



SERTICA Caso

Digitalización de la gestión de seguridad

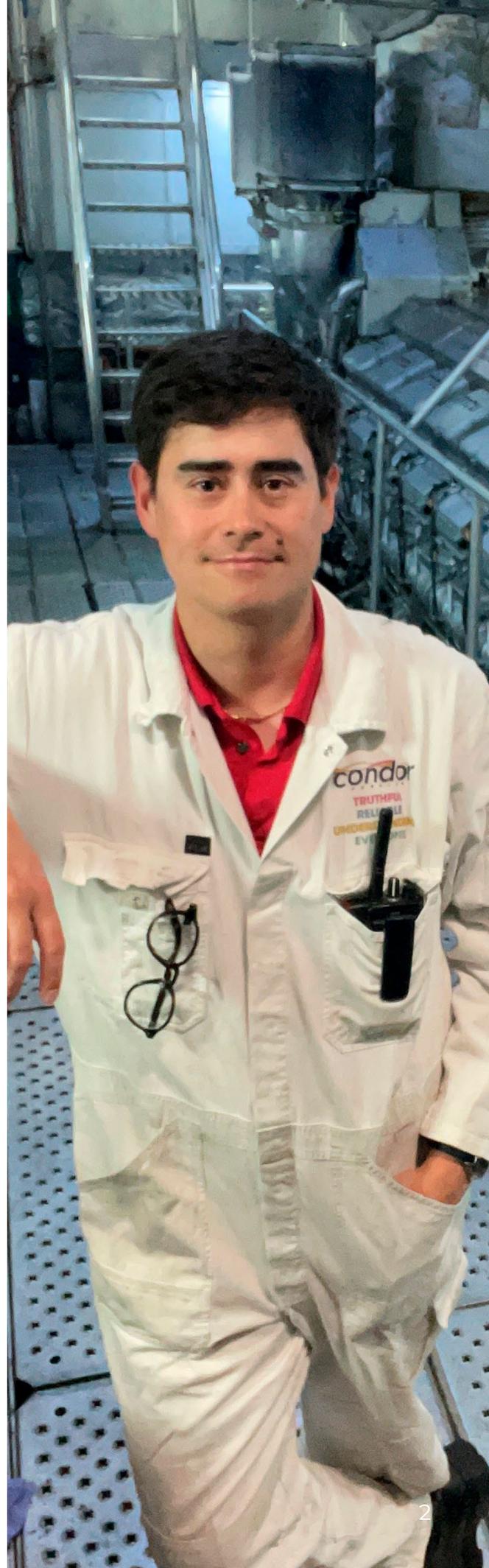
Condor Ferries es un operador líder de servicios de ferry, que ofrece transporte de pasajeros y carga. Fundada en 1964, la empresa ha crecido hasta convertirse en un vínculo vital entre las Islas del Canal, el Reino Unido y Francia. Condor Ferries opera una flota de catamaranes de alta velocidad y buques convencionales, ofreciendo rutas que conectan Portsmouth, Jersey, Guernsey, St. Malo y Poole, entre otros destinos.

Primero, Condor Ferries implementó SERTICA Maintenance y luego avanzó a SERTICA HSQE en la segunda fase. Hoy en día, disfrutan de una mayor visibilidad y una integración fluida de las actividades de mantenimiento y seguridad.

“Hemos transformado nuestro sistema de mantenimiento planificado en un sistema de gestión de buques, centralizando toda la información y los flujos de trabajo. Podemos vincular tareas de mantenimiento y seguridad para mejorar nuestra capacidad de analizar y abordar las causas raíz de manera efectiva. Con SERTICA, cada acción queda documentada, lo que proporciona evidencia clara de todas las operaciones.”

— Alfie Currey, Chief Engineer de Condor Ferries

Condor Ferries da seguimiento a la causa raíz de las no conformidades, incidentes, accidentes y casi accidentes para evitar que se repitan.



