



Paseo de los Olmos, nº14-5º
Zumarren Ibiltokia, 14-5.
20016 San Sebastian
Teléfono/a: 943401340
Fax/a: 943401511
E-mail/a: teusa@adeqi.es

Implantación de un sistema de calidad

Tecpropasa Euskadi, S.A. (TEUSA)

Año de constitución: 1986.
Facturación anual: asciende a 5,1 mill. €
Nº empleados: 70, teniendo una media de 15 centros de trabajo, de una media de duración de unos 3 meses.
Actividad: Limpieza, restauración y tratamientos protectores de prácticamente todos los materiales presentes en la construcción: hormigón, madera, cerámica, etc.
También acomete trabajos de restauración en bienes inmuebles de interés histórico-artístico.



Kalitate-sistema bat ezartzea

Tecpropasa Euskadi, S.A. (TEUSA)

Eraketa-urtea: 1986. urtea.
Urteko fakturazioa: 5,1 milio €
Enplegatu kop.: 70. Batez beste, 15 lan-zentro ditu, batez beste 3 bat hilabete irauten dutenak.
Jarduera: Eraikintzan dauden material ia guztiak garbitu, babestu eta zaharberitzea: hormigoia, zura, zeramika eta abar. Era berean, interes historiko-artistikoko ondasun higiezinak zaharberitzeko lanei ekiten die.

Motivación

La Dirección de TEUSA para diferenciarse de las empresas de su Sector (Restauración-Rehabilitación) y para aumentar la calidad del producto que ofrece a sus clientes, se planteó la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Puestos en contacto con una Consultoría, se llega a la conclusión de que el camino a recorrer pasa por el desarrollo e implantación de la norma ISO 9002:1994.

Desarrollo

Desde el principio se lucha por implantar un sistema útil para toda la organización, un sistema que no lastre a la organización con papel, sino que sirva al orden y desarrollo en aras a obtener una mayor rentabilidad y una mayor calidad del producto.

En cuanto a las dificultades en la implantación, dos serían las principales:

- El peligro de caer en el "papelitis"
- La dificultad de involucrar a toda la empresa.

Resultados

Entre los beneficios detectados por la implantación es de destacar el orden impuesto en los estudios que realiza TEUSA así como una mejor atención al cliente no sólo a lo largo de la fabricación del producto sino también en el tratamiento de las reclamaciones.

Retos futuros

Como reto inmediato, TEUSA adaptará todo su Sistema de Gestión de la Calidad a la nueva norma ISO 9001:2000.

Zioak

TEUSAKo Zuzendaritzak, haren arloko enpresetatik (zaharberitzen eta birgaitzen jarduten zuten beste enpresetatik) bereizteko eta hark bere bezeroei eskaintzen dien produktuaren kalitatea hobetzeko, Kalitatea Kudeatzeko Sistema bat ezartzea pentsatu zuen.

Aholkularitzarekin harremanetan jarrita, ISO 9002:1994 araua garatu eta ezartzea beharrezkoa dugula ondorioztatu dugu.

Garapena

Hasieratik nahi izan dugu erakunde osoarentzat baliagarria den sistema bat ezarri, erakundea eta antolakuntza paperez oztopatzen ez dituen: sistema horrek ordena eta garapena ekarri behar du produktuaren kalitate hobea eta errentagarritasun handiagoa lortzeko.

Hura ezartzeko zailtasun nagusiak honako biok izan dira:

- "Agiiri gehiegi" egin beharrerako arriskua.
- Enpresa osoari parte harrarazteko zailtasuna.

Emaitzak

Hura ezarrikerik antzemandako onuren artean nabarmentzekoa dira TEUSAK egiten dituen azterlanetan ezarritako ordena eta produktua fabrikatzeko eta erreklamazioak tratatzeko bezeroarentzako arreta hobea.

Etorkizuneko erronkak

TEUSAK Kalitatea Kudeatzeko bere Sistema osoa ISO 9001:2000 arau berriari berehala egokituko dio, horixe baitu erronka.