

ISO 9001:2000 kalitatea kudeatzeko sistema, ERAIKALen "Eraikuntzaren sektoreko enpresetarako ISO 9001 Gidaren" bitartez

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 utilizando la "Guía ISO 9001 para microempresas de la construcción" de ERAIKAL

BEROGAS LANGILE ELKARTEA, SAL

Langile-kop.: 30.

Fakturazioa: 2.933.000 €

Jarduera: konfort-proiektu eta instalazioen eta proiektu eta instalazio energetikoen eskaerari erantzutea, bizitegi-erakuntzetan, zerbitzu-erakuntzetan edo industria-erakuntzetan; iturgintza, saneamenduak eta aparatu sanitarioak; berokuntza, klimatizazioa eta ur bero sanitarioa; eguzki-energia termikoaren instalazioak, gas erregaiei instalazioak eta erregai likidoen instalazioak. Sukaldeko eta komuneko altzarien instalazioa eta etxe-tresna elektrikoaren instalazioa eta aluminiozko eta poliuretanozko leihoen instalazioa.



BEROGAS LANGILE ELKARTEA, S.A.L.

Nº empleados: 30.

Facturación: 2.933.000 €

Actividad: atención de la demanda de proyectos e instalaciones de confort y energéticas, tanto en edificaciones residenciales, de servicios o industriales: Fontanería, Saneamientos y Aparatos sanitarios; Calefacción, Climatización y Agua caliente sanitaria; Instalaciones de energía solar térmica, de gases combustibles y de combustibles líquidos. Instalación de muebles de cocina, baño y electrodomésticos y de ventanas de aluminio y poliuretano

Zioak

Enpresak 2005ean K-21 2. maila ziurtapena lortu zuen, baina, hala ere, sektoreko enpresa liderra izateko eta produktuak eta zerbitzuak hobetzeko asmoz, eta, kontuan hartuta ERAIKALek, ETE bat garen neurrian, diruz laguntzen zuen proiektu batean parte hartzeko aukera ematen zigula, ISO 9001 ziurtapena lortzen saiatzea erabaki genuen. Izan ere, nazioartean ospe handiko ziurtapena izateaz gain, bezero handiek, alegia, enpresa sustatzaileek eta eraikuntza-enpresek, hainbat erakundek, eta abar, oso ondo baloratutako ziurtapena ere bada.

Garapena

Enpresak K-21 2. maila ziurtapena zuen. Enpresak zituen dokumentu guztiak erabili ziren eta ERAIKALek proposatutako dokumentu-eskemara egokitu; eskema egokia zela iruditu zitzaigun, ISO 9001 arauaren arabera egituratu baitzegoen. Gureak ziren zenbait formatu erabiltzen jarraitu genuen, ohituta geundelako horiek erabiltzera eta, gainera, ISO lortzeko eraginkorrak eta erabilgarriak zirelako.

Bestalde, diseinurako prozedura bat garatu behar izan genuen, izan ere, Eraikal-ek ez zuen horrelakorik mikroenpresetarako; era berean, hainbat prozedura berri garatu behar izan genituen: kudeaketa tekniko komertziala, salmenta ondoko zerbitzuaren kudeaketa, muntaien kudeaketa eta laneko arriskuen prebentzioaren kudeaketa. Eta soldadurarekin erlazioatutako gaietarako buruzko jarraibide teknikoak garatu behar izan genituen ISO arauaren baldintza edo betekizun jakin batzuk betetzeko.

Sistema aplikatu ahala garatu zen eta, gauzak ondo egiteko, prozesuan nahastutako pertsona guztiak, teknikariak eta obra-arduradunak batik batik, kontzientziatu behar izan genituen, aktiboki parte har zezaten eta ezarritako sistema berria eguneroko lanaren zatitaz uler zezaten. Hasiera batean, nahiko zaila izan zen erregistro batzuk betetzea, hala nola ezadostasunak, baina, pixkanaka, gauzak ondo egiten hasi ginen.

