

TALLERES DE FONTANERÍA Y ELECTRICIDAD ZABALA, S.A.

Año de constitución: 1890

Número personas: 20

Actividad: Fontanería, calefacción, gas y electricidad, coordinación de gremios

Instalaciones de edificios

11

Implantación sistemas de calidad,
herramientas de mejora por
medio de Eraikal



General Etxagüe, 12 Bajo
20003 San Sebastián (Gipuzkoa)
Teléfono: 943 42 65 74 - 943 42 16 11
Fax: 943 42 81 58
info@tallereszabala.com
www.tallereszabala.com

Las bases de la gestión de la empresa son, el sistema de calidad UNE-EN ISO 9001:2000 y la herramienta 5S que hemos implantado en el taller, por medio de las convocatorias **Eraikal Seis Prorrogado (2004-2006)** y **Eraikal Ocho (2006-2008)**, respectivamente. El sistema de calidad nos ha permitido desarrollar nuestro trabajo más eficazmente, además de implicar al personal y sistematizar nuestro servicio, a través de los procedimientos. La norma UNE-EN ISO 9001:2000 nos ha ayudado a controlar el servicio que ofrecemos y aumentar la satisfacción con nuestros clientes a través de la mejora continua; con este sistema, se lleva un control de la satisfacción de cliente mediante encuestas que enviamos regularmente, se lleva un seguimiento de las no conformidades mediante las reclamaciones que nos llegan telefónicamente, se

analizan las causas y se toman decisiones para la mejora.

Otro aspecto positivo, obtenido de la implantación, ha sido la asidua comunicación existente entre el personal. Cada 3 meses, el Comité de Calidad se reúne y analiza todos los temas acaecidos durante el trimestre (incidencias, reclamaciones, satisfacción del cliente, etc.).

También, el hecho de que se planifique y se haga un seguimiento del servicio hasta su cierre, hace que el encargado de obra tenga mucho más contacto con los operarios y las personas de administración.

Como consecuencia de todas estas actividades, ha mejorado nuestro servicio. Dicha mejora se puede observar en el indicador número de reparaciones en periodos de garantía que en tres años, ha disminuido en un 15% (figura 1).

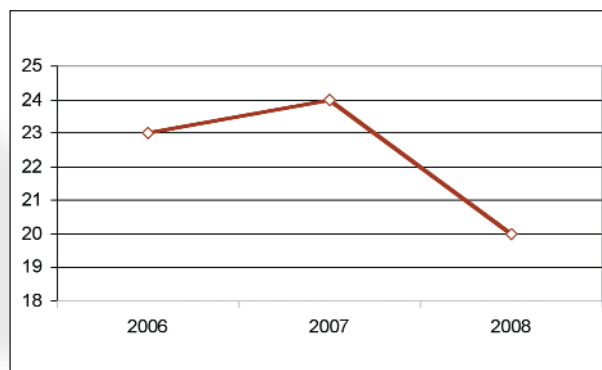
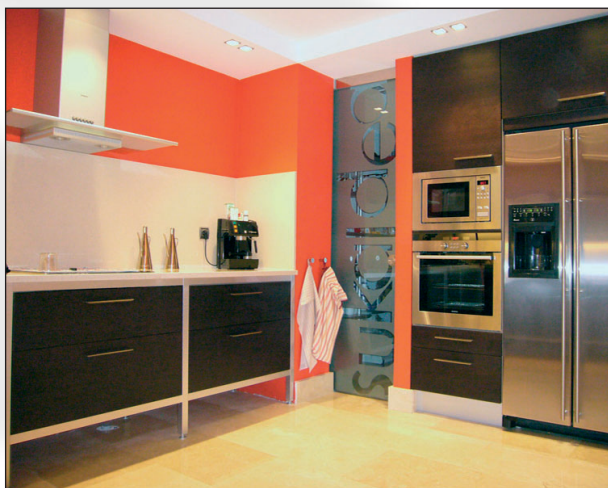


Figura 1. Nº reparaciones atendidas en periodos de garantía

Los clientes han valorado nuestra mejora en servicio, sobre todo en la rapidez de respuesta. Véase la Figura 2.

