



Kalitate-sistema bat ezartzea



Construcciones Iturrioz, S.A. 1977an eratu zen. Indusketez eta eraikuntzez, herri lanez, harrobietan materialak ateratzeaz eta haien artapenez arduratzen da. Beraren fakturazioa 750 bat milioikoa da eta hark 26 enplegatatu ditu.

Motibazioa

Kalitate-sistema bat garatzeko aukeraz hausnar egitera bultzatzen gaituzten funtsezko arrazoiak honakook dira:

- Gure bezeroen asetasun osoa lortzea.
- Barneko prozesuen antolakuntza hobetzea, zertarako-eta Enpresan hobekuntza etengabearen kultura bat sortzeko.

Garapena

Enpresak, besteak beste, honako hau du xede: kanpoko Era-kundearen bitartez Kalitate-ziurtagia iristea. Helburu hori 2000rako aurrikusita dago.

Lan-plana premisa batzuetan oinarritu da. Premisa horiek honako hauek dira:

1. Enpresa osatzen duten pertsona guztien erantzukizunak eta funtzioak zehaztu eta egituratzea.
2. Langileak Kalitatearen eremuan prestatu eta jabeatzea.
3. CONSTRUCCIONES ITURRIOZ, S.A.ren jardueran garatutako prozesuak identifikatzea.
4. Kalitate-sistema bat egituratu eta ezartzea.

Topo egin dugun zailtasun nagusia Antolakuntza-sistema berria sartzeko dakarren aldaketarako egokitzapena izan da. ISO 9.000 Arauen sistemaz ari gara.

Emaitzak

Enpresaren Antolakuntza orokorreko eta, zehazki, gauza batzuetako bistako hobekuntzak egiaztatzen ditugu. Gauza horiek honakook dira:

- Eskararak kontrolatu eta kudeatzea.
- Obrak kontrolatu eta kudeatzea.
- Detektatutako Adostasunik Ezak identifikatu eta ebaztea.

Implantación de un sistema de calidad

Construcciones Iturrioz, S.A. se constituye en 1977. Se dedica a excavaciones y construcciones, obras públicas, extracción de materiales en canteras y mantenimiento de las mismas. Su facturación es de unos 750 millones y cuenta con 26 empleados.

Motivación

Las razones fundamentales que nos impulsan a plantearnos el desarrollo de un Sistema de Calidad son:

- Lograr la plena satisfacción de nuestros Clientes.
- Mejorar la organización de los procesos internos con el objetivo último de crear una cultura de mejora continua en la Empresa.

Desarrollo

Entre los objetivos de la Empresa está el alcanzar la Certificación de Calidad a través de un Organismo externo, objetivo previsto para el año 2000.

El plan de trabajo se ha basado en las siguientes premisas:

1. Definir y estructurar las responsabilidades y funciones de todas las personas que componen la empresa,
2. Formar y sensibilizar en el ámbito de la Calidad al personal
3. Identificar los procesos desarrollados en la actividad de CONSTRUCCIONES ITURRIOZ, S.A.
4. Estructurar e implantar un Sistema de Calidad



La dificultad principal con que nos hemos encontrado ha sido la adaptación al cambio que supone el introducir un nuevo sistema de Organización como es el de las Normas ISO 9.000

Resultados

Hemos constatado mejoras evidentes en la Organización general de la Empresa y en particular en:

- el control y gestión de pedidos,
- el control y gestión de las obras, y
- la identificación y resolución de las No Conformidades detectadas.