

## 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

### MIGUEL CORREDOR, SL

Langile-kop.: 9.

Batez besteko fakturazioa: 890.000 €

Jarduera: Iturgintza espezializatua; gas-instalazio eta berokuntza-instalazio bereziak; zink eta kobrezko estalkiak; euri-uren hustuketara depresio-sistemen bitartez; eguzki-energia, etab.



### MIGUEL CORREDOR, S.L.

Nº empleados: 9.

Facturación media: 890.000 €

Actividad: Fontanería especializada; Instalaciones de gas y de calefacción especiales; Cubiertas de zinc y de cobre; Evacuación de aguas pluviales por sistemas de depresión: Energía solar, etc.

### Zioak

Enpresak 2002an K-21 1. maila kalitate-sistema ezarri eta ziurtatu zuen. Gainera, garatzen ditugun obra guztiak kontrolatzeko kudeaketa-sistema informatiko bat zuten gure enpresak.

ERAIKAL proiektuak eskaini zizun aukera ikusita, ISO 9001 araua ezartzera eta ziurtatzera animatu ginen. Zalantzarik gabe, gure kalitate-sistema hobetzen lagunduko zigun eta, gure tamaina txikia kontuan hartuta, erronka berri horri aurre egiteko pizgarria zen. Bestalde, etorkizunera begira oso garrantzitsua iritzi genion ISO 9001 ziurtopena lortzeari, horri esker enpresa kontratisten mailara jarriko baikinena eta obra publikoen lizitazioetan lehiatzeko aukerak hobetuko baikinenuen.

### Garapena

Enpresak K-21 1. maila kalitate-sistema bat bazuen ere, ez zegoen ISO 9001 sistemarekin bateragarria zuten dokumentaziorik eta, ondorioz, beharrezkoa zen dokumentazio guztia idatzi behar izan zen, Eraikal-en "Eraikuntzaren sektoreko enpresetarako ISO 9001 Gida" jarraituz eta aipatu gida gure enpresaren tamaina txikira egokituz.

Gidak eskainitako agiri ugari Excel-formatuko agiriak ziren eta arazoak izan genituen ordenagailu bidez horiek betetzeko. Horrenbestez, word-formatura pasa behar izan genituen, erabiltzeko errazagoa zelakoan. Zenbait formatu martxan jartzeko orduan, hala nola obra-plana, kalibratze-fitxak, adostasunik ezak, eta abar, zailtasunak sortu ziren, ez baikenuen mota horretako agiriak betetzeko ohiturarik.

Diseinua Kalitate Eskuliburuan barne hartzeko aukera eztabaidatu zen eta, nahiz eta horrela egin, instalazio-jarduerak ziurtatu ziren. Horrela, diseinua Kalitate Eskuliburuan barne hartzeko aukera aurrerago aztertzea aurreikusi zen, baldin eta munta handiko obrei ekitea erabakitzen bagenuen. Horrez gain, Soldadura Jarraibideak landu ziren.

Sistema ezartzen zen bitartean jarri zen martxan eta, nahiz eta lehen aipatutako zailtasunak eduki, pixkanaka egin genuen, ziurtopena lortu arte.

### Emaitzak

Aholkulariaren laguntzarik gabe lan zaila da Eraikal-en ISO Gida ezartzea, oso luzea delako eta arauaren baldintzak aditzera emango dituen aditu baten laguntza behar delako.

Era berean, aholkulariak ezarpen-prozesua lagundu du eta berak prestatu ditu gure langileak eta gu geu kalitatearen kudeaketaren esparruan.

Aipatutako aholkularia izan da, halaber, gure enpresaren barne-auditorien arduraduna.

Obra kontrolatzeko dugun kudeaketa-programa informatikoak berebiziko garrantzia du guretzat eta ez du inolako arazorik sortu kalitate-sisteman laguntzeko tresna gisa erabiltzean.

### Etorkizuneko erronkak

Epe laburrera eta ertainera: etxebizitzaren eraikuntzako enpresa kontratisten eta industria-sektorearen mendetasun handia dela eta, enpresak sektoreko enpresekin itunak egiteko aukera aztertu du, obra-bolumen handiko lanei aurre egiteko.

Epe luzera: bolumen handiko obra bakarrik garatzea, merkatuaren bilakaeraren arabera

### Motivación

La empresa implantó y certificó en 2002 el sistema de calidad K-21 nivel 1. También se disponía de un sistema informático de gestión hecho a medida para el control de todas las obras que efectuamos.

Ante la oportunidad de que nos ofreció el proyecto ERAIKAL nos decidimos a dar el salto a la implantación y certificación según la norma ISO 9001, que sin duda nos aportaría mejoras en nuestro sistema de calidad y dado nuestro pequeño tamaño era un aliciente para abordar el reto que podía ello suponer. Por otra parte, nuestra visión de futuro nos animaba a conseguir la certificación ISO 9001, pues ello nos ayudaría a ponernos al nivel de las empresas contratistas y tener un mejor acceso a la licitación de obras públicas.

### Desarrollo

Aunque la empresa disponía de un sistema de calidad según K-21 Nivel 1, no se disponía apenas de documentación compatible con el sistema ISO 9001 y hubo que redactar toda la documentación necesaria siguiendo la Guía Eraikal para microempresas del sector de la construcción, adaptándola al pequeño tamaño de nuestra empresa.

Muchos de los documentos que nos proporcionaba la guía eran en formato Excel y tuvimos problemas para cumplimentarlos por ordenador, por lo que hubo que modificarlos a formato word, más sencillo de utilizar. La puesta en práctica de algunos formatos tales como el Plan de obra, las fichas de calibración, las no conformidades, etc., supusieron dificultades por la falta de costumbre de rellenar este tipo de documentos.

Se debatió la posibilidad de incluir el diseño en el Manual de Calidad y aunque así se hizo, se certificaron las actividades de instalación, dejando abierta la posibilidad de hacerlo más adelante, si abordamos obras de gran volumen que requieran de ejecución de proyecto. También se elaboraron dos Instrucciones de Soldadura.

La puesta en práctica del sistema se llevó a cabo durante su implantación y a pesar de las dificultades anteriormente mencionadas fuimos avanzando poco a poco hasta lograr la certificación.

### Resultados

Sin la ayuda del consultor resulta difícil implantar la Guía ISO de Eraikal porque es muy extensa y se necesita que alguien te explique los requisitos de la norma.

También el consultor ha sido el animador del proceso de implantación y nuestro formador en materia de gestión de calidad.

Contamos con dicho consultor para la realización de las auditorias internas.

El programa informático de gestión que tenemos para el control de las obras es de vital importancia para nosotros y no ha supuesto ningún problema integrarlo en el sistema de calidad como herramienta de apoyo

### Retos de futuro

Corto y medio plazo: Dada la fuerte dependencia de las empresas contratistas de la construcción de viviendas y también del sector industrial, la empresa se plantea como reto establecer alianzas con empresas del sector para acometer trabajos de gran volumen de obra.

Largo plazo: Abordar solos obras de gran volumen en función de la evolución del mercado