



Beato Tomás de Zumárraga, 56  
Tomas Zumarraga Dohatsua, 56  
01009 Vitoria  
Teléfono/a: 945225204  
Fax/a: 945243155  
E-mail/a: iturrieta@jet.es

## Implantación de un sistema de calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9002:1994

### Promociones Iturrieta, S.A.

Año de constitución: 1.987

Nº empleados: 7, subcontratando las unidades de obra.

Actividad: Promoción y construcción de viviendas.



## UNE-EN ISO 9002:1994 Arauan oinarrituriko kalitate-sistema bat ezartzea

### Promociones Iturrieta, S.A.

Eraketa-urtea: 1987. urtea.

Enplegatutako kop: 7. Obra-atalak azpikontratatu dira

Jarduera: Etxebizitzak sustatu eta eraikitzea.

### Motivación

Puesto que el objetivo de Promociones Iturrieta, S.A. es que los compradores estén contentos, siempre ha sido importante que el producto sea de su gusto. Por otro lado, el mercado en el que trabajamos cada vez es más complicado, lo que hace que sea fundamental mejorar.

Todo ello, nos ha llevado a decidir incorporar a nuestro trabajo diario una sistemática que asegure la calidad de las viviendas que ponemos en el mercado, según la ISO 9002:1994.

Con la implantación del Sistema de Calidad se pretende cumplir con todos y cada uno de los requisitos de nuestros clientes y mejorar la gestión de nuestro proceso.

### Desarrollo

Las herramientas del sistema nos deben permitir detectar nuestros errores antes de la puesta en la calle de nuestras viviendas, de manera que las reclamaciones desaparezcan. A su vez hemos de ser capaces de descubrir las potenciales áreas de mejora.

El problema más grave encontrado ha sido la cumplimentación de los Planes de Calidad de las Obras.

### Resultados

Consideramos que la parte fundamental son los Planes de Calidad de las obras y concretamente las no conformidades y los planes de puntos de inspección y ensayo.

### Retos de futuro

A corto plazo, el principal reto es adaptar nuestro Sistema de Aseguramiento de Calidad a la nueva ISO 9001:2000.

A medio plazo, deseamos implantar un Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales en base a la UNE 81900-Ex.

A largo plazo, deseáramos mejorar la gestión del papeleo dentro de la oficina. Para ello se desea implantar un sistema local de Intranet.

### Zioak

Promociones Iturrieta, S.A. ren helburua erosleak pozik egotea dela eta, beti izan da garrantzitsua produktua haien gustukoa izatea. Beste alde batetik, lan egiten dugun merkatua gero eta gogorragoa da eta hobetzea funtsezkoa dugu.

Hori guztia kontutan harturik, merkatuan jartzen ditugun etxebizitzak kalitatea ISO 9002:1994 arauaren arabera ziurtatzen duen sistematika bat gure eguneroko lanera sartzea erabaki dugu.

Kalitate Sistema ezarriren gure bezeroen beharrezkoak oro bete gura ditugu eta gure prozesuaren kudeaketa hobetu.

### Garapena

Sistemako tresnen bitartez, gure etxebizitzak kalean jarri baino lehen gure okerrei antzemateko aukera izan behar dugu, errekamaziorik egin ez dadin. Era berean, hobetzeko moduko eremuei antzemateko gauza izan behar dugu.

Arazorik larriena Obren Kalitateko Planak betetzea izan da.

### Emaitzak

Gure ustez, obren Kalitateko Planak eta, zehazki, ezadostasunak eta ikuskapen- eta proba-puntuaren planak dira funtsezko zatiak.

### Etorkizuneko erronkak

Epe laburrera, erronka nagusia Kalitatea Ziurtatzeko gure Sistema ISO 9001:2000 arau berriari egokitzea da.

Epe ertainera, UNE 81900-Ex araua oinarri harturik Laneko Arriskuaren Prebentzioa Kudeatzeko Sistema bat ezarri nahi dugu.

Epe luzera, bulegoaren barruan izapideak kudeatzea hobetu nahiko genuke. Horretarako, tokiko Intranet sistema ezarri nahi dugu.