué otro tipo de beneficios, digamos, se ha podido identificar en este momento, en esta etapa de implementación del sistema.

LA **Luis Miguel Alonso** 9:00

Ya digamos que el lado la pues sí.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 9:00

¿Lo de la certificación?

LA Luis Miguel Alonso 9:04

O sea, digamos que nosotros ya nosotros, si nosotros éramos, somos, somos muy organizados en el en el tema, en todo el tema de gestión de calidad, pues nuestro contra el cliente sin necesidad de implementarla.

Entonces, obviamente, lo que nos ayuda es que hay cosas que nosotros no teníamos en cuenta.

Hola, estábamos haciendo de una forma que para nosotros pues no funcionaba, pero encontramos que la no funciona de otra forma.

Sí, entonces ya tenemos una una gestión de de inventarios un poco más más, más, más llevadera y más fácil de de de tener en cuenta el tema con los clientes, pues también ya es mucho más más medible, que es lo que nos funciona.

El sistema que antes no lo teníamos, entonces sí, obviamente con el tema de implementación que hemos llevado a cabo, pues sí nos ha han funcionado cosas que antes no no teníamos o manejamos de alguna otra forma más más, digamos lo que más o Miranda como nosotros pensamos que nos funcionaba y que pues nos funciona, pero con los cambios y con mirándolo AA la luz de la norma, pues no funciona mucho mejor, entonces con eso sí Claro.

O sea, no funciona, lo que pasa es que no es evidencia, entonces.

Tú manejas, digamos, como nosotros.

Ya veníamos con un sistema de control, entonces, cuando tú metes ese GC, pues tu lo metes y si tu no lo tenías contemplado, o sea, si tu lo empresa era mucho organizada pues tu no lo notas digo tú lo notas porque empiezas a ver.

Ah, Claro, yo era el organizaban eso esto no lo hacía, esto sí lo hacía cuando tu la llevas lo medianamente organizada, digamos como la llevamos nosotros, entonces tú los cambios, los empiezas muy pequeñitos, o sea no, no los ves muy puntual, o sea los ves muy puntuales, más bien que no, no, no, no son perceptibles en algunas cosas.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 10:43

Tengo.

LA Luis Miguel Alonso 10:45

Ah, listo, yo antes lo hace así y ahora lo hago así y que gané. ¿No?

Pues veo más, tengo mayor evidencia, bueno, listo.

Miremos para que no funciona eso.

Entonces digamos que las variables hemos tenido, pues unos unos beneficios organizativos, más bien que la gente ya sabe, por ejemplo, cuál es su función más exacta.

Lo que pasa es que una empresa pequeña, pues pues ponla sí.

O sea, yo puedo buscar clientes, pero también firmó cheques, pero también sirvo tintos.

Entonces se vuelve un tema así, uno intenta también, obviamente que cada una personaje tenga su rol más definido, pero muchas veces es difícil, difícil porque uno necesita mayor, mayor.

No necesito no mayor personal, pero no la hay, no hay los ingresos suficientes para meter más personal.

Entonces tienes que poner esa persona a hacer más cosas.

Es con eso.

Entonces, tú piensas a no se te deja manejar tan, tan fácil en la en la empresa en es más, más por eso no se evidencia en mi caso.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 11:36

Sí entiendo.

LA Luis Miguel Alonso 11:44

Obviamente no tienes unas cosas muy robustas que digo Uy, es que el implementé ese GEYSY fue madre, o sea, esta vaina cambió totalmente y no, no, yo hasta el momento, Claro, sin otros cambios, obvio que sí, pero muy someros.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 12:00

No YY más mencionando o teniendo en cuenta lo que mencionas de que la empresa ha venido siendo organizada desde desde antes y que es más que todo un proceso como para para nuevos mercados, para para poder acceder a nuevos mercados y tener, digamos, una puntuación.

En el caso de las licitaciones públicas.

LA **Luis Miguel Alonso** 12:16

Claro, Claro, es que ese ese, ese es un tema bien bien importante, que en las licitaciones y lo lo piden, pero el puntaje no es que te sume un montón, entonces digamos que nosotros lo hacemos, pero como te dije desde el principio, yo yo soy raíz del tema porque no me gusta el mejor dicho La Plata, que yo estoy metiendo en eso yo la pude haber metido en otra cosa YY nos da más, más, más es más redituable en otra cosa, en la empresa y para los empleados, que en SGS es la realidad.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 12:40

Cuenta AVILA.

¿Entiendo en cuanto a la apertura de nuevos mercados, pues me dices que que estás en el proceso de implementación o de de certificación, EH, ha logrado, digamos con con ese proceso de implementación que tienes en este momento, acceder a nuevos sectores o industrias a las cuales no no, no estabas accediendo antes?

LA **Luis Miguel Alonso** 12:55

Sí.

El no, no digamos que nosotros lo que le estamos apuntando es a que uno tenga un mayor puntaje para licitaciones públicas y en ese momento ya miraremos temas para el exterior que nos que tenemos algo de contemplado para eso, pero en este momento que por el hecho de que yo y la esté trata o sea, pues sí como que estoy tratando.

¿O estamos en proceso de implementación que haya ganado más clientes o algo, o no que se haya abierto más mercado, no?

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 13:34

No entiendo.

¿Durante este proceso de implementación, cuáles consideras tu Luis que han sido los principales obstáculos internos?

¿Como puedes describirnos algunos de de los que has tenido, o además de los que ya nos has escrito durante durante la entrevista?

LA **Luis Miguel Alonso** 13:49

Es lo más, lo más complicado casi siempre es en en temas de de personal, o sea,

lograr que la gente lo primero es la gente, porque eso es de gente, es de personas. O sea, si yo no tengo a todo el equipo de trabajo metido en el rollo de de que nos vamos AA meter en ese GC pues pues no, o sea, si yo no me la creo, pues tampoco.

Entonces a mí, por ejemplo, lo que te estoy diciendo, pues no se lo puedes decir a todo el mundo acá, porque yo aquí tengo que comerme los decir, no, Claro, vamos a sacar y eso nos va a sacar trabajo y todo, aunque no me la crea.

Sí, pero tengo que montar al equipo en eso y el equipo no se sube, o sea, no todo el equipo.

Entonces, cuando no se sabe el equipo, entonces no hacen las cosas completas, no, no llevan el registro.

El tema de formatos, pues, es una pereza, entonces no, no, no, eso es duro, o sea, es, es duro tratar de que la gente empiece AA mirar.

¿Es que nos va a funcionar como organización más que todo cuando, pues nosotros estamos medianamente organizados, entonces dicen ahí sí lo mismo ejemplar, si ya lo hacíamos así, nos funciona y hace lo mismo para que me voy a cambiar?

Hacerlo de esa forma, si es la misma cosa y me da la misma respuesta entonces cosas de, o sea, lo más, lo más, lo más difícil es con la con la gente, porque pues el sistema es que eso ya está, pues eso está inventado, o sea, eso ya viene todo.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 14:59

Sí, sí es más como.

LA **Luis Miguel Alonso** 15:08

Mira esto, esto esto paso a paso a paso.

Entonces la norma es muy, muy fácil en cuanto a eso y cuando uno consigue, pues un buen asesor, pues lo lleva a uno de la mano sin problema.

3 es llevar la gente y subirla en el bus de que uno lo lo necesita, que nos va a funcionar, que nos va a hacer y lo que te hablaba del tema, de los roles, que obviamente cada uno es el listo, pero es que si yo fuera solo yo hiciera solo esto, o sea yo hiciera solo café, pues listo, pero es que yo hago café, voy y busco el tinto, voy y busco el paso, se lo sirvo, se los subo la escalera, entonces son temas que son complicados en cuanto al tamaño de la empresa, cuando digamos yo.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 15:26
Sí.

LA **Luis Miguel Alonso** 15:44
Trabajé en multinacional y pues es pues el tema de de ese jesé era, no digo que sea fácil.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 15:45
Sí, sí es fácil de entender.

LA **Luis Miguel Alonso** 15:51
El problema sigue siendo la gente, pero tú puedes tener todo un departamento para eso y le meten la fecha y nos lo meten por los ojos, pero en una pequeña pues uno no tiene la capacidad para tener un departamento para eso.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 15:57
¿Estás?

LA **Luis Miguel Alonso** 16:03
A duras penas uno le mete a una persona para eso, imagínate 20 personas, 30 personas, parando de bolas a una persona para que le metan la fecha, entonces por eso la gente siempre es el el, la piedra en el zapato, hay para lograrlo subir en el en el tema.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 16:21
Si eso es un factor común que hemos digamos encontrado en algunas de las empresas con las que hemos hablado de esa resistencia al cambio que tiene como el el personal en general.

LA **Luis Miguel Alonso** 16:30
Claro.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 16:33
¿En este momento, digamos, llevas un tiempo digamos, ya ya ejecutando este este

proceso de certificación, Eh?

¿Pero inicialmente, cuando lo duraste, cuando lo planeaste cuánto tiempo se planeó para para para completar este proceso?

Ya desde el momento de la implementación hasta el momento de la certificación y digamos que variaciones ha tenido ese tiempo inicial planteado a al que llevan en este momento.

LA

Luis Miguel Alonso 17:03

Bueno, es él, digamos que yo hace varios años lo había intentado.

Lo intenté cómo 2 veces realmente y la siempre la el tema de de de bloqueo fue el tema monetario, porque organizamos temas, organizamos el la persona que nos fuera a ayudar y organizar el departamento, y cuando vamos a mirar los costos ya se empezaron a subir mucho y la economía no estaba, entonces esas casi siempre, solo queda por dinero, en esta última vez que lo hicimos y lo empezamos hace yo creo que fue a finales del 2023 que tomamos la decisión y lo empezamos, dijimos que arrancamos año empezando a implementar, yo ya sabía que pues no.

Íbamos a entrar por lo menos por lo menos.

1 año en esa implementación, no por la porque no lo pudiera hacer la la gente, sino porque el trabajo no nos iba a dar el espacio para poder hacer todo lo que se requiere hacer en poco tiempo, entonces yo puse más o menos que vamos a demorarnos 1 año y nos pasamos unos meses, yo creo que estaremos en marzo a abril, estaremos haciendo ya toda la gestión para eso, entonces digamos que en tiempos no iban los mejores porque pues digamos que lo pudimos destacado en 6 meses 5 o 6 meses, pero pero por temas laborales no.

No se podía, o sea, el trabajo, por suerte pues teníamos buena buen flujo de trabajo, entonces la gente pues no tenía disponibilidad de la gente para que se pusiera a hacer la la.

La gestión de de adecuar lo que estamos haciendo.

AA.

Eso es como, pues era.

Era muy complicado meterle, es como cuando tu estás manejando.

¿Tu manejas toda la vida Windows y te metes a un computador MAC y está trabajando en ustedes?

¿Todos son ingenieros, no sé, estás a trabajando, vas a hacer diseño?

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 18:55
Sí, yo yo soy ingeniero.

LA **Luis Miguel Alonso** 18:56
¿Vas, sí, perfecto, entonces tú estás haciendo un diseño en Windows?
¿Autocad y te pasas a MAC y vas a hacer con MAC y no puedes, te vas a tardar una curva de aprendizaje bárbara, que es que hace?
Simplemente no puedes entregar los trabajos que tienes, entonces si tú tienes buen volumen de trabajo, pues no vas a tener tiempo para poder gestionarlo.
Entonces básicamente sabe eso y por eso nos demoramos 1 año en la actitud, en eso.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 19:23
En cuanto a en cuanto a los términos de de preparación de la empresa en cuanto a la infraestructura personal.
A capacidad tecnológica y disponibilidad financiera.
¿Qué tan adecuada era la empresa en cuanto a estos recursos?
Al momento de empezar a implementar el sistema de gestión y al momento de de empezar este proceso.

