



Aribide egokien memoria

Hirugarren edizioa. 2009ko urria



Euskal Autonomia Erkidegoko bizitegi-eraikuntzaren sektoreko enpresetan kalitatea kudeatzeko sistemak ezarri eta hobetzea sustatzeko, iraunkortasuna bultzatzeko eta berrikuntza indartzeko programa

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ETXEBIZITZA, HERRI LAN
ETA GARRAJO SAILA
Etxebizitza, Berrikuntza eta Kontrol
Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA,
OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES
Dirección de Vivienda, Innovación
y Control

Aribide egokien memoria

Hirugarren edizioa. 2009ko urria



Euskal Autonomia Erkidegoko bizitegi-eraikuntzaren sektoreko enpresetan kalitatea kudeatzeko sistemak ezarri eta hobetzea sustatzeko, iraunkortasuna bultzatzeko eta berrikuntza indartzeko programa

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ETXEBIZITZA, HERRI LAN
ETA GARRAIO SAILA
Etxebizitza, Berrikuntza eta Kontrol
Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA,
OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES
Dirección de Vivienda, Innovación
y Control

Aurkezpena



1998an abiarazi zuen Eraikal programa Eusko Jaurlaritzako Lurralde Antolamendu, Etxebizitza eta Ingurumen Sailak, "Euskal Autonomia Erkidegoko bizitegi-eraikuntzaren sektoreko enpresetan kalitatea kudeatzeko sistemak ezartzeko eta hobetzeko laguntzen programa" aurkeztu zuenean.

Sektoreak ezagututako bilakaera kontuan hartuta, Eraikal bere programa egokituz joan da, eta, hamar deialdi egin eta gero, gaur egun "EAEko bizitegi-eraikuntzaren sektoreko enpresetan kalitatea kudeatzeko sistemak ezarri eta hobetzea sustatzeko, iraunkortasuna bultzatzeko eta berrikuntza indartzeko programa" izenarekin ezagutzen da.

Urtero egin diren laguntza-deialdietako parte-hartzea areagotuz joan da eta, horrekin batera, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, UNE 150301 eta UNE 166002 arauen arabeko ziurtapen kopuruak gora egin du. Esanak esan, EAEko bizitegi-eraikuntzaren sektoreko laguntzaile eta erreferentzia gisa indartzea lortu du Eraikal-ek, etengabeko hobekuntza lortzeko lan eginez beti, eta garatzen dituen enpresa-estrategietan iraunkortasuna eta berrikuntza barne hartuz.

Sektoreak eta Eraikal programak berak izan duten garapena agerikoa da, aribide egokien memorien hirugarren edizio honetan enpresek adierazitako esperientziak, lehenengo memorian (2000. urtean argitaratutakoan) eta bigarrenean (2002an argitaratutakoan) azaldutako esperientziekin alderatuz. Azken bietan eraikuntza-enpresek lortutako ISO 9001 eta ISO 14001 ziurtapenak ziren gehienak.

Azken argitalpena egin zenetik, Eraikal-en mugarri garrantzitsuenen artean aipa daitezke:

- Arkitektura-estudioak sartu dira programan
- Gremio-elkarteen parte-hartzea zabaldu egin da
- Laneko arriskuen prebentzioko ziurtapenak
- Ekodiseinu-ziurtapenak. Arkitektura-estudioak dira lider Estatuan horrelako ziurtapenei dagokienez
- Bikaintasunaren EFQM ereduan sakontzea, sektoreko enpresa ugartan

Oraingoan, Eraikal proiektuen **Aribide egokien memoriaren** hirugarren edizioa aurkezten dugu. Enpresek landutako memoriak dira guztiak. Proiektu anitzak barne hartu dira: gremio-enpresetako K-21 ezarpenak, EFQM ereduaren ezarpenean aurrera egin duten eraikuntza-enpresak eta sustatzaileak eta kudeaketa-sistema desberdinen ziurtapenak.

Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak konpromiso garbia hartu du, eraikuntzaren sektoreko enpresek oro har, eta etxebizitzarenak, bereziki, etengabeko hobekuntza eta iraunkortasunarekin lotutako helburuak identifikatzeko eta betetzeko, eta, bereziki hiri-berrikuntzari eta egungo etxebizitza-parkearen birgaikuntzari dagokienez. Eta hori da, hain zuzen ere, lantzen ari garen 2010-2013 Etxebizitza eta Hiri Berrikuntzaren Gida Planaren helburu nagusietako bat.

Eskerrak eman nahi dizkiegu argitalpen honetan euren esperientziak deskribatu dituzten enpresa guztiei, bai eta enpresa-elkarte, elkargo profesional eta enpresa eragileei ere, funtsezkoak guztiak garatutako jardunbideak deskribatuko dituzten enpresak identifikatzen emandako laguntzagatik.

Eraikal proiektuen **Aribide egokien memoriaren** hirugarren edizio honetan programan parte hartu duten enpresa guztiei eskerrak eman nahi dizkiegu, izan ere, sektoreko lehiakortasuna hobetzeaz gain, kudeaketa-sistemak hobetzeko eta iraunkortasuna eta berrikuntza sustatzeko erabakia hartu duten gainerako enpresak laguntzen eta animatzen dituzte.

Eraikal proiektuetan parte hartu duten gainerako enpresei dagokienez (espazio faltagatik argitalpen honetan barne hartu ez direnak), Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak erregistro eguneratu bat sortzeko asmoa du, Eraikal-en web-orrian (www.euskadi.net/eraikal), Eraikal-en laguntzarekin ziurtatu diren enpresa guztiekin.

2009ko uztaila



Maria Paz Larrumbide
Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza sailburuordea



**Aribide
egokien
memoria**

Hirugarren edizioa.
2009ko urria

Gausark
ARQUITECTURA

HIRILAN
arkitektura
& hirigintza

sarkis  lagunketa
arquitectura ingeniería y servicios empresa constructora



jaureguizar

 Construcciones
ZABALANDI


ISOVAS
AISLAMIENTOS
VASCOS


Elektro
Ilunbe

~~~~~  
**INGASCA, S.L.**  
~~~~~


Seinga
SEGURIDAD LABORAL

Sucesores de
ISAÍAS ORTEGA S.L.


zabala

 **Tecman**
Servicios de Valor Añadido, s.l.

Aurkibidea

Hitzaurrea

0. ERAIKAL

Eraikal eta Euskal Autonomia Erkidegoko eraikuntzaren sektoreko enpresen ziurtapenek izandako bilakaeran duen eragina 13

Arkitektura-estudioak

1. GAUSARK, S.L.

Kalitate, ingurumen eta ekodiseinuko sistema integratua 29

2. HIRILAN, ARKITEKTURA ETA HIRIGINTZA, S.L.P.

Kalitatea, laneko segurtasuna eta osasuna eta ekodiseinua kudeatzeko sistema 35

Sustapena eta Eraikuntza

3. SARKIS-LAGUNKETA TALDEA

Urratsez urrats bikaintasunerantz 41

4. JAUREGUIZAR PROMOCIÓN Y GESTIÓN INMOBILIARIA, S.L.

Jaureguizar, etxeak egiteko konpromisoa 45

Eraikuntza

5. CONSTRUCCIONES ZABALANDI, S.L.

Kalitatea eraikitzen 51

Eraikinen instalazioak

6. AISLAMIENTOS VASCOS ISOVAS, S.L.

Eraikuntzaren sektorean kalitatea zabaltzeko irmoki lanean 61

7. ELEKTRO ILUNBE, S.A.

Kudeaketa-sistema integratu baten ezarpena 73

8. INGASCA, S.L.

ISO 9001:2000 Kalitate Sistemaren ezarpena eta ziurtapena INGASCA, S.L.n 77

9. SEGURIDAD INTEGRAL GASTEIZ, S.L.

Laneko arriskuak prebenitzeko sistema (OHSAS 18001) eta kalitate-sistema (ISO 9001) integratzea 79

10. SUCESORES DE ISAIAS ORTEGA S.L.

Tradiziotik kalitatera 85

11. TALLERES DE FONTANERÍA Y ELECTRICIDAD ZABALA, S.A.

Kalitate-sistemen ezarpena, hobekuntza-tresnak Eraikalen bitartez 87

12. TECMAN, SVA, S.L.

Tecman, bezero berriengana irekita 91



Hitzaurrea

Eraikal eta Euskal Autonomia Erkidegoko eraikuntzaren sektoreko enpresen ziurtapenak izandako bilakaeran duen eragina



**Eusko Jaurlaritzaren
Arabako ordezkariak**
Samaniego, 2
01008 Vitoria-Gasteiz

**Eusko Jaurlaritzaren
Bizkaiko ordezkariak**
Gran Vía, 85
48011 Bilbao

Eusko Jaurlaritzaren
Donostia-San Sebastián, 1
01010 Vitoria-Gasteiz
eraikal@ej-gv.es
www.euskadi.net/eraikal

**Eusko Jaurlaritzaren
Gipuzkoako ordezkariak**
Andia, 13
20004 Donostia-San Sebastián

1. ZER DA ERAIKAL?

Etxebizitzaren eraikuntzaren kalitatea hobetzeko laguntza-sistema bat egituratzeko beharra ikusita, Eusko Jaurlaritzak **Eraikal** programa abiarazi zuen 1998an. Euskal Autonomia Erkidegoko eraikuntzaren sektoreko enpresa guztientzako programa irekia da **Eraikal**, eta helburu nagusitzat du enpresa horien antolamenduaren kalitatea eta kudeaketa hobetzeko proiektuak sustatzea.

1996-99 Etxebizitza Planaren baitan "eraikuntzaren sektorean kalitatea sustatzeko" Eusko Jaurlaritzak hartutako konpromisoari lotuta sortu zen Eraikal ekimena, eta ondoren landu eta garatu diren Etxebizitza Bideratzeko Planek eta sektoreak emandako erantzun positiboak aipatutako ekimena indartu dute.

Diru laguntzen bitartez **Eraikal**-ek enpresen kudeaketa hobetzeko proiektuak sustatu nahi ditu eta, kasu batzuetan, enpresaren kanpo-gastuaren % 50 estaltzera iristen dira aipatutako laguntzak:

1. Kalitate, Ingurumen eta Laneko Osasunaren sistemak ezartzea eta ziurtatzea.
2. Iraunkortasuna sustatzea. UNE 150301 ekodiseinuaren araua ezartzea eta ziurtatzea.
3. Etengabeko hobekuntza eta enpresa-bikaintasunerako jardunbideak sustatzea (EFQM, eta abar).
4. Berrikuntza.
 - Teknologia edo jardunbide berriak erabiltzea, eraikuntza-prozesua seguruagoa eta ingurumenaren ikuspegitik iraunkorragoa izateko eta herritarren beharrei erantzuteko; edo eraikuntza-prozesuen estandarizazioa eta sistematizazioa lortzeko aurretiazko ekimenak jarraitzea, prozesu horien industrializazioa bilatuz.
 - UNE 166002 (I+G+b kudeaketa) araua ezartzea eta ziurtatzea.
5. Eraikuntzako enpresa txikien eta gremioen egitura, antolamendua eta funtzionamendua hobetzera bideratutako enpresa-proiektuak.

Bestalde, **Eraikal**-ek hainbat laguntza-zerbitzu jarri ditu sektorearen eskura, enpresen arteko kultur aldaketa errazteko. Horretarako sentsibilizazioak duen eraginkortasuna baliatuko da: hedapen-jardunaldiak eta prestakuntza-ikastaroak (1. irudia), Eraikal-Berriak buletina, Eraikal-en web-orria, www.euskadi.net/eraikal, edo Kontsulten postontzia, eraikal@ej-gv.es.



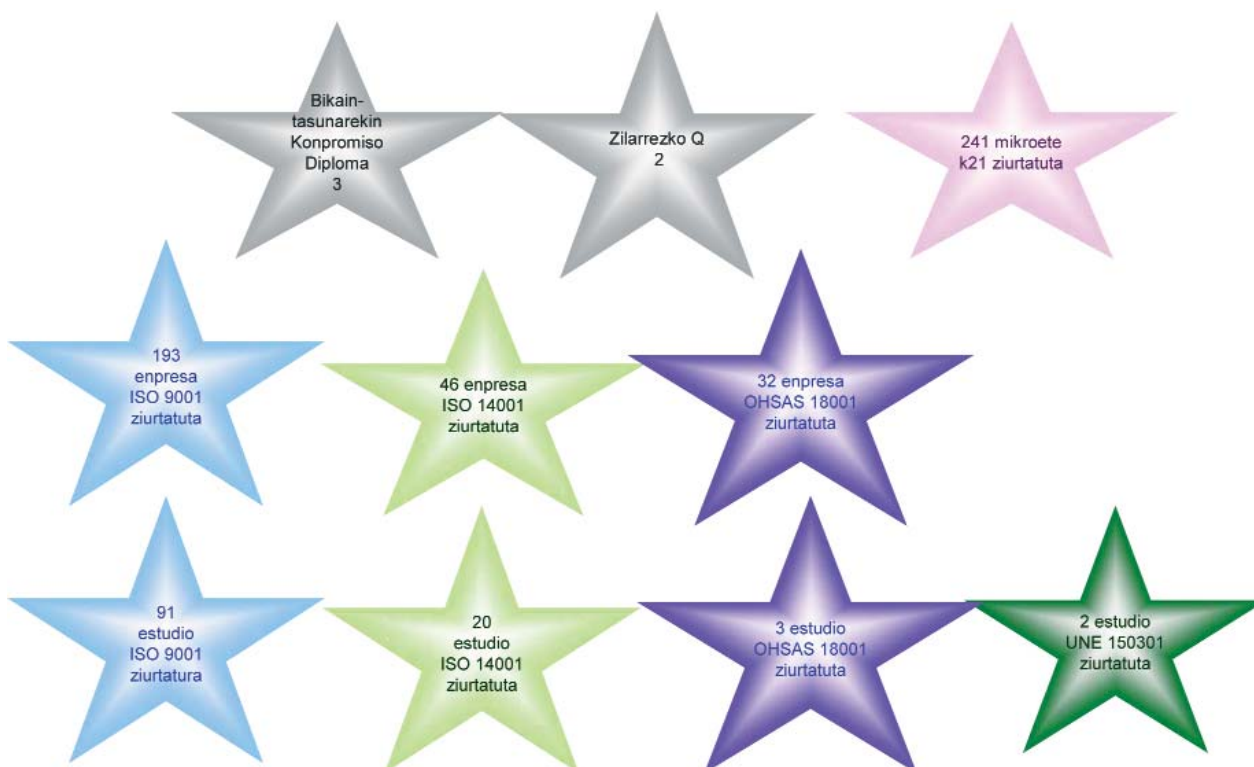
1. irudia: Hedapen-jardunaldia

Enpresek kudeaketa hobetzeko etengabe egin behar duten lana errazteko materialak jarri nahi ditu **Eraikal**-ek sektoreko enpresen eskura eta, xede horrekin, eduki teknikoko hainbat argitalpen garatu eta zabaltzen ditu. **Eraikal**-en web-orrian eskura daitezke dohainik guztiak. Horrez gain, **Eraikal**-en bitartez hainbat argitalpen editatzen eta zabaltzen lagundu da, eta sektorerako tresna interesgarriak eskaintzen lagundu da halaber. Tresna horiek ekimen honen barruan parte hartzen duten eragileek landutako tresnak dira (ikus 2. irudia).



2. irudia: Material teknikoak

3. irudian ikus daitezke **Eraikal**-ek enpresen ziurtapenen eta aitortzen esparruan erdietsitako lorpenak, 1998an sortu zenetik 2008ko abendura arte.



3. irudia: Eraikal-en emaitzak: 1998tik 2008ko abendura

2. ERAGINA

Agiri honen xedea da, Euskal Autonomia Erkidegoko eraikuntzaren sektoreko enpresen kalitatea kudeatzeko sistemen (ISO 9001), ingurumen-sistemen (ISO 14001) eta laneko arriskuak prebenitzeko sistemen (OHSAS 18001) ziurtapenak 2001eko abendutik 2008ko abendura izan duen bilakaera azaltzea, bai eta **Eraikal**-ek bilakaera horretan izan duen eragina ezagutzera ematea ere. Artikulu honetan ez da aztertzen EAEko tokiko beste kudeaketa-sistema batzuen arabera ziurtapenen bilakaera, adibidez K-21 edo PREMIE sistemek izandako bilakaera. Lehenengo eraikuntzako mikro enpresetara zuzenduta dago; eta bigarrena, nahiz eta berez ez dagoen eraikuntzaren sektoreara zuzenduta, bertan lortu dira ziurtapen gehien. Ez dira aztertzen ekodiseinuaren arauaren ezarpena (UNE 150301) eta I+G+b kudeaketa-sistemen ezarpena (UNE 166002), berriki sortu baitira eta, ondorioz, oso enpresa gutxi lortu ditu ziurtapen horiek, eta are gutxiago eraikuntzaren sektorean.

