Proyectos y Construcciones Albatros, S.A.

Eraikintzako Enpresa batean Kalitatea Kudeatzeko Sistema

Proyectos y Construcciones Albatros, S.A. enpresak obra zibilaren eraikintzan eta eraikitzen jarduten du. 1981an sortu zen. Beraren urteko fakturazioa 1200 milioi pezetakoa da eta enpresa horrek 62 enplegatu ditu gaur egun.

Denboran zehar egindako obren artean berauek aipatu ahal dira: Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ofiziala, Ibaigane eraikinaren birmoldaketa, Sondikako Udal Kiroldegia, Basauriko Sidenor zabaltzea, Lauro Ikastola, Mercabilbao Pabilioia eta Bulegoak...

Motibazioa

Eraikintzako enpresa asko daude eta lan-merkatuaren egoera halakoa da non lanak dagoeneko ez baitzaizkie eskaintzarik merkeenak aurkezten dituzten enpresei adjudikatzen. Prezioaz lanak ondo egiteaz gain, zerbait gehiago eskaini beharra dago.

Albatros-ek bere buruari bere unean azaldu zion elementu bereizgarri bezala Kalitatatea Kudeatzeko Sistema bat aurkeztea: UNE-EN-ISO 9002 nazioarteko arauarekin bat etorririk enpresaren ibilera araupetzeko sistematika dokumentatua ezartzea.

Albatros-ek, Kalitatea Kudeatzeko Sistema ezarriz, langile guztiek prozesuan parte hartzea lortu gura du, enpresaren eraginkortasuna eta bezeroaren asetasuna hobetzea.

Garapena

Kalitatea Kudeatzeko Sistema hiru etapatan ezarri da. Etapa horiek denboran estali dira:

- PRESTAKUNTZA
  Albatros enpresako langileek kalitate-gaietako beharrezko prestakuntza jaso dute. Horrela, Kalitatea Kudeatzeko Sistemako partaidetzaren arabera, prestakuntza ezberdina izan da. Bai Kalitate Saileko langileek bai obra-buruek prestakuntza zehatzagoa jaso dute, arduradunei eskualdatu dietena.

  Kalitatea Kudeatzeko Sistema ezartzeko prozesuan zehar aurkitu den zailtasun nagusia Albatros enpresako langile guztien partaidetza lortzea izan da. Hori aldizka ezarritako jarraipen-bileren eta prestakuntzaren bitartez lortu da.

- EZARPENA
  Bigarren fase honetan honakook bereizi behar dira: alde batetik, Albatros-en ezarritako sistematika bildurik duten Sistemaren agiriak egitea (Kalitate Eskuliburua, Kalitate Jarraibide Teknikoak eta Prozedurak); eta, beste alde batetik, agiriok betearazitako obra bakoitzari begira zehaztea, Obraren Kalitaterako Planak.

- ZIURTAPENA
  Hirugarren fase honetan gaude gu gaur egun. Enpresaren erregistroaren ziurtagiri bat lortu behar da, erakunde ziurtatzaile batek emana, gure kasuan AENOR-ek emana. Ziurtagiri horrek honako hau kreditatzen du: ezen Kalitatea Kudeatzeko gure Sistemak UNE-EN-ISO 9002 Arauko beharkizunak betetzen dituela.

  Ziurtapen-prozesuak honakook ditu zati: sistemaren dokumentazioa berriro ikustea, aurretiko bisita eta auditoretza bera. Auditoretzaren ostean, emaitzak onak badira, Enpresaren Erregistroaren Ziurtagiria lortuko dugu.

Emaitzak

Oraindik ziurtapen-fasean gaude. Hala ere, gure ustez, prozesua langileen partaidetzari eta lan-sistematika bat ezartzeari begira gure buruari azalduak genizkion helburuak betetzen ari da.

Etorkizunari begira, kontutan hartu behar da ezen Kalitatea Kudeatzeko Sistema elementu biziduntzat hartu behar dela, aldizka ebaluatuko dela eta ezin geldirik gera daitekeela. Gainera, Kalitate Osoa, Hobekuntza Etengabea eta beste gai batzuk aztertzeko daude.

Gran Vía 53, 3. Eskuina.
Gran Vía 53, 3º dcha.
48011 Bilbao
Teléfono/a: 94 441 70 68/94 441 73 21
Fax/a: 94 442 56 19
e-mail/a: proconal@mugenat.es

Sistema de Gestión de Calidad en una Empresa de Construcción

Proyectos y Construcciones Albatros, S.A. es una empresa dedicada a la construcción de obra civil y edificación. Se fundó en 1981, tiene una facturación anual de 1200 millones de pesetas y en la actualidad cuenta con 62 empleados.

Entre las obras realizadas a lo largo del tiempo cabe destacar: Colegio Oficial de Abogados de Bizkaia, Remodelación Edificio Ibaigane, Polideportivo Municipal de Sondika, Ampliación de Sidenor de Basauri, Ikastola Lauro, Pabellón y Oficinas Mercabilbao,...

Motivación

Ante el gran número de empresas de construcción, la situación del mercado laboral es tal, que los trabajos ya no se adjudican a las empresas que presentan las ofertas más baratas. Además del precio y de hacer bien los trabajos, hay que ofrecer algo más.

Albatros se planteó en su momento presentar, como elemento diferenciador, un Sistema de Gestión de Calidad: establecer una sistemática documentada para regular el funcionamiento de la empresa de acuerdo a una norma internacional, UNE-EN-ISO 9002..

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad de Albatros pretende conseguir la implicación de todo el personal en el proceso, una mejora de la eficacia de la empresa y la satisfacción del cliente.

Desarrollo

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad ha tenido lugar en tres etapas, que se han solapado en el tiempo:

- FORMACION
  El personal de Albatros ha recibido la formación necesaria en temas de calidad. Así, dependiendo de la implicación en el Sistema de Gestión de Calidad, la formación ha sido diferente. Tanto el personal que compone el Departamento de Calidad como los jefes de obra han recibido una formación más específica que han transmitido a los encargados.

  La principal dificultad que se ha encontrado a lo largo del proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad ha sido conseguir la implicación de todo el personal de Albatros, esto se ha logrado mediante la formación y las reuniones de seguimiento establecidas periódicamente.

- IMPLANTACION
  En esta segunda fase hay que diferenciar por un lado la elaboración de los documentos del Sistema que recogen la sistemática establecida en Albatros (Manual de Calidad, Procedimientos e Instrucciones Técnicas de Calidad), y por otro lado la particularización de estos documentos a cada obra ejecutada, Planes de Calidad de Obra.

- CERTIFICACION
  Esta tercera fase es en la que nos encontramos actualmente. Se trata de conseguir un certificado de registro de empresa, emitido por una entidad certificadora, en nuestro caso AENOR. Dicho certificado acredita que nuestro Sistema de Gestión de Calidad, cumple con los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9002.

  El proceso de certificación consta de una revisión de la documentación del sistema, una visita previa y la auditoría propiamente dicha. Tras la auditoria, y siempre que los resultados sean satisfactorios, obtendremos el Certificado de Registro de Empresa.

Resultados

Aunque todavía nos encontramos en la fase de certificación, creemos que el proceso está cumpliendo con los objetivos que nos habíamos planteado en cuanto a la implicación del personal y al establecimiento de una sistemática de trabajo.

De cara al futuro, no hay que olvidar que el Sistema de Gestión de Calidad debe considerarse como un elemento vivo, que va a ser evaluado periódicamente y no puede quedarse estancado. Además quedan pendientes temas tales como Calidad Total, Mejora Continua, etc.