Lan handia dugu ISOk eskatzen duen zuzendaritzaren berrikuspina edo kontrola betetzeko, Kalitate Batzordeak aurreikusitako hiru hilean behingo bilerak egiteko, bai eta kalitate-sistemaren jarraipena egiteko ere.

Emaitzak

Funtsezkoa izan da kanpo-aholkulariaren lana gure kalitatea kudeatzeko sistemaren dokumentazioa, ezarpena eta ziurtapena lortzeko. Aipatu aholkularia da gure sistemaren jarraipena eta berrikuspina egiteko arduraduna, bai eta barne-auditoria egingo duen pertsona ere.

Eraikal gidak metodologia eta oinarriko dokumentazioa eskaini dizkigu.

Etorkizuneko erronkak

Enpresako kide guztiak kalitatea kudeatzeko sistema eguneroko lanaren zati dela ulertzea, horretarako zehaztutako prozedurak jarraitu beharko direlarik eta erregistro guztiak osatu beharko direlarik.

Adierazleak enpresaren kudeaketa-gida gisa ulertzea. Xede horrekin, urtero gogoeta egingo da gure kudeaketa hobetuko duten estrategiak definitzeko.

Etorkizunera begira, gure enpresak diseinua egiteko duen ahalmena indartu nahi dugu, gure jarduerak ugaritu nahi ditugu eta zerbitzu integralak eskaini nahi ditugu.

Motivación

La empresa ya había logrado la certificación K-21 nivel 2 en el año 2005, sin embargo motivados por llegar a ser una empresa líder en el sector y por la mejora de los productos y servicios, y ante la oportunidad que como Pyme nos ofrecía el proyecto subvencionado por ERAIKAL, nos planteamos lograr la certificación según la norma ISO 9001, que además de tener un reconocimiento internacional, estaba muy bien valorada por los grandes clientes: empresas promotoras y constructoras, algunas instituciones, etc.

Desarrollo

La empresa disponía de un sistema de calidad certificado por K-21 Nivel 2. Se utilizaron al máximo todos los documentos que se disponían en la empresa, adaptándolos al esquema documental de ERAIKAL que nos gustó por estar estructurado siguiendo la norma ISO 9001. Algunos formatos nuestros los seguimos utilizando por estar acostumbrados a ellos y ser eficaces y válidos para la ISO.

Hubo que desarrollar un procedimiento de diseño ya que Eraikal para microempresas no lo contemplaba, así como varios procedimientos nuevos: gestión técnico comercial, gestión servicio post-venta, gestión de montajes y gestión prevención de riesgos laborales. También hubo que desarrollar instrucciones técnicas sobre temas de soldadura para cumplir con algunos requisitos de la norma ISO.

La puesta en práctica del sistema se fue realizando durante la implantación del mismo y hubo que mentalizar a todas las personas implicadas, principalmente técnicos y responsables de obra para que participasen activamente y tomasen el nuevo sistema implantado como parte de su trabajo diario. Inicialmente costaba bastante que se cumplimentasen algunos registros como las no conformidades pero poco a poco se fue consiguiendo.

Está costando realizar las reuniones trimestrales planificadas para el Comité de Calidad e ir haciendo el seguimiento del sistema de calidad, para dar respuesta al requisito ISO de revisión por la dirección.

Resultados

El apoyo externo del consultor ha sido fundamental para la documentación, la implantación y la certificación de nuestro sistema de gestión de la calidad. Contamos con dicho consultor como apoyo técnico para el seguimiento y revisión de nuestro sistema y para la realización de la auditoria interna

La guía Eraikal nos ha proporcionado metodología y documentación básica.

Retos de futuro

Asumir el sistema de gestión de la calidad como parte del trabajo diario por todos los integrantes de la empresa, siguiendo los procedimientos establecidos y cumplimentando todos los registros.

Tomar los indicadores como guía de gestión de la empresa, reflexionando anualmente para definir estrategias que mejoren nuestra gestión.

Nuestra visión de futuro está relacionada con potenciar nuestra capacidad de diseño, la diversificación en nuevas actividades y en el ofrecimiento de servicios integrales.