Horrenbestez, agiri honetan barne hartu diren enpresak, eraikuntzarekin erlazioatutako azpisektoreen barruko jarduerak egiten dituzten enpresak dira, bai eta bizitegi-eraikuntzarekin erlazioatutako higiezin jarduerak garatzen dituzten enpresak edo arkitektura-estudioak, aparejadore-estudioak eta ingeniari-tza- eta topografia-zerbitzuak ere. Ekonomia Jardueren Sailkapen Nazionala (EJSN-93 Ber.1) erabili da aipatutako enpresak identifikatzeko. EJSNk kode bana ematen die ekonomia-jardueri: 45 EJSN eraikuntzarako, 70 EJSN higiezin jardueretarako eta 742 EJSN arkitektura-estudio eta aparejadore- eta ingeniari-tza-estudioetarako. EJSN horietatik ez dira kontuan hartu eraikuntzaren sektoretik at garatzen diren enpresak. Horien artean aipa daitezke: 742 EJSN duten aholkularitza-enpresak, 70 EJSN duten finantza-zerbitzuak edo balioak kudeatzeko erakundeak, eta abar.

2001eko abendutik 2008ko abendura bitartean, informazioa eskatu zaie ziurtapen-erakundeei sei hilean behin. Urteek aurrera egin ahala, informazioa eskatzen zaien erakundeen kopurua areagotzen joan da. Ziurtapen-erakunde batzuen kasuan informaziorik jaso ez bada ere, beste iturri osagarri batzuetara jo da informazio hori lortzeko. Adibidez, eraikuntzaren sektoreko enpresa-elkarteei galdetu zaie edo ziurtapen-erakunde horien zerrenda ez-eguneratuak erabili dira. Azpimarratzekoa da, era berean, lortu diren datuak ziurtapen-indize altuenak dituzten erakundeek emandakoak direla, hortaz, azterketatik at geratu diren enpresak oso gutxi dira, ziurtapena lortu dutenekin alderatuta.

Agiri honetan bereizirik aztertu dira arkitektura- eta aparejadore-estudioak eta eraikuntzarekin erlazioatutako ingeniari-tza-enpresak (EJSN 742) alde batetik, eta eraikuntzako gainerako enpresak (EJSN 45 eta EJSN 70) bestetik.

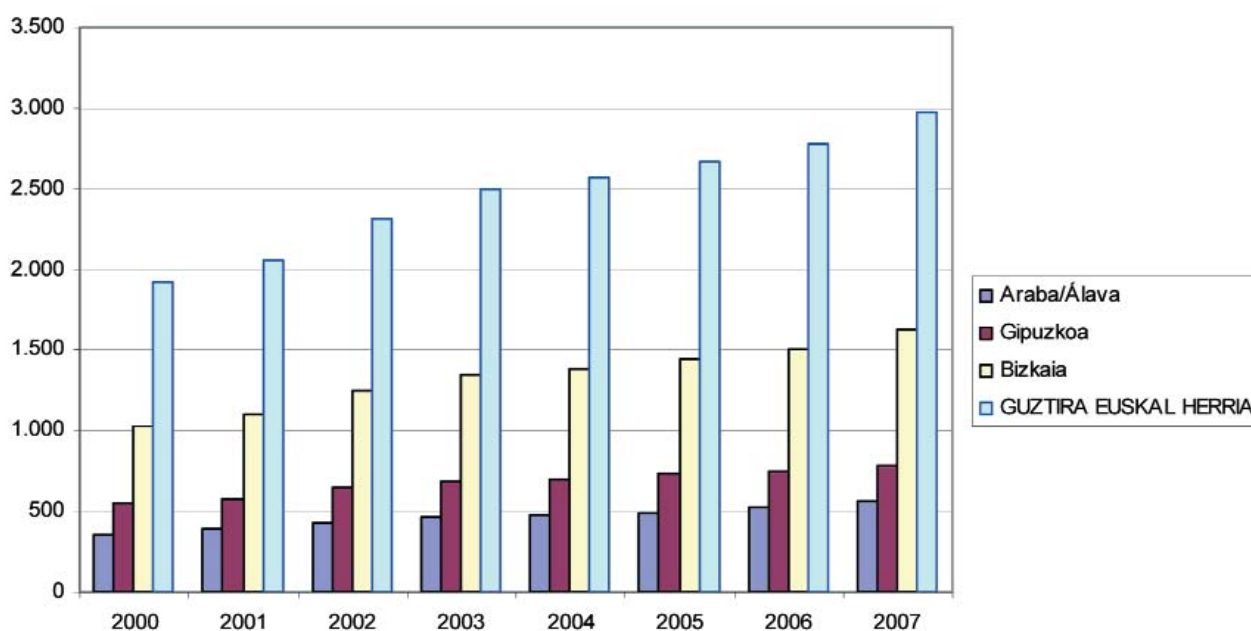
3. EJSN 45 ETA 70 KODEA DUTEN ENPRESAK

5 langiletik gora dituzten sektoreko enpresak barne hartu dira, jarraian adierazitako arrazoiengatik:

- Nahiz eta ahalegin eta sustapen-lan handia egin den ISO arauak oinarrian dituzten sistemak mikroenpresatan ezartzeko, gaur egun 5 langile baino gutxiago dituzten enpresa gutxik lortu dute ziurtapenaren ezarpena egitea. Sektore honek duen ezaugarri garrantzitsuenetako bat da enpresen % 50 baino gehiago 5 langile baino gutxiago enpresak direla; hori dela eta, enpresa horiek azterketan barne hartuko balira, ezinezkoa izango litzateke tamaina handiagoko enpresen bilakaera garbi ezagutzea.
- Lan-merkatuak bizi duen egoerak eta, ondorioz, sektoreko egoera ekonomikoak, etengabe aldatzen du 5 langiletik beherako enpresa kopurua (autonomoak barne hartuta). Beraz, enpresa horiek enpresen guztizko kopuruan barne hartuko balira, lortuko zen informazioak aldi baterako bakarrik balioko luke.

4. irudian ikus daiteke eraikuntzaren sektoreko enpresek 2000tik 2007ra ezagutu duten bilakaera, eta informazioa probintziak eta EAEko guztizko kopuruen arabera zehaztuta dago. 2000tik 2007ra % 54ko gorakada ezagutu du 5 langiletik gorako enpresen kopuruak Euskal Autonomia Erkidegoko eraikuntzaren sektorean (2000. urtean 1.926 enpresa izatetik 2007an 2.977 enpresa izatera pasa da). Badirudi 2008an kontrako noranzkoa hartu duela joera horrek baina, hala ere, agiri hau landu den garaian Eustat-ek ez du baieztapen hori berresten duen daturik argitaratu.

EAEen eraikuntza sektoreko hazkundera



4. irudia: Eraikuntzaren sektoreko enpresa kopuruaren bilakaera (Eustat-en datuak)

1., 2., eta 3. taulan laburbildu da 2008ko abenduan ISO 9001, ISO 14001 eta OHSAS 18001 arauen arabera ziur-tapena lortu duten eraikuntzaren sektoreko enpresen kopurua, probintzien arabera berezitateko ziur-tapen-erakunde bakoitzari dagokionez. Taulatan ikus daitekeen azken zutabeak adierazten du ziur-tapena lortu duten enpresen portzentajea, gaur egun dauden enpresen kopuruarekiko. Garbi utzi behar da duela urte gutxi arte ez zegoela laneko arriskuen prebentzioa kudeatzeko sistemak ziurtatzeko arau aitorturik. Gaur egun badirudi OHSAS 18001 araua erreferente bihurtu dela European.

Aipatutako taulatiko datuak aztertzen badira ikus daitekeen moduan, Bizkaia da ISO 9001, ISO 14001 eta OHSAS 18001 arabera ziurtatutako 5 langiletik gorako eraikuntza-enpresa gehien dituen probintzia (45 eta 70 EJSN). Horren arrazoi nagusia da Bizkaian eraikuntza-enpresa gehiago dagoela. Araba da ISO 9001 arauaren arabera ziurtatutako enpresa-portzentaje altuena lortu duen probintzia (% 17; EAEn ziurtatutako enpresen guztizko batez bestekoa % 15 da), eta Arabak erregistratu du, halaber, OHSAS 18001 ziur-tapena lortu duten enpresen portzentaje altuena (% 1,2; EAEn ziurtatutako enpresen guztizko batez bestekoa % 2,3 da). Bizkaia da ISO 14001 ziur-tapen-portzentaje altuena lortu duen probintzia: % 6,0, hain zuzen ere. % 4,6ko portzentajea lortu da Araban eta % 4,7koa Gipuzkoan.

	Enpresa kopurua ¹	AENOR	BVQI	DNV ²	SGS ICS	LRQA	APPLUS ³	TÜV ⁴	ECA ³	IAC	EQA	BM TRADA ⁴	GLOBAL CERT.	Guztira	Egoera Ekaina.08
ARABA	559	83	9	0	2	1	0	0	0	0	0	2	0	97	17%
BIZKAIA	1631	125	20	9	11	22	1	1	3	35	1	6	3	237	14%
GIPUZKOA	787	72	13	6	7	5	0	1	0	2	0	3	0	109	14%
EUSKA HERRIA (Guztira)	2977	280	42	15	20	28	1	2	3	37	1	11	3	443	15%

1. taula. ISO 9001 arabera ziurtatutako enpresa kopurua, probintzien eta ziur-tapen-erakundearen arabera (45 eta 70 EJSN), 2008ko abenduan

	Enpresa kopurua ¹	AENOR	BVQI	DNV ²	SGS ICS	LRQA	APPLUS ³	TÜV ⁴	ECA ³	IAC	EQA	BM TRADA ⁴	GLOBAL CERT.	Guztira	Egoera Ekaina.08
ARABA	559	22	2	0	0	1	0	0	-	0	-	1	0	26	4,6%
BIZKAIA	1631	72	3	1	1	6	1	0	-	13	-	1	1	99	6,0%
GIPUZKOA	787	32	1	0	0	2	0	0	-	1	-	1	0	37	4,7%
EUSKAL HERRIA (Guztira)	2977	126	6	1	1	8	1	0	-	14	-	3	1	162	5,4%

2. taula. ISO 14001 arabera ziurtatutako enpresa kopurua, probintzien eta ziur-tapen-erakundearen arabera (45 eta 70 EJSN), 2008ko abenduan

	Enpresa kopurua ¹	AENOR	BVQI	DNV ²	SGS ICS	LRQA	APPLUS ³	TÜV ⁴	ECA ³	IAC	EQA	BM TRADA ⁴	GLOBAL CERT.	Guztira	Egoera Ekaina.08
ARABA-ALAVA	559	6	0	0	0	1	-	0	-	0	-	0	-	7	1,2%
BIZKAIA	1631	23	1	0	3	3	-	1	-	10	-	0	-	41	2,5%
GIPUZKOA	787	17	1	0	0	1	-	0	-	0	-	0	-	19	2,4%
EUSKAL HERRIA (Guztira)	2977	46	2	0	3	5	-	1	-	10	-	0	-	67	2,3%

3. taula. OHSAS 18001 arabera ziurtatutako enpresa kopurua, probintzien eta ziur-tapen-erakundearen arabera (45 eta 70 EJSN), 2008ko abenduan

1 2007. urteko datuak, EUSTAT-etik hartutakoak

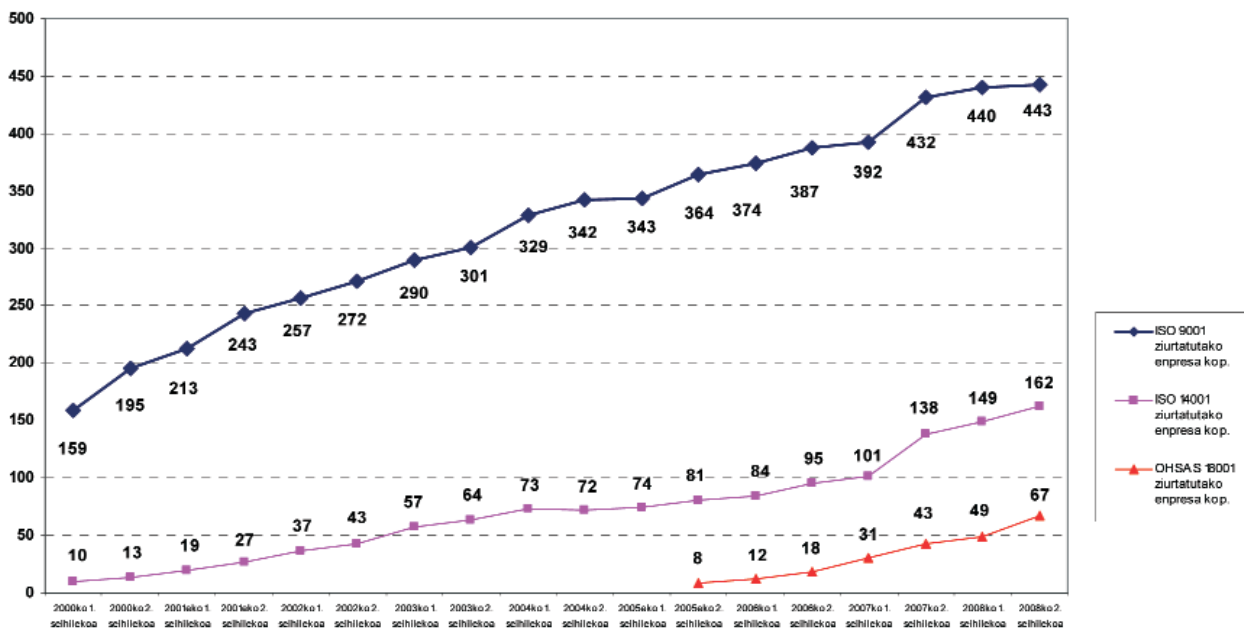
2 2007ko abenduaren datuak

3 Eraikal-eko enpresa traktereengandik lortutako datuak.

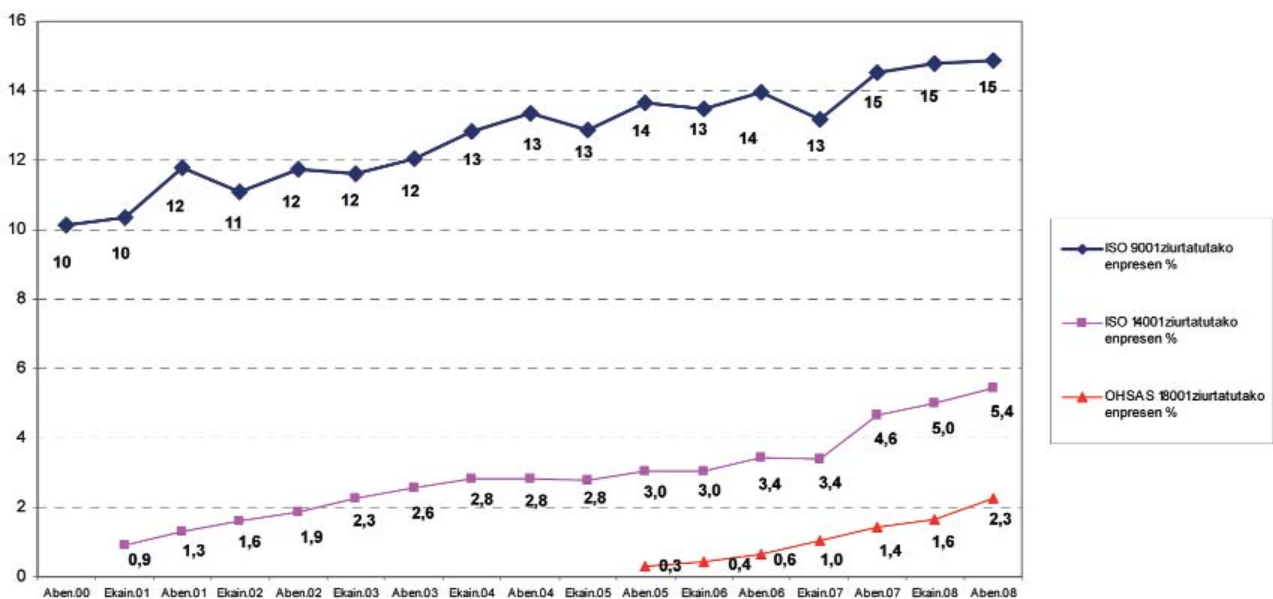
4 2008ko ekainaren datuak

5. irudiak erakusten du 45 eta 70 EJSN duten enpresek lortu dituzten ISO 9001, ISO 14001 eta OHSAS 18001 arauen araberrako ziurtapenen bilakaera. Aipatzekoa da, ildo horretan, ziurtatutako enpresen multzoaren barruan sistema bat, bi edo hirutan erregistratutako enpresak daudela.

Ziurtapen kopuruak gora egin badu ere, enpresa ziurtatuen portzentajeak ez du gorakada bera ezagutu (6. irudian ikus daiteke), izan ere, enpresa ziurtatuen kopuruak gora egin du baina, aldi berean, gero eta enpresa gehiago dago. Hala ere, enpresa ziurtatuek ezagutu duten hazkundera enpresa kopuruak izandakoaren gaitetik dago.



5. irudia: 45 eta 70 EJSN enpresetarako ISO 9001, ISO 14001 eta OHSAS 18001 ziurtapenen bilakaera



6. irudia: 45 eta 70 EJSN enpresetarako ISO 9001, ISO 14001 eta OHSAS 18001 ziurtapen-portzentajearen bilakaera

Enpresa ziurtatuak sailkatzeko balioko duen irizpide bat finkatzeko helburuarekin, garatzen dituzten lanen arabera multzokatu dira enpresak . Honakoa egin den sailkapena:

Higiezin eta obra zibileko ingeniartzako eraikuntza-lanak. Multzo honetan barne hartuta daude lur-mugimendu, zubi, egitura-bidezubi, eraikuntza, trenbide-obra, errepide, eta abarrekin erlazionatutako lanak.

