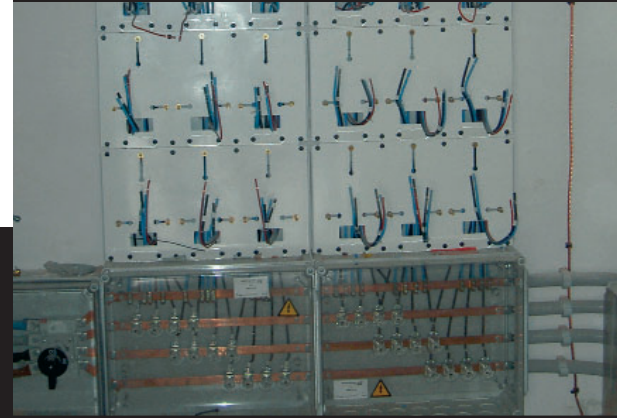


Año de constitución: 1980

Número personas: 39

Actividad: Servicios conexos a la industria: Automatizaciones, cuadros de control, cuadros de distribución, mantenimiento, instalaciones eléctricas industriales, instalaciones eléctricas doméstico-comerciales, coordinación de proyectos, adquisición de datos y ensayos, celdas de potencia, adecuación de maquinaria (RD 1215/1997), sistemas de seguridad, trabajo integrado con ingenierías mecánicas y proyectos e Instalaciones llave en mano

## Implantación de un sistema integrado de gestión



Igorreko Industrialdea, Pab. E4  
48140 Igorre (Bizkaia)  
Teléfono: 946 31 92 07  
Fax: 946 31 54 59  
ei@elektroilunbe.com  
www.elektroilunbe.com

### Motivación

La razón principal por la cual decidimos desarrollar este proyecto está basada en que en Elektro Ilunbe siempre hemos considerado todo lo relacionado con el aprendizaje y la mejora continua como algo vital para poder competir en un mercado cada día más complejo, y consideramos de vital importancia garantizar la calidad según los requisitos establecidos por nuestros clientes. Es en esta línea de trabajo

cuando en el año 1997 decidimos dar pasos más decisivos y realizamos el Programa Premie, que para nosotros supuso un avance muy significativo; en el año 2001 obtuvimos la certificación de gestión de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000 y en el año 2005 la certificación medioambiental según UNE-EN ISO 14001:2004, dentro de la convocatoria **Eraikal Cinco (2002-2004)**.

### Desarrollo

El objetivo inicial era establecer un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente que permitiera la mejora continua de la eficacia de nuestra organización, de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas de referencia UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 14001:2004.

El Plan de Trabajo desarrollado consistió en contactar inicialmente con una consultoría externa que nos ayudara y orientara en la implantación de estas normas. A continuación, comenzamos comprobando el grado de cumplimiento con la legislación vigente, normativa de aplicación y otros requisitos reglamentarios o de cliente. Seguidamente, se comenzó el estudio de los procesos que se dan en la organización y el desarrollo de los procedimientos pertinentes, para posteriormente pasar a su implantación. Pasados unos meses, realizamos una auditoría interna para comprobar el grado de cumplimiento e implantación del sistema de gestión.

La dificultad principal en el desarrollo del proyecto fue conseguir una adecuada implicación y motivación de todo el personal.



Vídeo portero

## Resultados

La clave de éxito principal fue la predisposición a la mejora en todas las áreas de la organización y los equipos multidisciplinares, así como el esfuerzo realizado en todos los niveles de la organización.

Los beneficios obtenidos con la implantación de estos sistemas de gestión son, entre otros, que actualmente se dispone de mucha información relevante que es analizada profundamente para la mejora continua del sistema y la organización. Esta información es obtenida a través de tarjetas de incidencias y mejoras, pasando de recibir 51 tarjetas en el año 2002 a 156 en 2007. Véase Figura 1.

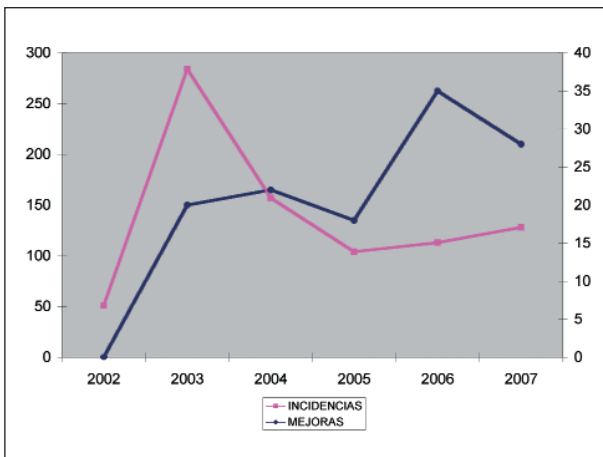


Figura 1. Evolución por años del número de tarjetas de incidencias y mejoras

También se ha obtenido mayor control de los procesos, lo que supone una mayor satisfacción de nuestros clientes. Varios ejemplos:

- Las entregas fuera de plazo han pasado de un 24,4% en el año 2002 a un 6,3% en el 2007. Véase Figura 2.

