

JAUREGUIZAR PROMOCIÓN Y GESTIÓN INMOBILIARIA, S.L.

Año de constitución: 1985

Número personas: 70 (32 hombres y 38 mujeres las cuales, ocupan puestos directivos tanto en el área de edificación como en el área de promoción)

Actividad: Viviendas, tanto libres como de protección oficial, oficinas, centros comerciales, aparcamientos y pabellones industriales

Promoción y Construcción

4

Jaureguizar, un compromiso con la construcción de hogares



Oficina central Bilbao
Quintana, 6 (Plaza del Gas)
48007 Bilbao (Bizkaia)
Teléfono: 944 702 070
Fax: 944 701 113
jaureg@jaureg.com
www.jaureg.com

Delegación Vitoria-Gasteiz
Postas, 31 Bajo
01004 Vitoria-Gasteiz (Álava)
Teléfono: 945 123 856
Fax: 945 257 173

Delegación Donostia - San Sebastián
Paseo Ondarreta, 6 - 1º A
20018 San Sebastián (Gipuzkoa)
Teléfono: 943 473 003
Fax: 943 473 299

Delegación Zaragoza. Bayeu 2010
c/ Paseo Sagasta, 78
50006 Zaragoza (Zaragoza)
Teléfono: 976 271 835
Fax: 976 259 805

Jaureguizar Promoción y Gestión Inmobiliaria S.L. nació en Bilbao a mediados de la década de los ochenta y desde su origen se especializó en el desarrollo de proyectos residenciales de vivienda protegida, la más demandada por nuestra sociedad. En la actualidad nos hallamos presentes en el País Vasco, Aragón, Andalucía, Castilla León, Castilla la Mancha y Madrid, desarrollando un producto diversificado que incluye viviendas, tanto libres como de protección oficial, oficinas, centros comerciales, aparcamientos y pabellones industriales.

Desde 2003 nuestro socio de referencia es Metrovacesa, una de las primeras inmobiliarias europeas, con presencia en nuestro consejo de administración.

Nuestro trabajo abarca todo el proceso inmobiliario: captación y gestión de suelos para promover, elaboración de los proyectos arquitectónicos, ejecución del

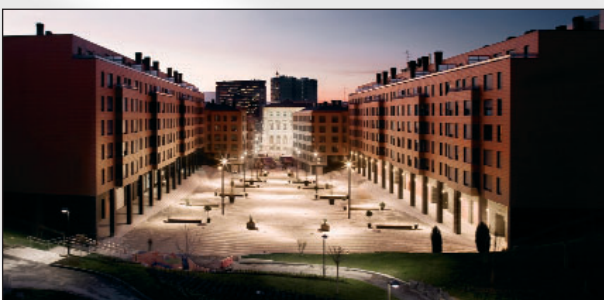
proceso constructivo y su mantenimiento a través de la posventa, analizando en todo momento las necesidades de nuestros clientes, para poderles dar satisfacción mediante la elaboración de productos que se ajusten a sus deseos tanto por características, como por su calidad y precio.

A comienzos de 1997, nos pusimos como objetivo redactar, implantar y obtener el sello de calidad UNE-EN ISO 9001 en los apartados de Promoción y Gestión Inmobiliaria. En un año, conseguimos funcionar conforme a los procedimientos descritos en dicha norma y en mayo de 1998 obtuvimos la certificación de nuestro sistema de calidad según norma UNE-EN ISO 9001. En enero de 2001 realizamos la recertificación del sistema de calidad, adaptando nuestro sistema a la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2000, dentro de la convocatoria **Eraikal Tres (2000-2002)**.

El sistema de calidad implantado mantiene en la actualidad su eficacia y adecuación, ya que constantemente se trabaja para ajustar el sistema a la realidad de la organización, haciendo un esfuerzo en avanzar en el compromiso de mejora continua a través del establecimiento y seguimiento de objetivos.

Desde el 2001, entre los programas de gestión implantados en la empresa, destacamos:

- **PRINEX**, programa informático para el control y gestión de las obras y el trabajo diario de los departamentos de administración y marketing y ventas.



