

Eratze-urtea: 1980

Kide kopurua: 39

Jarduera: Industriara lotutako zerbitzuak: automatizazioak, aginte-taulak, banaketa-taulak, mantentzea, instalazio elektriko industrialak, etxeko/merkataritzako instalazio elektrikoak, proiektuen koordinazioa, datuak eta entseguak lortzea, potentzia-gelaxkak, makinaren egokitzapena (1215/1997 ED), segurtasun-sistemak, lan integratua ingeniari-tza mekanikoekin eta instalazio-proiektuak erabiltzeko prest

Kudeaketa-sistema integratu baten ezarpena



Igorreko Industrialdea, E4 pab.
48140 Igorre (Bizkaia)
Telefono-zk.: 946 31 92 07
Faxa: 946 31 54 59
ei@elektroilunbe.com
www.elektroilunbe.com

Motibazioa

Elektro Ilunbe-n betidanik funtsezkotzat jo dugu ikaskuntza eta etengabeko hobekuntzarekin erlazionatutako alderdi oro garatzea, gero eta konplexuagoa den merkatu batean lehiatzeko; eta funtsezkotzat jo dugu betidanik, halaber, gure bezeroek eskatzen dituzten ezaugarriak kontuan hartu eta kalitatea ziurtatzeko beharra. Eta hori izan zen, hain zuzen ere, proiektu hau garatzeko arrazoi nagusia. Lan-ildo

horri helduta, 1997an aurrerapauso eraginkorragoak ematen hasi ginen eta Premie Programa egin genuen; enpresaren ikuspegitik oso esanguratsua izan zen aipatutako programa; 2001ean kalitatea kudeatzeko ziurtapena lortu genuen UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren arabera eta 2005ean, berriz, ingurumen-ziurtapena lortu genuen UNE-EN ISO 14001:2004 arauaren arabera, **Eraikal Bost (2002-2004)** deialdian.

Garapena

Hasierako helburua kalitatea eta ingurumena kudeatzeko sistema integratu bat ezartzea izan zen, hartara, gure erakundearen eraginkortasunaren etengabeko hobekuntza lortzeko, betiere UNE-EN ISO 9001:2000 eta UNE-EN ISO 14001:2004 erreferentziako arauetan ezarritako baldintzak betez.

Enpresan garatutako lan-planari jarraituz, lehenik eta behin kanpo-aholkularitza kontratatu zen, aipatutako arauen ezarpenean laguntzeko eta orientazioa emateko. Jarraian, ezarritako helburuen betetze-maila egiaztatu zen, indarrean zegoen legeriak, ezar zitekeen araudiak eta beste arau-baldintza batzuk edo bezeroak adierazitakoa kontuan hartuta. Ondoren, erakundearen garatzen diren prozesuen azterketari ekin zitzaion, bai eta egokitzat jo ziren prozeduren garapenari ere, jarraian ezarpena egiteko. Hilabete batzuk igarota, barne-auditoria bat egin genuen, kudeaketa-sistemaren betetze-maila eta ezarpena egiaztatzeko.

Proiektua garatzeko orduan izandako zailtasun nagusia, langile guztien inplikazio eta motibazio egokia lortzea izan zen.

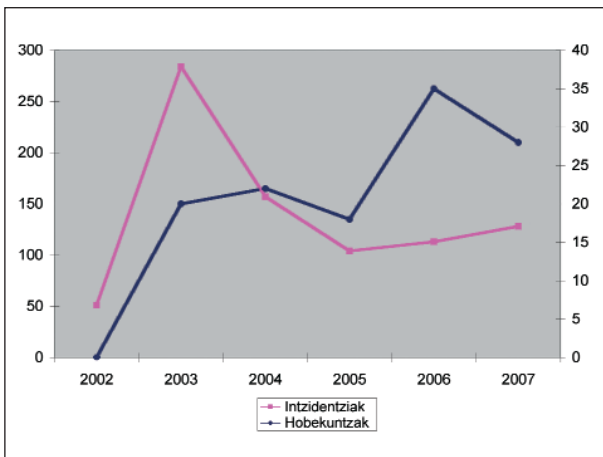


Bideo-atezaina

Emaitzak

Lortu genuen arrakastaren giltza, erakundeko atal guztietan eta diziplina anitzeko ekipoetan hobera egiteko agertutako konpromisoa izan zen, bai eta erakundeko maila orotan egindako ahalegin handia ere.