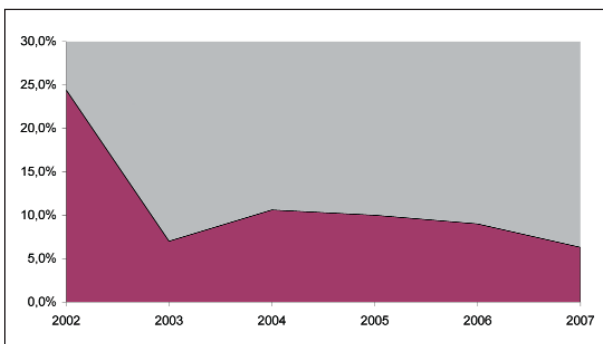


Figura 2. Evolución por años de las entregas fuera de plazo

- Hemos pasado de recibir un total de 30 reclamaciones de clientes en el año 2004 a 7 en 2007. Véase la Figura 3.

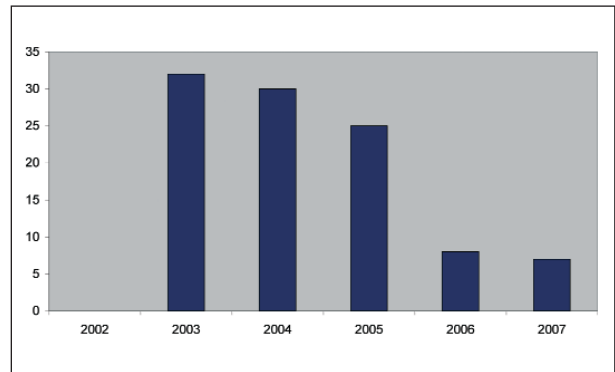


Figura 3. Evolución por años de las reclamaciones de clientes

- Como consecuencia de estas mejoras, el grado de satisfacción percibido por nuestros clientes también ha aumentado en un 3,30% en los últimos 3 años, véase figura 4;

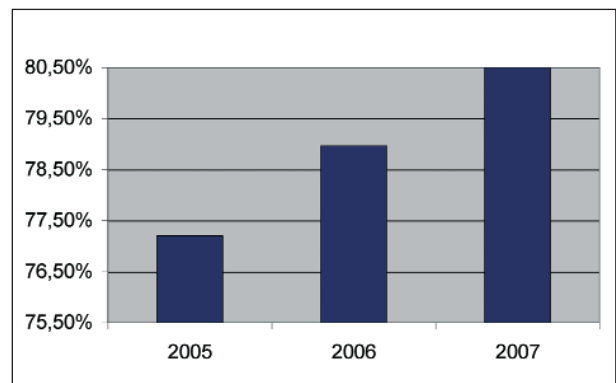


Figura 4. Evolución por años del grado de satisfacción de clientes

- Las No Conformidades internas han disminuido desde el comienzo de la implantación del sistema de gestión debido a la mejora de los procesos y a la simplificación de procedimientos, pasando de 189 no conformidades en 2003 a 68 en el año 2007, véase la Figura 5.

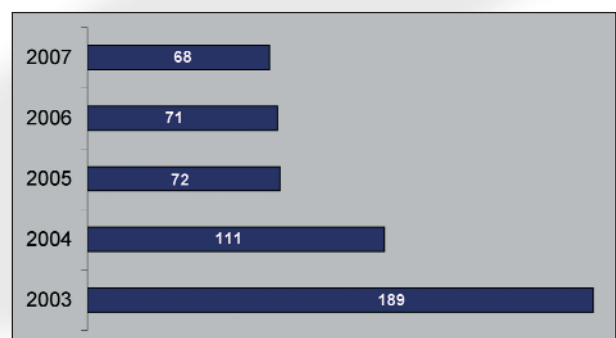


Figura 5. Evolución por años de número de no conformidades internas

Así mismo, debido a la optimización de los procesos y a la simplificación de los mismos, se ha obtenido un mayor porcentaje de ofertas aceptadas (respecto a las realizadas), pasando de un porcentaje de aceptación de un 39,2% en 2003 a un porcentaje de aceptación de un 64,7% en 2007 (véase Figura 6).