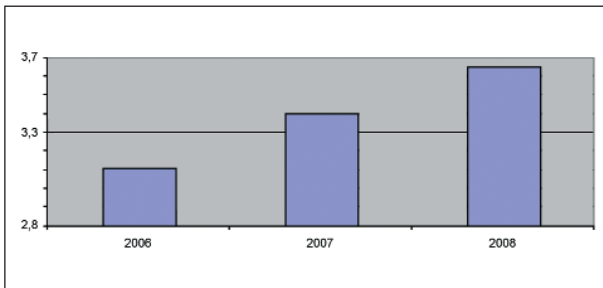


Figura 2. Puntuación en la encuesta de clientes de "agilidad a la hora de atender al cliente" (sobre 5)

Desde el 2006, el cumplimiento de los objetivos ha aumentado en un 15% (figura 3) y las no conformidades relacionadas con compras y subcontratación han disminuido en un 75% (figura 4).

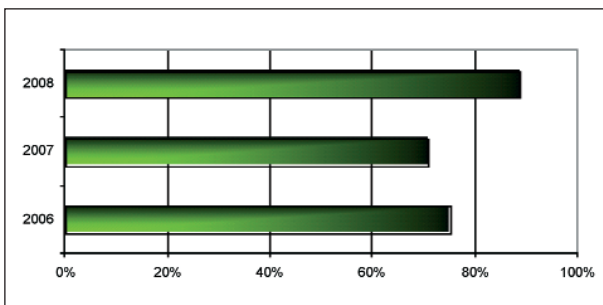


Figura 3. % objetivos de calidad cumplidos frente a propuestos

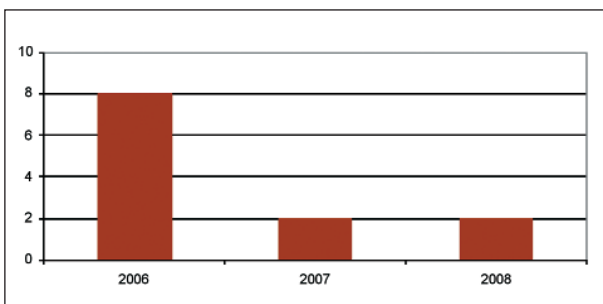


Figura 4. Nº de No conformidades relacionadas con Compras y subcontratación

Por otro lado, el análisis y evaluación de los proveedores nos da pistas sobre el tipo de proveedores con los que trabajamos y nos evita problemas con los materiales colocados durante el servicio. Este sistema nos ayuda a perseguir la fidelización de nuestros clientes.

Con la implantación de la herramienta de mejora continua 5S en el taller, hemos conseguido desha-

cernos de materiales totalmente innecesarios y obsoletos y tener control del stock, en cuanto a materiales y herramientas, así como, tener ordenada la herramienta y facilitar el trabajo a los propios operarios. Anteriormente, el problema se producía por la no existencia de espacios para dejar el material. No se identificaba, ni el material, ni el lugar donde dejarlo. Actualmente, hemos dado un giro de 360º. Tras formar internamente al personal y explicar a los operarios el proyecto, hemos identificado todas las baldas del taller y hemos establecido lugares específicos donde colocarlo. Nos ha ayudado mucho la creación de un registro donde se anotan la salida y entrada de las herramientas del taller. Cabe destacar la implicación de todo el personal en el proyecto, ya que sin su colaboración, la implantación de las 5S no hubiera sido posible.

En estos momentos, el proyecto está asentándose y no decae gracias a los paseos periódicos establecidos, que nos hacen continuar en esta línea y estar siempre atentos a nuevas mejoras que se puedan plantear. Este proceso va plenamente unido al sistema de calidad UNE-EN ISO 9001, ya que ambas en conjunto controlan el uso de la herramienta. Véase la Figura 5 que recoge el indicador de número de herramientas que faltan sobre el total de herramientas.