Iturgintzako lanak. Iturgintzako berezko lanez gain, gas-instalazio, galdara, ur korrante sanitario eta aire egokitua-rekin erlazionatutako lanak.

Jasogailuen instalazioa eta mantentzea.

Muntaia elektrikoak. Behe-tentsioko instalazio elektrikoekin erlazionatutako lanak barne hartzen dira.

Linea elektrikoarekin erlazionatutako lanak. Multzo honetan barne hartu dira transformazio-zentro, linea elektriko eta abarrekin erlazionatutako jarduerak.

Kanalizazioak. Gas-sare, telekomunikazio, linea elektriko eta abarrekin erlazionatutako lanak.

Telekomunikazioak. Telekomunikazio-sare eta ekipoen instalazio eta mantentzearekin erlazionatutako lanak, audio, soinu eta abarren instalazioak barne hartuta.

Makineria. Eraikuntzaren sektoreko makinen mantentzearekin eta muntaiarekin erlazionatutako lanak. Garabien mantentzea eta muntaia, adibidez.

Segurtasun-instalazioen lanak. Lapurreten eta suteen aurkako segurtasun-instalazioak barne hartu dira multzo honetan.

Instalazioen lanak. Instalazio mota desberdinak egiten dituzten enpresak: gas-instalazioak, instalazio elektrikoak, komunikazioen instalazioak, eta abar.

Asfaltatze-lanak.

Lan espezializatuak. Multzo honetan sektoreko jarduera oso berariazkoen barietate zabala sailkatu da. Besteak beste: burdinarekin egiten diren lanak, lur-mugimenduak, hormigoiarekin egiten diren lanak, aldamiok, ingeniartzatza mekanikoko lanak, isolamendua, pinturak, eta abar.

Higiezin jarduerak. Higiezin sustapen, eraikuntza eta salmentan garatzen diren jarduerak dira.

Laborategiak: 69/2004 Dekretuaren arabera ziurtatuta dauden eta eraikuntzaren kalitatea kontrolatzen duten entsegu-laborategiak.

Sailkapen horretatik abiatuta, 4., 5. eta 6. tauletan adierazi dira gehien ziurtatzen diren jarduera motak, probintziak, bai eta denboran izandako bilakaera ere.

Multzo	JARDUERAK	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	Guztira Aben. 08	Guztira Ekain. 08	Guztira Aben. 07	Guztira Ekain. 07	Guztira Aben. 06	Guztira Ekain. 06	Guztira Aben. 05	Guztira Ekain. 05	Guztira Aben. 04	Guztira Ekain. 04	Guztira Aben. 03	Guztira Ekain. 03	Guztira Aben. 02	Guztira Ekain. 02	Guztira Aben. 01	Guztira Ekain. 01
1	Higiezin eta obra zibileko ingeniartzako eraikuntza-lanak	33	79	37	149	148	148	138	139	133	126	120	119	112	106	99	90	86	82	73
2	Iturgintzako lanak	8	16	14	38	38	35	26	21	16	14	16	16	16	14	13	14	9	9	8
3	Jasogailuen instalazioa eta mantentzea	3	0	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	9	7	7
4	Muntaia elektrikoak	3	16	9	28	28	27	21	26	26	24	24	25	25	23	23	23	19	19	16
5	Linea elektrikoarekin erlazionatutako lanak	3	18	2	23	23	23	24	24	24	24	22	23	23	22	22	21	21	19	19
6	Kanalizazioak	2	7	4	13	12	14	14	13	14	16	16	16	16	16	16	17	17	18	15
7	Telekomunikazioak	1	5	3	9	8	7	6	6	5	6	6	8	7	7	8	7	7	7	7
8	Makineria	0	2	3	5	7	7	4	3	3	6	5	5	5	5	6	6	7	10	7
9	Segurtasun-instalazioen lanak	1	3	4	8	7	7	6	6	5	8	6	7	6	8	8	7	7	8	8
10	Instalazioen lanak	1	9	3	13	15	16	15	20	21	22	17	16	17	15	13	12	11	8	6
11	Asfaltatze-lanak	5	3	2	10	10	10	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
12	Lan espezializatuak	19	64	17	100	97	93	80	73	71	77	71	69	60	48	44	38	35	32	28
13	Higiezin jarduerak	14	13	5	32	32	34	33	31	31	28	27	25	30	24	25	24	24	19	14
14	Beste batzuk	3	1	0	4	4	4	12	12	12										
15	Laborategiak	1	1	2	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Guztira (Aben.08)	97	237	109	443															
	Guztira (Ekain.08)	99	239	102		440														
	Guztira (Aben.07)	103	229	100			432													
	Guztira (Ekain.07)	100	202	90				392												
	Guztira (Aben.06)	96	195	96					387											
	Guztira (Ekain.06)	98	187	89						374										
	Guztira (Aben.05)	90	185	89							364									
	Guztira (Ekain.05)	87	176	80								343								
	Guztira (Aben. 04)	88	175	79									342							
	Guztira (Ekain. 04)	83	170	76										329						
	Guztira (Aben. 03)	76	160	65											301					
	Guztira (Ekain. 03)	71	158	61												290				
	Guztira (Aben. 02)	69	142	61													272			
	Guztira (Ekain. 02)	66	137	54														257		
	Guztira (Aben. 01)	59	133	51															243	
	Guztira (Ekain. 01)	51	117	45																213

4. taula. ISO 9001 arabera ziurtatutako enpresa kopurua, probintzien eta jardueren (45 eta 70 EJSN) arabera

Multzotza	JARDUERAK	ARABA	BIZKAIA	GIPIZKOA	Guztira Aben. 08	Guztira Ekain. 08	Guztira Aben. 07	Guztira Ekain. 07	Guztira Aben. 06	Guztira Ekain. 06	Guztira Aben. 05	Guztira Ekain. 05	Guztira Aben. 04	Guztira Ekain. 04	Guztira Aben. 03	Guztira Ekain. 03	Guztira Aben. 02	Guztira Ekain. 02	Guztira Aben. 01	Guztira Ekain. 01
1	Higiezin eta obra zibileko ingeniarietako erakuntza-lanak	8	39	22	69	67	62	50	44	44	44	38	37	39	35	30	23	19	16	11
2	Iturgintza lanak	2	3	1	6	5	4	1												
3	Jasogailuen instalazioa eta mantentzea	0	0	0	0	0	0													
4	Muntaria elektrikoak	2	4	1	7	6	5	3	3	3	1	1	2	2	2					
5	Linea elektrikoarekin erlazionaturako lanak	1	10	0	11	11	9	7	6	6	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1
6	Kanalizazioak	0	5	0	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3
7	Telekomunikazioak	1	2	1	4	4	4	3	6	3	4	3	3	3	3	3				
8	Makineria	0	0	0	0	0	0													
9	Segurtasun-instalazioen lanak	0	0	0	0	0	0													
10	Instalazioen lanak	1	5	0	6	6	6	5	5	5	6	7	7	7	6	7	4	3	1	1
11	Asfaltatze-lanak	2	4	2	8	8	8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	1
12	Lan espezializatuak	4	19	6	29	24	23	17	16	8	7	9	9	9	5	5	3	3	2	1
13	Higiezin jarduerak	5	7	4	16	12	12	7	7	7	7	4	4	3	3	3	3	3	2	1
14	Beste batzuk		1		1	1														
15	Laborategiak				0	0														
	Guztira (Aben.08)	26	99	37	162															
	Guztira (Ekain.08)	23	92	34		149														
	Guztira (Aben.07)	23	85	30			138													
	Guztira (Ekain.07)	20	62	19				101												
	Guztira (Aben.06)	20	56	19					95											
	Guztira (Ekain.06)	14	53	17						84										
	Guztira (Aben.05)	12	52	17							81									
	Guztira (Ekain.05)	11	47	16								74								
	Guztira (Aben. 04)	12	44	16									72							
	Guztira (Ekain. 04)	9	47	17										73						
	Guztira (Aben. 03)	9	40	15											64					
	Guztira (Ekain. 03)	8	36	13												57				
	Guztira (Aben. 02)	6	28	7													41			
	Guztira (Ekain. 02)	5	24	8														37		
	Guztira (Aben. 01)	4	18	5															27	
	Guztira (Ekain. 01)	3	13	3																19

5. taula. ISO 14001 arabera ziurtatutako enpresa kopurua, probintzien eta jardueren (45 eta 70 EJSN) arabera

Multzotza	JARDUERAK	ARABA	BIZKAIA	GIPIZKOA	Guztira Aben. 08	Guztira Ekain. 08	Guztira Aben. 07	Guztira Ekain. 07	Guztira Aben. 06	Guztira Ekain. 06	Guztira Aben. 05
1	Higiezin eta obra zibileko ingeniarietako erakuntza-lanak	3	18	14	35	25	24	18	12	8	6
2	Iturgintza lanak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Jasogailuen instalazioa eta mantentzea	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Muntaria elektrikoak	1	1	1	3	3	2	0	0	0	0
5	Linea elektrikoarekin erlazionaturako lanak	0	5	0	5	6	4	4	3	1	1
6	Kanalizazioak	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0
7	Telekomunikazioak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Makineria	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
9	Segurtasun-instalazioen lanak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Instalazioen lanak	1	1	0	2	1	1	1		0	0
11	Asfaltatze-lanak	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1
12	Lan espezializatuak	0	12	1	13	9	8	6	1	1	0
13	Higiezin jarduerak	1	1	3	5	2	1	0	0	0	0
14	Beste batzuk	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0
15	Laborategiak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Guztira (Aben.08)	7	41	19	67						
	Guztira (Ekain.08)	4	33	12		49					
	Guztira (Aben.07)	4	29	10			43				
	Guztira (Ekain.07)	4	18	9				31			
	Guztira (Aben.06)	2	9	7					18		
	Guztira (Ekain.06)	2	7	3						12	
	Guztira (Aben.05)	2	3	3							8

6. taula. OHSAS 18001 arabera ziurtatutako enpresa kopurua, probintzien eta jardueren (45 eta 70 EJSN) arabera

4. 742 EJSN SAILKAPENA DUTEN ENPRESAK (arkitektura- eta aparejadore-estudioak eta ingeniariartzak)

Ez dugu zehazki ezagutzen EAEn eraikuntzaren sektorean lan egiten duten enpresen kopurua, 742 EJSN sailkapena-
ren barruan askotariko enpresak baitaude. Agiri honek eskaintzen dituen datuen bitartez, azken urteetan mota
horretako enpresek izandako bilakaera erakusten da. 7., 8., eta 9. tauletan ikus daiteke arkitektura eta aparejadore-
estudioek eta bizitegi-sektorearekin erlazionatutako ingeniariartza-enpresek lortutako ISO 9001, ISO 14001 eta
OHSAS 18001 ziurtapenen bilakaera.

	AENOR	BVQI	DNV ¹	SGS ICS	LRQA	APPLUS ²	TÜV ³	ECA ²	IAC	EQA	BM TRADA ³	GLOBAL CERT.	Guztira Aben.08	
ARABA	9	0	0	0	0	8	0	-	0	-	0	-	17	
BIZKAIA	61	2	1	5	6	0	1	-	1	-	1	-	78	
GIPUZKOA	24	2	0	0	1	2	0	-	0	-	0	-	29	
EUSKAL HERRIA (Guztira)	94	4	1	5	7	10	1	-	1	-	1	-	124	Guztira
Guztira (Aben.08)	93	5	1	4	7	9	1	-	0	-	1	-		121
Guztira (Ekain.08)	85	5	1	3	7	9	1	-	1	-	1	-		117
Guztira (Aben.07)	84	4	1	3	5	5	-	-	-	-	-	-		102
Guztira (Ekain.07)	84	1	1	3	6	5	-	-	-	-	-	-		100
Guztira (Aben.06)	88	1	1	3	6	5	-	-	-	-	-	-		104
Guztira (Ekain.06)	81	2	1	3	5	5	-	-	-	-	-	-		97
Guztira (Aben.05)	77	1	1	3	7	-	-	-	-	-	-	-		89
Guztira (Ekain.05)	70	1	1	3	5	-	-	-	-	-	-	-		80
Guztira (Aben. 04)	54	-	1	3	4	-	-	-	-	-	-	-		62
Guztira (Ekain. 04)	48	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-		54
Guztira (Aben. 03)	43	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-		49
Guztira (Ekain. 03)	28	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-		33
Guztira (Aben. 02)	21	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-		23
Guztira (Ekain. 02)	25	1	1	0	0	-	-	-	-	-	-	-		14
Guztira (Aben. 01)														

7. taula. ISO 9001 arabera ziurtatutako enpresa kopurua, probintzien eta ziurtapen-erakundeen arabera (742 EJSN)

	AENOR	BVQI	DNV ¹	SGS ICS	LRQA	APPLUS ²	TÜV ³	ECA ²	IAC	EQA	BM TRADA ³	GLOBAL CERT.	Guztira Aben. 08	
ARABA	0	0	0	0	1	8	0	-	0	-	0	-	9	
BIZKAIA	11	0	0	2	3	0	0	-	0	-	0	-	16	
GIPUZKOA	8	2	0	0	0	2	0	-	0	-	0	-	12	
EUSKAL HERRIA (Guztira)	19	2	0	2	4	10	0	-	0	-	0	-	37	Guztira
Guztira (Aben.08)	19	2	0	1	4	10	0	-	0	-	0	-		36
Guztira (Ekain.08)	17	2	0	1	2	9	0	-	0	-	0	-		31
Guztira (Aben.07)	14	1	0	1	2	5	-	-	-	-	-	-		23
Guztira (Ekain.07)	12	0	0	1	2	5	-	-	-	-	-	-		20
Guztira (Aben.06)	12	0	0	1	2	5	-	-	-	-	-	-		20
Guztira (Ekain.06)	9	0	0	1	2	5	-	-	-	-	-	-		17
Guztira (Aben.05)	9	0	0	1	3	-	-	-	-	-	-	-		13
Guztira (Ekain.05)	8	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-		12
Guztira (Aben. 04)	10	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-		12
Guztira (Ekain. 04)	9	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-		11
Guztira (Aben. 03)	6	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-		8
Guztira (Ekain. 03)	5	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-		7
Guztira (Aben. 02)	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-		4
Guztira (Ekain. 02)	3	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-		4
Guztira (Aben. 01)														

8. taula. ISO 14001 arabera ziurtatutako enpresa kopurua, probintzien eta ziurtapen-erakundeen arabera (742 EJSN)

1 2007ko abenduaren datuak
2 Eraikal-eko enpresen datuak
3 2008ko ekainaren datuak

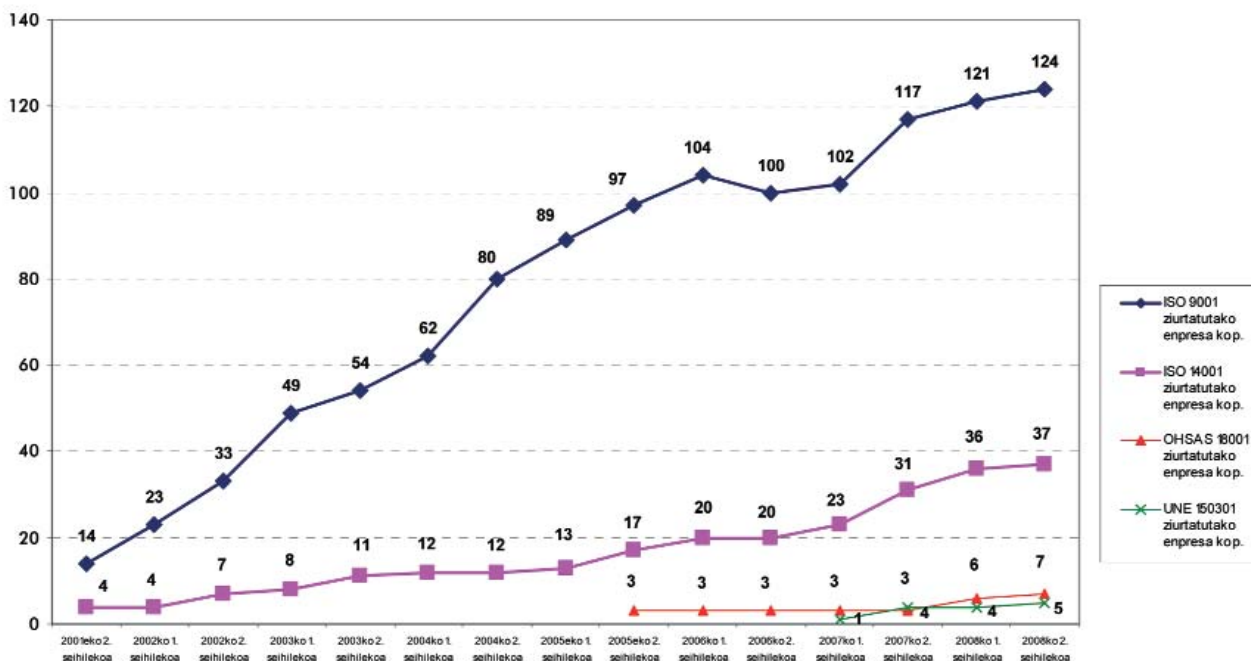
	AENOR	BVQI	DNV ¹	SGS ICS	LRQA	APPLUS ²	TÜV ³	ECA ²	IAC	EQA	BM TRADA ³	GLOBAL CERT.	Guztira Aben. 08	
ARABA	0	0	0	0	0	-	0	-	0	-	0	-	0	
BIZKAIA	5	1	0	0	1	-	0	-	0	-	0	-	7	
GIPUZKOA	0	0	0	0	0	-	0	-	0	-	0	-	0	
EUSKAL HERRIA (Guztira)		1	0	0	1	-	0	-	0	-	0	-	7	Guztira
Guztira (Aben.08)	5	1	0	0	0	-	0	-	0	-	0	-		6
Guztira (Ekain.08)	2	1	0	0	0	-	0	-	0	-	0	-		3
Guztira (Aben.07)	2	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-		3
Guztira (Ekain.07)	2	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-		3
Guztira (Aben.06)	2	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-		3
Guztira (Ekain.06)	2	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-		3
Guztira (Aben.05)														

9. taula. OHSAS 18001 arabera ziurtatutako enpresa kopurua, probintzien eta ziurtapen-erakundeen arabera (742 EJSN)

9. taulan ikus daitekeenez, Bizkaian daude OHSAS 18001 arabera ziurtatu diren 7 arkitektura- eta aparejadore-estudioak eta bizitegi-sektorearekin erlazionatutako ingeniari-tz-enpresak.

