



**Euskadiko Etxebizitza
eta Lurra, E.A. (VISESA)
Vivienda y Suelo de
Euskadi, S.A. (VISESA)**



Domicilio Social / Sozietatearen egoitza
Avenida de Gasteiz, 43 Bajo
Gasteiz etorbidea, 43 Behea
01008 VITORIA-GASTEIZ
Teléfono/a: 945214050
Fax/a: 945241609
Web/a: <http://www.visesa.com>

Adaptación del actual sistema de calidad a la Norma ISO 9000:2000 e implantación del modelo europeo de excelencia EFQM

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. (VISESA).

Año de constitución: 1.992.

Actividad: Visesa, como Sdad Pública del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, desarrolla su política de vivienda, manteniendo una oferta constante y estable de vivienda protegida de calidad en la Comunidad Autónoma.



Egungo kalitate-sistema ISO 9000:2000 Arauari egokitu eta EFQM europako bikaintasun-eredua ezartzea

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. (VISESA).

Eraketa-urtea: 1992. urtea.

Jarduera: Visesak, Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Arazo Sailaren Sozietate Publikoa den aldetik, haren etxebizitzari buruzko politika garatzen du, eta etengabe eskaintzen ditu kalitatezko etxebizitza babestuen Autonomia Erkidegoan.

Motivación

Visesa obtuvo la certificación de su Sistema de Aseguramiento de la Calidad según la norma ISO 9002:1994 en 2000 y este año va a adaptar el actual sistema a la nueva norma ISO 9001:2000.

Además, la dirección de Visesa ha apostado por desarrollar su modelo de gestión con un enfoque de procesos que le permita identificar oportunidades de mejora de acuerdo con el Modelo EFQM de Excelencia, referente ampliamente reconocido y aplicado entre las organizaciones europeas más exitosas en sus modelos de gestión.

Desarrollo- Fases de trabajo

- 1º. Formación inicial al equipo directivo que va a llevar a cabo las autoevaluaciones previstas (la 1ª de mayo a julio de 2002, la 2ª en 2003 y la 3ª en 2004).
- 2º. A partir del resultado de estas evaluaciones, se elaborarán unos Planes de Mejora donde se establecerán acciones programadas para la consecución de los objetivos establecidos.
- 3º. Asimismo y a lo largo de aproximadamente un año, de julio de 2002 a junio de 2003, tenemos previsto identificar los procesos de Visesa, elaborar el Mapa de Procesos y analizar y documentar los procesos establecidos.

Resultados

En mayo-julio de 2002 se ha realizado la 1ª autoevaluación según el Modelo EFQM aplicando una metodología inicial sencilla que nos ha permitido valorar los criterios de agentes y resultados y diseñar un Plan de Mejora con 11 acciones a desarrollar a corto plazo.

Retos del futuro

Nuestro reto a medio plazo es el reconocimiento de una gestión excelente. Deseamos optar a los premios de la calidad que otorga Euskalit, consiguiendo la Q de Plata en un plazo de 3 años.

Zioak

Visesak ISO 9002:1994 aruaren arabera Kalitatea Ziurtatzeko bere Sistemari buruzko ziurtagiria 2000n lortu zuen eta aurten egokituko dio egungo sistema ISO 9001:2000 arau berriari.

Gainera, Visesako zuzendaritzak bere kudeaketa-eredua EFQM Bikaintasun Ereduarekin bat etorri hobetzeko aukerak identifikatzea ahalbidetzen dion prozesu-ikuspegiatik garatzearen alde egin du. Erreferente hori oso aintzat hartu eta aplikatzen dute beren kudeaketa-ereduetan arrakastarik handiena duten Europako erakundeek.

Garapena-Lan-faseak

- 1º. Ezarritako autoebaluazioak burutuko dituen zuzendaritza-taldea hasieran prestatzea (1. autoebaluazioa 2002ko maiatzetik uztailera arte egin da, eta 2.a 2003an eta 3.a 2004an egingo dira).
- 2º. Ebaluazio horien emaitza kontutan harturik, Hobekuntza Plan batzuk egingo dira, zeinetan honakook ezarriko baitira: ezarritako helburuak lortzeko programatutako ekintzak.
- 3º. Halaber, ia urtebetez, 2002ko uztailetik 2003ko ekainera, Visesaren prozesuei antzemateko, Prozesu Mapa egiteko eta ezarritako prozesuak aztertze eta dokumentatzeko asmoa dugu.

Emaitzak

2002ko maiatzetik 1. autoebaluazioa EFQM ereduaren arabera 1. autoebaluazioa egin da. Horretarako, hasierako metodologia erraza aplikatu da. Beraren bitartez eragile-irizpideak eta emaitzak baloratu ahal izan ditugu eta epe laburrera garatu beharreko 11 ekintza barnean harturik dituen Hobekuntza Plan bat diseinatu.

Etokizuneko erronkak

Gure epe ertainerako erronka kudeaketa bikaina aintzatestea da. Euskalitek ematen dituen sariak eskuratzeko gai izan gura dugu eta 3 urteko epean Zilarrezko Q delakoa lortu nahian gabilta.

Oficina de Araba-Álava / Arabako Bulegoa

Vicente Goikoetxea, 1 Bajo
Vicente Goikoetxea, 1 Behea
01008 VITORIA-GASTEIZ
Teléfono/a: 945 15.80.64
Fax/a: 945 23.43.26
e-mail/a: gasteiz@visesa.com

Oficina de Bizkaia / Bizkaiko Bulegoa

Gran Vía, 56 1ª Planta-Dpto. 9
Gran Vía, 56 1. solairua- 9. saila
48011 BILBAO
Teléfono/a: 94 439 50 43
Fax/a: 94 427 74 76
e-mail/a: bilbao@visesa.com

Oficina de Gipuzkoa / Gipuzkoako Bulegoa /

San Marcial, 50 1º C
San Martzial, 50-1. C
20005 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN
Teléfono/a: 943 44.01.06
Fax/a: 943 42.87.19
e-mail/a: donostia@visesa.com

Diseño e implantación de un sistema de dirección de obra

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. (VISESA).