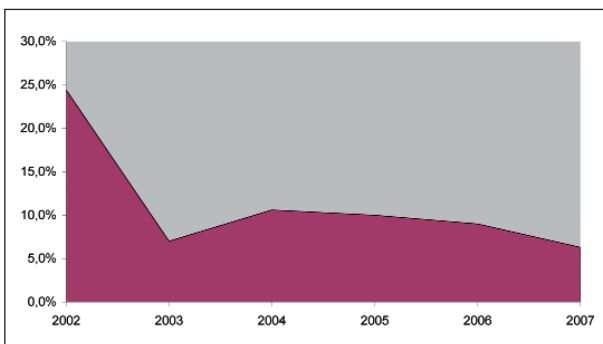
Aipatutako kudeaketa-sistemen ezarpenak abantaila ugari ekarri zituen. Besteak beste, gaur egun informazio garrantzitsu asko dugu eskura berari esker. Informazio hori sakonki aztertu eta sistema eta erakundearen etengabeko hobekuntza lortzeko erabiltzen da. Informazio hori intzidentzia-txartelen eta hobekuntzen bitartez lortzen da. Horrela, 2002an 51 txartel jaso ziren eta 2007an 156 (ikus 1. irudia).



1. irudia: Intzidentzia kopuruaren eta hobekuntzen bilakaera urteka

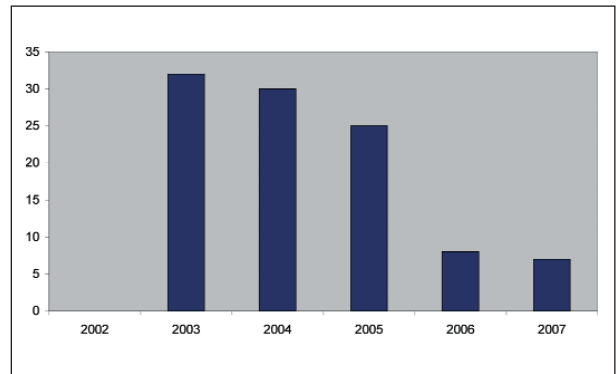
Halaber, prozesuak hobeto kontrolatzea lortu da eta, ondorioz, gure bezeroen asetasuna hobetu dugu. Adibide batzuk:

- Epez kanpo egindako emateak % 24,4 izan ziren 2002an; % 6,3 izan dira 2007an (ikus 2. irudia);



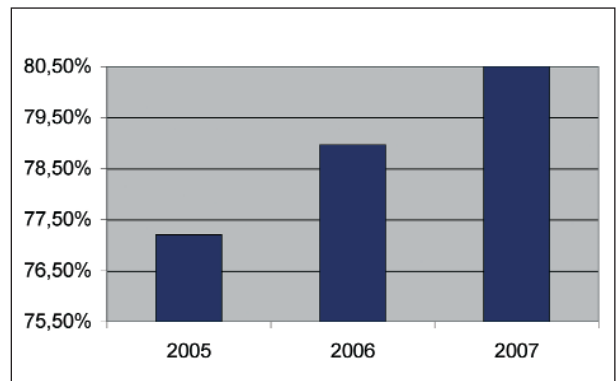
2. irudia: Epez kanpo egindako emateen bilakaera urteka

- Bezeroen erreklamazioei dagokienez, 2004an 30 erreklamazio aurkeztu ziren eta 7 izan dira 2007an (ikus 3. irudia).