Plaza de Gas, Bilbao. Bizkaia. Promoción y construcción de 211 viviendas y 936 garajes



Erandio. Bizkaia. Promoción y construcción de 98 chalets de protección oficial y 55 chalets libres

- **Programa de Gestión de Obra:** Se trata de un programa propio, que hemos ideado nosotros mismos para la gestión del Departamento de Construcción. Desde este programa se supervisan contratos y seguros sociales, se controlan pedidos y costes, y se gestionan proveedores y contratistas, entre otros.
- **Gestión Documental:** de la mano de la consultora Steria, hemos implantado un sistema que consiste en la sustitución de los archivos físicos en papel, por un sistema de archivo digital de información. Para ello, se ha definido una estructura, ordenada por carpetas y subcarpetas, en donde se deben guardar los documentos, como por ejemplo, escrituras, contratos, pólizas de seguros, licencias, etc. en formato digital.

Estos programas se encuentran en proceso de mejora continua, ya que se van adaptando a medida que surgen necesidades nuevas.

A fecha de este documento estamos trabajando en la implantación de dos nuevas certificaciones, UNE-EN ISO 14001 y OHSAS 18001. El objetivo de la UNE-EN ISO 14001 es establecer la gestión medioambiental en la empresa, minimizando el impacto de la actividad en el medio ambiente. El objetivo de la OHSAS 18001 es establecer la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa con el fin de minimizar éstos y, por tanto, tratar de eliminar accidentes, incidentes y enfermedades laborales. Estas certificaciones nos van a ayu-



Mirador de Fátima, Enekuri. Bizkaia. Promoción y construcción de 77 viviendas libres y 25 de protección oficial y 196 garajes

dar a sistematizar nuestras actuaciones en cuanto a la gestión medioambiental y en cuanto a la prevención de riesgos laborales se refiere y a establecer un sistema de mejora continua en dichos temas. Igualmente, hemos contratado un consultor externo, ya que debemos integrar en un mismo sistema el de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales y necesitamos asesoramiento en la adecuada estructuración de la totalidad del sistema, de forma que "encaje el puzzle". Para ello, está previsto realizar un diagnóstico de la situación actual, definir los procesos de negocio y establecer el programa de formación y comunicación interna al personal de la empresa. Tenemos previsto obtener las certificaciones en el segundo semestre del 2009. Para la financiación del proyecto hemos acudido a la convocatoria **Eraikal Ocho (2006-2008)**.

Además de los programas de gestión mencionados anteriormente, en **Jaureguizar** también apostamos por **otras medidas de gestión más novedosas**, enfocadas directamente a las personas que trabajan en la empresa.

El traslado a las **nuevas oficinas** sitas en Plaza del Gas ha supuesto un cambio importante y muy positivo para el personal. Un total de 1.140m² distribuidos en dos plantas que facilitan la circulación interior y que proporcionan una mayor comodidad a la hora de trabajar. Con un espacio medio de 23 m² por trabajador, este ratio es muy superior a la media, que no suele llegar a los dos dígitos. Son oficinas funcionales, modernas y bonitas, en las que los colores claros, la luz y el cristal predominan, haciendo más gratas las horas de trabajo.

Además:

- Contamos con numerosas salas de reunión para fomentar la comunicación interna y poder recibir mejor a las visitas y salas de formación dotadas de los últimos avances informáticos (pantallas táctiles, retroproyectores de última generación, etc.)
- Disponemos de un pequeño office, de forma que si lo deseamos, podemos almorzar allí sin tener que salir de las instalaciones.
- Casi la mitad de trabajadores disfruta de una plaza de garaje en los bajos de la oficina.
- El espacio para almacenar (armarios) y archivar (archivo en el sótano de la oficina) ha aumentado considerablemente en estas nuevas oficinas.

Las nuevas oficinas han supuesto sin ninguna duda una mejora en la infraestructura puesta a disposición del personal, lo que le permite desempeñar su trabajo más fácil y cómodamente y en un entorno más saludable y agradable.