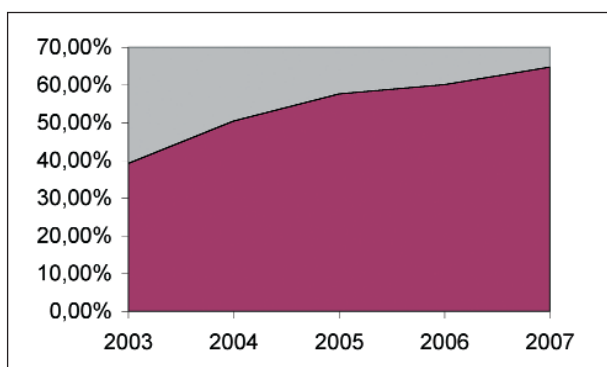


Figura 6. Evolución por años del porcentaje de ofertas aceptadas

Además, con la implantación de estos sistemas de gestión, se ha potenciado la gestión de residuos a través de gestores autorizados para su reciclaje y/o valorización, evitando al máximo enviar estos residuos al vertedero, pasando de gestionar 0 Kg. con gestores de residuos en 2004 a 8.732 Kg. en 2007 (véase Figura 7).

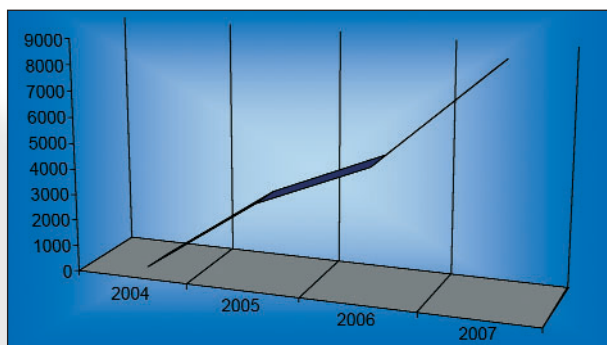


Figura 7. Evolución por años de los kg de residuos reciclados

También se han transmitido para crear nuevos hábitos, "buenas prácticas ambientales" tanto para el consumo eléctrico como para el consumo de papel:

- El consumo eléctrico ha disminuido de un consumo de 2,35 kWh por empleado, en 2004 a 2,07 kWh/empleado en 2007, véase figura 8;
- Respecto al consumo de papel, además de las "buenas prácticas inculcadas", se adquirió una impresora de manejo fácil para la impresión a doble cara y más de una cara por hoja, lo que nos ha llevado a disminuir el consumo de papel en 38 kg en 3 años, véase figura 9.

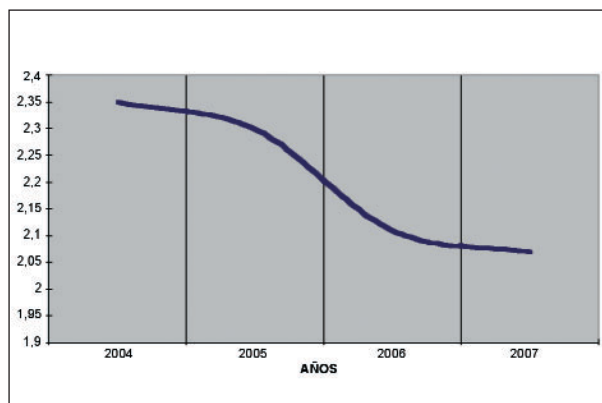


Figura 8. Evolución por años del consumo eléctrico por empleado

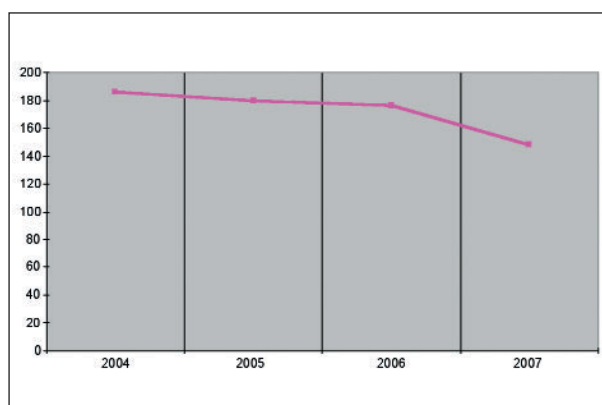


Figura 9. Evolución por años del consumo de papel (consumible)

## Retos de futuro

En los últimos meses hemos desarrollado un *proceso de reflexión interna* que nos ha servido para evaluar nuestra actual situación en cuestiones como clima laboral y motivación, análisis de los servicios actuales que ofertamos y posible incorporación de nuevos servicios, creatividad e innovación, etc.

A la fecha del presente documento estamos participando en el *programa INNOVA*, a través del cual hemos definido nuestra Agenda de Innovación, en la que se han definido nuestros perfiles de negocio e innovación. A partir de aquí, se han planteado once líneas de actuación desarrolladas en un Plan de Acción para el período 2008-2010. Todas estas líneas de actuación están encaminadas a construir cultura para la innovación (por ejemplo, relanzar equipos de mejora internos), adecuar la organización para la innovación (por ejemplo, implantar sistemas de vigilancia tecnológica) y lanzar proyectos de innovación (desarrollo de una línea de producto propio, diseño de nuevos productos/servicios, etc.).

Fecha documento: Noviembre 2008, actualizado en Junio 2009 con indicadores de resultados