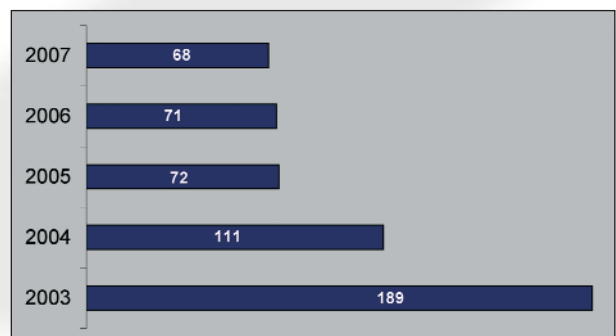
3. irudia: Bezeroen erreklamazioen bilakaera urteka

- Hobekuntza guztien ondorioz, bezeroek agertutako asetasun-maila % 3,30 hobetu da azken 3 urteetan; ikus 4. irudia.



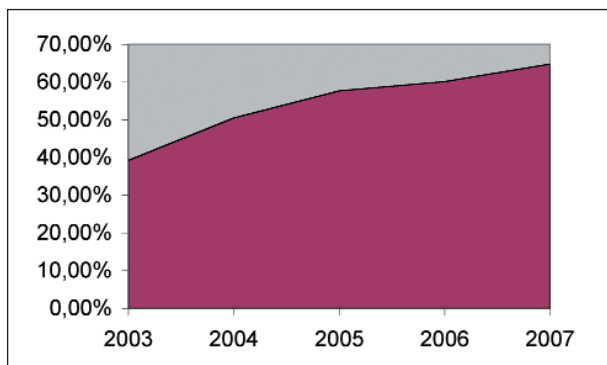
4. irudia: Bezeroen asetasun-mailaren bilakaera urteka

- Kudeaketa-sistemaren ezarpenarekin, gutxiago izan dira barruko Ez Adostasunak, prozesuak hobetu eta prozedurak erraztu direlako. Horrela, beraz, 2003an 189 ez-adostasun izan ziren, eta 68, berriz, 2007an; ikus 5. figura.



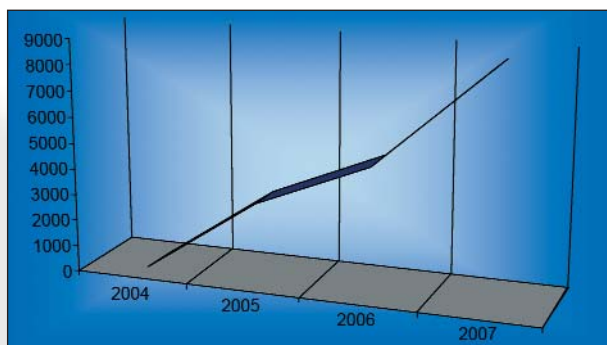
5. irudia: Barruko ez-adostasun kopuruaren bilakaera urteka

Modu berean, prozesuak optimizatu eta erraztu edo bakundu ondoren, gora egin du onartutako eskaintzen portzentajeak: 2003an % 39,2koa zen eta % 64,7koa, berriz, 2007an (ikus 6. irudia).