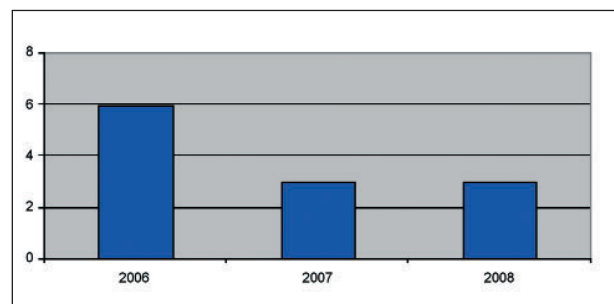


Figura 5. Numero de herramientas que faltan sobre el total de herramientas

Por otra parte, la agenda de innovación "Euskadi+Innova" nos permite competir en el mercado actual y ver qué otras vías hay para buscar la satisfacción plena del cliente. La continua información sobre innovación en los medios de comunicación nos hace preguntarnos si Talleres Zabala es una empresa innovadora. Después de ponernos en contacto con la SPRI y el Gobierno Vasco, entramos dentro del programa "Berrikuntza Agenda" donde analizamos de qué manera podemos innovar en nuestra empresa, obteniendo unas conclusiones que más adelante comentamos.

Los resultados que hemos conseguido han sido los siguientes:

- Tener un conocimiento de las necesidades de nuestros principales clientes.

- Tener un conocimiento del grado de satisfacción general del cliente, así como de nuestro grado de satisfacción con los proveedores.
- Introducir en nuestro Modelo de Gestión la mejora continua.
- Tener el taller ordenado y la herramienta controlada
- Plantearnos la innovación en Talleres Zabala
- Disponer de herramienta y técnicas casi exclusivas dentro del gremio en cuestión de desatascos comunitarios (desatascadora, cámara de TV).

Pretendemos seguir un control de la satisfacción del cliente, y mejorar en las actuaciones cotidianas de la empresa. También pretendemos seguir una tónica de innovación continuada. Mediante Instagi y otras empresas asociadas del gremio nos mantenemos informados, acudiendo a ferias, charlas, presentación de materiales, etc., de las novedades en cuanto a instalaciones o tuberías, por ejemplo PPR (copolímero rándom de polipropileno).

Seguimos un plan de trabajo conforme a unos criterios de mejora, a una planificación marcada de acciones de formación acción, donde se asiste a unas sesiones formativas y al mismo tiempo se implanta lo aprendido en la empresa. La implantación de los sistemas nos lleva a tener un control exhaustivo de obras, materiales y herramientas.

Las principales dificultades se nos plantean a la hora de seguir la planificación, ya que habitualmente surgen imprevistos en el trabajo diario. También, dentro de la propia empresa, con los empleados surgen dificultades con el control de la herramienta, aunque actualmente está toda controlada con la implantación de la herramienta de mejora continua 5S.

Desde Talleres Zabala queremos seguir con nuestra política de satisfacer al cliente estando con él y tratando de ver cómo podemos mejorar el servicio que prestamos. Por ello, consideramos el Sistema de Calidad UNE-EN ISO 9001:2000 como una herramienta de gestión ideal para conseguir nuestro propósito.

Tras la exitosa experiencia de la implantación de las 5S en el taller, nuestro deseo es extender esta herra-



mienta a otras zonas de nuestras instalaciones como puede ser oficinas y zona de electricidad.

Nuestra empresa pretende estar a la vanguardia en cuestión de innovaciones en instalaciones, iluminación, gestión de calidad para la satisfacción de nuestros clientes.

También disponemos de un plan estratégico conforme a las nuevas necesidades del mercado y de los cambios que está sufriendo la economía. Actualmente estamos en el proceso de implantación de un programa de gestión "Eco Factura", un software que permite enviar las facturas informativamente a los clientes que así lo soliciten.

Mediante la Agenda de Innovación, hemos realizado un estudio de posibles nuevos clientes potenciales, y de la manera de acceder a ellos, hemos realizado propaganda y hemos solicitado información de diferentes sectores a los cuales podríamos acceder.

Todas las acciones llevadas a cabo son parte de la visión de Talleres Zabala, donde pretendemos ser una empresa líder en nuestro sector, disponiendo de sistemas de gestión avanzados y herramientas novedosas y prácticamente únicas, como las mencionadas anteriormente, una máquina de desatascar y una cámara de TV de inspección de tuberías

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