

## Trakzio Proiektua



Lagunketa, S.A, 1979an eratu zen. Lagunketaren jarduera nagusiak honakook dira: mota orotako obren betearazpena, eraikuntza bereziak eta ondasun higiezin zaharberrikuntza. Enpresa honek 60 enplegatu ditu eta 1999an 3.500 milioi pezeta fakturatu zituen gutxi gorabehera. Beraren bezero nagusien artean, funtsean, hiru nabarmentzen dira: Eusko Jaurlaritza, Arabako Foru Aldundia eta Gasteizko Udala.

### Motibazioa

Lagunketak 1998ko urtarrilean ISO 9002 ziurtapena lortu zuen. Harrezkero, bere kalitate-sistema etengabe artatu eta hobetzeko lanean ibili da, gure bezeroen konfiantza lortzeko gure eraikuntzen kalitatea iritsi eta mantendu beharrak eraginda. Horretarako, beharrezkoa izan du UNE-EN-ISO Arauarekin bat etorri kalitate-sistema bana bere enpresa hornitzaile eta kontratariordeetarik seitan ezartzea.

### Garapena

Helburu berriak lortzeko kalitate-sistema 6 enpresa hornitzailetan ezartzea erabaki zen. Enpresa horiek honakook izan ziren: Construcciones Arasa, Construcciones Mollergui, E.T.T. Built-in, Excavaciones Mendiola, Fontanería Marín eta Electricidad Leo.

Guk ezarpenean lagunduko ziguten aholkulariak kontratatu ostean, lan-plana UNE-EN-ISO 9002 Arauaren kapituluaren arabera garatu zen. Guztira 14 hilabete pasatu ziren lehengo bileratik 6 enpresak AENOR-i sorturiko dokumentazioa aurkeztu arte.

ISO 9000 ziurtagiria duten kontratariordeen eta hornitzaileen ziozko fakturazio-bolumena 1998ko %3tik, gutxienez, 2001eko %26ra pasatzea lortzeko asmoa dugu. Horrelakorik gertatuz gero, obra osatzen duten unitateen kontrol eta jarraipen handiagoa lortuko litzateke, bai betearazpenari bai materialen kalitateari, pilaketei, barneko obra-tailerrei eta abarri begira.

Kalitate-sistema ezartzerakoan izan dugun zailtasun nagusietako bat obraren arduradunek beronek sorturiko dokumentazioa betetzeko agertu zuten iheskortasuna izan zen. Egia esan, gremioen kontratazio eta betearazpeneko kontrola egiten zen baina ez zen dokumentatzen. Horrexegatik zen haiek egiteko prest ez zeuden lana ikuskapenei, erkapenei, erosketa-espezifikazioei, materialen sarrera kontrolatzeari eta abarri begira Sistemaren agiriak betetzea.

### Emaitzak

Ezarpenaren ostean lorturiko emaitzak honakook dira:

- Obraren material-hornikuntza gehiago kontrolatzea. Horrek materialen kalitatea hobetzea ekartzen du; eta ziurtagiriak eskatzen ditu, Kalitatea Kontrolatzeko Programak edo enpresak berak markatuak; INCE motako kalitate-zigilua, homologatutako laborategien ziurtagiriak, lagin-entseiuak eta abar.
- Obraren jarritako materialen antolagarritasuna. Horrela, haien edozein aldakuntza edo ezberdintasun berehalak aurkitu ahal da obran, eta hortaz, kalitaterik ezaren kostuak txikitzen dira.
- Enpresako langileen obrako partaidetza handiagoa. Hori dela eta, urritasunak azkarrago detektatzen dira eta zuzendu baino lehenago prebenitu ahal dira. Gainera, erabakiak taldean hartzen dira obraren arduradunek parte hartzen duten bileren bitartez. Hori dela bide, proiektuaren arazoak obraren faseak betearazi baino lehen ezagutu ahal dira.

Izandako onuratariko bat bezeroen erreklamazioetako gastuaren kontrola izan da. Orain saldu osteko gure zerbitzuaren zenbatekoa ezagutzeko gai gara eta berau fakturazioaren %2,09ra txikitu dugu.

