

## ISO 9001:2000 Kalitate Sistemaren ezarpena eta ziurtapena INGASCA, S.L.n



Illarra bidea, 88 behea  
20008 Donostia (Gipuzkoa)  
Telefono-zk. eta faxa: 943310376  
ingasca@ingasca.com  
www.ingasca.com

### Motibazioa

Bezeroak asetzeko eta etengabeko hobekuntzaren alde lan egiteko beharraren garrantzia ikusita, UNE-EN ISO 9001:2000 Kalitate Sistema ezartzeko proiektuari ekin genion Ingasca, S.L. sozietateko arduradunek. Hainbat bezerok eta hornitzailek kalitate-sistema desberdinen ezarpena egin zutela ikusita, egoki iritzi genion euren parean jartzeari, eta 2005ean UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren ziurtapena lortu genuen.

Gaur egungo testuinguruan lehenasunezkoa da bezeroen aletasuna lortzea eta, horrekin lotuta, UNE-EN ISO 9001 ziurtapenak balio erantsia dakarkio enpresari, gure zerbitzua eskaintzeko orduan eta beste enpresa batzuekin lehiatzeko orduan. Era berean, Ingasca, S.L. sozietatearen kudeaketa hobetzeko balio du.

### Garapena

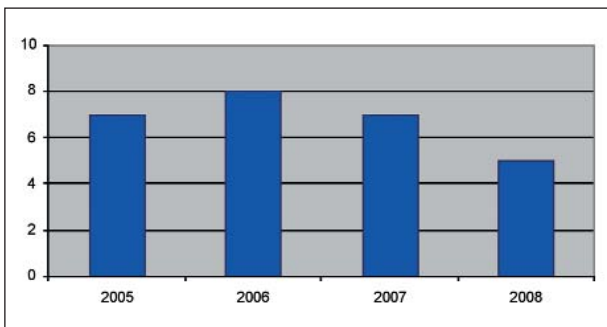
Instagi, gure Elkartearen bitartez izan genuen Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren programa baten berri (Eraikal). Programa horren xedea da eraikuntza-enpresetan kalitate-sistemak ezartzen laguntzea. Esanak esan, 2005ean, **Eraikal Sei (2003-2005)** deialdian eta beste 5 enpresarekin batera (hauek ere enpresa elkartuak eta gas-instalatzailak), talde bat osatu genuen. Helburu komun bat genuen guztiek: UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren arabeko kalitate-eredu bat ezartzea. Sei enpresek Ope Consultores-ek emandako ikastaro batean parte hartu genuen. Prestakuntza-ekintza baten formatua zuen aipatutako ikastaroak, hau da, ikasgelan araua irakastearekin batera, ikasitakoaren ezarpena egiten zen erakunde bako-

tzean. Gure kasuan, positiboa iruditu zitzaigun ikastaroa beste 5 enpresarekin batera egitea, izan ere, guztien artean sistema ezartzeko orduan sinergiak sor zitezkeen.

10 hilabeteko iraupena izan zuen ikastaroak, eta aholkulariak zein Instagi-k jarritako laguntzaileak proiektuaren ezarpenaren jarraipena egin zuten. Xede horrekin, hilerok egin ziren bisitak erakunde desberdinetara eta bisita horietan aholkulariak ezarpen-prozesuan sortzen ziren zalantzak argitzen zituen. Zentzu horretan, zailtasun handienak gure eguneroko lanean izandako aldaketek eragindakoak izan ziren. Enpresak uzkur dira aldaketan aurrean; eta egindako aldaketek epe laburrera emaitzarik ematen ez badute, galdera bat datorkigu burura: zertarako balio du ISO arauak? Denborarekin gauzak garbi ikusi ditugu; hilabeteek aurrera egin ahala, aldaketetara egokitu dugu gure enpresa eta sistemak etekinak ematen dituela baieztatu ahal izan dugu; eguneroko zereginen antolamendua hobetu dela aipa daiteke adibide moduan.

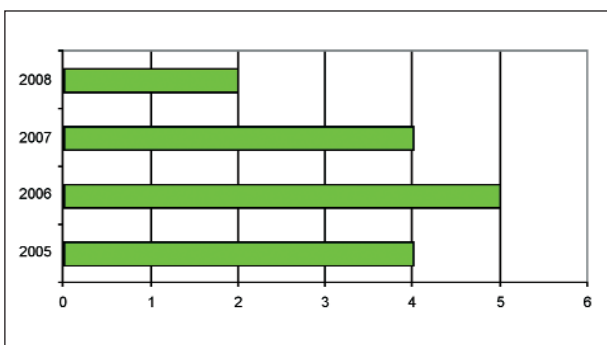
### Emaitzak

Arrakasta itzela lortu genuen, eta Ingasca S.L. sozietatean lan egiteko modua aldatu eta urtebetara, UNE-EN ISO 9001:2000 ziurtapena lortu genuen. Gure ustez, enpresako langile guztiek erakutsitako inplikazioa izan zen proiektuaren arrakastaren arrazoi nagusia. Portaera eredugarria erakutsi zuen eta sistemari etekina ateratzea lortu zuen. Adibidez, 4 urtetan bezeroekin izandako intzidentzia kopurua % 30 murriztea lortu zen (ikus 1. irudia).