7. irudiak erakusten du arkitektura- eta aparejadore-estudioetan lortutako ziurtapen kopuruaren bilakaera. ISO 9001 ziurtapena lortzeko joera handiagoa dute enpresek, ISO 14001 ziurtapenarekin alderatuta. 2008an 4 enpresek lortu dute OHSAS 18001 ziurtapena.

UNE 150301 araua enpresa guztietan ezartzeko egokia bada ere, arkitektura-estudioetan egin dira ziurtapen gehien. EAEn egindako 5 ziurtapenak arkitektura-estudioetan egindako ziurtapenak dira. 7. irudian datu hori barne hartzen da, halaber.



7. irudia: 742 EJSN enpresetarako ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 eta UNE 150301 ziurtapenen bilakaera

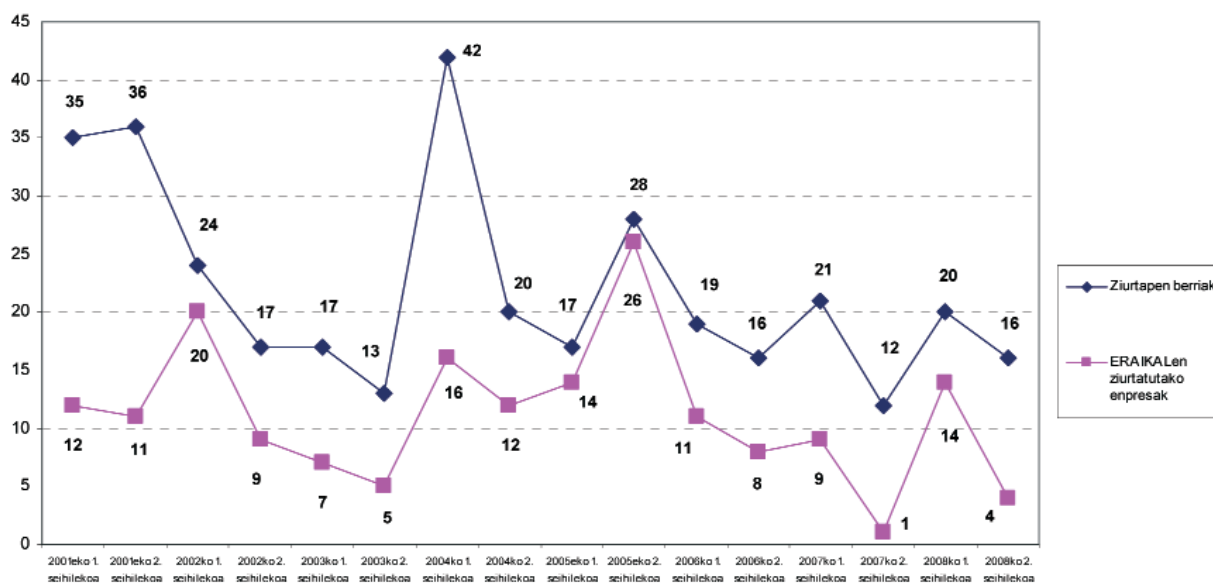
1 2007ko abenduaren datuak
 2 Eraikal-eko enpresen datuak
 3 2008ko ekainaren datuak

5. ERAIKALen ERAGINA

Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak abiarazitako **Eraikal** programaren helburuetako bat da kudeaketa-sistemen ezarpena indartzea. Horrekin, higiezinaren eskaintzaren kalitatea areagotzea bilatzen da batetik, eta bizitegitarako eraikuntzaren sektorea barrutik hobetzeko prozesu bat martxan jartzea bestetik. Agiri hau landu den egunera arte, hamar deialdi egin dira **Eraikal** programaren bitartez.

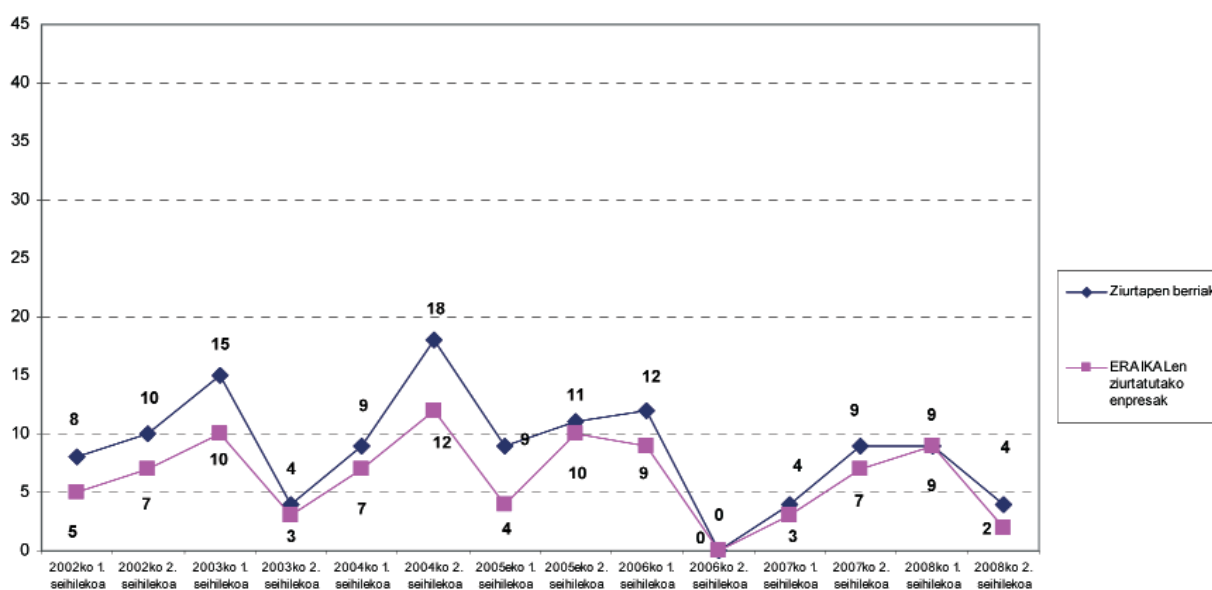
Eraikal programak ziurtapenean duen eragina neurtzeko, 8. eta 9. irudietan barne hartu dira ISO 9001 ziurtapen berria lortu duten enpresak, 45 eta 70 EJSN barruan eta 742 EJSN barruan, hurrenez hurren, eta ziurtapena **Eraikal**-en laguntzarekin lortu duten enpresekin alderatu dira. Ziurtapen berrietan seihiako zehatz batean ziurtatu diren enpresak kontutan hartu dira.

8. irudia aztertuz esan daiteke, **Eraikal**-en laguntza izan dutela 45 eta 70 EJSN enpresek 2001etik 2008ra lortutako ISO 9001 ziurtapen berrien % 51k.



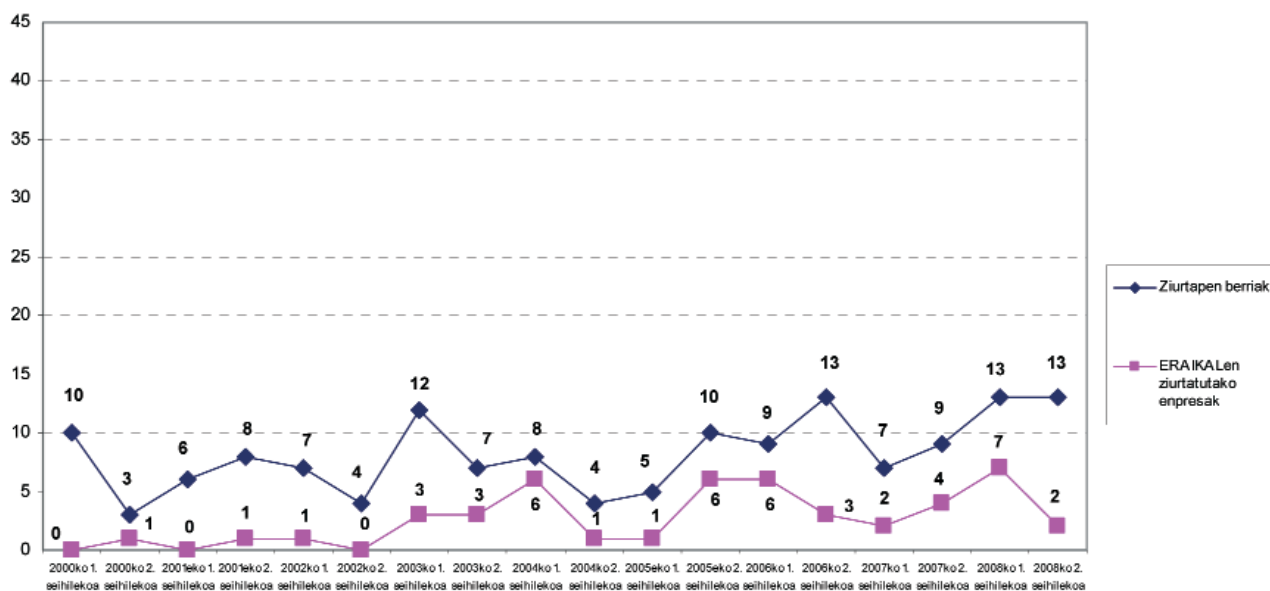
8. irudia. 45 eta 70 EJSN enpresetarako ISO 9001 ziurtapen berrien bilakaera

9. irudia aztertuz esan daiteke **Eraikal**-en laguntza izan dutela, 2002ko bigarren seihiakotik 2008ko bigarren seihiakora bitartean, 742 EJSN enpresek lortutako ziurtapen berrien % 72k.



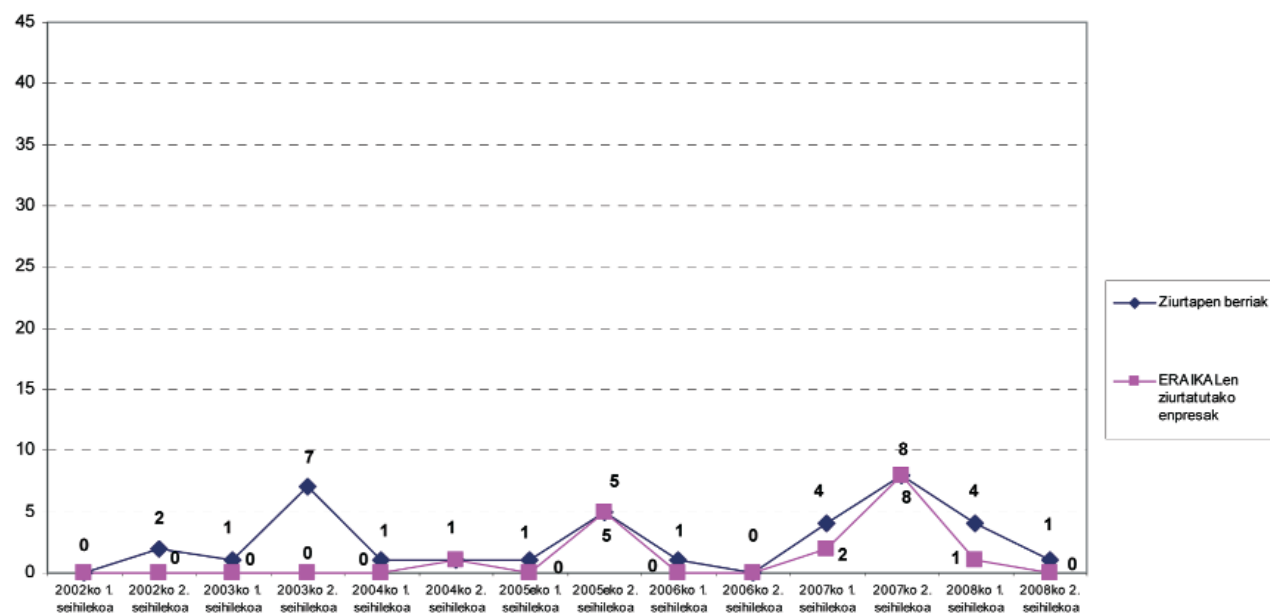
9. irudia: 742 EJSN enpresetarako ISO 9001 ziurtapen berrien bilakaera

10. irudian ikus daiteke 45 eta 70 EJSN enpresetan lortutako ISO 14001 ziurtapen berrien bilakaera. 2000ko ekainatik 2008ko abendurarte ziurtapen berria lortu duten enpresen % 32k **Eraikal**-en parte hartu duten enpresak dira.



10. irudia: 45 eta 70 EJSN enpresetarako ISO 14001 ziurtapen berrien bilakaera

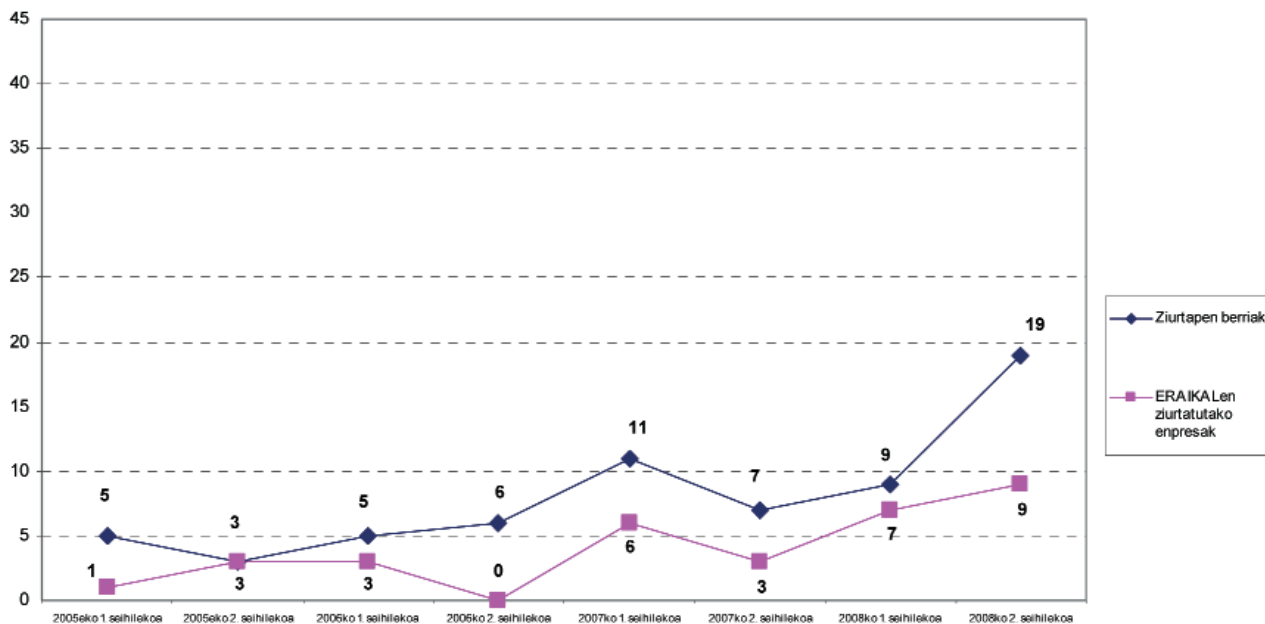
Arkitektura-estudioei dagokienez, **Eraikal**-en laguntza izan dute ISO 14001 ziurtapen berrien % 47k, 11. irudian ikus daitezenez.



11. irudia. 742 EJSN enpresetarako ISO 14001 ziurtapen berrien bilakaera

12. irudian ikus daiteken bezala, 2005eko ekainatik 2008ko abendura bitartean ziurtapen berriak lortu dituzten sektoreko 45 eta 70 EJSN enpresen % 48k **Eraikal**-en parte hartu duten enpresak dira.

Eraikal programaren barruan OHSAS 18001 35 ziurtapen lortu dira. Horietatik 3 arkitektura-estudioek lortutakoak dira, eta 45 eta 70 EJSN enpresek lortutakoak dira beste 32 ziurtapenak.