Un registro de respuestas proporciona visibilidad

Condor Ferries valora especialmente el registro de respuestas en SERTICA, que reemplaza las llamadas telefónicas tradicionales y los correos electrónicos, proporcionando visibilidad y responsabilidad claras.

Alfie comparte: “Cada mañana a bordo del buque de alta velocidad Condor Liberation, mi rutina incluye iniciar sesión en SERTICA para revisar el mantenimiento planificado del día, verificar el registro de respuestas para asuntos urgentes y gestionar el panel de tareas para cualquier pendiente atrasada. También me encargo de la creación de defectos y sus aprobaciones, además de monitorear los contadores de horas anuales. El registro de respuestas es crucial, ya que rastrea de manera efectiva todos los diálogos en curso entre nuestros gestores de buques y la tripulación a bordo, asegurando que no se pase nada por alto, gracias a sus útiles recordatorios emergentes.”

Diane Annear, Head of Compliance en Condor Ferries, también es entusiasta del

registro de respuestas y añade: “El registro de respuestas es realmente increíble. Puedes ver qué está bloqueado, por qué y las consecuencias de la inacción, lo que fomenta un mayor sentido de propiedad y responsabilidad dentro del equipo. Esta visibilidad resalta las áreas donde las tareas están incompletas, lo cual encuentro tanto motivador como beneficioso para mantener la responsabilidad.”

El enfoque integrado de SERTICA no solo simplifica el proceso de auditoría, sino que también empodera a los equipos para operar de manera más cohesionada y receptiva, convirtiendo el desafío de las auditorías en una oportunidad para la mejora continua.

“Esta herramienta es especialmente valiosa para quienes gestionan múltiples auditorías e inspecciones. La función de filtro es fundamental para mí, ya que ahorra tiempo y me ayuda a gestionar las auditorías externas e internas de manera más eficaz, filtrando por unidad o tipo de auditoría.”

— Diane Annear, Head of Compliance de Condor Ferries



Enfrentando la primera auditoría DOC con SERTICA

Condor Ferries solía gestionar las auditorías con plantillas de Word, Excel y correos electrónicos, pero esto resultaba ineficiente. Por ejemplo, era imposible obtener una visión clara de las tareas atrasadas. Por lo tanto, Condor Ferries ha implementado SERTICA HSQE para simplificar los procesos, consolidando las auditorías y encuestas en un solo lugar.

SERTICA facilita un seguimiento y gestión mejorados de las actividades relacionadas con las auditorías.

"Antes de SERTICA, dependíamos mucho de impresiones y correos electrónicos, pero en nuestra auditoría DOC más reciente no fue necesario utilizar carpetas físicas ni intercambiar correos [...] Uso SERTICA diariamente para atender rápidamente todo lo que requiere mi aprobación. SERTICA me ayuda a dar seguimiento hasta la finalización de eventos, incluyendo accidentes y casi accidentes, asegurando que no quede nada pendiente para el DOC."

— Diane Annear, Head of Compliance de Condor Ferries

Steven Hale, Ship Manager de Condor Ferries, añade: "SERTICA nos ayuda a implementar una nueva cultura de

seguridad y no recibimos observaciones en nuestra última auditoría DOC porque ahora trabajamos con datos muy precisos. A los auditores les encanta el registro de respuestas, porque no podemos cambiar ni eliminar información."

La funcionalidad de SERTICA permite una clasificación y búsqueda efectivas, lo cual es crucial durante las auditorías. Los usuarios pueden vincular los hallazgos de las auditorías directamente a las tarjetas de trabajo, garantizando que todos los problemas se aborden y verifiquen rápidamente. "Nuestros hallazgos se rastrean y cierran de manera eficiente, y las medidas preventivas se revisan para asegurar su efectividad", comenta Diane Annear.



Verificación de las medidas preventivas

Condor Ferries ha llevado la verificación un paso más allá al utilizar subeventos en SERTICA para dar seguimiento a los eventos cerrados. De esta manera, se aseguran de comprender el efecto de la implementación de las medidas preventivas.