Año de constitución: 1.992.
Actividad: Visesa, como Sdad Pública del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco, desarrolla su política de vivienda, manteniendo una oferta constante y estable de vivienda protegida de calidad en la Comunidad Autónoma.



Obra zuzentzeko sistema bat diseinatu eta ezartzea

Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A. (VISESA).

Eraketa-urtea: 1992. urtea.
Jarduera: Visesak, Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Arazo Sailaren Sozietate Publikoa den aldetik, haren etxebizitzari buruzko politika garatzen du, eta etengabe eskaintzen ditu kalitatezko etxebizitza babestuen Autonomia Erkidegoan.

Motivación

Nuestro punto de partida fue considerar el proceso de obra como un conjunto de actividades en las que intervienen distintos agentes con un único fin, entregar al cliente una vivienda de calidad.

El proyecto se planteó para la mejora de la calidad de las Direcciones de Obra en el control de la documentación y en el Plan de Control de Calidad de la obra, de modo que todo ello repercuta en una mejora de calidad de las promociones.

Desarrollo

Con el sistema se quiere conseguir un análisis periódico del contenido de la base de datos de una obra, analizando la coherencia de la información, modificaciones añadidas, estimaciones, agrupaciones de lotes generados, etc.

- Se preparó una base de precios para el proyecto de ejecución que se vinculaba de forma automática con el Pliego de Condiciones y las pautas de Control de Calidad.
- Firma de un convenio con la Fundación ITEC de Cataluña para utilizar su metodología TCQ 2000, que permite el establecimiento y seguimiento de parámetros de tiempo, coste y calidad en el proceso constructivo.
- Diseño de una pauta de control de unidades de obra para el periodo de ejecución, para que las direcciones de obra lo implanten integrándose en el Sistema de Calidad de Visesa.

Resultados

Se han elaborado formatos para la Base de Precios y el Pliego de Condiciones, así como una propuesta para el Plan de Control de Calidad.

Visesa fue implantando el sistema en 2 obras piloto: 257 y 127 viviendas en Mina del Morro en Bilbao, promociones en fase de ejecución. Actualmente se está aplicando a 3 promociones en fase de proyecto: 230 viviendas en Lakua, 228 y 227 en Ibaiondo.

Retos para el futuro

Este proyecto es el inicio de un proceso de mejora de la calidad en las Direcciones de Obra de las promociones de Visesa, a partir del cual progresar hacia planteamientos más avanzados e integrales de gestión de calidad.

Asimismo, como empresa con posibilidades tractoras en el sector, deseamos extender el Sistema desarrollado a otras empresas.

Tenemos previsto seguir difundiendo el sistema y las experiencias.

Zioak

Gure abiapuntua obra-prozesua hainbat eragilek bezeroari kalitatezko etxebizitza emateko bakarrik esku hartzen zuten jarduera multzotzat hartzea izan zen.

Proiektua Obrako Zuzendaritzek agiriak kontrolatzean eta obraren kalitatea kontrolatzeko planean duten kalitatea hobetzeko mahai-gaineratu zen, zertarako-eta horrek guztiak sustapenen kalitatea hobetzea ekartzeko.

Garapena

Sistema ezarrikerik, obren datutegiaren edukia aldizka aztertzea lortu nahi dugu, informazioaren koherentzia, gehitutako aldarazpenak, zenbatespenak, sortutako zati multzoak eta abar aztertzea.

- Prezio-base bat prestatu zen burutzapen-proiekturako. Hura era automatikoa lotzen zen Baldintza Pleguarekin eta Kalitatea Kontrolatzeko arauekin.
- Kataluniako ITEC Fundazioarekin hitzarmen bat sinatu da haren TCQ 2000 metodologia erabiltzeko. Beronen bitartez, eraikitzekeo prozesuan dauden denbora, kostu eta kalitate parametroak ezarri ahal dira eta beraien jarraipena egin.
- Obra-atalen kontrolerako araua diseinatu da, burutzapen-epealdirako, obrako zuzendaritzek ezar dezaten eta Visesaren Kalitateko Sistemari sar dadin.

Emaitzak

Prezio Baserako eta Baldintza Plegurako formatuak egin dira, eta Kalitatea Kontrolatzeko Planerako proposamena.

Visesa 2 ereduako obratan sistema ezarri joan zen: 257 eta 127 etxebizitza Bilbaoko Mina del Morron, burutzen ari diren etxebizitzaren promozioak. Egun proiektu-fasean dauden 3 promoziotan aplikatzen ari da. Lakuako 230 etxebizitzatan eta Ibaiondoko 228 eta 227tan.

Etorkizunerako erronkak

Proiektu hau Visesaren sustapenen Obrako Zuzendaritzetan kalitatea hobetzeko prozesuaren hasiera da. Bera abiapuntu hartuta, kalitatea kudeatzeari buruzko planteamendu aurreratu eta osokoagoetarantz aurrera egin gura dugu.

Halaber, enpresa honetakook, hark arloan trakzio-aukerak dituela eta, garatutako Sistema beste enpresa batzuetara zabaltzeko nahi dugu.

Sistema eta esperientziak hedatzen jarraitzeko asmoa dugu.