12. irudia: 45 eta 70 EJSN enpresetarako OHSAS 18001 ziurtapen berrien bilakaera

UNE 150301 araua askotariko industria-sektoreetan aplikatzeko egokia bada ere, arkitektura-estudioetan lortu du arrakasta gehien. EAEko eraikuntzaren sektorean egindako 5 ziurtapenak arkitektura-estudioetan egindakoak dira. **Eraikal**-en laguntzarekin lortu dira hiru ziurtapen, eta beste biak IHOBerekin esperientzia pilotu batean parte hartu zuten estudioek lortutakoak dira.

UNE 166002 arauari dagokionez, gaur egun arte ez dago ziurtapen hori lortu duen enpresarik.

6. ONDORIOAK

- **Eraikal** programaren eragin positiboa nabarmena da EAEko eraikuntza-enpresa ziurtatuen kopuru altuari eta azken urteetan izandako gorakadari erreparatzen bazaio.
- Ziurtapen-erakundeen artetik AENOREk eman ditu ziurtapenen guztizkoaren % 67 baino gehiago: 45 eta 70 EJSN enpresetarako ISO 14001 ziurtapenen % 78, eta % 51 bitartean 742 EJSN enpresetarako ISO 14001 ziurtapenei dagokienez.
- Azpimarratzekoa da 2000. urtetik 2007. urtera Euskal Autonomia Erkidegoko eraikuntzaren sektoreak izandako hazkundera, 5 langiletik gorako enpresa kopuruari erreparatuz. Hain zuzen ere, % 54 egin du gora. 2008an joera aldatu egin dela badirudi ere, artikulua argitaratu den unean Eustat-ek ez du aipatutako baieztapena berresten duen daturik argitaratu.

Enpresa kopuruak ezagutu duen hazkunderaren ondorioz, ISO 9001 ziurtapena lortu duten enpresen kopuruak nabarmenki gora egin badu ere, oraindik sektorean erregistratutako proportzioa baxua da, eta azken urteetan proportzioa horrek ez du hazkunderik ezagutu. Hori ulertzeko, kontuan hartu behar da azken urteetan lortutako ISO 9001 ziurtapenen portzentaje altu bat tamaina handiagoko enpresek lortu dutela, eta enpresa txikiagoek (sektoreko gehienek, hain zuzen ere) ez dituztela modu berean ulertzen ziurtapen horren abantailak, ez baitute uste euren ezaugarri eta egiturara egokitzen denik. Horregatik, ezinbestekotzat deritzogu enpresa txikiagoen egoera eta ezaugarrietara egokituko diren konponbideak eta sistemak aurkitzeko lan egiteari.

- 2008ko abenduan, 5 langiletik gora eduki eta ISO 9001 arauaren arabera ziurtatuta dauden eraikuntza-enpresak (45 eta 70 EJSN) sektoreko % 15 dira; ISO 14001 eta OHSAS 18001 arauaren arabera ziurtatuta daudenak, berriz, sektoreko % 5 eta % 2 dira, hurrenez hurren.
- Ziurtapen gehien lortu dituzten 5 langiletik gorako eraikuntzaren sektoreko enpresa motak (45 eta 70 EJSN), eraikuntza zibileko eta etxebizitzaren eraikuntzako lanak egiten dituztenak dira.
- ISO 14001 ziurtapenei dagokionez, portzentaje baxuagoak lortu dira (ISO 9000 kalitate-sistemekin alderatuta), eta oso geldo ari dira ugaritzen gainera. Gutxi dira ziurtapena lortu duten enpresak eta lortu duten batzuk egoitza nagusia EAetik kanpo duten enpresa handien ordezkariak dira. Hasiera batean ISO 14001 ziurtapenen gorakada ISO 9000 ziurtapenek ezagututakoaren parera iritsiko zela pentsa bazitekeen ere, ez da horrela izan.
- Laneko arriskuak prebenitzeko UNE 81900 Ex araua desagertu ondoren, gaur egun OHSAS 18001 erabiltzen da laneko arriskuak prebenitzeko kudeaketa-sistemaren ezarpena egiteko erreferentzia gisa. Ziurtapen-erakunde gehienetan sustatu da, azken urteetan, aipatutako arauaren ziurtapena. Kanpo-ziurtapen hori oso lagungarria izan daiteke enpresen inplikazioa lortzeko, hortaz, enpresa baten bereizgarritzat jo daiteke ziurtapena eta, gainera, abantaila ugari dakartza araua "kudeaketa-tresna" gisa erabiltzeak. OHSAS 18001 ziurtapen-erritmoa benetan geldoa bada ere, aipatutako arauaren arabera arriskuak prebenitzeko sistemak ezartzeko proiektuak ugarituko direla pentsatzen da.
- Enpresa ziurtatuen multzoari dagokionez, zenbait enpresak sistema bat, bi edo hiruren arabera ziurtapena lortu dute. Zenbaitek ISO 9001 ziurtapena lortu dute lehenengo eta, ondoren, ingurumen-sistemen eta laneko arriskuak prebenitzeko sistemen ezarpenari ekin diote. Izan ere, lanik zailena lehenengo sistemaren ezarpena egitea da. Beste enpresa batzuk sistema integratuak ezartzen dituzte hasieratik, alegia, 2, 3 eta 4 sistemaren ziurtapena batera egiten dute.
- Ekodiseinuaren araua (UNE 150301) eta I+G+b kudeaketa-sistemen araua (UNE 166002), berriki sortu dira eta, ondorioz, oso enpresa gutxik lortu ditu ziurtapen horiek eta are gutxiago eraikuntzaren sektorean. Arkitektura-estudioei erreparatuz, 2008ko abenduan bost dira UNE 150301 ziurtapena lortu duten estudioak, eta ekodiseinuaren ziurtapena lortuko duen estudio kopuruak gora egitea espero da.

7. BIBLIOGRAFIA

Euskal Autonomia Erkidegoko eraikuntzaren sektoreko enpresen egoera-mapa, 2008ko abenduan. Eraikal-en web-orria, www.euskadi.net/eraikal

Apraiz Imatz, Idurre eta Gorbeña Mardones, Javier: "Euskal Autonomia Erkidegoko eraikuntzaren sektoreko enpresen ziurtapenek izandako bilakaera" 83. liburukia, 8. zk.; 473-483 DYNA 2008ko AZAROA.

Agiriaren data: 2009ko martxoa



Arkitektura-
estudioak

GAUSARK, S.L.

Eratze-urtea: 1990

Kide kopurua: 10

Jarduera: Izaera desberdineko proiektuak diseinatzea, garatzea eta gauzatzearen jarraipena egitea. Eraikuntza, urbanizazioa, birgaikuntza, eraispina, hirigintza, txostenak, peritajeak, segurtasun eta osasun-azterketa, kalitatea kontrolatzeko programak, eta abar

Arkitektura-estudioak

1

Kalitate, ingurumen eta ekodiseinuko sistema integratua



Txapillo, 3 behea
20009 Donostia (Gipuzkoa)
Telefono-zk.: 943 44 07 52
Faxa: 943 43 04 65
gausarksl@gausark.es
www.gausark.es

Aurkezpena

Goiburuan aipatutako jarduerak garatzen ditu enpresak eta bere jardunean lan-fase eta dokumentazio-fase desberdinak barne hartzen ditu, kasuan kasu elkargoko araudiak xedatutakoari jarraituz.

Urte asko igaro dira enpresa lanean hasi zenetik eta giza baliabideak eta jardueraren etapa desberdinak garatzeko beharrezkoak diren baliabideak zabalduz joan da. Besteak beste, ekipo eta sistema informatikoak ugaritu dira.

Motibazioa

2001ean GAUSARK izan zen UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren ziurtapena lortzen zuen EAEko lehen arkitektura-estudioa; helburua enpresan egiten ziren eskari guztien kalitatearen kudeaketa kontrolatzea zen. 2007an, gure lan-metodologia hobetzeko eta gure bezeroei balio erantsi berriak eskaini ahal izateko, ekodiseinuaren eta ingurumenaren arauen araberrako ziurtapenak lortzeko lan egitea

erabaki zen. Bestalde, gero eta eskaera gehiago jaso ditugu bezeroen aldetik. Bezero pribatuen ikuspegitik, behin baino gehiagotan eskatu zen ingurumen-kudeaketako sistema bat barne hartzeko beharra. Bezero publikoaren ikuspegitik, herri-administrazioek gero eta gehiago baloratzen dute, egiten dituzten lehiaketetan, eraikinen ingurumen-portaera egokia. Hori dela eta, garatu dugun enpresa-estrategiaren eskutik erabaki dugu ekodiseinua eta ingurumena barne hartzen dituen metodologia bat jarraitzea.

Garapena

Enpresak jada kudeaketa-sistema baten ezarpena egin zuen, eta hiru arauak barne hartuko zituen kalitate-sistema integratu bat ezartzeko bi prozedura berri garatu ziren, Isoarquitec aholkularitza-enpresarekin batera.

UNE-EN ISO 14001 arauak, gure lanera aplikatuta, bulego-jarduerako alderdiak identifikatzen eta ebaluatzen ditu. Guk kontrola ditzakegun alderdiak dira eta horien gainean eragitea lortu behar dugu. Era berean, indarrean dauden lege-betekizunak bete behar dira eta litezkeen istripuen identifikazioa eta tratamendua arautu, bai eta gure jarduerarekin erlazionatuta dauden eta aurreikusi daitezkeen larrialdiena ere, ingurumenaren gaineko arriskua ahalik eta gehien minimizatuz.

Esanak esan, gure kasuan ez da aldaketarik egin behar, baina kontuan hartu daiteke gure mailan ingurumen-neurriak hartzeko. Ondoren adierazitako kontsumoak eta isurketak ebaluatzen ditugu, eta



66 etxebizitzien sustapena Leioan

helburuak ezarri eta helburu horiek betetzeko neurriak hartzen ditugu:

- lehengaien eta baliabide naturalen kontsumoa: ur-kontsumoa, paper-kontsumoa, energia elektrikoaren kontsumoa,
- hondakinen sorrera: tonerra, pilak, papera, ekipo informatikoak, eta abar.
- atmosferara egiten diren isurketak.
- uretara egiten diren isurketak;
- zarata.

Produktu bat garatzeko prozesuaren etapa guztietan ingurumen-alderdiak kontuan hartzen dituen teknika bat da ekodiseinua, eta bizi-ziklo osoan ingurumen- inpaktu minimoa eragiten duten produktuak sortzea du helburu nagusizat. Gure lan-metodologian aplika zitekeela ikusi genuen, eta gure sektorean ingurumen-neurriak ezartzeko beharra azpimarratzeko egokia zela ulertu zen, batez ere ingurumena zaintzeak duen garrantziaz ohartarazteko. Lan handia egin zen gure lan-metodologiarekin eta -tipologiarekin bat zetorren prozedura bat osatzeko.

Eskerrak eman nahi dizkiogu **Eraikal** programari, **Eraikal Zortzi** (2006-2008) deialdiari, eta Isoarquitec-eri, ezarpen-prozesuan emandako laguntza eta motibazioagatik.

Emaitzak

UNE-EN ISO 9001:2000 araua (kalitatea kudeatzeko sistema)

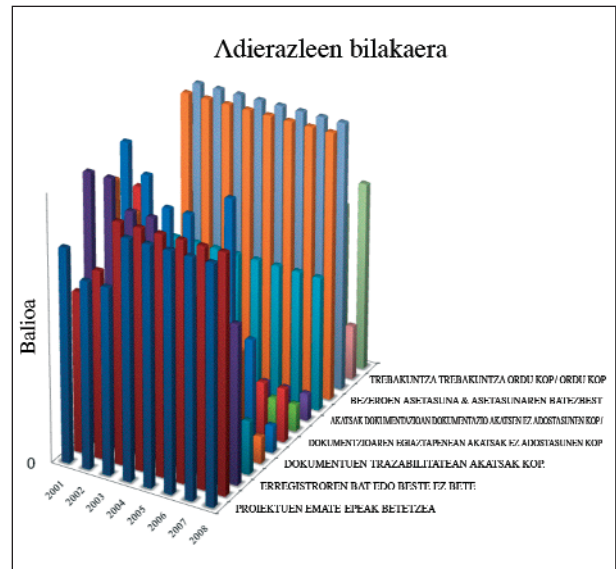
2001ean araua ezarri genuenetik, bikaina izan da emaitzek ezagutu duten bilakaera. 1. irudian ikus daiteke adierazle horien bilakaera. Zenbait kasutan



350 etxebizitzetako hainbat sustapen Urdanibiako Herrixkan, Irunen

ezinezkoa zaigu adierazleak urteka alderatzea, emaitzak urte bakoitzeko enkargu kopuruarekin erlazionatuta baitaude.

Kalitate-politikaren betetze-maila positiboa da. GAUSARKen oinarrizko helburua da bezeroaren aletasuna lortzea, eta bera da, gainera, gure alderdi sendoentako bat.



1. irudia: Kalitatea kudeatzeko sistemaren adierazleak

UNE-EN ISO 14001 araua: 2004 (ingurumena kudeatzeko sistema)

UNE-EN ISO 14001 araua ezarri zenetik, emaitza onak lortu dituzte adierazleek, nahiz eta guk kontrolatzen ditugun kontsumoekin ez ditugun datu fidagarriak lortzen, izan ere, paper-kontsumoa eta toner-kontsumoa, adibidez, xede den urtean egindako emateekin zuzenean dago erlazionatuta, eta gure produktua, proiektuak, guk inprimatzen ditugu bulegoan, bi plotter erabiliz.

Ez dugu, halaber, energia elektrikoaren kontsumoari buruzko datu fidagarriak, duela urtebete ezarri dugulako araua eta ez dugulako aukerarik eduki, oraindik, urte batetik bestera urtaro berdinetan lortutako kontsumoa alderatzea.

Hala ere, aztertze adierazleak objektiboegiak ez badira ere, arauaren ezarpenarekin batera jardunbide egokiak abiarazi behar izan dira. Paperaren birziklapena, paperaren alde biko erabilera, paperaren erabilera zikinean, tonerraren birziklapena gune berezietan, pila-bilketa, erregulazio-termostato bat, eguerdian ordenagailuak itzaltzea, eta abar.

1. taulak erakusten ditu UNE-EN ISO 14001 arauan sei hilean behin neurtzen ditugun adierazleak.

UNE-EN ISO 150301 araua: 2003 (Ekodiseinua)

2007an 2 etxebizitza familiabakarretan bakarrik erabili zen ekodiseinuaren araua. Hasiera batean gure erronka

ADIERAZLEA	NEURKETA	2008. 1. seihiilekoa	2008. 2. seihiilekoa
Ur-kontsumoa pertsonako	Kontsumoa m ³ /enplegatu kop.	2,58	2,92
A4 paper zuriaren kontsumoa	A4 paketeak/enplegatu kop.	10,92	8,50
A3 paper zuriaren kontsumoa	A3 paketeak/enplegatu kop.	0,25	1,25
Plotter erroiluaren kontsumoa	Erroilu kop./enplegatu kop.	3,00	5,00
Elektrizitate-kontsumoa	kWh/m ²	774,75	742,00

1. taula: Ingurumena kudeatzeko sistemaren adierazleak

etxebizitza-bloke handiago batean erabiltzea zen. 2008an 196 babes ofizialeko etxebizitza eraikitzeko proiektua esleitu zitzaigun, Visesa-ren lehiaketa publikoaren bitartez. Arauaren ezarpena egin zenean, ez genuen garbi ikusten egindako ahalegin handia behar zen bezala baloratuko ote zen.

UNE 150301 arauaren adierazlea, proiektu batetik onartutako neurriak dira:

- 2007an araua aplikatu zen bi proiekturen gainean, eta onartutako neurrien % 60 lortu zen.
- 2008an araua aplikatu zen hiru proiekturen gainean, eta onartutako neurrien % 61 lortu zen.

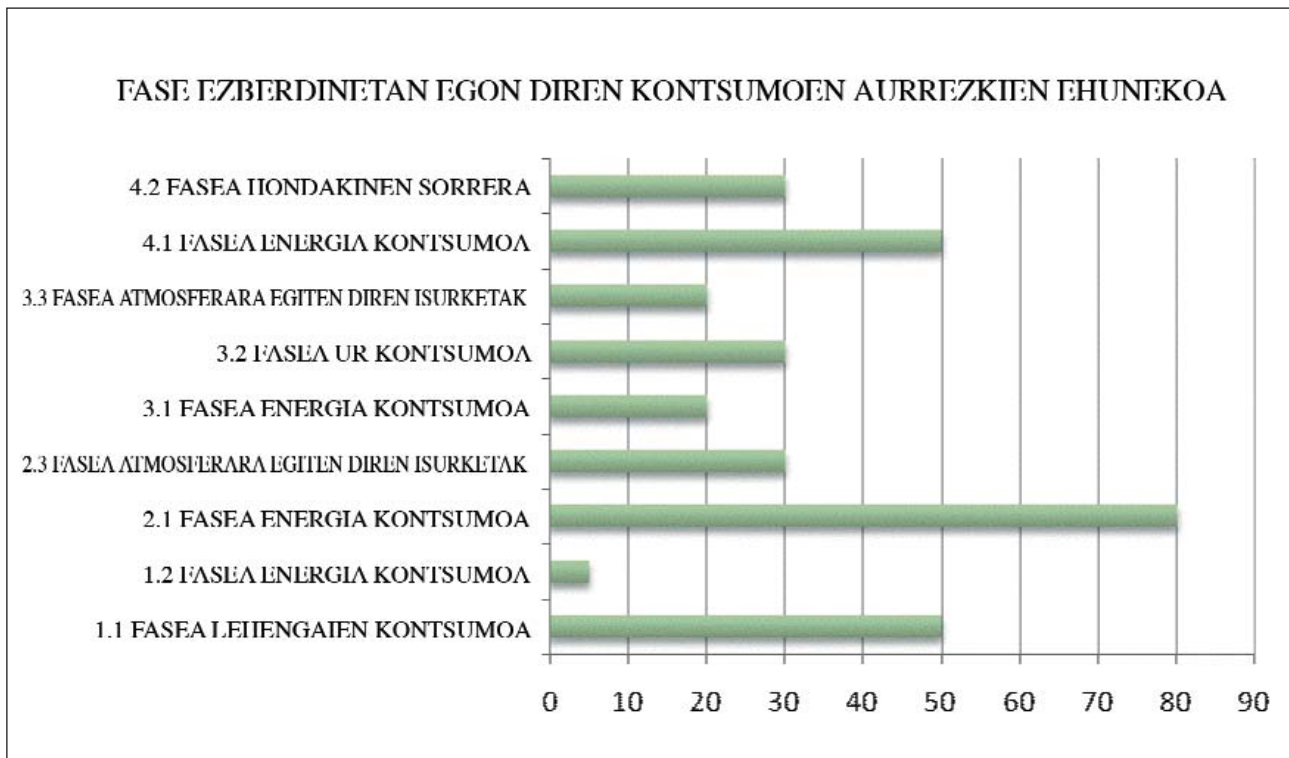
UNE 150301:2003 arauarekin lortutako aurrezkiei dagokienez, Gasteizen, Salburuan, babes ofizialeko 196 etxebizitza eraikitzeko proiektua izango dugu ardatz. 2. taulan eta 2. irudian ikus daitezke aipatutako proiektuan bete diren helburuak.



