

## **Apéndice D. Entrevista Semiestructurada al Director de Gestión Humana**

**Tema:** Diagnóstico del Área de Infraestructura y Medio Ambiente

**Fecha:** Junio 23 de 2025

**Entrevistado:** Director de Gestión Humana

### ***1. ¿Cómo surge el área de Infraestructura y Medio Ambiente dentro de la organización?***

El área nace a partir de la necesidad que se identificó en el proceso de traslado de las instalaciones de Girón a Piedecuesta, que empezó a planearse entre 2021 y 2023. En ese momento se requería apoyo en la supervisión de la obra, en la definición del layout de procesos, en la revisión de los avances de construcción y en la adecuación de espacios administrativos. Inicialmente se pensó como un área de apoyo a la obra, pero a medida que avanzó el traslado, entre los años 2024 y 2025, se consolidó como un área que agrupa funciones que antes estaban dispersas en otras dependencias.

### ***2. ¿Qué funciones principales tiene actualmente el área?***

Hoy el área atiende varios frentes. En infraestructura está todo lo relacionado con seguridad, ahí están las cámaras y la vigilancia; además, se tiene lo del mantenimiento de las instalaciones, validaciones normativas y servicios generales como mensajería, recepción, archivo y correspondencia. En medio ambiente solo se maneja lo más básico, porque antes esa parte estaba en seguridad y salud en el trabajo. Y también están los apoyos transversales con el personal operativo de servicios generales y terceros que ayudan en mantenimiento.

### ***3. ¿Cómo se dio la consolidación de responsabilidades en el área?***

Antes, la seguridad estaba en jurídica (área jurídica), la infraestructura en administración, archivo y correspondencia en gestión humana, y medio ambiente en seguridad y salud en el trabajo. Ahora todo eso quedó reunido en un solo proceso que se llama infraestructura y medio ambiente. Eso significa que el área empezó prácticamente sin estructura, sin inventarios claros de mobiliario, sin manuales ni procedimientos actualizados, y con solo algunos instructivos básicos que tenía cada una de esas otras áreas que se reunieron.

### ***4. ¿Qué avances se han logrado hasta el momento?***

Actualmente se está levantando el inventario de mobiliario, se han ido creando algunos instructivos de seguridad y de acceso, y se está trabajando en un plan de mantenimiento general que incluirá el presupuesto preventivo para todos los activos. También se han generado nuevos formatos, como los de control vehicular, aunque aún no se han socializado en toda la organización.

### ***5. ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrenta el área?***

La primera limitación es que no existe todavía una estructura documental consolidada. Los procedimientos, instructivos y manuales están incompletos o desactualizados, tampoco se cuenta con un presupuesto asignado al área, lo que dificulta planear y ejecutar adecuadamente las actividades, en lo ambiental, apenas se atienden los requerimientos mínimos, por lo que no hay una gestión sólida en ese frente.

## **6. ¿Con qué recursos humanos y tecnológicos se cuenta actualmente?**

El área dispone de cinco personas directas y aproximadamente diez terceros. A nivel de herramientas tecnológicas, se trabaja principalmente con el espacio corporativo de Google, hay esta Google Drive, Google Sheets y Gmail, con Smart Sheets para algunos procesos, y con ciertos archivos en la red corporativa. También existe una herramienta para solicitudes de infraestructura, pero aún no está totalmente integrada ni estandarizada por decirlo así.

## **7. ¿Cómo se articula el área con el Sistema Integrado de Gestión (SIG)?**

El área o el proceso debe alinearse con las normas ISO 9001 y el estándar BASC V6:2022 (*Business Alliance for Secure Commerce, versión 6 de 2022*), que ya se aplican en la compañía, y además con ISO 14001, que se busca implementar. Sin embargo, documentos clave como la caracterización del proceso, la matriz de riesgos y oportunidades, el listado maestro de documentos y el tablero de indicadores están en este momento desactualizados. Por eso, es por lo que se necesita estructurar el área de manera formal para responder a los requisitos del sistema integrado de gestión.

## **8. ¿Cuál considera que es la prioridad inmediata para el área?**

Para hoy en día lo principal es estructurar el proceso de infraestructura y medio ambiente de manera organizada, con documentos actualizados y con un plan de gestión claro. Entonces lo que se necesita es consolidar la parte documental, ya con eso se puede asignar un presupuesto para el área, y así fortalecer tanto la gestión ambiental como la parte de indicadores para evaluar resultados, que eso es lo que

se quiere teniendo en cuenta que la empresa debe cumplir con las normas ISO 9001:2015, BASC y el Decreto 1076 de 2015 para la parte ambiental.