Deusto, Bilbao. Bizkaia. Promoción y construcción de 100 viviendas y 286 garajes

Destacamos también el servicio de **guardería** creado para los hijos del personal de la empresa. En un local anexo a la sede social, **Jaureguizar** ha habilitado una guardería, con el fin de facilitar a sus empleados la conciliación de la vida laboral y profesional. Se trata de unas instalaciones de 130 metros cuadrados, equipadas con cocina, salón de juegos y nido, y un patio al aire libre de otros 200 metros cuadrados. La iniciativa ha supuesto una inversión de más de 130.000 € y la explotación ha sido cedida a una empresa especializada en la atención y el cuidado de los niños. Los hijos del personal de la empresa tienen prioridad en el acceso a una plaza frente a otros niños y **Jaureguizar** asume parte del coste del servicio, por lo que el empleado se siente sensiblemente beneficiado. Teniendo en cuenta que en la empresa, el perfil del personal es una mujer de mediana edad, esta medida ha sido muy bien recibida por parte de todos.

Jaureguizar, en su objetivo de implantar y desarrollar la calidad en los trabajos y actuaciones de todos sus departamentos, presta además una especial importancia a la satisfacción de las necesidades de **formación** y a la posterior **formación continua** de todo su personal. Teniendo en cuenta los conocimientos que se requieren para desarrollar las actividades de la empresa, previamente, se determinan las competencias necesarias, y se detectan y satisfacen las necesidades de formación del personal. Esta labor de detección de estas necesidades de formación y su satisfacción es una actividad continua por parte de todo el personal de **Jaureguizar** (personal y directores de departamento), y es siempre apoyada y promovida por la Dirección. Todos los años se establece un plan de formación que responde a las necesidades actuales y futuras de la empresa y del personal que trabaja en ella. Naturalmente estas necesidades pueden ir completándose a lo largo

del año, a medida que se conocen los cursos que ofertan diferentes entidades y que evoluciona la actividad de la empresa.

En la Figura 1, se observa el porcentaje de personas que asisten a cursos de formación. Aunque establecidos objetivos en 2007, 2008 y 2009 se tienen datos del 2007 y 2008, observándose un aumento del personal que asistió a cursos de formación.

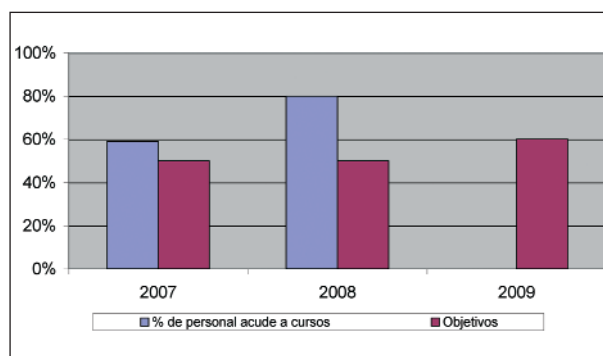


Figura 1. Porcentaje de personal que acude a cursos de formación



Torres de Salburua, Vitoria-Gasteiz. Álava-Araba. Promoción y construcción de 4 torres bioclimáticas. 118 viviendas, 183 garajes, 4035 m² oficinas y 900 m² locales

A continuación, vamos a destacar algunos indicadores de nuestros resultados. Analizando los indicadores 2007, 2008 y 2009, se aprecia claramente una mejora en la consecución de los objetivos de Jaureguizar, de ahí, que cada año, dentro de la filosofía de mejora continua de la empresa, éstos sean cada vez más ambiciosos.

No tenemos constancia de que las dinámicas descritas tales como unas nuevas oficinas, la guardería y la gestión documental hayan supuesto un resultado positivo debidamente cuantificado. Sin embargo, podemos asegurar que a pesar del coste que conllevan y de la dificultad en su implantación que ha tenido, por ejemplo, la gestión documental debido a los cambios en los hábitos que ha supuesto, no nos cabe duda que se tratan de mejoras que hacen más fácil, más ágil y más agradable el trabajo diario.