LA **Luis Miguel Alonso** 19:47
Tenemos que pues la decisión se tomó también a raíz de que pues ya la digamos que monetariamente podíamos darnos el el lapo de de hacer las contrataciones correspondientes y pues los pagos que se necesitaban entonces monetariamente lo lo teníamos y la y la gente logró pues obviamente al principio lo hablamos, el el 2023 a finales con todo el personal y pues todos, pues como siempre, pues todos dicen que sí, entonces digamos que fue un buen momento y logramos, lo logramos a adecuarlo para que para que nos funcionara o sea para que pudiéramos arrancar y no tuviéramos.
Mostrar la.
Pues entonces ya teníamos obviamente los rubros ya los teníamos ya, pues pensados de un poco más atrás ya teníamos pensado, mire esto, vamos a darlo para para la SC está costando tanto, necesitamos una persona con tales características, necesitamos

esto, esto es, entonces digamos que todo se se dio sin ningún inconveniente para el arranque.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 20:48

Entiendo.

Y en cuanto AA la al al personal infraestructura, digamos la capacidad tecnológica que tiene la empresa sí tenían los los recursos.

LA **Luis Miguel Alonso** 20:56

Pues en eso no.

Sí, sí, en eso no.

No teníamos ningún inconveniente para para eso, igual obviamente, pues cuando ya nosotros tenemos la el asesor para eso, pues él empieza a pedir otras otras cuestiones para poder avanzar en, pues no las va implementando sin problema.

También eso nos funcionó el el tiempo, que que nosotros le dimos, pues para para poder dar dar caso a esas a esos gastos que nos nos tocó hacer y por suerte pues de en temas de personal, pues no nos tocó hacer cambios significativos en el personal todos, pues han funcionado y todos a trancas de muchas como dicen por ahí han han ido enrolándose en el SGC.

Entonces no, eso todo, no.

Como te digo, todo nos nos funcionó todo, he ido a casado y no, no hemos tenido inconveniente con eso.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 21:48

¿El me VELOSA ahorita de de de una persona adicional, un consultor, EH?

LA **Luis Miguel Alonso** 21:54

Sí.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 21:55

Qué tan útil ha sido el consultor y hemos para apoyar o para esperar los retos durante la implementación del sistema de gestión que se se han venido presentando durante el proceso.

LA **Luis Miguel Alonso** 22:05

El nada, o sea, pues es que toca con TOCA, con un conductor externo, porque si no se te vuelve parte de la de la nómina y es complicado, porque Claro, nosotros es que el que pasó es el cónsul, el consultor tu lo Mauricio, pues como nosotros lo tenemos, o sea, lo contrato o contratos, su firma y usted me saca al otro lado.

Nosotros ponemos todo en esa parte, pero usted no saca al otro lado que tiene que no he dicho de aquí salimos con certificación.

Cuando usted lo contra y lo tiene bajo nómina es galleta, porque por nómina, pues de pronto no me hubiera echado 1 año me hubiera echado, no sé, año y medio, 2 años depende de la persona, depende que uno encuentre con una DE, con, una persona que realmente le meta la ficha al tema y conozca lo que uno necesita que conozca y obviamente, pero es que él conozca el mercado de conozca cómo se mueve en este caso, pues empresas de ingeniería para para poder adecuarse, porque pues las hojas de vida no es que como quien dice el.

Papel aguanta.

Entonces me presentan una hoja de vida, yo digo, esta persona es lo contrato, o sea, lagarto entra, no nos funciona y después toca sacarla y cambiarla, mientras que si yo contrato un consultor que un respectivo y todo, pues yo le corto el contrato, usted tiene que cumplir con estas cosas de aquí en adelante.

Si usted no cumple, pues ya corto mi contrato.

¿Entonces me gusta más la firma o el consultor externo?

Por esa razón, y pues con el que dimos, pues nos ha funcionado.

Excelente no hemos tenido que cambiar ni nada porque pues eso sí, se hizo una investigación bien bien larga, con con eso, entonces pues no funciona.

+1/3 que uno inter. ¿Por qué?

Pues porque somos más pequeños, no nos funciona tener un interno, un puesto que no estamos utilizando constantemente para.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 23:48

Sí entiendo el para la proyección de de la certificación.

¿Con qué ente, digamos, han visto ustedes la la certificación o con gente han les gustaría?

Les gustaría certificarse para en en ISO 9001.

LA **Luis Miguel Alonso** 24:09

El si no estoy mal, lo estaba mirando con SGS.

Y con con otro ente, pero no me acuerdo ahorita.

¿Cuál cuáles?

Déjame que yo pregunto y miro si él si lo tenían con él, porque ahí sí me corchaste.

¿Con cuál?

El que estamos haciendo el tanque ya te comento.

Que yo lo tenía inicialmente, que era con con ese jefe, pero no me acuerdo, ya te, ya te comento, ya pregunto aquí en la en la Office, ya les escribí, ya ves.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 24:36

Hay, hay, hay que hay varios, varios entes.

No sé, estaba burbujitas, también está CELAC y con TEC, también es un ente certificador de de ISO 9001 y es, ya me ya mencionaste, SGS, en ese momento, digamos no, no, no tengo algún otro presente, pero pues.

LA Luis Miguel Alonso 24:44

No.

No, yo tengo en la en el radar que teníamos ese primeras porque son pelos como la los más, los más conocidos y representativos, pero sé que están mirando con otro, otro al final, entonces, pero ese otro no te lo tengo.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 25:10

Con el.

LA Luis Miguel Alonso 25:11

¿O sea, inicialmente estábamos con ese GS?

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 25:13

Con el Consejo colombiano también.

LA Luis Miguel Alonso 25:17

Con ese no me acuerdo yo tengo SGS, espérate que ya me están contestando acá. Sí me está diciendo que con el Consejo colombiano sí, con eso lo están viendo.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 25:30

Entiendo entonces como como primera opción tienen, ese es ese y con el concejal colombiano OK, Eh, como para para finalizar la la.

LA **Luis Miguel Alonso** 25:34
Sí, sí, señor.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 25:40
La entrevista la nos gustaría saber qué recomendaciones nos podrías dar sobre la implementación del sistema de gestión EH, y pues ya sea con respecto a los aprendizajes, los beneficios o los retos que se han presentado durante todo este proceso en la en la empresa, en tu caso Luis.

LA **Luis Miguel Alonso** 25:59
Yo pensaría que el.
Hacerlo como más fácil para las para las pequeñas empresas, o sea, no sé o niveles o alguna cosa es que sea más asequible para para todos.
Claro, a todos nos sirve y a todos nos sirve ser organizados y a todos nos sirve el sistema de gestión, pero no todo lo pone en venta por los costos, no todos tienen el tiempo para eso, no sé personal, no da para eso.
Entonces, hacerlo de una forma una forma más más, más fácil, más laxa para pequeñas y medianas empresas que y obviamente, el costo también que no sea no sea tan elevado y que uno pueda darme.
O sea, yo meto este rubro y no es un montón de dinero y puedo manejarlo de esta forma, y me puedo certificar, y puedo empezar.
AAA llevarlo entonces puedo empezar a competir con la con los demás, porque de resto, pues solo las empresas grandes pueden llegar AA tenerla, entonces empiezas AAA, dejar todas esas empresas que quieren que lo necesitan igual, pero que no tienen La Plata y pues lo que yo te decía al principio, o sea, yo voy a meter, no sé 50000000 que toque pagar, ahorita los voy a meter en otra cosa, en infraestructura y todo que me va a generar más para poder hacer eso, mientras que ahorita lo que estamos haciendo es una apuesta para.
Ganarnos unos puntajes, un puntaje mayor en licitaciones públicas, pero eso pues no me dice que me lo voy a ganar.
Esto me dice que me va a dar un puntaje, pero lo mismo podía hacer con un profesional a venga, es que el profesional que me piden en la licitación tiene que

tener esas características.

Miren, ahí están.

Ay, me gané ****.

Entonces, más que de todo es que la que todos deberíamos implementarlo, sí.

¿Todas las empresas deberíamos, Claro, pero entonces cómo lo implemento?

En una pequeña empresa de inicio, o sea, que la pequeña empresa pueda desde que la crean, pues a empezar a hacer su sistema de gestión de calidad sin inconvenientes.

O sea, que lo hagan.

No sé como una una versión mini como dímelo así, una versión mini es la versión pro o alguna cosa así para que no pueda ir avanzando en el sistema de gestión.

Y todos nos metamos de una, o sea, casi que como cuando tu vas a abrir la empresa en la Cámara de Comercio hay RAMÍREZ, aquí está el para que usted empiece a armar su sistema de gestión y tiene que presentar todo.

Y arranca empresa y arranca con sistema de gestión, pero que los costos sean asequibles y sea de fácil manejo.

Que yo pensaría eso de de esa forma que sea más asequible.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 28:33

Como una forma de escalarlo porque si no estoy mal en en icontec hay una NTC que es la 6000, que son sistemas de gestión para pequeñas y medianas empresas.

Pero pues no tienen el peso que tendría una certificación ISO a nivel internacional en temas de gestión.

Entonces, si, si si podría ser de pronto un buen consejo, Eh, Luis, de pronto, empezar con una norma de pronto más local, como más aplicable a un contexto.

LA Luis Miguel Alonso 28:55

Claro.

Exacto, porque pues el que está acá exacto va a ser lo va a hacer lo de una forma local, pues la mayoría lo va a hacer de una forma local, pero lo que te digo o sea que tú salgas con tu, con tu cámara de comercio y con tu no certificado, pero como que usted tiene que de aquí a 2 meses tiene que presentar eso, porque si no ya no tiene Cámara de comercio, pero no que me vaya a tocar a mi que tu sola me toca meter 50 a 60000000 más esto, más esto para para.

¿Poder ser no, o sea, que sea algo lapso que sabroso empresa y usted lo puede montar de una vez?

¿Porque hay empresas que son de 123 personas y cómo lo monto?

Pues es más fácil porque son más pocos, es mucho más breve, pero que sea de un costo asequible y que sea más más, más fácil, y así todos se montan en el bus de una vez.

Y entonces, si, si todos arrancamos con con con ISO 9000, pues nada, pues tú arrancas, sigues, y que la manutención también no sea costosa, porque si tú vas a pagar un poco de lata, si hagamos de cuenta yo termino, yo me certifico ahorita, el otro año me toca, pues obviamente es pagar otra vez, o sea de aquí allá. Yo tengo que haber recuperado con esa certificación.

¿Cuántos?

Cuántos proyectos me gane y cuánto me dejó para poder pagar esa certificación si no me los he ganado, pues me la pago.

Sí, entonces no pago renovación.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 30:11

Si se vuelve un tema de rentabilidad también.

LA **Luis Miguel Alonso** 30:14

Claro, Claro, porque tú haces Londres, casi que such me hubiera salido mejor si meto esos.

Esa plata, etc.

Que pagan una cosa miserable, pero me hubiera ganado más que que meterlos ahí porque no tengo nada, o sea, no gane nada.

Entonces, venga, es que no y hay gente que pues lo necesita, ya hay otros que dicen no, pero eso es un tema de proyección a largo plazo, pero no debería ser porque pues en estos momentos menos en estos momentos, porque pues yo no puedo dejar dinero ahí esperando a ver si algún día de aquí AA 5 años me gano un proyecto con eso.

¿Entonces?

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 30:51

Sí.

LA **Luis Miguel Alonso** 30:53

Es por eso es hacerlo, lapso, hacerlo, lapso y que uno puede arrancar desde desde la

el día uno de la empresa con eso y las que no han arrancado con eso.
Pues que sea lapso para que puedan arrancar.
Porque mire, yo llego lo que te digo.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 31:06
Que sea un tema más más escalable.

LA **Luis Miguel Alonso** 31:10
Exacto y asequible porque es que no todos tienen esa plata para sacarla de un momento a otro y venga, venga Paco o Ahorrarla o sacarla.
Si la gente, o sea, es que es que ponte pensar si la gente no guarda lo de las entidades de los empleados.
Que se supone o lo de la prima mínimo, lo de la prima que supone que lo de la prima, entonces tú lo has guardado.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 31:28
Hola, prima, sí.

