

## SUCESORES DE ISAIAS ORTEGA S.L.

Año de constitución: 1927

Número personas: 8

Actividad: Fontanería, gas y calefacción, y mantenimiento de todo tipo de instalaciones

Instalaciones de edificios

# 10

De la tradición a la calidad



*Sucesores de*  
**ISAIAS ORTEGA S.L.**



Doctores Carmelo Gil, 10 Lonja  
48012 Bilbao (Bizkaia)  
Teléfono: 944 211 983  
Fax: 944 100 140  
juan@isaiasortega.com

La empresa tiene su origen en 1927 cuando Isaias Ortega fundó una fontanería. Con el paso del tiempo sus hijos tomaron su relevo y actualmente es la tercera



generación la que se hace cargo de la empresa. Desde su origen, la empresa ha estado dedicada a la instalación de fontanería, pero con el paso del tiempo fue adaptando sus servicios a las demandas que le surgían.

Sucesores de Isaias Ortega continúa siendo una pequeña empresa, que con sólo ocho trabajadores en plantilla se ha consolidado en su sector y ha ido aumentando el abanico de trabajos que realiza para ofrecer un servicio integral a sus clientes. De esta forma, aunque su actividad principal continúa siendo la fontanería, complementa esta actividad con gas y calefacción y mantenimientos de todo tipo de instalaciones.

Desde el año 2000, Sucesores de Isaias Ortega venía detectando, por varias vías, la necesidad de adoptar un sistema de gestión empresarial. Por una parte, el conocimiento directo del sector, tras los muchos años en los que ha desarrollado su actividad, indicaba que era el momento de sacar el máximo partido de los recursos de la empresa. Por otro lado, sus clientes, entre los que estaban constructores, aparejadores, locales comerciales y administradores de fincas, demandaban una garantía real de los servicios que les ofrecían.

En este sentido se exploraron varias opciones y se apostó por el sistema de gestión K-21 especialmente diseñado para microempresas y con el valor añadido de integrar la gestión de riesgos laborales. En este proceso, la inclusión en Afonvi, que gestionó la adopción del sistema de calidad, facilitó la adaptación del modelo a las particularidades de la empresa, de forma que Sucesores de Isaias Ortega se certificó en el año 2002, por medio de la convocatoria **Eraikal Dos (1999-2001)**.

Fundamentalmente la adopción de un sistema de gestión de calidad se tomó como una oportunidad

para afianzarse en el sector de las instalaciones. Además se creía que este proceso aportaba valor añadido por sí mismo y con la certificación del sistema se obtendría una ventaja comparativa frente a la competencia.

Particularmente los objetivos específicos que se planteó la dirección de Sucesores de Isaias Ortega en el momento de iniciar la implantación del sistema de gestión K-21 eran:

- Una planificación real de la gestión de la empresa, con objetivos anuales cuantificables sobre los que realizar un seguimiento periódico.
- Un mayor y mejor conocimiento de la estructura interna de la empresa y una definición más rigurosa de las responsabilidades de sus trabajadores.
- Un seguimiento exhaustivo de los servicios realizados que aportasen una garantía de calidad en el producto final.
- Ajustar las necesidades de los clientes a los servicios ofertados.
- Afianzar la imagen de seriedad y eficacia frente a clientes y proveedores, optando por un sello de calidad adaptado a las características de la empresa.

El proceso de implantación y certificación obligó a ajustar y estandarizar determinados procedimientos de actuación, que dieron lugar a un menor número de reclamaciones por los clientes y por tanto, a una gestión más eficiente de los recursos de la empresa.

Después de la certificación en K-21, la actividad de la empresa se estabilizó. En primer lugar se ha observado la fidelización de los clientes, con los que se trabaja habitualmente y que tienen plena confianza en los servicios que se les ofrece. Esto ha producido un volumen de ingresos fijos que ha permitido a la empresa ampliar la gama de servicios que realiza, formando adecuadamente a su personal. Podemos decir que la adopción de un sistema de gestión ha llevado a Sucesores de Isaias Ortega a poder planificar sus objetivos y marcarse unas metas a medio y largo plazo.

Las mejoras en la gestión de la empresa han sido claras desde el primer momento, y esto se refleja en algunos indicadores considerados clave por la propia empresa.

- Número de quejas: Si bien antes de la implantación del sistema K-21 no se disponía de un tratamiento

documentado de las quejas de los clientes, el número de quejas anuales ha descendido aproximadamente un 35% desde que se implantó el sistema de gestión. Además todas las quejas de los clientes son tratadas y resueltas dando lugar al desarrollo de acciones correctivas.

- Plazos de entrega: Los plazos de entrega se han reducido ostensiblemente, por ejemplo: la instalación de fontanería, gas y calefacción de un piso medio de 80 m<sup>2</sup> se ha reducido en 7 días, en los últimos 4 años.
- Satisfacción del personal: La delimitación rigurosa de actividades y responsabilidades de todos los trabajadores, y el control de todas las actividades desarrolladas, ha llevado a aumentar en casi dos puntos la valoración general de la encuesta de satisfacción.
- Aumento de la facturación: Estos factores, unidos al reconocimiento del trabajo bien hecho y la confianza de los clientes, han contribuido a aumentar los ingresos de Sucesores de Isaias Ortega. Los últimos 7 años ha crecido el volumen de su facturación, con un incremento acumulado en los últimos de 5 años del 15%.

Para continuar avanzando en la senda de la gestión de calidad, la empresa se ha planteado varias opciones. Una de las alternativas estudiadas por la empresa es la implantación de la norma UNE-EN ISO 9001:2000. Sin embargo, esto se ha desestimado a corto plazo. Se ha optado por seguir madurando el sistema adoptado, formando a las personas progresivamente, para que, si en un futuro a largo plazo, se decide dar ese paso a la ISO 9001, no requiera un esfuerzo extra de adecuación.

Los nuevos retos para Sucesores de Isaias Ortega pasan por aumentar el porcentaje de facturación de trabajos de gas y calefacción, y los mantenimientos. Se apuesta por una base de ingresos estables que permitan reinvertir en formación de su personal y estar en la vanguardia del sector.

Como ejemplo, se ha apostado de forma decidida por los desatascos. Hasta ahora este era un mercado con muy poca oferta, en el que unas pocas empresas podían ofrecer servicios integrales. Sucesores de Isaias Ortega ha realizado una fuerte inversión en equipos propios y formación de su personal para ser altamente competitivos en esta área.

*Fecha documento: Noviembre 2008, actualizado en Junio 2009 con indicadores de resultados*