1. irudia: Bezeroekin izandako intzidentzia kopurua

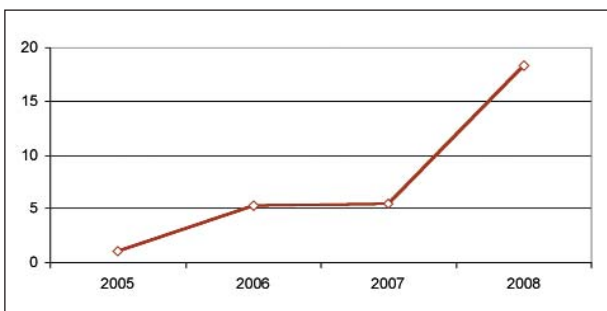
Hornitzailearekin izandako intzidentzia kopurua, halaber, murriztu egin da (% 50). 4. .Ikus 2. irudia.



2. irudia: Hornitzailearekin izandako intzidentzia kopurua

Ziurtapenari esker, halaber, Ingasca, S.L. sozietateak burutzen dituen eginkizunak sistematizatzea eta arduradunak esleitzea lortu zen. Ziurtapena lortu aurretik, batzuetan ez ziren behar bezala zehazten zereginak burutzeko ardurak; baina, gaur egun, prozesuak sortu ondoren, enpresan egiten ditugun zereginak eta bakoitza garatzeko arduraduna zehaztuta eta izendatuta ditugu.

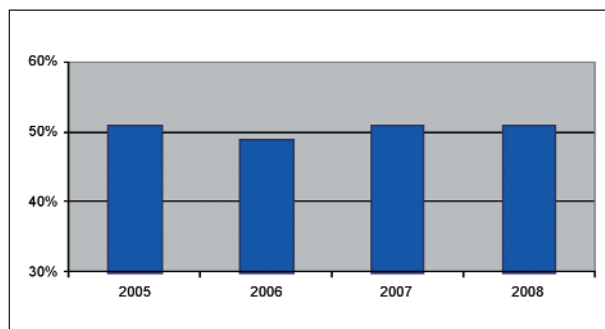
Bestalde, azken 4 urteetan nabarmenki zabaldu da langileen prestakuntza. Horrela, 2005ean enplegatuko/ordubete zen bitartean, 2008an 18 ordura pasa da. Ikus 3. irudia.



3. irudia: Prestakuntza-orduen kopurua enplegatuko

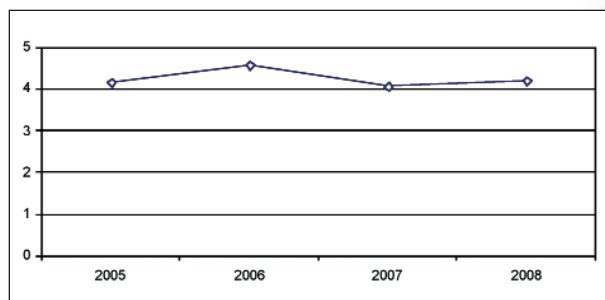
Azken lau urteetan nahiko egonkor mantendu da onartutako aurrekontuen portzentajea, baina, hala ere, ezin

dugu ahaztu krisialdietan, 2008an, adibidez, lorpen handitatz jo behar dela portzentaje horri eustea. Ikus 4. irudia.



4. irudia: Onartutako aurrekontuen portzentajea

Amaitzeko, inkestak egiten ditugu UNE-EN ISO 9001:2000 araua jarraituz, eta bezeroen asetasuna ezagutzen eta aztertzen dugu inkesta horiei esker. Araua ezarri aurretik, Ingasca, S.L.-k eguneroko harremanen bitartez bakarrik ezagutu ahal zuen bezeroen asetasuna eta horrela bakarrik zehaztu zezakeen bezeroen asetasun-maila. Horrela lortzen zen informazioa garrantzitsua izan da eta garrantzitsua da oraindik ere, baina inkestei esker lortzen dugun informazioa osoagoa da, kualitatiboki zein kuantitatiboki. Gauzak horrela, errazagoa zaigu bezeroen asetasuna hobetzeko lan egitea. 5. irudian, azken lau urteetan bezeroen asetasun inkestan lortutako puntuazioa 5etik 4a gainditzen duela ikus daiteke.



5. irudia: Bezeroen asetasun inkestaren batezbesteko puntuazioa

### Etorkizuneko erronkak

UNE-EN ISO 9001:2000 kalitate-sistemak dakarzkigun abantailak ikusita, etengabeko hobekuntzaren ildotik lan egiteko asmoa dugu. Epe ertainera, Ingasca, S.L.-k 5S-ren ezarpena egin nahi du enpresako atal batean. Gainera, hainbat esparrutan prestakuntza sustatuko dugu, hala nola bezeroen kudeaketan, lidergoan edo baliabideen kudeaketan.

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