6. irudia: Onartutako eskaintzen portzentajearen bilakaera urteka

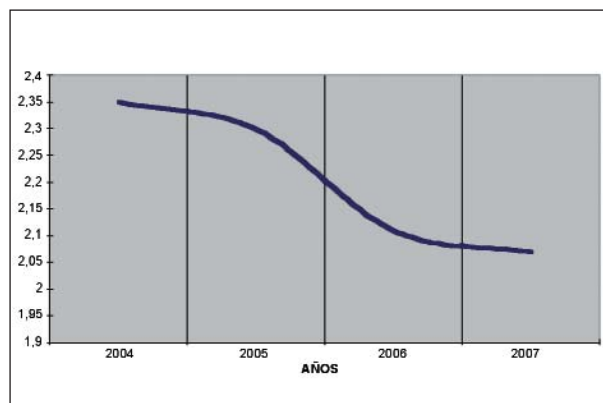
Gainera, kudeaketa-sistemen ezarpenari esker, sortzen diren hondakinak, hondakinak birziklatzeko eta/edo baliozko kudeatzaile baimenduen bitartez kudeatzeko neurriak sustatu dira. Hondakindegira ahalik eta hondakin gutxien eraman nahi da eta, horrela, 2004an hondakinaren kudeatzaileen bitartez 0 kg hondakin kudeatu zen, eta 8.732 kg, berriz, 2007an (ikus 7. irudia).



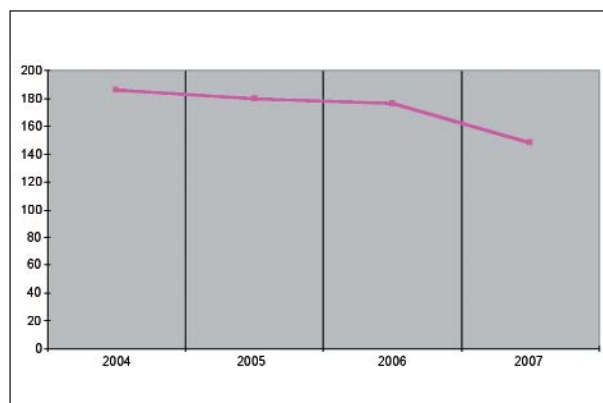
7. irudia: Birziklatu diren hondakinaren kg-en bilakaera urteka

Era berean, "ingurumen-jardunbide egokiak" helarazi dira, kontsumo elektrikoari dagokionez eta paper-kontsumoari dagokionez ohitura berriak sortzeko.

- Kontsumo elektrikoari dagokionez, 2004an langileko 2,35 kW-orduko kontsumoa erregistratu zen eta 2007an, berriz, 2,07 kW-ordu/langileko; ikus 8. irudia.
- Paper-kontsumoari dagokionez, "irakatsitako jardunbide egokiez" gain, erabilera errazeko inprimagailu bat erosi zen, alde bietako eta orriko alde bat baino gehiagoko inprimaketarako; ondorioz, paper-kontsumoa 38 kg murriztu da hiru urtetan; ikus 9. irudia.



8. irudia: Kontsumo elektrikoa/enplegatuko. Bilakaera urteka



9. irudia: Paper-kontsumoren bilakaera urteka (kontsumi daitekeena)

Etorkizuneko erronkak

Azken hilabeteetan *barne-gogoetako prozesu bat* garatu dugu eta berari esker ebaluatu ahal izan dugu gure enpresak hainbat alderditan duen egoera, hala nola laneko giroa eta motibazioa, gaur egun eskaintzen ditugun zerbitzuen azterketa eta zerbitzu berriak eskaintzeko aukera, sormena eta berrikuntza, eta abar.

Agiri hau lantzen ari garen egunotan *INNOVA programa* partaide gara. Aipatu programaren bitartez, gure Berrikuntza Agenda zehaztu eta bertan definitu ditugu gure enpresaren negozio-profila eta berrikuntza-profila. Aurrera begira, hamaika jardun-lerro landu dira 2008-2010 Ekintza Planean. Jardun-lerro horiek guztiak berrikuntzarako kultura bat lortzera bideratuta daude (adibidez, hobekuntzako barne-taldeak indartzea), bai eta erakundea berrikuntzara egokitzera (zaintza teknologikoko sistemak ezartzea, adibidez) eta berrikuntza-proiektuak aurkeztera ere (produktu propioaren lerro bat garatzea, produktu/zerbitzu berriak diseinatzea, eta abar).

Agiriaren data: 2008ko azaroa, 2009ko ekainan emaitzen adierazleekin eguneratua