En cualquier caso, resulta muy difícil considerar estos aspectos en términos de rentabilidad, más aún cuando se trata de unos años, 2008 y 2009, muy complicados por la coyuntura económica mundial.

En la Figura 2 se representan el número de incidencias generadas en recepción de obra. Se observa que en los años 2007 y 2008 se han alcanzado los objetivos.

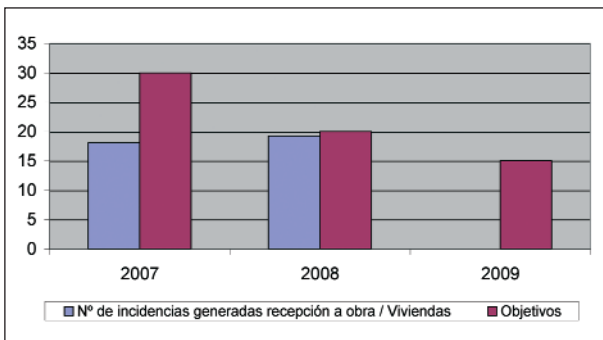


Figura 2. Número de incidencias generadas en recepción de obra/viviendas

En la Figura 3 se representan el número de incidencias generadas durante el primer año una vez entregadas las promociones. Se observa una tendencia decreciente en las mismas.

En la Figura 4 se representa el retraso de las promociones. Se mide dicho retraso, desde la fecha de finalización de obra prevista en el primer estudio elaborado por el departamento de edificación hasta la fecha de la revisión de la vivienda por los clientes. Se observa una tendencia en la disminución en dicho retraso.

En definitiva, en **Jaureguizar** creemos en la **empresa responsable** y por ello, trabajamos entorno a tres

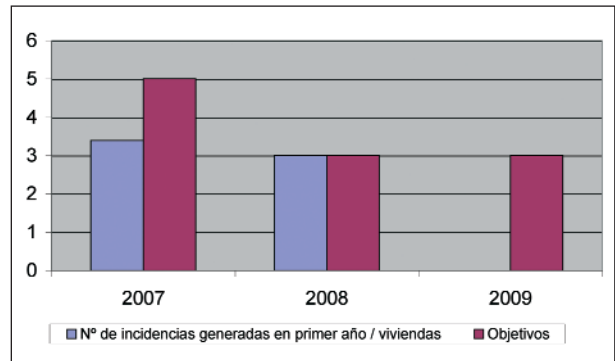


Figura 3. Número de incidencias generadas en primer año / viviendas

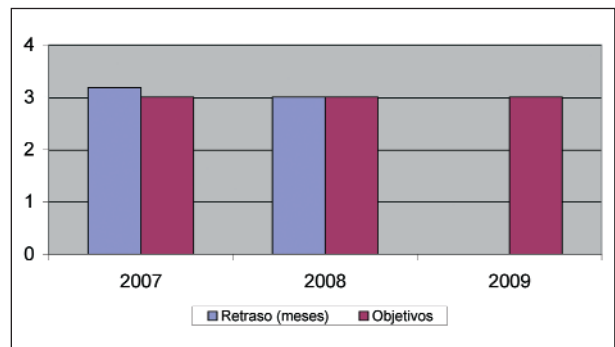


Figura 4. Retraso de promociones

ejes o pilares que articulan nuestra acción y constituyen nuestros retos de futuro.

- Hacia dentro: para con nuestra gente, día a día tratamos de mejorar los procesos de trabajo y de mejorar las condiciones laborales (nuevas oficinas, guardería, gestión documental, gestión de riesgos laborales OHSAS 18001, etc.)
- Hacia fuera: con nuestros clientes, quienes ocupan una posición primordial en nuestra política de calidad y su satisfacción representa nuestro mayor reto (UNE-EN ISO 9001:2000, encuestas de calidad, etc.)
- Hacia la sociedad: Estamos muy comprometidos con la sociedad en la que vivimos y por ello realizamos esfuerzos para minimizar el impacto que nuestra actividad tiene sobre el medio ambiente.

Fecha documento: Octubre 2008, actualizado en Julio 2009 con indicadores de resultados