Visesa-ren sustapena Salburuan. Vitoria-Gasteiz

FASEA	INGURUMEN ALDERDI ESANGURATSUA	LORTUTAKO HELBURUA
1.	PRODUKTU ERABILIEN ERAUZKETA ETA FABRIKAZIOA	
1.1	LEHENGAIEN KONTSUMOA	% 50 materialen murrizketa PEMen edo pisuan
1.2	ENERGIA KONTSUMOA	MJ aurrezpenaren % 5eko murrizketa erabilitako materialetan
2.	ERAIKINA GAUZATZEA	
2.1	ENERGIA KONTSUMOA	% 80eko murrizketa energia-aurrezpenean
2.3	ATMOSFERARA EGITEN DIREN ISURKETAK	% 30eko murrizketa atmosferara egiten diren isurketak
3.	ERABILERA ETA MANTENTZEA	
3.1	ENERGIA KONTSUMOA	% 20eko murrizketa energia-kontsumoan
3.2	UR KONTSUMOA	% 30eko murrizketa ur-kontsumoan
3.3	ATMOSFERARA EGITEN DIREN ISURKETAK	% 20ko murrizketa atmosferara egiten diren isurketak
4.	DEKONSTRUKZIOA	
4.1	ENERGIA KONTSUMOA	% 50eko murrizketa energia-kontsumoan
4.2	HONDAKINEN SORRERA	% 30eko murrizketa hondakinen sorreran

2. taula: Ekodiseinua ezartzean lortutako helburuak



2. irudia: Ekodiseinua ezartzean lortutako helburuak

Fatxada eta forjaketetan hormigoizko material aurrefabrikatuak erabiltzean, obrako materialen kalitatea hobetzea eta obran ur gutxiago erabiltzea lortu dugu, bai eta soberan dauden material eta obrahondakin gutxiago pilatzea eta gauzatze-epreak arintzea ere.

Material aurrefabrikatuaren ezaugarriak aztertu ditugu eta hainbat hobekuntza kuantifikatzeko balio izan digu.

- Zementuaren gutxi gorabeherako hazkundera m^3 -ko % 0-5 artekoa da, ha-25 hormigoian baten dosifikazioarekiko. Hazkunde eraginkorra da eta kalitate handiagoa ematen digu.
- Elementu aurrefabrikatuarentako hormigoizko $1m^3$ -tan erabilitako agregakinek % 15 hondar gehiago eta % 12,5 legar gutxiago dute, beraz, kalitate handiagoko hormigoia da.
- Altzairu-kantitateen optimizazioa eta murrizketa hormigoizko m^3 -agatik.
- Hormigoia aurrefabrikatuaren ur-kontsumoa % 30 murriztu da in situ hormigoiekin, hortaz, ura aurrezteaz gain, askoz ere gutxiago zikintzen da.
- Hormigoia-makinetan bidaia bakoitzean $6 m^3$ hormigoia tradizional garraiatzen diren bitartean, $8 m^3$ garraiatzen dira hormigoia aurrefabrikatua bada.

Horrenbestez, errendimendu askoz altuagoa lortzen da eta erregai-gastua murriztu egiten da.

- Hormigoia aurrefabrikatua fabrikatzeko hondakin-ura arazi egiten da sare publikora isuri aurretik. Obretan, aitzitik, ez da horrela jokatzen.
- Industrian $1 kg/m^3$ hormigoia-hondakin solido sortzen da; $180-200 kg/m^3$, berriz, obran eta hormigoia-makinetan soberan geratzen diren materialak dagokienez.
- Elementu aurrefabrikatuaren neurriak optimizatu dira eta, horri esker, obran hormigoia-aren eta altzairuaren % 20 aurrezten da.
- Obraren aurreikusitako ur-aurrezpena % 5 gaintu dugu nabarmen.

Kartoi-igeltsuzko dibisioak erabiltzen dira erabilera tradizionala egin ordez, eta, ondorioz, ingurumen-mailako abantailak lortzen dira. Adibidez, pisua % 70 murrizten da; horrenbestez, bizi-zikloaren lehen fasean eta dekonstrukzioan esku hartzen dugu, izan ere, etorkizunean desmuntatu eta hondakindegira egokira eramanez (bertan birziklatzeko) ahal izango diren elementuak dira.

Eraikina gauzatzeko fasean atmosferara egiten diren isurketak murrizteko neurriak proposatu dira, eta guztiak adierazi dira obraren parte hartzen duten

eragileei banatutako memorian. Lurra ureztatu beharko da, hautsaren sorrera ekiditeko; lanak amaitzean soberakinak eta obra-hondakinak kenduko dira; eta pintatzeko pistolarekin "in situ" lanak egitea saihestuko da.

Etxebizitzaren diseinuari dagokionez, eraikinaren erabilera- eta mantentze-fasean energia-kontsumoa % 20 murriztea bilatu da. Horrela, baldintza klimatologikotara egokitutako estalkiak eta fatxadak erabili dira, fatxadako materialak eta kolorea zaindu dira, behar den argi artifiziala optimizatu da eta etxebizitzaren diseinuan aireztapen natural gurutzatuak optimizatu dira. Eraikinaren fatxadako itxieran isolamendu termikoa hobetu da: emisibitate baxuko beirak, 7 cm-ko lodierako isolamendu, isolamendua pertsiaren barrualdean, termostatoak, behe-kontsumoko luminariak; eta noizean behinka erabiltzen diren zirkulazio gutxiko zonatan, hala nola korridore zein atarrietan, agerpeneko sentsoreak eta sakagailu tenporizadoreak jarri dira, argiztapena egokitzeko.

Industria Ministerioak landutako energiaren gida praktikoa iturri fidagarritzat jotzen badugu, behe-kontsumoko luminariak erabiltzean, % 20-25 aurreztea lortzen da, luminaria tradizionalen parean; termostatoak jartzean % 8-13 aurrezten da; eta berokuntza-beharraren % 25-30, leihoetatik beroa galtzean sortzen da.

Berokuntza-sistemari dagokionez, kondentsazio-galdarak erabiltzen ditugu. % 100eko errendimendua dute, eta galdara konbentzionalena % 70ekoa da; gainera, Nox isurketa-maila oso baxua lortzen da.

Estalkian hutsezko tenperatura altuko eguzki-panel termikoak jarri dira. Panel horiei esker, 65°C-tik gora ur beroa lor daiteke, errendimendua eragin gabe. Gainera, berokuntzako eta osasun ur beroko ekoizpenaren % 60 hornituko da, Eraikuntzaren Kode Teknikoak eskatzen duen % 30 gaindituz.

Instalazioen aireberritzeko patinilloak handitu egin dira etorkizunera begira, hortaz, erabilera-aldaketako prozesuetan hondakin gutxiago sortuko da eta, ondorioz, lehengaien kontsumoa murrizteaz gain, hondakindegia-erabilera dela eta lurzoru gutxiago beteko da.

Sukaldeetan bi ur-hartune jarri dira, ur beroa eta hotza, etxe-tresna elektriko bakoitzagatik, hortaz, makinak ez du energiarik kontsumitu behar ura berotzeko.

Hustuketa bikoitzeko konketak jarri dira eta txorrota guztietan aireztagailuak jarri dira. Horrela, ur-kontsumoan % 20-30 aurrezten da.

Azaldu berri ditugun hiru arauak ezarri ondoren lortutako abantaila nagusiak dira honakoak:

- Gure bezeroek, publikoek zein pribatuek, egindako eskaerei hobeto erantzun zaie.
- Garatutako proiektuen kalitatea areagotu egin da, kalitatearen gaineko kontrola hobetu delako eta ingurumen-ebaluazioa barne hartu delako.
- Kalitate-sistema integratua.

Gero eta aitorpen zabalagoa du gizartean kudeaketa-arauen ezarpenak, baina oso gutxitan ematen zaio merezi duen balioa arau horien arabera ziurtapena lortzeari. Bezeroak erakartzeko ez da nahikoa kudeaketa-arauen ezarpena egina edukitzea, baina lagungarria izan zaigu gure bezeroei eskainitako produktuen kalitatea hobetzeko, eta, ondorioz, enpresaren irudi bikaina islatzea lortu dugu.

Hiru arauen ezarpenari esker, herri-administrazioak egindako hainbat lehiaketa irabazi ditugu, Visasarena adibidez, lehiaketa horietan guztietan baloratu egiten baita kalitate-zigiluak edukitzea.

Lan handia eskatzen digu arauen ezarpenak, baina, gaur egungo merkatuko lehiakortasun handia kontuan hartuta, gainerako enpresetatik nabarmentzeko balio dutela uste dugu.

Ekonomikoki ere gastu handia eskatzen du urtero, nahiz eta gasturik handiena ezarpenaldian izan zen. Hain zuzen ere, **Eraikal**-en programari esker aurre egin genion hasierako fase horri, inbertsioaren zati handi bat diruz laguntzen baitu.

Ziurtapen horiek guztiak egunean edukitzeak eta hobetzeak gastu handia dakarkigu, eta guk bakarrik egin behar diogu aurre gastu horri.

Etorkizuneko erronkak

Epe laburrera eta ertainera kalitatearen ikuspegitik dugun erronka, 2000. urtetik ezarrita dugun kalitate-sistema integratua optimizatzea da.

Sistema guztiak hobetu daitezkeela eta hobetu behar direla uste dugu. Sistema informatiko berriak eta beste teknika batzuk erabil ditzakegu sistemen ezarpena errazteko, eta **Eraikal** programa mota honetako beharrak xede dituen jardun-esparrura zabaltzera animatu nahi dugu.

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

Eratze-urtea: 2007

Kide kopurua: 6

Jarduera: Arkitektura-zerbitzu osoa: hirigintzako plangintza eta kudeaketa eta obren eraikuntza eta zuzendaritza barne hartuta

Kalitatea, laneko segurtasuna eta osasuna eta ekodiseinua kudeatzeko sistema



Campo Volantin, 24 - 2.a, 2. dptu.
48007 Bilbo (Bizkaia)
Telefono-zk.: 944 13 22 90
Faxa: 944 46 67 98
hirilan@hirilan.com
www.hirilan.com

HIRILAN, arkitektura eta hirigintza, S.L.P. Juan Ángel Larrañaga Guridiren arkitektura-estudioaren jarraipen gisa sortu zen. Bilbon dago eta arkitektura-zerbitzu osoa eskaintzen du enpresa honek, betiere, bere zerbitzuen xede den gizarteko kultur balioekiko eta ingurumen-balioekiko konpromiso irmoa erakutsiz. Enpresak kualifikazio-maila altuko giza talde bat du oinarrian. Langile guztiak inplikazio handia erakutsi dute, eta beharrezkoak dituzten bitarteko materialak erabiliz, bezeroek eskatutako edozein proiektu egiteko zerbitzu profesional bikaina eskaintzen dute, dagokien esparruan.

HIRILAN, arkitektura eta hirigintza, S.L.P.-k mota orotako bezeroekin lan egin du betidanik: herri-administrazio edo udaletxeetatik, sustatzaile handi eta txikiak; eta eskaintzen dituen zerbitzuak dira: urbanizazio-

lanak, etxebizitza kolektibo eta indibidualen eraikuntza berriak, eraikuntza publikoa eta babesteko katalogatu diren eraikinak birgaitzeko jarduerak.

Motibazioa

HIRILAN, arkitektura eta hirigintza, S.L.P.-ren helburu nagusia da proiektuak ondo idatziko direla eta obratzuzendaritza zuzen egingo dela ziurtatuko duen lanmetodologia bat osatzea, eta metodologia horretan beharrezkoak diren kontrolak barne hartzea. Bezeroak eskatzen duenarekin bete-betean asmatzeko lan egiten da, eta estudioan bertan egindako lanaren kalitatea, zein kanpoko lankideek egindakoarena, ziurtatuta dago beti.

Estudioan lan egiten duten pertsona guztiak ulertu dute lan-tresna oso erabilgarria dela, eta horri esker lortu da, funtsean, gure ziurtapen-enpresak eskatzen duen bete-tze-maila ziurtatu ahal izatea.

Garapena

2003. urtean eman zuen estudioak sistema egoki bat garatzeko lehen urratsa, UNE-EN ISO 9001:2000 araua ezartzeko prozesuari ekin zitzaionean, **Eraikal Lau (2002-2003)** deialdian diru laguntza lortuz; helburu nagusia enpresak garatzen zituen jarduera guztietan kalitate-maila altua lortzea eta ziurtatzea izan zen.

2007an sistema zabaldu zuen OSHAS 18001:2007 eta UNE 150301:2003 ziurtapenekin, **Eraikal Zortzi (2006-2008)** deialdian parte hartuz, eta kalitatea, segurtasuna eta ekodiseinua kudeatzeko sistema integratua bihurtuz. Izan ere, HIRILAN, arkitektura eta hirigintza, S.L.P. sozietateak garbi ikusi zuen gaur egungo gizarteak dituen eskakizunak saihestezinak



Sarrionaindia baserria. Sarria Goiti auzoa. Berriz



36 etxebizitza, trasteleku eta garaje Larrakoalde A2-n. Fruiz Bizkaia

direla eta, horrekin lotuta, laneko segurtasun eta osasunaren esparruan lankidetzat funtsezkoa dela. Portaera, gaitasuna eta beste giza faktore batzuk hartzen dira kontuan arriskuak identifikatu eta ebaluatzeko, kontrolak zehazteko eta, azkenik estudioko kide guztien eta kanpoko lankideen kompetentzia, prestakuntza eta kontzientziazioa ezagutzeko, betiere osasunaren gaineko kalteak eta osasunaren narriadura prebenitzeko erantzukizunari tinko helduta, lanetik hurbilen geratzen den inguruan zein gure proiektuak jarraituz egiten diren obretan. Garapena lortzera bidean, garrantzitsua da ingurumen-kudeaketarekin eta eraginkortasun energetikoarekin lotutako alderdiekiko konpromisoa hartzea, proiektuen diseinua eta garapena egiten denetik, bizi-ziklo ororen gaineko ingurumen-inpaktua murriztu eta ingurumen-inpaktuak bizi-zikloaren beste etapa batzuetara iristea ekidin nahi baita.

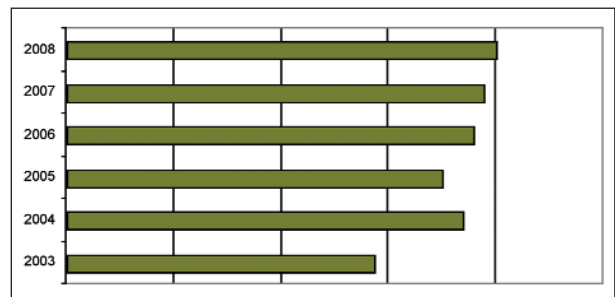
Emaitzak

HIRILAN, arkitektura eta hirigintza, S.L.P. estudioak helburu nagusi bat bete nahi du kalitatea, segurtasuna eta ekodiseinua kudeatzeko sistema integratuaren bitartez, hain zuzen ere: bezeroa asetuko duen produktu bat lortu nahi da eta, era berean, produkzio-egitura berri bat sortu, estudioko kide guztiak eta kanpoko lankideak ilusionatu eta inplikatzera lortuko duena. Izan ere, biak, bezeroak eta produkzio-taldea osatzen duten pertsonak, elkarrekin osagarriak eta ezinbestekoak dira ezaugarri jakin batzuk dituzten produktuak lortzeko eta gizartearen aintzatespena lortuko duen zerbitzu bat eskaintzeko.