Steven Hale explica: “Usamos este proceso de verificación con subeventos para todas las no conformidades, incidentes, accidentes y casi accidentes (nivel 2 y 3) completados, si se aceptan las medidas preventivas. Esto nos permite dar seguimiento e investigar la causa raíz, lo cual encanta a los auditores, ya que no solo solucionamos el problema, sino que

también evitamos que vuelva a ocurrir.”

Por lo general, los subeventos de seguimiento se crean un año después del cierre inicial del evento. Por ejemplo, si ocurre un resbalón en las escaleras, se aplica pintura antideslizante y se monitorea la situación. Si se encuentran inconsistencias durante las inspecciones, se crea un nuevo evento para abordar estos problemas, asegurando así medidas de seguridad integrales.

“Me dieron un plazo de 12 meses para implementar SERTICA como parte de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad, y lo logramos. Estoy convencido, me encanta el sistema.”

— Steven Hale, Ship Manager de Condor Ferries



Informes y paneles de control

Condor Ferries utiliza paneles de control diariamente en varios departamentos para auditorías, informes de gestión y análisis de tendencias en profundidad.

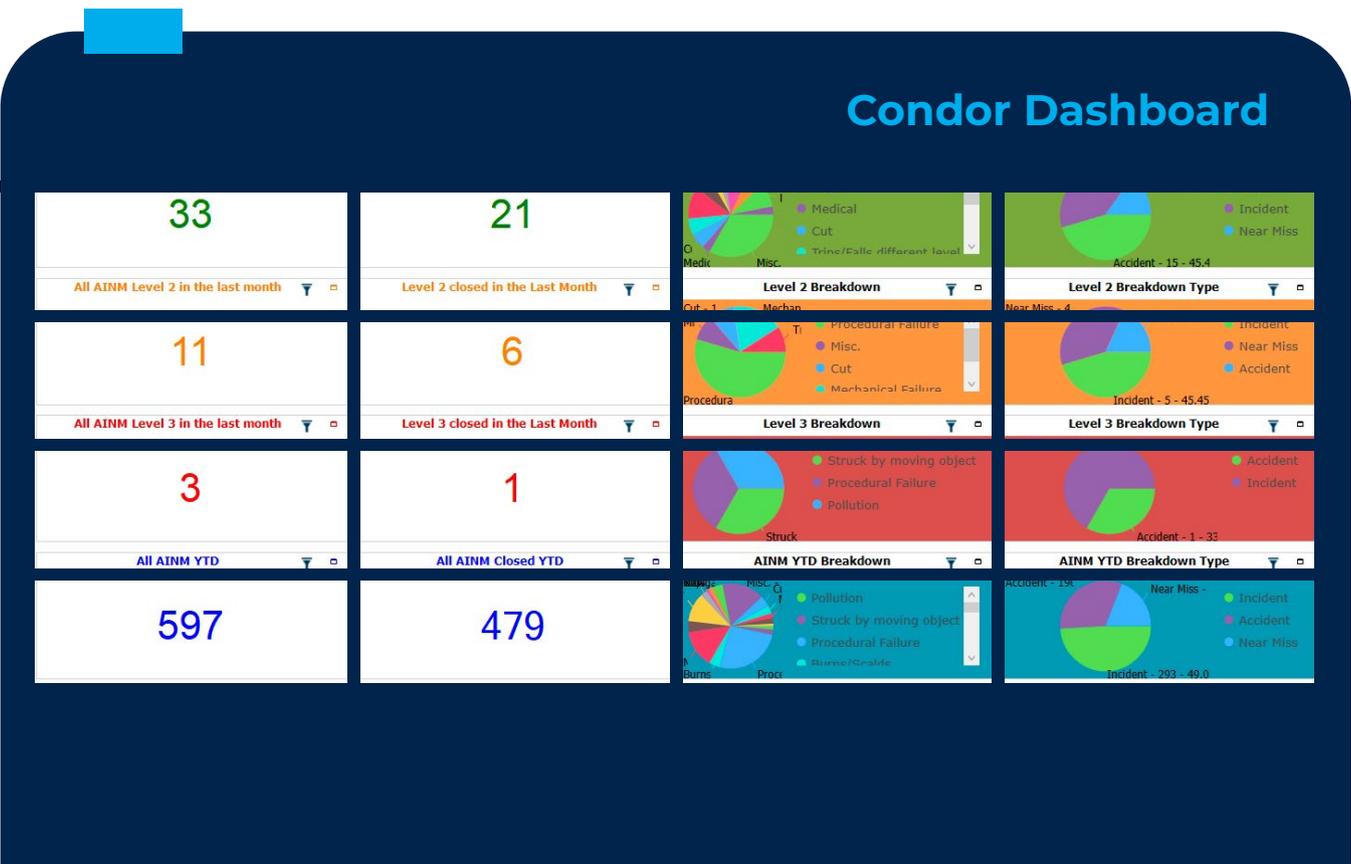
“Hemos visto una mejora en la gestión de trabajos atrasados y accidentes de alto nivel a través de nuestros paneles de control, y la capacidad de acceder y monitorear tareas pendientes ha mejorado notablemente la responsabilidad y la eficiencia.”