LA **Luis Miguel Alonso** 31:31
Ah, mi idea son 100000 diarios, 100000 mensuales.
O bueno por tantos empleados, y lo voy guardando para que no me de tan duro el día de la Prima no lo hacen mucho menos.
¿Vas a guardar para, venga, voy a proyectar me a guardar para 50000000, para arrancarlo de la ISO más lo que me vayan a pedir?

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 31:52
Sí, la la manutención también es un tema.

LA **Luis Miguel Alonso** 31:52
¿Entonces?
Entonces es a ver porque tú lo pagas, o sea, tú lo pagas, no lo pagas una vez, o sea, tú lo pagas y listo.
Pero venga, me re certifico y me re certifico y me certifico y sigo y sigo con el proceso.
¿Entonces, qué tan revisable es esa certificación realmente?

Pues eso ya se vuelve.

Es un tema de costos, pues cuánto me afecta en mi presupuesto real, o sea, sigo pagando.

Entonces, cuando se le vuelve ese ese valor, cuando se le vuelve en rojo o cuando se le pone en verde, si tú dices, oiga, ya, o sea realmente sí me está funcionando.

¿Me está aplicando?

Posiblemente si tú tienes el trabajo es por fuera funciona más Claro porque pues eso representa y afuera pues si lo exigen mucho más que que internamente, pero pues si tú tienes 1015 plegados, lo más posible es que no estés por fuera.

Muy pocas empresas con esa cantidad se están haciendo algo para afuera.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 32:51

Sí es más, más local el el trabajo con con una micro y una pequeña empresa.

LA **Luis Miguel Alonso** 32:55

Exacto.

En cambio, no certificamos y lo hacemos de una forma.

¿Las entonces, obviamente, el el tema empresarial, pues se sube porque pues cuando tú sigues una norma y sigues en ese caso la hizo, pues te funciona porque todos vamos con las mismas reglas y todos vamos juntos y todos organizaditos, o sea, son super mejor dicho, en el papel es excelente y funciona, pero pues cuando tú le empiezas AA meterte más de de plata y todo y?

¿Ah, bueno, listo, entonces cuánto me toca tan de dónde lo saco?

¿Pero es que tenía que hacer esto o te llevo el pago para eso?

Y Ah, pero es que tengo primas, YO pago las primas o pago, lo SGC.

Te saque, pensar mucho en el tema y pues este es un país de PYMES, lo que mucha gente, como que no lo entiende, y aquí somos de PYMES, aquí no tenemos industria enorme, no tenemos sala.

El gran porcentaje somos pymes entonces, pues lo que hay que hacer es ayudarles a que no se gasten un montón de plata y poderla sacar adelante y que les vaya bien.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 33:56

¿Chileno en un contexto local, se debería de tener más más presente eso?

LA **Luis Miguel Alonso** 34:00
Me gratamente.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 34:02
Luis, muchísimas gracias por por TI.

¿Tiempo por tus experiencias?

Pues de mi parte, también de la parte de de Johnny en NESTOR, pues te deseamos como los mejores éxitos en este proceso de implementación que termines de de implementar muy bien este sistema, que sea un proceso bastante fructífero.

LA **Luis Miguel Alonso** 34:18
Muchísimas gracias.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 34:25

Ya en en temas económicos como los los niños mencionando y en temas de de aprendizajes organizacionales, pues también también te deseamos como como lo mejor y ante todo, pues muchas gracias de nuevo por tu tiempo y por tu disposición para para esta entrevista.

LA **Luis Miguel Alonso** 34:42

Claro, muchísimas gracias, pero pues les haya servido la, lo que les comenté y no estoy a su disposición.

Cualquier cosa que necesiten de alguna otra cosa de algún otro tema.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 34:56
Listo lucho, muchas gracias la la.

LA **Luis Miguel Alonso** 34:58
Vista estoy.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 34:58

¿La encuesta también la diligencia C me has dicho que sí?

LA **Luis Miguel Alonso** 35:01

Sí, sí, sí, sí, sino que lo lo que te comenté, pues es a tienes. Estemos.
Consiguió ya lo tuviera implementado, entonces todas las leí, pues la dejaba en
puntos medios, que pues hasta ahorita estoy revisando y hasta ahorita nos vamos AA
certificar.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 35:16
Perfecto.
Lo echó, muchas gracias, feliz tarde.

LA **Luis Miguel Alonso** 35:18
No, no, no.
Aquí lo cualquier cosa estamos pendientes.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 35:22
Dale.

LA **Luis Miguel Alonso** 35:23
Bueno, hasta luego.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 35:24
Gracias Luis, hasta luego.

● **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** ha detenido la transcripción

Entrevista emecon-20241213_103304-Grabación de la reunión

13 de diciembre de 2024, 3:33p.m.

20 min 50 s

● **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** ha iniciado la transcripción

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 0:04

Listo, listo.

¿Néstor, entonces ya después de la la presentación de The John acerca del proyecto que estamos trabajando, Eh?

¿Nos gustaría saber, Eh?

¿Cómo fue el proceso de implementación?

Una descripción breve.

¿Cómo fue el proceso de implementación de del sistema de gestión?

Pues, basado en la norma, en en la empresa en la que estás actualmente.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 0:27

OK, pues les cuento un poquito en nosotros quedamos certificados por el por el icontec bajo la norma la ISO 9001 desde el 2003 en ese momento, pues yo no estaba en la empresa, pero de lo que he podido.

Indagar y averiguar con con los con los colegas que están acá todavía desde ese año, pues fue un proceso bastante largo y dispendioso porque digamos que se tenían los procesos como tal montados, cierto, pero no sé y se tenían formatos y secuencias y digamos que un paso a paso como tal para que todos los productos que nosotros fabricamos fueran saliendo, pero no se tenía nada codificado de bajo esas normas. Entonces digamos que el el el tener como la información, los manejos YY empezará a cotejarlo bajo la norma de eso fue lo lo dispendioso demoró alrededor de unos 8 o 9 meses en la implementación como tal hasta tenerlo en el en punto a punto y ahí sí pedir la la.

La auditoría de certificación para poder entrar AAA que nos validaran si si estamos aptos o no para el para el tema del del sistema de calidad bajo la ISO 9001.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 1:59

Sus pasaron también por el cambio de de norma de la versión.
Creo que es 2008 a 2015 en algún en algún punto en el proceso de recertificación.

NE Nicolás Guzmán - Emecon 2:10

También hay también hay, también hay, estuvimos nosotros, yo tampoco estaba yo acá entre el 2010, Eh, pero la persona que también estuvo digamos que encargada en el en montar el sistema de gestión como tal del del 2003 que fue cuando nos certificaron de ahora pasar del 2008 a la versión 2015, también estuvo ahí.

Ahí lo que nos tocó hacer fue pedirle una asesoría como tal.

Al icontec para que nos hiciera un un seguimiento y como una guía de lo que debíamos hacer en temas de manejar formatos.

Cambio de formatos, cambio de codificación de versiones y eso también se tomó como unos cuatro o 5 meses.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 2:57

¿Entiendo y en pues no sé si estabas o si estás al tanto, EH?

¿Las las motivaciones son la principal razón por las cuales la empresa se certificó en en esta norma, Eh?

¿Cuáles podrían haber llegar llegar a haber sido?

NE Nicolás Guzmán - Emecon 3:14

¿Eh?

Nosotros digamos que el el mayor interés en ese momento es certificarse, era porque estábamos, hacemos parte de consorcios que se presentaban a licitaciones públicas y en las licitaciones públicas daba puntajes, EH.

Ser certificados bajo bajo la ISO 9001.

Entonces empezamos a hacer esa tarea y, como ya vimos que estábamos estructurados y que ya teníamos un recorrido de casi 14 años en el mercado, pues fue como el el el motivo por el cual nos dimos ya AA buscar esa certificación.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 3:58

¿Entiendo, pues actualmente vamos a bueno en este momento vamos a proceder a hacerte unas preguntas basados en algunas variables que hemos considerado que son como pertinentes en la norma, entonces para para la variable de satisfacción del

cliente, nos gustaría saber si posterior o no posterior a la implementación del sistema de gestión se han observado alguna variación en la satisfacción del cliente?

NE Nicolás Guzmán - Emecon 4:23

Digamos que si finalmente la la, el sistema de gestión de calidad enfocado al cliente y todos los digamos que Eh nosotros, como también como misión y visión de la empresa queremos, es y nuestra parte prioritaria y política es la satisfacción del cliente, esa satisfacción del cliente también, pues es algo subjetiva en temas de cómo se analizan y cómo se.

¿Eh?

¿Se pueden cuantificar bajo el sistema de gestión?

¿Pero si uno ya se pone a pensar, efectivamente sí, si uno va cumpliendo con todos los procedimientos establecidos en el sistema de gestión, pues no debe haber, eh?

No debe haber mayor discrepancia entre lo que uno piensa y lo que uno ejecuta y lo que espera el cliente, entonces uno va garantizando paso a paso, digamos, por proceso, por proceso, que lo que está pidiendo el cliente se haga en gran medida, entonces eso se puede ver tanto desde la parte digamos que en diseño, como en la parte de fabricación, como en la parte de calidad y como en la parte de montaje, entonces toda esa estructura del sistema de gestión, lo que nos hace a nosotros es seguir un paso a paso de lo que debe ser.

Para poder llegar AA ese a ese producto definitivo que satisfaga las las, las expectativas del cliente, entonces sí es si es es, es necesario, digámoslo así, el dentro del sistema de gestión y se ve un cambio el tener la la certificación porque nos obliga a tener.

Ese a seguir ese ese camino.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 5:58

¿Entiendo en cuanto AA la parte de calidad, EH?

¿Te cambios específicos a nivel iniciado en en la calidad de los servicios después de la implementación del del sistema de gestión?

NE Nicolás Guzmán - Emecon 6:11

En nosotros digamos que.

¿Acá si maneja mucha información, Eh?

¿Sobre todo porque manejamos materiales de distinta índole, cierto?

Entonces digamos que dentro de nuestro proceso de calidad, el tema de la trazabilidad de los materiales, el tema de la, el seguimiento a los procesos en fabricación y el montaje, pues son bastante rigurosos bajo la bajo el sistema de gestión, entonces todo eso ha ha influido en que nosotros nos volvamos mucho más organizados en toda la trazabilidad que debe tener un elemento o un producto como tal, que nosotros ya dejemos instalado en una obra, en eso eso, eso nos ha beneficiado bastante.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 7:01

Por otro lado, pues ya va ya terminando con la parte de calidad.

Vamos a mirar algunos beneficios que ven que que pueden estar presentes y con la implementación del sistema de gestión, nos gustaría saber también qué beneficios económicos han observado en la empresa después de la invasión, si hubo algún beneficio, sino o algún beneficio económico.

Si, fue más que todo con cumplimientos de objetivos de los de los clientes o especificaciones de los clientes, o si si económicamente se vio algún algún beneficio dentro de la empresa.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 7:35

Digamos que si se va, se va, se evidenciaron bastantes, bastantes beneficios económicos por el tema de que los retrocesos como tal se disminuyeron. Cierto y retrocesos.

¿Un ejemplo, le voy a decir es los planos de taller, los planos de taller que se generan bajo el sistema de gestión tienen unas guías, tienen unos parámetros, tienen unos requisitos, EH?

Unos códigos que que toca respetar sí o sí y todo eso genera más confianza y genera más entendimiento en la parte de fabricación.

Digamos que antes cada no no conozco bien, pero de lo que he podido pude evidenciar en algún punto era que hay un antes manejaba su estilo de plano, su estilo de de codificación, pero cuando ya llegaba fabricación, pues enredaba al personal y eso generaba retrocesos.

Cambio bajo el sistema de gestión.