Beste aurrerapen handi bat obrak hobeto betearaztea izan da, berauen denborako desbideraketak kontrolatzea eta, batzuetan, emateko data aurreratu ahal izatea. Hori dela eta, denbora eta dirua aurrezteko egon da, jakina.

## Proyecto Tractor

Lagunketa, S.A fue constituida en 1979. Las actividades principales de Lagunketa son: ejecución de todo tipo de obra, edificaciones especiales y restauración de bienes inmuebles. Cuenta con 60 empleados y en 1999 facturó del orden de 3.500 millones de pesetas. Entre sus clientes principales se distinguen fundamentalmente tres: Gobierno Vasco, Diputación Foral de Álava y Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

### Motivación

Desde la obtención de la certificación ISO 9002 en Enero del 98, Lagunketa ha trabajado en el mantenimiento y mejora continua de su sistema de calidad llevados por la necesidad de alcanzar y mantener la calidad de nuestras edificaciones para conseguir la confianza de nuestros clientes. Para ello fue precisa la implantación en seis de sus empresas proveedoras y subcontratistas de un sistema de calidad acorde a la Norma UNE -EN-ISO 9002.

### Desarrollo

Para conseguir nuevos objetivos se decidió la implantación de un sistema de calidad en 6 empresas proveedoras: Construcciones Arosa, Construcciones Mollergui, E.T.T. Built-in, Excavaciones Mendiola, Fontanería Marín, Electricidad Teo.

Una vez contratados los asesores que nos ayudarían en la implantación, el plan de trabajo se desarrolló por capítulos de la Norma UNE-EN-ISO 9002, empleando un total de 14 meses desde la primera reunión hasta que se presentó la documentación generada por las 6 empresas a AENOR.

La intención es conseguir que el volumen de facturación por proveedores y subcontratistas con certificado ISO 9000 pasará del 3% de 1998 hasta, como mínimo, a un 26% en el 2001. Con ello se obtendría un mayor control y seguimiento de las distintas unidades que componen la obra, tanto a nivel de ejecución como de la calidad de los materiales, acopios, talleres internos de obra, etc.

Una de las dificultades principales con la que nos encontramos a la hora de implantar el Sistema de Calidad fue la reticencia por parte de los encargados y responsables de la obra para cumplimentar la documentación que la misma generaba. En realidad el control en la ejecución y contratación de los gremios se realizaba pero no se documentaba, es por ello que rellenar los documentos del Sistema en cuanto a; inspecciones, comparativos, especificaciones de compras, control de entrada de materiales, etc. suponía un trabajo extra para ellos que no estaban dispuestos a realizar.



### Resultados

Los resultados obtenidos tras la implantación son:

- Mayor control del suministro de los materiales a la obra. Esto implica una mejora en la calidad de los mismos, exigiendo certificados, ya sea marcados por el Programa de Control de Calidad o por la propia empresa; sello de calidad tipo INCE, certificados de laboratorios homologados, ensayos a muestras, etc.
- Trazabilidad de los materiales puestos en la obra. De tal forma que cualquier variación o no conformidad de los mismos, pueda ser localizada de inmediato en la obra, con la consiguiente disminución de los costes de no calidad.
- Mayor implicación del personal propio de la empresa en la obra, con lo que las deficiencias se detectan más rápidamente y se pueden prevenir antes que corregir. Existe además, una toma de decisiones en grupo mediante reuniones en la que participan los encargados de la obra, que permite conocer los problemas del proyecto antes de ejecutar las diferentes fases de la obra.

Uno de los beneficios experimentados ha sido el control del gasto en las reclamaciones de los clientes. Ahora somos capaces de conocer la cuantía de nuestro servicio post-venta y lo hemos reducido al 2.09 % de la facturación.

Otro gran avance ha sido poder ejecutar mejor las obras, controlando las desviaciones en el tiempo de las mismas, pudiendo en algunos casos, adelantar la fecha de entrega, con el ahorro de tiempo y dinero que esto supone.