— Steven Hale, Ship Manager de Condor Ferries

Estos paneles de control no solo muestran estadísticas sobre accidentes, hallazgos

y no conformidades, sino que también analizan tendencias en todos los buques, proporcionando información crucial sobre el desempeño en seguridad. “Antes, la recopilación de estadísticas de seguridad era un proceso manual; ahora generamos estadísticas mensuales que nos ayudan a comprender el rendimiento de cada buque. No se trata de competencia, sino de identificar áreas de mejora”, explica Diane Annear.

Y añade: “El proceso de informes es el mismo, sin importar la plataforma que utilices, pero al aprovechar herramientas digitales, no solo preparamos nuestras operaciones para el futuro, sino que también fomentamos una cultura de gestión proactiva de seguridad y mejora continua.”



10 consejos de Condor Ferries

1. Pasa tiempo utilizando el sistema; mientras más lo uses, más confianza ganarás.
2. Asegúrate de que las personas reporten de manera correcta
3. Concéntrate en los datos cualitativos y mantenlo simple.
4. Espera resistencia de la tripulación y trabaja estratégicamente para implementar una mentalidad digital
5. Si es posible, incluye a miembros de la tripulación con experiencia en SERTICA para asegurar alineación con los procesos internos.
6. Haz que la tripulación a reciba capacitación antes del lanzamiento
7. Lleva un registro de quién ha recibido capacitación.
8. Implementa materiales de capacitación en los idiomas nativos, con documentación y guías en video.
9. Planifica un contacto regular con la tripulación después de la implementación y nunca dejes de capacitarlos.
10. Ajusta el lenguaje interno de la empresa a SERTICA para asegurarte de que la tripulación entienda las definiciones en SERTICA.

Digitaliza tu flota

SERTICA es la solución definitiva todo-en-uno para la gestión de buques, proporcionando herramientas digitales para el mantenimiento, adquisiciones, HSQE, dotación de tripulación, rendimiento, reportes de buques, libros de registro electrónicos y monitoreo de flotas.

Nuestro software ha sido desarrollado en estrecha colaboración con las principales compañías navieras a nivel mundial y se encuentra a bordo de más de 3000 buques. SERTICA permite a los operadores de buques optimizar el rendimiento, aumentar la transparencia y mejorar la gestión de datos.

Pero SERTICA es más que solo software. Ofrecemos plataformas tecnológicas sólidas con un historial comprobado, complementadas

con la capacitación adecuada, implementación, gestión de proyectos, soporte e integración con software de terceros.

SERTICA es desarrollado por RINA Digital Solutions, cuya sede principal se encuentra en Aalborg, Dinamarca, y cuenta con el apoyo de más de 200 oficinas en todo el mundo.

Creemos en la colaboración y el trabajo en equipo, y sabemos que el soporte adecuado marca toda la diferencia. Es por eso que hacemos de nuestra misión ir más allá de lo esperado.

RINA
sertica@rina.org
sertica.cl