Se extiende en esos parámetros establecidos y ya con eso todo el mundo trabaja, va bajo el mismo lenguaje.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 8:44

OKO sea el la disminución de los procesos, traduce básicamente en tiempos de trabajo de operarios, de dibujantes YY de pronto, en otras áreas, que es traduce finalmente en reducciones.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 8:54

Y demás YY de materiales requeridos para para hacer esos retrocesos, porque digamos que un material se puede dañar haciendo el reproceso, entonces toca conseguir más material, los tiempos también del del personal, el cumplimiento de los tiempos hacia el cliente y los recursos como tal Claro económicos y monetarios, para cubrir todas esos errores.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 9:19

Si la la siguiente pregunta IVAN caminar hacia hacia ese lado también, además de los beneficios económicos que otros beneficios, además de los que ya nos mencionaste, se pueden como evidenciar en cuanto des o al haber incrementado la el sistema de gestión.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 9:34

¿Que todo, que todos los funcionarios y el personal de la empresa tiene Claro cómo funciona el sistema y cuál es el el paso a paso que se debe hacer, cierto?

Eso genera, digamos que una comunicación mucho más asertiva y que los procesos se vuelvan más sistemáticos.

Y no haya tanto reproceso o tanto corrección de errores en en los procesos de de la fabricación y el montaje de las estructuras.

Es.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 10:03

Bueno, entonces eso sería todo por la parte de los beneficios en en cuanto a la implementación del sistema de gestión, que nos gustaría saber si la empresa en algún momento después de la implementación, han logrado acceder a sectores o industrias con los que a las cuales no había podido acceder antes de la de la implementación del sistema de la certificación.

NE Nicolás Guzmán - Emecon 10:26

Digamos que.

Nosotros que tenga presente, nosotros desarrollamos una parte del de la nueva planta de Coca Cola, canto con sipa y uno de los requisitos, como tal era tener la certificación, entonces digamos que eso nos abrió puertas para para poder licitar y para poder ejecutar ese proyecto.

Y pues en licitaciones públicas en ese momento era necesario tener ese ese, esa certificación.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 11:00

¿OK?

Si vamos a la parte de los de los retos de la implementación, yo sé que estás de pronto un poco en traste después de la implementación que nos gustaría saber si de pronto conoces cuáles son los obstáculos internos durante la implementación del sistema de gestión, si podrías, de pronto, si tienes presente alguno de ellos para poder describirlo.

NE Nicolás Guzmán - Emecon 11:21

Eh.

¿Digamos que la interpretación ahorita estuvimos haciendo la recertificación, cierto, Eh, y ahí me pude constatar de algunas cosas que que pueden se mantienen como como impedimentos o como dificultades, y uno de esos es la interpretación del del de la norma Eh?

La interpretación de la norma es subjetiva según quien venga auditar cierto, entonces digamos que uno la interpreta de una manera, pero el auditor la interpreta de otra y se tiene que llegar a una conciliación.

Entonces, por cada punto de de la implementación del sistema, pues cada quien toma lo lo ve por su por su lado cierto, y pues lo lo trata de de adecuar a lo que en verdad requiera para que sea práctico.

Entonces digamos que esa negociación entre lo que uno espera del sistema de gestión mhm.

Mientras que el auditorio o ya como tal, la entidad espera que uno aplique, pues ahí es donde se viene el mayor reto para conciliar y que todos queden alineados.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 12:29

En cuanto a los tiempos de la implementación, tú nos podrías de pronto decir es cuánto tiempo se tuvo planeado inicialmente para la implementación del sistema y si hubo alguna variación en los tiempos y se acortó de alguna forma.
O sea, largaron los tiempos.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 12:44

Digamos que de lo que he indagado nosotros en el 2002, hacia septiembre octubre del 2002 se mostró como el interés por hacer por certificarnos cierto y por la implementación del sistema de de gestión como tal, lo que le digo, duramos 9 meses hasta que en junio Julio del 2003 fue que nosotros certificar.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 13:12

No entiendo en la preparación de la empresa en cuanto a términos de personal o infraestructura, tecnología, digamos en también en cuanto a recursos financieros en tan adecuadas a preparación al momento de implementar el sistema de gestión, si si está preparado para para eso sí te esta empresa o para esos.
Para esos aspectos, la empresa, o como era la situación en ese momento de la empresa.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 13:39

¿Digamos que pues tecnología apenas estaba, pues estaba acorde a la época, cierto? Se tenían los recursos necesarios y se dieron los recursos necesarios, los recursos adicionales necesarios para la implementación que le digo en temas de de software en temas de computadores, en temas de personal se se contrató a una a una auxiliar en administrativa que tenía.
¿Te experiencia en en montar sistemas de gestión?
Que la acogió la directora administrativa y fueron las cuales encaminaron todo el el proceso.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 14:20

Si la la siguiente pregunta habían caminado, como por ese lado, EH, me re me la pregunta es qué tan útil fue el apoyo de consultores como para para el, para la implementación del sistema.

NE Nicolás Guzmán - Emecon 14:32

Pues sí, consultores como tal no hubo, sino que buscamos una persona que hubiera tenido experiencia en montar sistemas de gestión, y pues es vital, porque interpretar la norma y empezar a uno, estructurar, tiene un tiene la información, pero organizarla que de ese sentido pues fue, fue necesario y fue YY es luego lo lo requerido.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 14:57

La persona, esa persona que me mencionas que planta trabajando en la empresa o simplemente, o simplemente no, o trabajaba como por prestación de servicios.

NE Nicolás Guzmán - Emecon 15:05

Ella, ella quedó.

¿Esa persona quedó ya en planta y duró hasta la el cambio entre el 2008 y el 2015, como en el 2016 17 ya, EH?

Desde allá no trabaja más con nosotros.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 15:20

Y hay una persona ahorita asignada con las labores que tenía ella o.

NE Nicolás Guzmán - Emecon 15:24

Sí tenemos.

Tenemos otra directora administrativa que está encargada del sistema de gestión de la empresa como tal.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 15:26

Sí.

Listo para ya casi vamos terminando el lente acreditador con lo con el que se realizó la la certificación en ISO 9001 han variado de ente o así siempre el mismo ha sido constante y porque digamos han variado de de certificados.

En caso de que lo que lo hayan hecho.

NE Nicolás Guzmán - Emecon 15:50

¿El ente se típico que hemos tenido siempre ha sido icontec, Eh?

Y con él nos hemos mantenido desde que iniciamos el nos dieron la certificación del sistema y nos hemos recertificado siempre ha sido el mismo.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 16:05
Siempre ha sido constantes con icontec.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 16:07
Sí.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 16:07
Para finalizar, nos gustaría saber si o qué recomendaciones sobre la implementación del sistema de gestión que nos gustaría compartir, digamos en en esta charla, en esta entrevista, ya sea en relación con los aprendizajes aprendidos, los beneficios o los retos que se pudieran dar durante este proceso de implementación de disertación de ISO 9001 en su versión 2015.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 16:31
Yo, yo creo que ya tener esa esta certificación en este a este en este momento ya ya más que un valor agregado, es una necesidad cierto, de ahí parten otras certificaciones que uno busca y es necesario tenerlo como empresa, pues es vital contar con un sistema de gestión Claro, no solo como para las para la alta dirección de cada empresa, sino también para los funcionarios que hacen parte de ella, porque así la comunicación y los procesos se van cumpliendo.

¿Eh?

A Cabalidad.

Beneficios pues tener la claridad que que uno hace y vayan cambiando los funcionarios y vaya cambiando la alta dirección se va a mantener la empresa porque los procesos se mantienen bajo un sistema de gestión robusto.

¿Eh?

Que digamos que complicaciones hay es que EH, y nos nos pasó en la última recertificación.

Es que el ente como tal no divulga las las modificaciones que que haya, haya lugar cierto y van sacando, van sacando modificaciones y toca estar ahí, es pendiente de lo que se vaya sacando, en vez de que el ente lo divulgue y pues eso es una gran labor, eso es una gran tarea, porque una cosa es la divulgación y ya después es empezar a

aterrizarlo y incluirlo dentro del sistema y eso pues le recomendamos nosotros al contexto que fuera un poco más riguroso y más oportuno en hacer las divulgaciones, porque no todo el mundo está tendiendo.

Me extras me de de lo que de lo que vayan modificando o lo que se vaya solicitando de nuevo.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 18:18

Lista Nicolás.

Pues yo sé que está esta última pregunta, pues la vimos a derecho de pronto al comienzo de la entrevista y disculpa por eso.

Pero también nos gustaría como una pequeña descripción de de qué tareas o qué, qué sectores, qué trabajos realizan usted como como empresa, como para contextualizarnos también un poco en el, en el ámbito de esta entrevista.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 18:38

¿OK?

Ya listo nosotros nuestra empresa se llama M con M, con SAS.

¿Nosotros diseñamos, suministramos, fabricamos y montamos estructuras metálicas, EH?

Estamos en el en el, en el sector de infraestructura, hemos estado en el sector comercial, en el sector de vivienda, en el sector mhm de grandes superficies.

¿Entonces EH?

I en el sector también como de transporte público hacemos PUENTES, PUENTES tipo transmilenio, estaciones de transmilenio, centros comerciales, naves industriales, edificaciones metálicas.

En ese en ese sector, en esos sectores estamos nosotros.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 19:25

Visto Nicolás, te te agradecemos mucho por el tiempo que nos has brindado para para esta entrevista el sabemos que tienes una agenda algo ocupada y pues realmente agradecemos el espacio que nos has dado para poder, para poder avanzar con nuestro proyecto y no sé si John o Néstor tengan algo, algo que agregar ahorita para finalizar la entrevista.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 19:50

No me agradecimientos, muchas gracias Nicolás, propinando a este espacio YY poder compartir esas experiencias que van a ser de mucho apoyo para nuestra contribución a la a la tesis de la maestría, muchas gracias.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 20:07

Nicolás, muchas gracias de antemano, pues en pues el espacio que que nos brindaste. ¿Y?

¿Ah, pues, exitos?

YY gracias por el apoyo que tenemos para pues sacar el la tesis que ya estamos en en implementación de en los instrumentos.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 20:26

Aún con mucho gusto y espero que les vaya muy bien, ahorita les envío ya la la encuesta Diligenciada.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 20:36

A Nicolás muchísimas, muchísimas. Gracias.

Entonces podemos finalizar la la entrevista y eso sería todo bueno.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 20:38

¿Listo?

Bueno, qué bueno que estés muy bien.

Buen día.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 20:45

Gracias.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 20:45

10000000.

NE **Nicolás Guzmán - Emecon** 20:46

Bueno, hasta luego.

⊙ **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** ha detenido la transcripción

Grabación de la reunión de Entrevista GV -20241223_101159

23 de diciembre de 2024, 3:12p.m.

30 min 37 s

N

NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 0:03

At least a Perfecto, a buentos, is going out to recession Detroit.

But but I saw your sentence when I was about to come in, there was what icon this fall isari para.

De pronto de la Como contesto de loca Camus location, mempani region.

Para Palacio de la maestria.

Perception de implementation la calient.

E la construction.

Show me that Como country.

Day so.

Possibly other year.

That was the preamble of.

This year.

Commercial impressions.

OG

oscar garavito 1:33

OK bueno.

No problem.

Is he being tired?

So no President, I meant to.

Colombiana is the.

Dos Mil Cinco and then Mercado.

The the.

Construction.

Also throws.

Uh, let's do a look at it again, Martin.

Look at the other fighting in here and then Mario de la Farte the construction.

Electricas.

Tambien tame, as de la parte de la Partido de Meiento's, Entendment de Ayres a conditionals.

Your dracos are like a mucho told them.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 2:43
OK, perfect.

OG **oscar garavito** 2:46
I get in a carcon service with them and then.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 2:50
OK, OK. And Danton says, hey, important paper on Topest contest.
I'm interpreting for people to my left.
Side of my CSK no process so.
Solution has a KTKKTM for.