2003an UNE-EN ISO 900:2000 ziurtapena lortu zenetik, erabakitako helburu ugari bete dira eta jarraian aipatu dira batzuk:

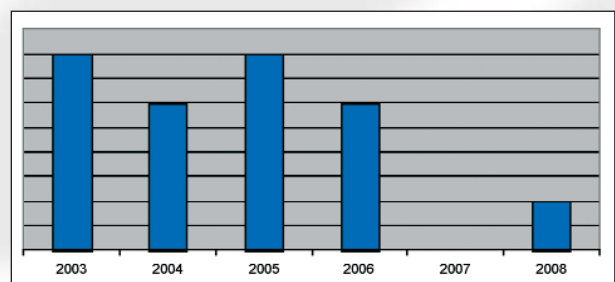
- Profesional-talde indartsua osatu da, egonkorra, parte hartzeko irekia eta etengabe prestatzen dena. Gainera, estudioko kide guztiei ematen zaie prozesuan parte hartzeko aukera eta beharrezkoak dituzten prestakuntza, motibazioa eta bitarteko teknikoak dituzte, dagozkien jarduerak eraginkortasunez garatzeko. Betiere, jarduera horien kalitatea, segurtasuna eta ekodiseinua ziurtatzeko lan egiten da eta guztien giza garapena eta lanbide-garapena bilatzen da.

Prestakuntzaren balorazioa azken 4 urteetan zehar etengabe handitzen joan da, 1. irudian erakusten denez:



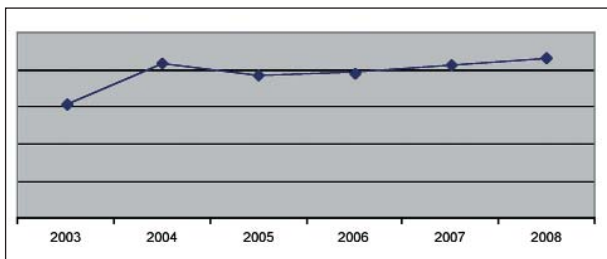
1. irudia: Prestakuntzaren ebaluazioa

- Ingeniaritza lankideekiko harremanak sendotu egin dira. Kalitate-prozedurak jarraitzen dira, komunikazioa eta informazio-trukea hobetu egiten dira eta taldeko lana eraginkorragoa eta hobea da.
- Sustatzaile pribaturen batekiko erlazioa indartu da eta, ondorioz, enkargu berriak sortu dira.
- OSHAS eta Ekodiseinua ezarri ondoren, hainbat lehiaketa irabazi dira. Helburu nagusia lortu da, hain zuzen ere, herri-administrazioarako lanak egitea. Lan-karga garrantzitsua lortu du estudioak eta, ondorioz, egindako inbertsioa errentagarri bihurtu dela esan daiteke.
- Erreklamazioak murriztu egin dira (2. irudia), aurreikusitako parametroen azpitik geratu dira, eta, horiekin batera, proiektuetan aldaketa gutxiago egin dira. Burututako lana sendoagoa eta errentagarriagoa izatea lortu da.



2. irudia: Bezeroen erreklamazioak

- Aldi osoan puntuaketa altuak lortu dira zerbitzuak amaitzean bezeroei egin zaien asetasun-inkestan, ikus 3. irudia. Hori ikusita, bide onetik goazela esan dezakegu, baina gutxien baloratutako alderdien gainean hausnartzen jarraitu behar da.



3. irudia: Bezeroen asetasuna

- Estudioko kideen prestakuntza indartu da, laneko segurtasun eta osasunaren esparruan, adibidez, laneko arriskuen prebentzioko goi-teknikari izateko ikastaroak, lehen laguntzena, su-itxalgailuen erabilera, eta abar. OSHAS ziurtapen lortu dugunetik gutxi izan dira lan-bajaren ondoriozko orduak eta izaera arinekoak gainera. Eta are garrantzitsuena dena: ez da gorabeherarik izan.

UNE 150301 arauaren arabera definitutako prozesuak aplikatu ondoren hobekuntza nabarmenak lortu dira diseinatutako proiektuen gainean:

- Lehengaien erabilera hobetu da. Horrela, lehengaien kontsumoa % 5 murriztu da, jatorri berriztagarrien erabilera % 5era iritsi da eta % 15 ingurukoa da material birziklagarrien erabilera.

- Diseinatutako eraikinen erabilera-fasean eta mantentze-fasean energiaren kontsumoa % 30 eta % 45 artean murriztea.
- Proiektuetan barne hartutako etxebizitzaren ur-kontsumoa % 20-40 inguru murriztea.
- Eraikinen dekonstrukziorako beharrezkoa den energiaren % 5 murriztea.
- Eraikin ekodiseinatuen bizi-amaierako fasean sortutako hondakinen % 10 murriztea.

Etorkizuneko erronkak

HIRILAN, arkitektura eta hirigintza, S.L.P. sozietateak gizarte-kontzientzia eta konpromiso tinkoak erakutsi ditu ingurumenarekiko, eta horren isla zuzena da epe laburrera UNE-EN ISO 14001:2004 arauaren arabera ingurumena kudeatzeko sistema bat ezartzeko hartu duen erronka, ekodiseinuaren osagarri. Halaber, ingurumenarekiko errespetua areagotu nahi dugu, eta ez bakarrik gure proiektuen ikuspegitik, baita jarduera garatzeko ikuspegitik ere.

Epe ertain zein luzerako erronkei dagokienez, kalitatea, segurtasuna eta ekodiseinua zaintzen dituen kalitate-politika garatzen jarraitzea erabaki da, eta garrantzi handia eman zaio estudioaren sistema osoaren etengabeko hobekuntzari eta kudeaketa-sistemen esparruan HIRILAN, arkitektura eta hirigintza, S.L.P.-ren hazkundea eta gizartearen garapena indartzeko beharrari.

Agiriaren data: 2008ko urria, 2009ko uztailan emaitzen adierazleekin eguneratua



**Sustapena
eta Eraikuntza**

SARKIS-LAGUNKETA TALDEA

Sustapena eta Eraikuntza

3

Eratze-urtea: Lagunketa, .S.A 1979. Sarkis, S.A. 1988

Talde gisa, 1995

Kide kopurua: 65

Jarduera: Higiezinaren proiektuen aholkularitza, higiezin eta aparkalekuen sustapena eta ustiapena eta eraikuntza eta taldeko enpresa eta hirugarrenentzako zerbitzuak

Urratsez urrats bikaintasunerantz



Gamarrako atea, 1
Deba eraikina. 112. bulegoa
01013 Vitoria-Gasteiz (Araba)

Telefono-zk.: 945 12 88 87
Faxa: 945 12 10 44

sarkis@sea.es, lagunket@sea.es
www.gruposarkis-lagunketa.com

Motibazioa

1995ean Sarkis-Lagunketa Taldea sortu zenetik, zuzendaritza-taldeak kudeaketa-sistema propio bat osatu eta garatu du. Hastapenetan etengabeko hobekuntza izan zen aipatutako sistemaren xedea eta, beranduago, EFQM ereduaren oinarrian duen bikaintasuna lortzea.

Esanak esan, taldean sistema askoren ezarpena egin da. 1998an UNE-EN ISO 9002 arauaren arabeko ziurtapena lortu zuen Lagunketa eraikuntza-enpresak; beranduago, 2000. urtean, Sarkis-ek gauza bera egin zuen, **Eraikal Hiru (2000-2002)** deialdian. Urte hartan bertan, eta bi sistemak bateratzeko helburuarekin, bi enpresek UNE-EN ISO 14001



177 babes ofizialeko etxebizitza. 2007. urtea. Sustapena eta Eraikuntza, Lagunketa

arauaren arabeko ziurtapenak lortu zituzten, **Eraikal Bost (2002-2004)** deialdian.

2005ean taldeak Bikaintasunerako bidari ekin zion, Zilarrezko Q lortzeko konpromisoa hartu zuenean. Gainera, Bikaintasunarekiko Konpromisoaren Diploma formalizatu zen Euskalit-ekin, **Eraikal Sei (2003-2005)** deialdian.

Garapena

Baliabide propioak eta kanpoko baliabideak erabili ditugu eta funtsezkoa izan da langileek sistema garatzeko erakutsi duten inplikazioa eta motibazioa. Enpresaren oinarriak finkatu dira eta uneko egoerara eta gure interes taldeen behar aldakorretara egokitzeko ikasi dugu. Horrela, hainbat alderdi barne hartu dira aipatutako sistemak ezartzeko eta egokitzeko:

- Erakundeko kide guztien prestakuntza, erakunde barruko sistemak garatzeko dituzten ezagupenak indartzeko helburuarekin.
- Esparru desberdinetan instrukzioak eta prozesuak garatu dituzten lan-ekipoak osatzea.
- Prozesuak sortzea eta erakundeko prozesuen mapa garatzea, prozesuetan oinarritutako sistema bat garatzeko.
- Jarraipena egitea, lerro eta prozesu bakoitzaren emaitzen adierazle bitartez.
- Hobekuntza-bilerak, hobetzeko esparruak antzemateko.



Baskonia Kirol Hiria. 2008. urtea. Eraikuntza, Lagunketa

- Hobekuntzarako iradokizunen sistema bat ezartzea, langile guztiek etengabeko hobekuntzan parte hartuko dutela sustatzeko.
- Barne-auditoriak eta autoebaluazioak egitea, desbideratzeak eta hobe daitezkeen arloak antzemateko.
- Kanpo-auditoriak egitea, etengabeko hobekuntza-ideiarekin lotuta aldiroko baieztapenak egiteko.

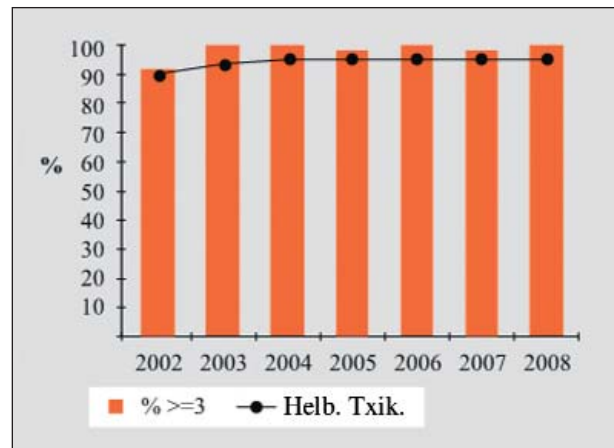
Emaitzak

Egindako ahaleginari esker, gaur egun sektorean enpresa aitzindaria garela esan dezakegu, eta etengabeko hobekuntza eta Bikaintasuna lortzeko konpromisoa hartu dugu. Horren erakusle dira lortu ditugun ziurtapen ugariak:

- 1998an UNE-EN ISO 9002:1994 ziurtapena lortu zuen Lagunketak.
- 2000n UNE-EN ISO 9001:2000 ziurtapena lortu zuen Sarkisek.
- 2003an UNE-EN ISO 9001:2000 ziurtapena lortu zuen Sarkis-Lagunketa Taldeak, bi sistemak bateratu zirenean.
- 2003an LAGUNETen ezarpena egin zen, **Eraikal Hiru (2000-2002)** deialdian, Intraneteko teknologia oinarrian hartuta sistemen komunikazioa eta kudeaketa egiteko.
- 2004an UNE-EN ISO 14001:1996 ziurtapena lortu zuen Sarkis-Lagunketa Taldeak.
- 2005ean UNE-EN ISO 14001:2004 ziurtapena lortu zuen Sarkis-Lagunketa Taldeak.
- 2005ean Bikaintasunarekiko Konpromisoaren Diploma lortu zuen Sarkis-Lagunketa Taldeak.

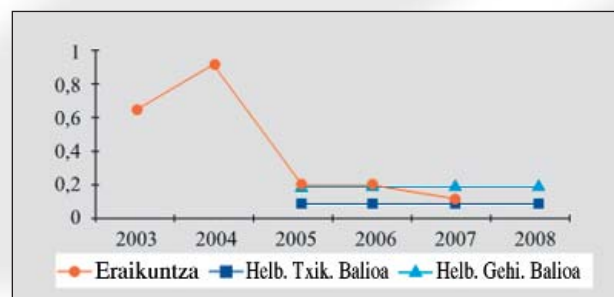
Ondorengo lerroetan hainbat adierazleri buruz hitz egin da, eta Sarkis-Lagunketa Taldeak lortutako emaitzarik azpimarragarrienak erakusteko balio dute.

1. irudian eraikuntzako bezeroen asetasun-mailak 2002tik 2008ra erakutsi duen bilakaera ikus daiteke. % 90etik gorako portzentajeak lortu dira, eta helburuak betetzea eta gainditzea lortu da beti. Bezeroen asetasuna lortzea gure kudeaketa-sistemaren helburuen artean jarri dugu betidanik. Gure bezeroen asetasuna lortzeko zuzendaritzak zein obraburuek eta obra-arduradunek egiten duten lan handia, garbi ikus daiteke inkestetan lortutako emaitzei erreparatuz. Akaberen kalitatea, epeen betetzea, jasotako informazioa eta bezeroenganako komunikazioa eta tratua baloratzeko eskatu diegu gure bezeroei. Guztietan oso positiboa izan da balorazioa, eta asetasunari buruzko galdeketa egiten hasi ginenetik, urtetik urtera emaitzak hobetzea lortu dugu.



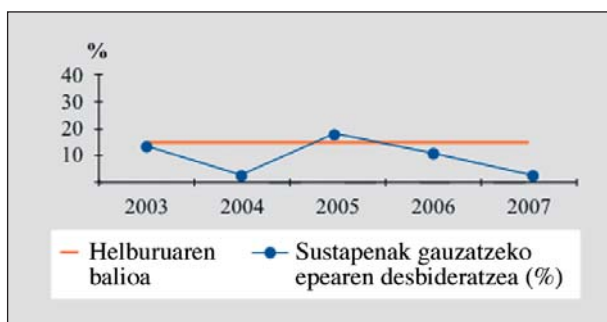
1. irudia: Eraikuntzako bezeroen asetasunaren %

2. irudiak erakusten duen moduan, erreklamazioen kostuak fakturazioan izandako eragina murriztu egin da, 2004tik 2007ra. Emaitzetan horrelako adierazle batek izan dezakeen eraginaz gain, ezin da ahaztu funtsezkoa dela gure bezeroen erreklamazioetatik sortutako gastuen jarraipen zorrotza egitea, gure markairudia hobetzeko; eta, ondorioz, nahitaez kontrolatu beharreko funtsezko adierazleetako bat da. Adierazle lineen arabera fakturazioaren gainean neurtzen da, eta erakusten duen bilakaeraren jarraipena egitean arazoak antzemateko balio du; ondoren hartzen dira hobekuntza-neurriak edo neurri zuzentzaileak.



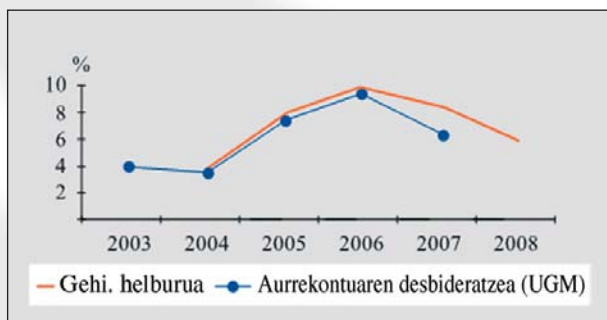
2. irudia: Bezeroen erreklamazioen kostua/Fakturazioa

3. irudiak erakusten duen moduan, 2005-2007 aldian murriztu egin dira sustapenen gauzatzeko epeekiko desbideratzeak. Gure bezeroen asetasun beteak lortzeko adierazle erabakigarri bat da obren emate-data eta, batez ere, etxebizitzak ematekoa. Gure sektorean produktua garaiz emateko zailtasun handiak izan ohi ditugu, enpresari berari dagozkion arrazoiez gain, kanpoko faktoreek ere eragiten baitute. Horrenbestez, bete beharreko helburu handizale baten aurrean gaudela esan daiteke. Plangintza- eta kudeaketa-sistemak garatu ditugu eta, horri esker, hobekuntza nabarmena lortzeaz gain, desbideratzeak gero eta baxuagoak izatea lortu dugu.



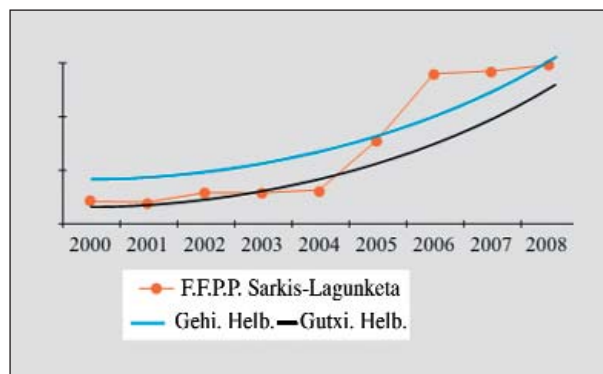
3. irudia: Sustapenak gauzatzeko epearen desbideratzea

4. irudiak aurrekontuaren desbideratzea erakusten du, urteko guztizko mugikorraren (UGM) bitartez. 2006ko datuekin alderatuz, 2007an murrizketa izan dela ikus daiteke. Adierazle oso garrantzitsua da gure bezeroen asetasun-maila ebaluatzen. Gure obrek plangintza-maila oso altua erakutsi dute eta sektorean esperientzia zabala dugu. Halaber, obren aurrekontu-doikuntzak maila oso altua erakutsi du eta obra osorik hartuta dagokion urteko adierazlea hobetzea lortu da, bakoitzaren kasuan egindako aurreikuspenei erreparatzen bazaie.



