



P.E. Kuebide
Larrondo Goiko Kalea, 5
A-01 pabilioia/ Pabellón A-01
48180 LOIU (Bizkaia)
Teléfono/a: 94 453 70 18
Fax/a: 94 453 70 19
e-mail/a: acondairnorte@euskalnet.net

ISO 9001:2000 kalitatea kudeatzeko sistema, ERAIKALen "Eraikuntzaren sektoreko enpresetarako ISO 9001 Gidaren" bitartez

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 utilizando la "Guía ISO 9001 para microempresas de la construcción" de ERAIKAL

ACONDAIR NORTE, SA

Langile-kop.: 9.

Facturazioa: 2.595.000 €

Jarduera: airea egokitzeko proiektuak eta instalazioak (klimatizazioa eta aireztatzea) obra berriko etxebizitzetan edota birgaitutako etxebizitzetan, bulegoetan, merkataritzako lokaleetan eta industria-prozesuetan; airearen tratamendua ospitaleetan, operazio geletan eta bestelako aretoetan; areto garbiak, ekiporez bereziki egiteko areto zuriak, laborategiak, espazio-muntaiak, etab.



ACONDAIR NORTE, S.A.

Nº empleados: 9.

Facturación: 2.595.000 €

Actividad: Proyectos e instalaciones de acondicionamiento de aire (climatización y ventilación) en viviendas de obra nueva y/o rehabilitación, en oficinas, locales comerciales y procesos industriales; Tratamiento de aire en hospitales, clínicas, quirófanos y otras dependencias; Salas limpias, salas blancas para producción de equipos especiales, laboratorios, montajes especiales, etc.

Zioak

2001ean enpresak PREMIE kudeaketa-sistema, EFQM ereduaren oinarritutakoa, ezarri zuen, eta 2006an ziurtatu.

2006an ERAIKALen "Eraikuntzaren sektoreko enpresetarako ISO 9001 Gida" ezartzeko aukera pizgarri garrantzitsua izan zen gure enpresarako, izan ere, gure sektoreko enpresa lehiakide garrantzitsuenetako zenbaitek jada lortua zuten aipatu ziurtapena. Horrela, gure ziurtapen hori lortzeko, enpresa handiekin kontratazioak egiteko aukerak hobetuko lituzke, eta erakunde publikoen lizitazioetan eta lehiaketetan parte hartzeko aukerak areagotuko lituzke halaber.

Garapena

Lanen plangintza ERAIKALen "Eraikuntzaren sektoreko enpresetarako ISO 9001 Gida" ezartzeko proposatutako kronogramaren arabera egin zen. Aholkulariak egindako proposamena jarraitu zen eta 9 hilabeteetan 20 bisita egitea aurrekusi zen, ziurtapena barne.

Kalitate-sistemaren ezarpena koordinatzeko eta ziurtatzeko, kalitate-teknikari bat kontratatu zen, eta, kanpo-aholkulariarekin batera, sistemaren dokumentazio guztia prestatzen hasi ginen.

Enpresak jada Premie kudeaketa-eredua ezarrita zuen eta hori lagungarria izan zen, fluxu-diagramak eta ezagutzen genituelako, eta laneko prozesuak prozesu-fitxa gisa landu ziren.

Gure lana garatzeko izan dugun zailtasun nagusia teknikari bakoitzak egin beharreko obren plangintza eta gauzatzean formatu berdina (obra-plana), erregistro berdina (fax-orria, proba-protokoloak, ez-adostasunak, etab.) eta sistematika berdina (eskuliburua, prozedurak, prozesu-fitxak, formatuak) erabiltzea eta jarraitzea izan da.

Gure enpresaren tamaina txikia kontuan hartuta, enpresaren barruko auditoria, kudeaketa-sistema ezartzen lagundu dugun kanpo-aholkulariak egitea pentsatu dugu.

Emaizak

ISO sistemak gure lanean koherenteagoak izaten eta sistematika zorrotzago bat jarraitzen lagundu digu.

Aholkulariaren laguntzarik gabe oso zaila izango zen kalitate-sistema ezartzea eta ziurtatzea.

Eraikal gidak metodologia egokia eman digu sistemaren dokumentazioa eta erregistroak lantzeko.

Era berean, funtsezkoa izan da, guri dagokigunez, kalitate-arduradun bat izendatzea, produkzioaren esparrutik berezia, enpresaren barruan sistemaren kudeaketaz arduratzeko eta teknikariei eta gerenteari arauak eskatzen dituen baldintzak betetzen direla kontrolatzen laguntzeko.

Etorkizuneko Erronkak

Epe laburrera: hemendik gutxira Larrondo industrialean (Sondikan) kokatutako bulego berrietara joango gara.

Epe ertainera: ustiapen-kostuak gutxitzea.

Epe luzera: jarduerak eta zerbitzuak hobetzea eta areagotzea.

Motivación

La empresa había implantado en 2001 el sistema de gestión PREMIE basado en el modelo EFQM y lo había certificado en 2006.

La posibilidad de implantar la "Guía ISO 9001 para microempresas de la construcción" de ERAIKAL en 2006 fue un incentivo para nuestra empresa ya que alguna de las empresas competidoras más importantes de nuestro sector ya se había certificado y lograr ese objetivo podía darnos ventajas en contrataciones con grandes empresas y poder optar en licitaciones y concursos de instituciones públicas.

Desarrollo

Los trabajos se planificaron según el cronograma propuesto para la implantación de la "Guía ISO 9001 para microempresas de la construcción" de ERAIKAL propuesto por el consultor y basado en 20 visitas a realizar en 9 meses, incluida la certificación.

Con el fin de coordinar y asegurar la implantación del sistema de calidad hubo que contratar un técnico de calidad que, juntamente con el consultor externo, fuera preparando toda la documentación del sistema.

El hecho de que la empresa ya tuviera implantado el modelo de gestión Premie fue una ventaja, ya que conocíamos los diagramas de flujo y los procesos operativos se elaboraron como fichas de proceso.

Hubo que desarrollar un procedimiento de diseño, ya que somos una ingeniería que hacemos proyectos e instalaciones y la Guía Eraikal para microempresas no lo contemplaba.

La principal dificultad que hemos tenido en la puesta en práctica ha sido la planificación y ejecución de las obras por cada uno de los técnicos siguiendo los mismos formatos (Plan de Obra), los mismos registros (hoja de fax, protocolos de prueba, no conformidades, etc.) y la misma sistemática (manual, procedimientos, fichas de proceso, formatos).

Dado nuestro pequeño tamaño pensamos hacer la auditoria interna con el consultor externo que nos ha ayudado a hacer la implantación.

Resultados

El sistema ISO nos ha ayudado a actuar de forma más coherente y con una sistemática más rigurosa.

Sin la ayuda del consultor hubiera sido muy difícil implantar y certificar el sistema de calidad.

La guía Eraikal nos ha proporcionado metodología para la elaboración de la documentación y los registros del sistema.

También ha sido fundamental en nuestro caso la incorporación de un responsable de calidad, desligado de la producción, para gestionar el sistema desde dentro de la empresa y ayudar a los técnicos y al gerente en las tareas de controlar los requisitos que exige la norma.

Retos de futuro

A corto plazo: Próximo traslado a unas nuevas oficinas ubicadas en el polígono industrial Larrondo (Sondika).

A medio plazo: Reducción de costos de explotación.

A largo plazo: Crecimiento en actividades y servicios