OG **oscar garavito** 3:12
See.
See Claire open on my Georgia race, her **** on the hill going to settlement in.
Can you for one certificate for Primera is some certification at 3 Norma. Nosotros
Tenemos is on milkinse.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:26
OK.

OG **oscar garavito** 3:32
Tenemos E tambien la certificacion catorce miluno.
Was milking E.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:39
OK.

OG **oscar garavito** 3:43
You look Quantico, no.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:49
OK, OK.

OG oscar garavito 3:50

Estamos are difficult. There's de la new.
And you tell me to kill myself. If you come with me.
Doesn't mean you see your choosing.
No stoneman.

N NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 4:18

OK.

OG oscar garavito 4:29

Please see that someone is better. Look at you. Think about a guy saying for more,
assume.

N NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 4:54

When I perceive she'll get to pass in airport, I then throw a DEL pause in my nose de
la que.

OG oscar garavito 4:58

13 minutes.

N NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 5:01

Puede frontto in the Carnosauris a procesos.
De Como brante, say a financial.
Posterio en Francais? Bueno.

OG oscar garavito 5:13

Next time.

N NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 5:16

Cenas Poria Marta, 20 car combo process implementation.
De la Calya Milano making sense, impresa.
My nose.

OG oscar garavito 5:26
No.

N NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 5:27
Is having no issues.
Como como.
Como.
Como lo video.

OG oscar garavito 5:46
See Norma.
Inclusive una.
Set an auditor.
De la stress normas case.
Certification process annual meet.
Ings.
OK. And I said OK same say same penalty.
No. Hold on moment.
This I wasn't expectoratero carbohydosis and este sector.

N NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 7:00
Yeah.

OG oscar garavito 7:04
Is important is certificate and.
Cuanto assisted madhestrian con Respecto, location is anorma 'cause. This is is is
muintere is until temari they started police. Android is a cosmetics are looking to it
for this, so I say I'm I'm a transportation.
Heap and.

N NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 7:35
Comprendo E con respecto is.
O main task, I should put the link for 2nd, 2nd result as in English.
Para Para link in parallel recipient Para Certificate certification is qualified on the last

principal.

Component para para para del Las a cadilla para para quantino ara para implementares a process way des certificaciones.

No, no saying contractual limitant.

OG **oscar garavito** 8:10

Where is my primeros contract.

And then Mercado is more important.

Is a window.

OK.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 8:35

How do we come up with?

OG **oscar garavito** 8:39

A young Sero castle DFC, entirely a comic como Ser, cannot inher.

It a certification.

Process.

In cuantos.

Que sera in Quebec people hand.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 9:10

OK, perfect.

Because this file I hope to set up on our ESU and then I have to pass in the client contospector.

This place.

OG **oscar garavito** 9:35

Where's?

A Los procesos.

Was.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 9:53

OK.

OK.

OK please.

So contospectola really caly.

Ces another one is can be a specific cause can in Seattle like caliado this for the likeliment as in the system. I just like you I'm way better pronto.

As observer pronto can be specific cause in in a caliado services.

OG **oscar garavito** 10:34

So my this means to sito parallax after you guys entrance. This is a tenacious.

Sinusoid rose.

No moment.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 10:44

Replay.

OG **oscar garavito** 10:45

Think it's not Enos in Quinta, Que Los Suministos que Amos El Periel que sutilis.

I don't think i'veu in a calida.

'Cause you have to.

I mean, as soon as I when I call you and and.

Como parte como parte de la me implementation de la Norma.

Estro in de Los Proveores quino so.

La Calient de la tiera que sista cien de la que SE venta la client.

La Norma loses mi bueno seguira sus processos Y proientos la caliente la caliente El

materiales de caliente quanto Sebastian Vegas entrega loses a Cara a carares a Los

ayudas El temos El temarios El temare de la Norma de la Norma para para que la Cala de la en.

Quanto.

About the reality it in Cuanto La, Cali, I like.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 11:43

Replay.

OG **oscar garavito** 11:44

This process so they they they recursum mano ajuen a que El Cliente final queso que resil visual satisfaction cone sakaria.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 11:58

Play.

Because who says I know servants and process for the implementation?

Of costos.

Weapon. So I will not pursue spectacular beneficial to his economical.

OG **oscar garavito** 12:28

And press a certificate is key participara must in procesos.

Process Trimas, Trimas, Projectosal Impresa El Tema de la certificacion.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 12:42

OK.

OG **oscar garavito** 12:43

De Retamente, economico Spano enicaso no pudo la le mucho de mas economicos for couples.

Milkasino. No, no, no. Tango como como como sustenta resto, pero Lopez es.

Que eleccion El Luna Norma El Empresa certifica's, Adriana mucho para participant in

Muchos project sport cipos.

Certific.

Final.

Part economical, personal forensic part.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 13:33

My Little Pony resident.

Pronto.

OG **oscar garavito** 13:41

Mm hmm.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 13:43

Mentale is Noekonomico was observed by pronto ice in a little space.

Jamie, he's. I won't cambio I beneficial posted a link link in the description below to

his blog earlier.

My.

OG **oscar garavito** 14:03

We put our local.

I wanted your mint no strainers project, no strain, no strings project.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 14:09

OK, consecration. So.

OK, perfect.

Mamosa this was the implementation.

This is the mastery of the planto analogy and.

Look, Atent is no participatory.

Noise.

No, say.

After two random encounters.

OG **oscar garavito** 14:43

See, see, see.

They must not be inconvenienced to tell them president.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 15:10

OK.

Buenos Pepper is mosquito mosquito mosquito driving the feces for us. We're trying to control the rateos implementation.

The system.

OG **oscar garavito** 15:31

Yes, you can simply.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 15:31

Or recipient or.

OG **oscar garavito** 15:38

Uncle.

Certificacion.

E bases El Tema implementa de Documentasio pocket poses to conjo mujeres procesos.

Que El personal delic esta trabajando si elapte autos esos documentos que to kili en Ciara.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 16:10
Oh.

OG **oscar garavito** 16:15

Empresa participante proceso.

Or que I la majoria la majoria documentos eso de party del Sistema El aviso Casa de tener cuando de montan processor esta este Santos Uno madresos tacos concierge conciente sa El personas El personal de cake.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 16:24
Replay.

Glad to know.

I mean this service is not for can be when you.

OG **oscar garavito** 16:55

See.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 16:57

Least of in one of the implications in planning out when the castle is.

On the front, OK.

OG **oscar garavito** 17:13

Permit them to say we don't know.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 17:17

OK.

OG **oscar garavito** 18:15

When I'm going to spell the ***** Siempre Sierra Passover.

Iniciando Los Procionientos as in the Tollos processor LA Comentarian San Francis.
Co.

Tempos a core.

Si Si existinario Santos para Implementa E Post Caracas a car implementado, say by
initial.

Age, are they?

My sentence is always so that's a certificate you only want to say, but it's a season
with some program.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 18:52
Go down.

OG **oscar garavito** 18:55
And those.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 18:56
OK.

OG **oscar garavito** 18:57
CIA C exist in Las.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 18:59
Play.
OK, perfect.
Wait, no contraceptive altemila preparation.
Preparation. Tell me, know the personality.
Of finance it up Paris the processor implementation, the certification cricket and
preparation process.
Personal.
They control the.
Process so.
No problem.

OG **oscar garavito** 20:03
El Temala de la Disposition de la Contospectual a la parte de Nuevo de la tener, la

Palacio la Tenea claro is Aria la espanila enquanto de micro mentor E pasa Ezo bono as in emo como como El temer que personas.

OK.

Here is your null para pointer is the is.

The is the N Norma's inton is supposed to allow la parte de responder to replace the puesto comoire parte, and the personal is now included into dental dental preparation.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 20:32

Call it.

OK.

OG **oscar garavito** 20:46

Terminal, THE infrastructure technology company.

No, no, no.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 20:54

Hold on.

OG **oscar garavito** 20:54

We call OK, ***** and *****.

I'm gonna help her today. Not anymore.

So system information homeport is a Luna platform, appara para demente especifico para.

Information documentary.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 21:10

What you.

OG **oscar garavito** 21:12

To look at money, honey de la de la companya.

Financiera personal process time include interest personal para preparatory implementation entrances.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 21:22

What?

OG **oscar garavito** 21:28

It's open.

No, no, no. Noe is to according allocation planning of.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 21:31

Replay.

OK. Perfect, Martha.

I will send all that OK, Elise. It will allow to bring you now. I will cancel it as case a pojo deals there. Now as I said if we if importantes are to implement as soon as recipients.

Personal external.

Connectors so it's not typically important to.

Know personal intent to make connections.

Yeah, no worries aside. Hello.

That eventually.

I love you.

I am now.

Yes.

Beginning.

That I don't care.

OG **oscar garavito** 25:34

A visit to the boy I had. Bueno estamos in El Ponte Consultores esteemos para.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 25:42

8:50 PM in the.

OG **oscar garavito** 25:43

When we important.

Dellas, Norma Zipos, comosentres normas apogeo fuerstant. Interesante importante muchisimo Momento de como como carios.

De Los.

De Los console Torres Importante E pasino.

Bueno, Cassian imposes acid part in important importante.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 26:22

Mm hmm.

OG **oscar garavito** 26:24

And also to space LA Persona.

External photos is important because when a persona then through El Mercado, then through El Merio, they told them certifications.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 26:32

OK.

Run.

OG **oscar garavito** 26:47

Is important.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 26:50

Yeah.

What are you up?

OK.

OG **oscar garavito** 27:09

See. No. So to send themos, they're certificates. When they were editors.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 27:13

OK, Parafinal is recommendation implementation the luckily this is a depend on the.

Pronto.

Beneficios.

OG **oscar garavito** 27:35

No. So job is OK. When I last recommendation is is said. Come on we we we receptivos alaskos que Cambian.

Uno de Los de Los de loretos que tiene es que personal que jega Sierra receptio coniformasion E Ciara de fazil que muchas persona story an este me El impersonal de certificaciones concrete.

Which is which is, I don't know.

Unosse, Seattle.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 28:44

Wake up.

OG **oscar garavito** 28:54

Is when I recommend that you know there's no, no.
ETS.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 29:10

A Perfecto Bala Mucha Gracia, Marco Sport super sport for.

OG **oscar garavito** 29:13

No.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 29:17

Yamini El Campo la Concio nique for San Pedro Poco El El Rison telo for lograp.
Escondido, la. Maestri aggressor, Pomo superstores, portos, experiencias E Pasco
Migracio is coming to present a crooked crocodile connecto.

OG **oscar garavito** 29:39

OK.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 29:39

Just like I think.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 29:40

OK, Lisa.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 29:41

No one.
No matter.

OG oscar garavito 29:43
OK.

J JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ 29:46
Your coupon.

OG oscar garavito 29:49
Let's see.

J JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ 29:53
Question.

OG oscar garavito 29:55
OK.
See listen.
He he put the the.

N NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ 30:13
So.
I know it's.

J JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ 30:23
Yeah, I'm trying. Gracias.
I know it's a movement.

OG oscar garavito 30:27
Question as a go to gosh.

J JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ 30:29
Alien. Gracias. We're not Feliz Diaz.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 30:29
Smiley, sailor, this is just a man, Olivia.

OG **oscar garavito** 30:30
Bueno glass at Gandia.

● **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** ha detenido la transcripción

Entrevista IHC-20241213_140253-Grabación de la reunión

13 de diciembre de 2024, 7:02p.m.

19 min 13 s

● **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** ha iniciado la transcripción

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 0:03

Paseo se que puede ser nos brindaste a este este criterio espacio para realizar el tema después de la entrevista es básicamente pues como para contextualizar un poco, pues estamos haciendo el estudio de investigación para la la construcción de pena, la construcción de una de la de una guía de implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 2015 en en 1000 pesos en prendas pequeñas del sector de la construcción.

