

## Adecuación de un sistema de calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000

### Entidad Constructora Benéfica "San Prudencio"

Año de constitución: 1968.

Actividad: Promoción de viviendas, favoreciendo las iniciativas de contenido eminentemente social.



## UNE-EN ISO 9001:2000 Arauan oinarrituriko kalitate-sistema bat egokitzea

### Entidad Constructora Benéfica "San Prudencio"

Eraketa-urtea: 1968. urtea.

Jarduera: Etxebizitzak sustatzea, gizarte edukiko ekimenak bereziki.

### Motivación

Cuando se planteó la necesidad de acometer el proceso de implantación de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9002:1.994 (certificada en 2000), se buscaba como objetivo el tener un mayor control de la ejecución de nuestras Promociones, de manera que fuésemos capaces de detectar la mayor parte de nuestros errores para poder lograr una mejora continua de nuestros procesos como medio para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente y su satisfacción.

Puesto que se han producido modificaciones, se va a proceder a la adecuación del sistema a la nueva norma ISO 9001:2000.

### Desarrollo/Dificultades

Los problemas detectados han sido la recogida de datos como base para la mejora de nuestros procesos tanto de realización como de gestión y la implicación del personal en el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

### Resultados

- Implicación de todo el personal en la mejora y control de la empresa, lo que ha provocado que el número de propuestas y sugerencias aumente notablemente.
- Mejora en el tratamiento de las no conformidades, reduciendo de esta manera los costes de no-calidad.

### Retos de futuro

A medio plazo se pretende integrar dentro del sistema la prevención de riesgos laborales.

A medio-largo plazo nos planteamos pasar auditoría en prevención de riesgos laborales sobre la UNE 81900-Ex e integrarnos en procesos de gestión de la innovación.

A largo plazo nos planteamos llevar a cabo actuaciones medioambientales, puesto que la sociedad demanda mayor atención hacia estos temas y es la base para lograr un crecimiento sostenible.

### Zioak

ISO 9002:1994 arauarekin (2000n ziurtatuarekin) bat etorririk Kalitatea Ziurtatzeko Sistema bat ezartzeko prozesuari ekin beharra azaldu zenean, helburua gure Sustapenen burutzapenaren kontrol handiagoa izatea zen, gure okerrik gehienei antzemateko gai izan ginatezen. Izan ere, gure prozesuak etengabe hobetu nahi genituen, bezeroaren beharkizunak beteko genituela eta hura gogobeteko gurela bermatzeko.

Aldarazpenak gertatu direnez gero, sistema ISO 9001:2000 arau berriari egokituko zaio.

### Garapena/Zailtasunak

Antzeman diegun arazoak honakook izan dira: datuak biltzea, burutzeko eta kudeatzeko gure prozesuak hobetzeko oinarri bezala; eta langileek Kalitatea Kudeatzeko Sistemaren garapenean eta ezarpenean parte hartzea.

### Emaitzak

- Langile guztiak enpresaren hobekuntzan eta kontrolean parte hartzea. Hori dela eta, proposamenak eta iradokizunak askoz gehiago dira.
- Ezadostasunak hobeto tratatzea eta, horrela, kalitaterik ezaren kostuak txikitzea.

### Etorkizuneko erronkak

Epe ertainera, sistemaren barruan sartu gura dugu lan-arriskuen prebentzioa.

Epe ertain-luzera, UNE 81900-Ex delakoaren gainean laneko arriskuak prebentzeko auditoretza egiteko asmoa dugu.

Epe luzera, ingurugiroko jarduketak burutu gura ditugu, gizarteak horrelako gaiari arreta handiagoa emateko eskatzen baitu eta hori baita eusteko moduko hazkundea lortzeko oinarria