¿Igualmente, pues, de pronto empresas medianas también, que básicamente, pues queríamos conocer antes de pronto entrar con las preguntas a Javier, un poco sobre la organización, más o menos como cuál?

¿Cuál es el nicho?

Puntualmente el sector de la construcción.

¿En qué sector?

Específicamente usted sí se encuentran, o sea que con creatividad realiza como para contextualizar un poquito la entrevista, gracias.

JC **Javier Caina** 0:58

¿OK?

La empresa se llama IHC Ingeniería, es una empresa especializada en temas de fluidos.

En nosotros hacemos todo lo que es diseño, consultoría y construcción en sistemas hidráulicos, sanitarios, gas, sistemas contra incendio y aire comprimido, acueductos y alcantarillados.

Es como El Fuerte de la presa.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 1:22

Ok, perfecto, muchas gracias.

¿Javier Javier, una pregunta, Eh?

Bueno, con respecto al tema de la de esta implementación, queríamos conocer, pues simplemente instancia cómo fue ese proceso, o sea, cómo fue el proceso de implementación de sistemas de gestión de la calidad.

¿Siempre es un podría describirnos de pronto?

Brevemente, como como ese proceso, como como puedes implementación.

JC **Javier Caina** 1:44

¿Eh?

¿Bueno, cómo fue la implementación?

Primero, pues identificaron necesidades de cada área y de la organización de tener unos procesos más estructurados.

¿Eh?

Se hizo un levantamiento por cada área.

¿Eh?

Identificando cuáles eran los procesos misionales de la compañía y cuáles eran procesos de apoyo.

Eso generó ese diagnóstico y, a partir de eso, pues ya y sin una convocatoria para una nothing como asesores y se empezó la implementación.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 2:19

OK, perfecto.

¿Y durante ese proceso, cuáles fueron?

O sea, las principales motivaciones que tuvieron para llevarlo a cabo.

¿Qué fue lo que los motivó a ustedes como organización para hacer este proceso de implementación?

JC **Javier Caina** 2:34

¿Eh?

¿Pues buscar más crecimiento dentro del mismo sector, tener organizado lo que te decía los procesos, Eh?

¿Cuando no hay un sistema de gestión de calidad, pues muchas muchas cosas que dan a la deriva y no hay una guía que te dice cuál es el camino que uno debe seguir hacia hacia terminar el proceso realmente como tú lo esperas, con la calidad que esperas, con la satisfacción del cliente que esperas?

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:05

María bueno, dentro del instrumento tenemos como unas variables en este orden de ideas, vamos a empezar con una de ellas, que es el tema de la capacitación de Client, un cual mente.

JC **Javier Caina** 3:15

Sí.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:15

¿En este punto Eh, posterior a la implementación del sistema de gestión de la calidad, han observado alguna variación en en la variación de 30?

JC **Javier Caina** 3:26

¿En la qué?

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:27

¿Para en en en la satisfacción del cliente que alguna variación en la satisfacción de pronto, Eh?

JC **Javier Caina** 3:33

El.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:35

Dentro de sus procesos vieron que es incrementó.

JC **Javier Caina** 3:36

Sí.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:39

Decreció, mejoró.

JC **Javier Caina** 3:39

Sí, sí, sí, sí se sí, Claro, el mayor.

Ahí, el mayor indicador de de esa satisfacción del cliente es la recompra.

Cuando tu tienes una recompra y ya te pones a ver y tienes clientes de 10 años, 15 años o más, es porque el sistema ayuda a organizar eso.

¿Hay una recompra para eso, EH?

¿Y otro, Eh?

Pues el perfil del cliente que empiezan a cambiar los perfiles de cliente que tú tenías.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 4:11

OKOKO sea, hablas es como el tipo de cliente que antes tenía, ya es otro tipo de cliente.

Antes el institucional que está allá, es otro tipo de perfiles.

Entiendo bueno con respecto a la variable de calidad que que cambios específicos agenciado la calidad de los servicios después de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

JC **Javier Caina** 4:23

Sí.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 4:33

¿Han visto de pronto alguien algún cambio específico en en alguno de los servicios?

JC **Javier Caina** 4:38

Sí.

Si.

¿No más que todo ahí viene ser el tema de posventa, EH?

¿Trata de mitigar, se mitigan, sea el el indicador de posventas baja muchísimo, mucho, mucho cambiar, EH?

El.

Tanto en mitigación como en servicio.

¿Si antes uno digamos, por decir un número, sí antes tu atendidas de un proyecto 10 post ventas, no?

¿Atiendes ya uno a 2?

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 5:15

¿OKOK, vale y bueno, antes hablabas de los beneficios precisamente, pues en el inicio, pero queremos profundizar un poquito en ellos, puntualmente, en este tema,

los beneficios?

¿Qué beneficios económicos a su observado en tu organización después de la implementación del sistema de gestión de la calidad?

Al visto el productor un beneficio a nivel económico.

JC **Javier Caina** 5:39

¿Sí hay, hay varios beneficios, EH?

En cuanto a sobrecostos, el el tema de sobrecostos baja baja también mucho en el tema de en el nuestro, en el constructor, y lo que hacemos en tema de desperdicios también baja mucho porque se controlan más los insumos.

Hay mayor control de insumos y el dentro de los procesos y el tiempo de y el tiempo de respuesta en el cual.

Tú ya no te vuelves un un todero si no te vuelves realmente un director de orquesta que que solo alinea cosas y no tienes que estar haciendo de todo, como no, no pasa a veces las empresas que no no tienen sistema de gestión.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 6:25

Claro, sí, precisamente, pues esta otra pregunta iba relacionada, pues a al tema de los reyes, otros beneficios que que no tengan económicos, pero que también digamos que impactan contra las organizaciones en este, pues, punto de vista adicional de cuenta de las pirámides comentaste que otro beneficio de índole no económica, ha servando.

Pues en la empresa estatal en el sistema es la calidad.

JC **Javier Caina** 6:51

Organización de procesos, organización de procesos de sumiría.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 6:53

¿OK?

JC **Javier Caina** 6:56

Ahí, en ese.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 6:57

¿Perfecto, bueno, Eh?

Con respecto, pues a como también, pues al principio me me lo comentabas, pues el tema de que bueno, que ya ahí nuestro perfil de cliente puede ser personas que se han identificado en esta apertura de nuevos mercados después de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

De pronto, usted ha organización a lo a logrado, acceder a sectores, industrias en los que no participan realmente.

JC **Javier Caina** 7:24

Sí, sí, ya en tema de hidrocarburos en temas de industriales y algunos estatales.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 7:35

OK, bueno, ahorita vamos a entrar con el tema de los retos porque pues claramente, pues este sistema de gestión de la calidad como no lo lo manifestaba, pues eso en general, pues algunos retos también a nivel de organización puntualmente.

¿Cuáles fueron los principales obstáculos internos durante el entrenamiento en el sistema de gestión de la calidad?

Podría pronto escribirme pronto alguno de ellos, en el cual.

JC **Javier Caina** 7:59

¿Bueno, Eh?

¿Como todas pequeñas empresas medianas empresas, siempre hay un tema de flujo de caja, un tema económico, EH?

¿Entonces, pues implementación es un tema económico, es un reto económico, porque no es solo pagar la certificación que tú haces anualmente YY cada 3 años te hacen una rectificación general como si fuera la primera vez, sino que también hay unos temas económicos de implementación de para el tiempo donde mientras tú tienes una sensor y empiezas a documentar todo el proceso para poder llegar la certificación, ese es un uno de los mayores retos, EH?

¿Y otro dentro de esa implementación, un reto grande es EH?

La resistencia al cambio del de la gente de del grupo de trabajo cuando la gente está acostumbrada a hacer las formas de una las cosas de una forma en un proceso, y lograrlo es hacer ese, ese encajar dentro de esa línea.

El sistema de gestión, esa resistencia al cambio es uno de los mayores.

También que se tienen en ese en ese implementación.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 9:07

¿OKOK tengo muy Claro si VANESSA resistencia en donde todo el personal es internacionalmente, los trabajadores de salud y 4000 grande a nivel nacional con respecto, pues a estos precisamente a estos obstáculos que me comentas, Eh?

JC **Javier Caina** 9:18

Sí.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 9:25

Probablemente digamos que también hay dificultades a nivel de de los tiempos, no porque pues yo no tiene programa y pues no sean puntualmente.

¿En cuanto al tiempo que se ha planeado inicialmente para el ampliación del sistema de gestión de la calidad, sientes que pronto hubo alguna variación en los tiempos que hay que inicialmente tenían previstos para ello?

JC **Javier Caina** 9:46

Sí, sí, nosotros, la la en la propuesta con nuestro consultor y con el apoyo del del del grupo directivo.

La implementación se iba a dar entre 8 y 11 meses en el plazo de de sacar la la certificación y al final del ejercicio nos gastamos casi 20 meses, casi totalmente, casi doll.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 10:13

¿Claro que hace prácticamente 2 años, y habiendo una pregunta, ustedes actualmente EH?

JC **Javier Caina** 10:15

Sí.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 10:19

¿Han digamos que llevan tiempo con con este proceso se han rectificado en este proceso de la rectificación o sí?

JC **Javier Caina** 10:27
Sí, sí, nosotros ya llevamos Eh 8 años certificados.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 10:34
¿OKOKOK tengo listo, Eh?
¿Cuál consideras que es tan adecuada?
Era la preparación de la empresa en términos de personal y platara tecnología, disponibilidad financiera para implementar ese sistema.
¿Cuando estábamos empezando con con el proceso, pues entiendo yo que pues ya llevan, pues 8 años, pero de pronto, cuando uno que de pronto estabas en la habitacion en este tiempo, pero durante ese proceso, cuál sientes que que había sido esa preparación a nivel de corporación para asumir estos retos?

JC **Javier Caina** 11:09
¿A nivel de preparación, EH, solo teníamos la meta, realmente la meta es certificarnos, EH?
Las ganas de certificarnos, las ganas de estar en otros mercados, pero pues al ser una empresa ingeniería pequeña en ese momento pues era.
Somos muy, eramos muy operativos, muy del día al día y en cuanto a sistema gestionó, por eso tocó asesorarnos el personal, no es que estuviera en su momento la la la expertiz de de de de tener esos procesos y tocó buscar un asesoría, realmente que nos acompañará en el proceso por eso.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 11:51
¿Comprendo y Javier precisamente la siguiente, pues pregunta que teníamos, era relacionado a ese ese apoyo que se puede uno tener de esos asesores expertos en el tema y tú, consideras que que fue muy útil el apoyo de sus consultores externos?
Asesores para superar estos retos, durante simplemente Luis, sistema de gestión de la calidad o si de pronto que de pronto comunicacional de planta pudieron haber realizado el proceso OO.
¿Cómo sientes que fuese apoyo a ese productor?
Está en ese proceso, discúlpame.

JC **Javier Caina** 12:24

¿No, el apoyo lo dan y hay si ya depende del alcance de cada consultor y es clave, es clave tener a alguien dentro del equipo, que sepa que sepa lo a lo que hacia un Dios que vamos en este caso, pues la norma la 9001, EH?

Pero ahí ya es un tema también de de compromiso de la dirección, de que se cumpla esa implementación para lograr el objetivo, porque ellos tenían un asesoramiento.

¿Pero si tu no apoyo su equipo para que realmente se dé esa meta?

Pues no se llega, nos no se va a llegar.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 12:59

Claro, sí, compromiso.

Digamos que es tanto a nivel de organización para que pues precisamente la la utilidad de Desollamiento, pues tenga un con el objetivo valioso durante ese proceso, Claro.

En finalmente, Javier, puntual entre acreditado, realizó el proceso de certificación de la norma ISO 9001 2015 en estos 8 años.

No sé si, pero también ha variado por manejado el mismo.

JC **Javier Caina** 13:26

No he seguimos y hemos estado siempre con SGS.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 13:33

Ok, perfecto.

Para finalizar el Javier, te recomendamos, podrías dar sobre la implementación del sistema de gestión de la calidad en que de pronto, nos pidiera compartir, ya sea pues en relación de los aprendizajes, beneficios o retos a futuro que puedas disfrutar. Planeación.

JC **Javier Caina** 13:54

Pues después del ejercicio, EH, yo creo que es más fácil, y no solo enfocarse en el tema de gestión de calidad, sino buscar desde el principio.

¿Latín la Tri?

¿Norma así, uno cubre muchos espacios, Eh?

¿Tal ambiental y la de seguridad?

Al fin sacan, fue la 3 y cubríamos era mejor.

¿La el tema cubría más espacio, EH?

¿De qué más, EH?

Siempre, pues buscar una mejora continua dentro de los procesos, no solo innovación sino mejora continua.

Es clave ir mejorando y mejorando los procesos y así, tú garantizas que el sistema de gestión se mantenga y se puede hacer.

Tipificar, capacitar al personal.

Hay que estar permanente capacitaciones tanto en lo técnico como en estos sistemas de normas, de calidad YY para garantizar eso, pues una cosa clave clave es hacer auditorías internas periódicas.

Si todas las auditorías internas garantiza que se mantenga el sistema.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 15:01

¿Vale?

Muchas gracias Javier, pues básicamente, pues eso era todo.

¿Te agradezco mucho, pues el espacio que nos brindaste estas, EH?

¿El resultado puede ser entrevista, va a ser muy valioso para nuestra organización, para nuestra investigación, porque va a permitir extraer precisamente información puntual, experiencias adquiridas de ya, pues en la en la práctica no?

Pues porque digamos que a nivel de guía, pues en el aire una cosa a nivel de pronto de norma se vende una cosa, pero cuando lo lo contrastamos a nivel de pronto ya organización, hay veces se encontramos esas diferencias y básicamente pues lo que queremos RESTREPO con esto te agradecemos mucho por el espacio y no sé si es pronto.

JC **Javier Caina** 15:34

Sí.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 15:39

Alguno que era cuéntame algo más.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 15:46

¿No, Javier, muchas gracias, EH?

Pues entiendo la la agenda que tenías bien apretada, gracias por el espacio, Eh.

¿Muy valiosa la el aporte que nos diste para poder, pues aplicación de los

instrumentos en nuestra tesis que ya estamos para poder sustentar entonces no, EH?
Gracias.

JC **Javier Caina** 16:10

No, Claro que sí, cualquier cosa me están contando si necesitan alguna otra cosa.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 16:18

¿Te agradecías?

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 16:18

Perfecto Javier, te encargamos el el la, el diligenciamiento de la encuesta para poder finiquitar con las 2 instrumentos.

JC **Javier Caina** 16:27

Ya, ya te la ya, ya la hice ahorita antes de ingresar.

¿Listo?

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 16:31

A listo, perfecto, muchas gracias.

JC **Javier Caina** 16:34

Listo, John hablando, Néstor JOHAN, estén bien, chao.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 16:36

Vale perfecto, muchas gracias, estoy muy bien.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 16:39

Muchas gracias Javier, que esté muy bien, hasta luego buena tarde.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 16:39

Salgo, se me gusta luego.

JC **Javier Caina** 16:41

Bueno, hasta luego.

● **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** ha detenido la transcripción

WC instalaciones-20250113_090411-Grabación de la reunión

13 de enero de 2025, 2:04p.m.

21 min 54 s

● **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** ha iniciado la transcripción

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 0:03

¿Que en qué empresa trabajas?

¿Cómo se llama la empresa y que cargo que qué funciones tienes tú?

¿Y básicamente, a qué se dedica la empresa para para iniciar?

XR **Ximena Robles** 0:12

¿Feliz?

¿No perfecto, EH?

Bueno, yo trabajo en instalaciones hidráulicas y sanitarias.

Doble UCS soy la directora de calidad.

Nosotros, como empresa que nos dedicamos, somos una empresa de diseño y construcción de instalaciones hidráulicas sanitarias guiadas, red contra incendio, acueducto, alcantarillado y proyectos especiales mhm.

¿Qué más te gustaría saber de la empresa?

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 0:40

No, a la empresa está yendo, es la encargada entonces de la parte de calidad de la empresa.

XR **Ximena Robles** 0:44

Sí, señor.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 0:46

¿Entiendo y tú estabas en el cargo, EH?

La empresa está certificada en ISO 9001 antes de.

XR **Ximena Robles** 0:53

¿Eh, te hizo 9001 más o menos?

Bueno, nosotros nos certificamos en el año 2011.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 1:00
¿OK?

XR **Ximena Robles** 1:01
Mhm estuve en toda la fase, desde diseño e implementación.
Hermanamiento del sistema de gestión de calidad.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 1:12
Listo entonces, ya ya con este preámbulo podríamos iniciar la la entrevista.
Nos gustaría saber, Eh hoy o una descripción breve por parte tuya de cómo fue el proceso de implementación del sistema en la empresa, como fue el sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001, puntualmente en la empresa.

XR **Ximena Robles** 1:30
Mhm.
Bueno, Eh. Digamos.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 1:32
Digamos.

XR **Ximena Robles** 1:33
¿La gerencia tomó la decisión en el año 2009, Eh?
Porque tenemos un proveedor que se llama Paco Puch dentro de su responsabilidad social está.
Ayudando a que muchas Times ha adquirieran a certificación ISO 9001, entonces empezamos con un bueno, en el 2009, hubo como esa alianza estratégica entre la gerencia y Paco para adquirir una consultoría como tal, que se llama Fundas para empezar a hacer el diseño del sistema.
Empezamos a hacer el diseño del sistema en el año 2010, nos colocamos un plan de trabajo muy ambicioso que fue tener listo el sistema documentado e implementado en 1 año.
¿Entonces hicimos todo el plan de trabajo, empezamos con con todo, levantamiento

de documental, implementación, sensibilizaciones, reuniones, monitoreos, visitas a obra y finalmente, cuando ya llegamos en noviembre del 2011, EH?

Nos presentamos para la auditoría de certificación y pues lo obtuvimos, o sea, nos fue super bien.

Pues a groso modo oigamos, ese fue como el el arranque, sí me están escuchando.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:15

Sí, perfecto que tienes que perfectamente.

XR **Ximena Robles** 3:17

¿OK?

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 3:19

Mi compañero JOHAN tuvo un problema en de comunicación.

Entonces también digamos que.

Pues que no puede proveer simplemente hacer, nosotros queríamos, voy a retomar, mientras que mi compañero JOHAN soluciona problemas de comunicación que se le presentaron problemas, bueno, y ya el sabiendo que este proceso de implementación que ustedes vieron y nos gustaría conocer ya a nivel de variables, ya ya tienes otro modelo entrevista que vamos a ahondar.

Y vamos a entregar, pues con el tema de de satisfacción de TI, permite un momento por favor ya.

XR **Ximena Robles** 4:06

¿OK?

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 4:11

Perdón.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 4:15

Ah, no, qué pena se me cayó el Internet en el computador.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 4:15

SEBASTIAN ya la sí.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 4:18

Me tuve conectar desde.

Desde el teléfono.

No sé si la última pregunta la alcanzaste a escuchar la Ximena.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 4:23

Listo entonces.

Está bien.

XR **Ximena Robles** 4:28

¿Ah, no?

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 4:29

Sí, sí, ya no me puedes ver.

XR **Ximena Robles** 4:29

Bueno, me la decir, pues para como para volver a retomar.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 4:33

¿Listo la?

¿O sea, la la primera pregunta, creo que la alcanzé a escuchar en su totalidad y la segunda pregunta iba orientada, hacia cuál fueron las principales motivaciones que tuvieron?

Además, digamos del convenio que tuvieron con papo, fue la única motivación que tuvieron en ese momento para el sistema de gestión de calidad.

XR **Ximena Robles** 4:52

¿Sí, bueno, realmente una motivación inicial es ese compromiso de la gerencia, digamos en nuestro gerente, en si es una persona muy visionaria, muy líder, muy orientado al logro entonces Eh?

Ese compromiso de la gerencia en adquirí empezar.

AAA, diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad fue clave, porque créeme que sin ese compromiso no habíamos podido lograr esa meta de ambiciosa que teníamos que en 1 año ya certificarnos.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 5:27

Entiendo ahorita para para la siguiente parte de la de la encuesta entrevista, Vamos a usar algunas de las variables que que trabaja la norma puntualmente, entonces en en cuanto a la satisfacción del cliente, nos gustaría saber si posterior a la implementación del sistema de de gestión servido alguna variación en la satisfacción del cliente.

XR **Ximena Robles** 5:40

Mhm.

En sí está satisfacción, siempre digamos, ha estado por encima del 90%, cuando empezamos ya con la implementación y mantenimiento del sistema.

Esta variable empezó a al alza.

Hemos estado en 9294 * 195%, hemos llegado a veces en semestres, llegar hasta lo máximo que hemos logrado es 98% dentro de las encuestas y la muestra escogida.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 6:24

¿YY tienen como una comparación previa antes de la implementación y después de la implementación o en tu memoria, recuerdas?

XR **Ximena Robles** 6:29

No.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 6:31

¿De pronto, una medición previa al de satisfacción, OK?

XR **Ximena Robles** 6:34

¿No?

¿Pues era más, EH?

Más más te que te digo como más perceptiva de un sentir.

Entonces resulta que la empresa maneja, o sea, sistema de gestión de calidad, lo tenían como tal antes de de tener el diseño y la implementación ya, o sea, como sistema documentado, la empresa siempre ha cumplido con los requisitos del cliente.

El enfoque gente siempre ha sido como su su pionero.

Entonces, cuando empezamos con con ya la documentación, la implementación es

realmente es como formalizar lo que ya se venía haciendo, como estratégica organizacional, entonces sí se vio el beneficio, porque ya empiezas a medir para poder mejorar antes, pues no lo tenías una medición, entonces era supuesto. Partíamos de que somos buenos, pero que tan bueno es realmente. Somos entonces cuando empezamos a medir, ya ya empezamos a ver, ah, mire, tenemos estas desviaciones, tenemos que mejorar eso. ¿Ah, mira, el cliente está diciendo esto? Tenemos que mejorar en estos puntos. Entonces, pues en si se serio más hacia ese enfoque en la mejora continua de la organización.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 7:43

¿Entiendo en cuanto a la calidad se observó algún cambio específico en en la calidad de los servicios después de la implementación del sistema?

XR **Ximena Robles** 7:52

Sí, en cuanto a calidad, fue también algo un cambio muy grande porque empezamos a formalizar los entregables, digamos anteriormente, sin sistema, pues tu ejecutadas en obra y entregabas al cliente y ya, pero mhm trazabilidad digamos de las pruebas, trazabilidad de las verificaciones de manómetros, trazabilidad, de las diferentes entregas.

No, porque ese control lo lleva a más el cliente, entonces ya ahorita, pues nosotros tenemos esa seguridad de esa de esos registros, esa transparencia de datos, esa confiabilidad que le damos al cliente diciendo, Mira, nosotros estamos entregando las en nuestras instalaciones bien hechas.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 8:37

¿No entiendo, no?

¿Sí, sí, salvo una una mejora en la calidad, además de de la calidad de del aumento de la calidad que otros ven, o qué beneficios económicos se observó en la empresa después de la implementación del sistema de gestión de calidad? Ximena.

XR **Ximena Robles** 8:41

Sí.

La apertura de puertas de diferentes proyectos, grandes proyectos, pudimos

empezar a licitar en aeropuerto, o sea, digamos, hay clientes que te exigen como tal tener el sistema de gestión.

En ese entonces habían clientes que no te exigían y pues tu licitadas y empezabas a participar en concurso.

Pero cuando ya adquieres el sistema, ya tienes, digamos como oiga, mira, no, es que tú digas que eres bueno, si no un entes certificador está diciendo que realmente sabes hacer las cosas y estás cumpliendo con un estándar.

¿Entonces abrió puertas a nuevos proyectos?

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 9:28

¿Y además de los beneficios económicos que experimentaron, qué otro tipo de beneficios digamos, pudiste perseguir o la presa pudo percibir al al al implementar el sistema de gestión?

XR **Ximena Robles** 9:37

Mi amor.

Reducción de costos de no calidad entonces, por ejemplo, anteriormente como no se registran las pruebas, por ejemplo, entonces.

¿Eh?

Había un reclamo del cliente y pues nos tocaba asumir toda la responsabilidad porque no teníamos una evidencia de que mira, nosotros lo entregamos bien hecho y lo que pasó es que dentro del sistema constructivo otras personas dañaron nuestra instalación, no nos tocaba asumir ese costo en ese entonces, entonces realmente empieza a disminuirse muchos costos de no calidad.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 10:12

¿Entiendo el me me dices también que o me mencionaste que se podía participar en licitaciones en las que que el que el sistema o que la certificación era un requisito, EH?

XR **Ximena Robles** 10:23

Mhm.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 10:24

¿Además de los de los sectores que ya mencionaste, Hugo de pronto, alguno que no,

que no, que no estuvo en cuenta o que no me de que no mencionaste ahorita en los que empezaron a poder o no se pudieron empezar AA participar?

XR Ximena Robles 10:38

¿Eh?

No te entendí muy bien la pregunta, pero lo que logré entender es que sí tenemos clientes que en ese entonces eso es en el año, Ponle 2010, 2011 más o menos, habían clientes en que te decía no, si tú ya tienes experiencia, tienes una hoja de vida, pues sigues concursando, pero el tema licitatorio o apertura de nuevos clientes ahí vimos la necesidad de que si tú tienes el la certificación ISO 9001 ya es que te están abriendo la puerta para poder participar y vimos la importancia de de tenerlo y pues sencilla empezamos aquí nuevos clientes GRANADOS.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 11:11

En el.

XR Ximena Robles 11:17

Clientes.

J JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 11:21

¿En en esa medida, digamos, hal en el proceso de de de implementación, digamos, cuáles fueron los principales obstáculos que que obtuvo o que encontraron la empresa, si me podrías decir algunos de los que tuviste?

XR Ximena Robles 11:33

¿Hay, sí, al inicio, lo que pasa es que EH?

¿Del sector construcción en ese año 2009 todavía no era muy formal como vita, Ahorita ya existe como oiga, ya exige un mínimo de formación y un y un mínimo de experiencia en ese entonces el conocimiento era muy empírico de del personal entonces, EH?

Entrar a decirle Oye, es que ahora en adelante tienes que llevar las cosas de esta forma y ellos empiezan a decir no la resistencia al cambio de decir no, yo las cosas aquí no van a cambiar las cosas se van a seguir haciendo.

Así entonces entrar a convencer, digamos ese.

Ese personal empírico, si fue un un reto muy grande y un obstáculo, porque nos tocó

ser muy creativos, nos tocó ser muy persistentes, nos tocó ser demasiado pacientes, escuchar mucho a las personas y poderles digamos como vender la importancia de tener esto implementado.

¿Y los beneficios, qué?

Que vas a tener al al realizarlos.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 12:39

Y la la parte de los tiempos mencionaste inicialmente que ustedes se propusieron 1 año para implementarlo y los tiempos se llevaron a completos a cabalidad, o sea, tal cual lo tenían planeado o en alguna disminución algún aumento así sea, mínimo de los tiempos planeados inicialmente.

XR **Ximena Robles** 12:45

Mhm.

Sí.

No, no, realmente la clave ahí fue hasta hicimos un cronograma y empezamos a cumplirlo y digamos, ahí fue estratégico el compromiso de la gerencia.

Créeme que si no hubiéramos tenido ese compromiso creería yo que los tiempos se hubieran mhm Claro.

Se asignó un responsable del sistema.

En ese entonces fui yo como coordinadora de calidad en esa época YY yo era la que él le rendía cuentas a la a LA consultora.

En cuanto al avance, entonces te manejó, se manejó mucho control, mucho seguimiento y control de esos esos grandecitos.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 13:33

Entiendo la la la parte de preparación en cuanto a la preparación de la de la empresa al momento del DEL de la implementación y del de la certificación, que también adecuada preparación de la empresa en términos de personal de infraestructura y tecnología.

Y digamos y disponibilidad financiera en ese momento.

XR **Ximena Robles** 13:51

En ese momento, pues, EH.

He músculo financiero, bueno, muy bueno.

O sea, la empresa es.

Es su posición en el mercado, era muy alto en cuanto al conocimiento, teníamos una brecha que era el personal empírico.

Entonces entrará AA Concientizar y formar y que estas personas se me certificaran. Fue todo un reto.

Http.

¿Infraestructura tecnológica si tuvimos una una debilidad, porque nosotros anteriormente Ejecutábamos, ahora sin Osea tu eres tú ibas el cliente te te da una esquinita?

Noticia se va a hacer su campamento.

Ay, llevábamos el material allá, instalábamos, pero digamos de tener la necesidad de un computador para imprimir.

¿Le dio una impresora para imprimir o Internet?

Pues no, no era necesario en ese entonces, y cuando empezamos con lo del sistema ven, es que toca empezar a llevar formatos.

Hay que llevar registros, hay que documentar lo que hacemos.

Entonces, si ese fue uno de los de los retos que no se tenía en los diferentes proyectos, entonces empezar AAA tener infraestructura tecnológica.

J

JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA 15:10

¿Me me dices que tú fuiste la que la la persona encargada, digamos de de todo el proceso, y ustedes además de de tu presencia, que usaron el apoyo de consultores externos y qué tan útil puede ese ese apoyo de consultores durante la implementación?

XR

Ximena Robles 15:10

Fue uno de los.

Pues no.

Fue muy útil y fue y era necesario para el tipo de empresa porque digamos, bueno, sí, tú cómo Coordinador puedes, digamos orientarte y empezar a documentar.

Pero el el consultor que se utilizó era un consultor que ya tenía experiencia en el sector.

Entonces lo chévere de ellos era que hablaban el mismo idioma digamos del operativo y también hablaba el idioma técnico de lo que es la lo que nos está, EH Tequiero.

Requiriendo la norma, entonces nos hacía hacer como muy creativamente la conciencia y adquirir ese conocimiento de manera muy colegial, pero también muy, muy audaz en cuanto AA lo que es la norma.

Entonces me pareció justo y necesario tener esa ese acompañamiento en ese entonces.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 16:21

¿En en ese momento con que entres a tico, digamos, Eh?

No sé si ha cambiado de de este certificado a través de los años.

¿O siguen manteniendo el mismo ente certificador?

XR **Ximena Robles** 16:30

Mantenemos el mismo enter.

Empezamos con y empezamos con Burberry. Tas.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 16:37

OK la.

La decisión de de este entera, digamos el el proceso que se tenía en ese momento con Paco o ustedes decidieron o escogieron ese ese eme por alguna razón en específico.

XR **Ximena Robles** 16:50

Nosotros lo escogimos, yo me acuerdo que en ese entonces recibimos oferta SGS, Colombia de Icontec muro veritas, técnica y dentro de esas ofertas empezamos a hacer una verificación de las ofertas y mirar digamos con cual teníamos más gana gana y con cual nos proyectábamos más.

Finalmente, dentro de ese peso de de selección de de este proveedor, ganó burbujitas.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 17:22

Sino Nan.

Desde ese momento no, no han hecho alguna validación, digamos de proveedores.

En cuanto a ese a ese servicio, ese tipificación.

XR **Ximena Robles** 17:30

Sí, en hemos tenido bastantes hitos en dentro del sistema, por ejemplo cuando empezamos AA manejar sistema integrado, entonces en ese entonces estábamos con las hojas y empezamos con 14001, en ese dijimos, Bueno, vamos AA cambiar, hicimos el ejercicio, pero finalmente nos siguió convenciendo.

Burbujitas después empezamos con Ruth HP con el Consejo colombiano de seguridad.

Entonces en digamos en burrita, nos ofrece Nelson, entonces empezamos a evaluar, a mirar, pero en este caso, pues nos quedamos en ese entonces con el Consejo colombiano de seguridad.

Entonces empezamos, como ya a desfragmentar el sistema, de mantener docentes reguladoras y controlando el sistema.

Ya después se nos vino tren, pero finalmente seguimos con burbujitas.

Ha sido muy integral su servicio.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 18:28

¿Listo para para finalizar, nos gustaría saber el Ximena y qué recomendaciones son la implementación del sistema de gestión?

¿No te gustaría compartir?

Y pues ya sabes, relación con los aprendizajes, los beneficios o los retos que que se presentaron o que se presentan, que sientes se pueden presentar a futuro.

XR **Ximena Robles** 18:47

¿Mhm, bueno, qué recomendaciones hay que ser muy creativos en los sistemas de gestión de calidad?

¿Eh, tú puedes recibirnos, pero entonces, tú cómo puedes ayudar a que ese no se convierta en un tal vez y en un sí?

Entonces la creatividad es importante, la paciencia, la persistencia también es importante en la implementación.

No va a darse, digamos, en el primer obstáculo, sino ser insistentes, insistentes, pero también pacientes.

El también me parece clave escuchar, YAY, tener esa facilidad de adaptabilidad del sistema de gestión de calidad, es decir, que no sea tan rico rígido, sino también que te permita adaptarse a los nuevos cambios que se puedan presentar en el sector.

Entonces me parece clave él escuchar y el adaptarse.

Como recomendaciones y sí que nos gustaría en cuanto a retos, digamos en los

sistemas de gestión de calidad, ahorita y en el sector construcción y los requisitos son muy cambiantes, ya sea por tema legal o requisitos reglamentarios por los clientes, entonces el reto es siempre estar a la vanguardia y mirando y actualizándose en eso, en esos posibles cambios y los implementando en el sistema.

Y están muy al día a día, con con todos esos cambios que se puedan presentar por los tipos de cliente.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 20:18

Oh más que todo normatividad, que va va saliendo en en el momento YY por solicitud del cliente que que toca estar actualizado en ese puntualmente digamos con con con la, las normas que trabajas de cliente y jimena, muchísimas gracias por por tu tiempo.

XR **Ximena Robles** 20:31

¿O sí?

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 20:38

¿Eh?

XR **Ximena Robles** 20:38

Bueno.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 20:40

En este momento, pues voy a detener la grabación y pero si me gustaría como agradecerte por por tu tiempo nuevamente por por la el conocimiento que nos estas brindando en ese momento y.

XR **Ximena Robles** 20:43

¿OK?

Ay.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 20:53

¿Y no sé si yo no necesito, tengo en algo que agregar?

No creería que que no.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 21:05
Sí, primera, muchas gracias y.

XR **Ximena Robles** 21:05
No hay con gusto.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 21:11
Agradecemos su tiempo igual, pues también le da las gracias AA JOHAN que nos ayudó también haciendo una serie contigo y pues no, muchas gracias por tu tiempo y los conocimientos, como lo dice JOHAN en en todo el tema de gestión de la calidad.

XR **Ximena Robles** 21:28
Está perfecto y no con gusto y pues igual aquí las puertas abiertas de WC están listo para cualquier cosa.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 21:36
Y si bien fue gracias.

N **NESTOR FABIAN TAFUR GONZALEZ** 21:36
Muchísimas gracias.

XR **Ximena Robles** 21:39
Bueno.

J **JHON ALEXANDER HERNANDEZ LÓPEZ** 21:39
Esto, muchas gracias.

XR **Ximena Robles** 21:41
Bueno, gracias también a todos.
Ya finalizamos, sí.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 21:46
Sí, señora.

XR **Ximena Robles** 21:47

Bueno, que estés muy bien.

J **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** 21:49

Gracias.

● **JOHAN SEBASTIAN PEREZ VELANDIA** ha detenido la transcripción