4. irudia: Aurrekontu-aldaketa

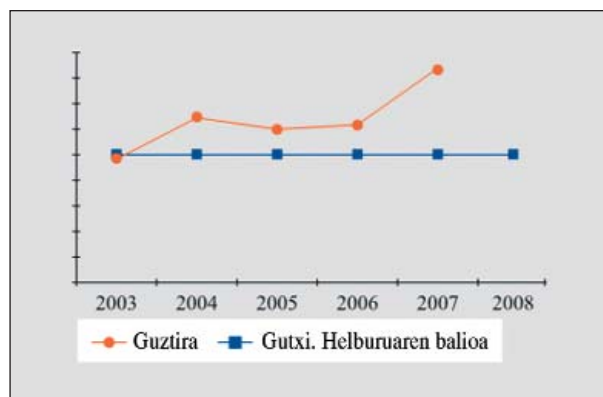
5. irudiak funts propioek izandako hazkundera erakusten du. 2005etik 2006era hazkunde handia lortu da, eta modu neurritsuago batean hazi da 2007tik 2008ra. Adierazle horrek erakusten duenez, finantza-egitura sendoa bat osatu da eta, berari esker, proiektu



5. irudia: Funtz propio bateratuak

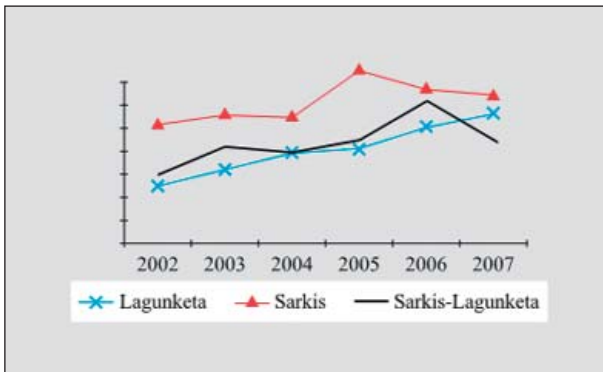
tuei aurre egiteko berme nahikoa dugu. Historikoki lortutako emaitza positiboak eta Erreserben pilaketari esker, egoera zailagoak iristean jardura lehiakortasunez garatzeko baldintzak ahalbidetzen dira.

6. irudian obra-zorroa ikus daiteke. Hiru urteko zorroaren batez bestekoa kalkulatzen da, eta azken aldia hartzen da kalkulua egiten den bakoitzean. Batez besteko mugikorrak joera moteltzeko balio du, jarraipen garbiago bat egin ahal izateko. Zerrahortzen goiko puntak arintzen ditu. Joera moteldu bada ere, 2007an zorroak hazkundera izan duela ikus daiteke. Adierazle horrekin eraikuntza-linean ditugun eskariak kontrolatu nahi ditugu, kopuruak zein denboran. Lortu den hazkundera, Lizitazio-atalak egindako lan eraginkorra erakusten du alde batetik eta, bestetik, epe ertainera jardura-epe batzuk ziurtatzen ditu.



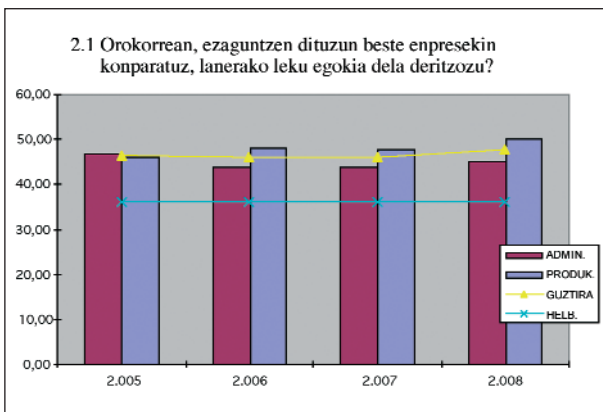
6. irudia: Obra-zorroaren batez besteko mugikorra

7. irudiak erakusten du 2006tik 2007ra gora egin duela Lagunketa-ren produktibitateak eta, behera, aitzitik, Sarkis-enak. Produktzio-balioak goranzko joera erakutsi du eta gure helburua betetzen ari gara urtetik urtera. Egungo egiturarekin eraginkorrago izatea bilatzen dugu. Horretarako, kudeaketa- eta komunikazio-sistemak zein sistema teknikoak eta teknologikoak hobetuko ditugu, taldeko pertsonen produktibitatea areagotzera aldera.



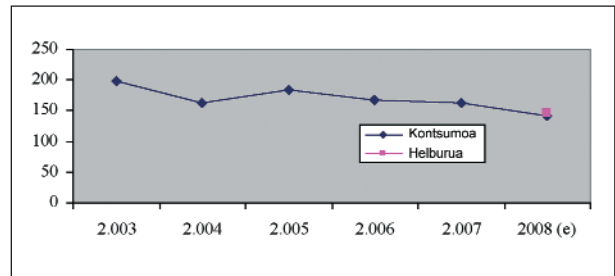
7. irudia: Ekoizpen-balioaren batez besteko mugikorra pertsonako

Enpresako pertsonen asetasun-galdeketa galdera batean lortutako emaitza erakusten du 8. irudiak. Urtero-urtero asetasun-galdeketa egiten da taldeko pertsonen artean. Esparru guztiei buruzko galderak egiten zaizkie, hala nola: zuzendaritza-eredua, asetasun orokorra, ordutegia, soldata, bitarteko teknikoak, inplikazioa, komunikazioa, autonomia, iradokizunak, prestakuntza eta informazioa, aitortpena eta lidergoa, besteak beste. Inkestaren azterketa orokorraren ondorioz, pertsonen asetasun maila denboran eutsi dela esan daiteke, helburua gaindituz; hau onuragarria dela deritzogu.



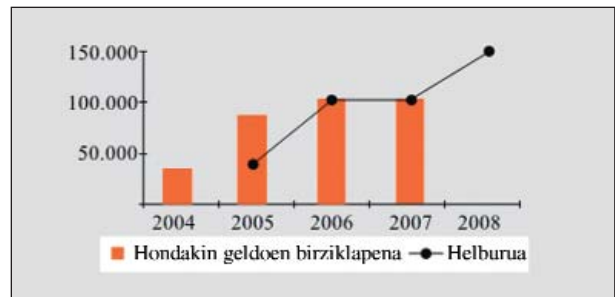
8. irudia: Pertsonen asetasun-galdeketa emaitza

9. irudian paperaren kontsumoak izandako bilakaera ikus daiteke. Lagunketa-ren kasuan, kontuan hartu beharreko faktore bat dugu paper-kontsumoa, agirikopuru izugarria erabiltzen delako. Hori dela eta, balorazio oso positiboa egin dugu paper-kontsumoa murrizteko egin den ahaleginaren gainean, eta oraindik ere emaitza bikainak jasotzen ditugu. Hori guztia lortzeko, sentsibilizazio-kanpainak antolatu dira, agiri ugari informatizatu dira alferrikako inprimaketak ekiditeko, berrerabilera lehenetsi da birziklapenaren aurrean, eta hainbat ekimen garatu dira kontsumoa murrizteko.



9. irudia: Paper-kontsumoa

10. irudian hondakin geldoen birziklapena ikus daiteke. Gure lantokietan parte hartzen duten kanpo-enpresen maila kontuan hartuta, funtsezkoa da hondakinak jatorrian bertan bereizteak duen garrantziaren gaineko sentsibilizazioa. Gaur egun, gero eta hondakin gehiago bereizten dira behar den bezala, eta hori guztia taldeak burutzen dituen kontrol- eta sentsibilizazio-ekintzei esker lortu da. Horrenbestez, hondakin gutxiago isurtzen dira eraikuntza- eta eraispen-hondakinaren instalaziora edo hondakindegira.



10. irudia: Hondakin geldoen birziklapena

Etorkizuneko erronkak

Baina gure lana ez da amaitu, eta egunetik egunera hobera egiten jarraitzeko asmoa dugu. Izan ere, jakin badakigu bide luzea geratzen zaigula oraindik bikaintasuna lortzeko eta hori da, hain zuzen ere, gure erronka nagusia. Ilusioz beterik ekin diogu lanari eta honakoak epe laburrera ezarritako helburuak:

- 2009, OHSAS 18001 zehaztapenean oinarritutako ziurtapena.
- 2009, Eraginkortasun Energetikoaren ziurtapena.
- 2009, taldearen sistemaren araberako ziurtapena taldeko enpresa guztietarako.
- 2010, ISO 27001 ziurtapena, informazioaren segurtasuna kudeatzeko sistemak.
- 2010, Zilarrezko Q Sarkis-Lagunketa taldearentzat.

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

JAUREGUIZAR PROMOCIÓN Y GESTIÓN INMOBILIARIA, S.L.

Eratze-urtea: 1985

Kide kopurua: 70 (32 gizon eta 38 emakume; eraikuntzaren eta sustapenaren arloan zuzendaritza-postuak betetzen dituzte emakumeek).

Jarduera: Etxebizitzak, libreak zein babes ofizialekoak, bulegoak, merkataritza gunek, aparkalekuak eta industria-pabilioiak

Sustapena eta Eraikuntza

4

Jaureguizar, etxeak egiteko konpromisoa



Bulego nagusia. Bilbo
Quintana, 6 (Gasaren plaza)
48007 Bilbo (Bizkaia)
Telefono-zk.: 944 702 070
Faxa: 944 701 113
jaureg@jaureg.com
www.jaureg.com

Gasteizko ordezkari
Posta kalea, 31 behea
01004 Vitoria-Gasteiz (Araba)
Telefono-zk.: 945 123 856
Faxa: 945 257 173

Donostiako ordezkari
Ondarreta pasealekua, 6 - 1. A
20018 Donostia (Gipuzkoa)
Telefono-zk.: 943 473 003
Faxa: 943 473 299

Zaragozako ordezkari-Bayeu 2010
Sagasta pasealekua, 78.
50006 Zaragoza (Zaragoza)
Telefono-zk.: 976 271 835
Faxa: 976 259 805

Jaureguizar Promoción y Gestión Inmobiliaria S.L. Bilbon sortu zen laurogeiko hamarkadaren erdi aldera eta hastapenetatik gizaratean hain eskari handia duten etxebizitza babestuko bizitegi-proiektuetan gaude espezializatuta. Gaur egun EAEn, Aragoian, Andaluzian, Castilla y Leónen, Castilla la Manchan eta Madrilan, eskaintzen ditugu gure produktuak: etxebizitzak, libreak eta babes ofizialekoak, bulegoak, merkataritza gunek, aparkalekuak eta industria-pabilioiak.

2003tik Metrovacesa da gure erreferentziako bazkidea. Europako higiezin enpresa garrantzitsuenetako bat izateaz gain, gure administrazio-batzordeko partaide ere bada.

Garatzen dugun jarduerak higiezin prozesu osoa barne hartzen du: sustatzeko lurzoruak lortzea eta antzematea, proiektu arkitektonikoak lantzea, erai-

kuntza-prozesua gauzatzea eta saldu osteko mantentzea. Horrekin batera, gure bezeroen beharrak aztertzen ditugu une oro, hori baita bezeroek eskatutako ezaugarriak, kalitatea eta prezioa dituzten produktuak eskaintzeko modu bakarra.

1997 hasieran UNE-EN ISO 9001 kalitate-zigilua landu, ezarri eta lortzeko lanean hasi ginen, higiezin sustapenaren eta kudeaketaren alorretan. Urte batean lortu genuen aipatutako arauak deskribatzen dituen prozedurak jarraituz lan egiten hastea, eta 1998ko maiatzean lortu genuen gure kalitate-sistema UNE-EN ISO 9001 arauaren arabera ziurtatzea. 2001eko urtarrilean kalitate-sistemaren birziurtapena egin genuen eta, horrela, gure sistema UNE-EN ISO 9001:2000 arau berriak ezarritakoarekin bat etortzea lortu genuen, **Eraikal Hiru (2000-2002)** deialdian.

Gure kalitate-sistema eraginkorra eta egokia da gaur egun, sistema erakundearen errealitatera egokitzeko lan egiteaz arduratzen garelako beti. Zentzu horretan, ahalegin handia egiten dugu etengabeko hobekuntza lortzeko, eta hainbat helburu ezarri eta zehaztu ditugu horretarako.

2001etik enpresan ezarritako kudeaketa-programen arteko azpimarratzekoak dira:

- **PRINEX**: obrak eta administrazio, marketin eta salmenten atalek egunero egiten duten lana kontrolatzeko eta kudeatzeko programa informatikoa.



Gasaren plaza, Bilbo. Bizkaia. 211 etxebizitzak eta 936 garajeen sustapena eta eraikuntza



Erandio. Bizkaia. 98 babes ofizialeko txaleten eta 93 txalet libreren sustapena eta eraikuntza

- **Obra kudeatzeko programa:** enpresak sortutako programa propioa da; guk geuk sortu dugu eraikuntza-atalaren kudeaketa egiteko. Programa honekin kontratuak eta gizarte-asegurua gainbegiratu dira, eskariak eta kostuak kontrolatzen dira eta hornitzaile eta kontratuen kudeaketa egiten da, besteak beste.
- **Dokumentu-kudeaketa:** sistema berri bat ezarri dugu Steria kontsultoretzaren laguntzarekin: paperezko fitxategi fisikoak erabili ordez, informazio-fitxategi digitaletako sistema bat erabiltzen hasi gara. Horretarako, egitura berri bat definitu da, karpeta eta azpikarpeta antolatua, eta bertan gordetzen dira, formatu digitaletan, eskritura, kontratu, aseguru-poliza, baimen, eta abar bezalako dokumentuak.

Aipatutako programa etengabe hobetzeko lan egiten da, behar berriak sortu ahala erantzun egokia emateko.

Gaur egun, bi ziurtapen berri ezartzeko lanean ari gara: UNE-EN ISO 14001 eta OHSAS 18001. UNE-EN ISO 14001 arauak enpresan ingurumen-kudeaketa ezartzea du helburutzat, betiere jarduerak ingurumenean eragin dezakeen inpaktua minimizatuz. OHSAS 18001 arauaren helburua, berriz, enpresan laneko arriskuen prebentzioaren kudeaketa ezartzea da, hain zuzen laneko arriskuak minimizatzeke eta, ondorioz, laneko ezbehar, gorabehera eta gaixotasunak eragiteko arriskua gutxitzeko edo desagerrarazteko. Ziurta-



Fátima-ko begiratokia, Enekuri. Bizkaia. 77 etxebizitza libreren, 25 babes ofizialeko etxebizitzaren eta 196 garajeen sustapena eta eraikuntza

pen horiek oso lagungarriak izango dira, zalantzarik gabe, ingurumen-kudeaketarekin eta laneko arriskuen prebentzioarekin lotuta garatzen ditugun jarduerak sistematizatzeko eta aipatutako bi alderdiak etengabe hobetuko dituen sistema bat ezartzeko. Bestalde, kanpo-aholkulari bat kontratatu dugu. Kalitate-sistema, ingurumenekoa eta laneko arriskuak prebenitzeko sistema, sistema bakar batean bateratu nahi ditugu eta sistema osoa ondo egituratzeko laguntza emango digu kanpo-aholkulariak. Xede horrekin, gaur egungo egoeraren diagnostikoa egitea aurreikusi da, bai eta negozio-prozesuak definitu eta enpresako langileen prestakuntza eta barne-komunikazioa garatzeko programak ezartzea ere. Egindako aurreikuspenen arabera, 2009ko bigarren seihilekoan lortuko dira ziurtapenak. **Eraikal Zortzi (2006-2008)** deialdiaren bitartez ematen dituen laguntzetan parte hartu dugu proiektu finantzatzeko.

Lehen aipatutako kudeaketa-programez gain, **Jaureguizar**-en enpresan lan egiten duten langileak xede dituzten beste **kudeaketa-neurri berritzaile** batzuen aldeko apustua egin dugu.

Gasaren plazan kokatutako **bulego berrietara** lekualdatu gara eta langileen ikuspegitik irabazten atera gara nabarmenki. 1.140m² dira guztira, bi solairutan banatuta; espazio zabala da, eta langileen barne-zirkulazioa errazteaz gain, baldintza erosoak dituzte lan egiteko. Langile bakoitzak 23 m²-ko espazioa du, batez besteko ratioa (ez da bi digitura iristen) nabarmenki gaintuz. Bulego funtzionalak, modernoak eta politak dira. Kolore argiak erabili dira eta argia eta beira dira nagusi, lan-orduak atsegingarriagoak egiteko.

Gainera:

- Bilera-gela ugari ditugu, barruko komunikazioa sustatzeko eta bisitei harrera hobea egiteko, eta prestakuntza-gelak ditugu, azken aurrerapen informatikoak barne (ukimen-pantailak, azken belaunaldiko erretroproiektoreak, eta abar).
- Office txiki bat antolatu dugu, hortaz, instalazioetatik irten gabe hamaiketako bertan egiteko aukera dugu.
- Langileen ia erdiak garaje-plaza bat dute bulego azpian.
- Bulego berrietan zabalagoa da biltegiaraketa-espazioa (armairuak) eta artxibatzeke espazioa (bulegoko sotoko fitxategia).

Bulego berrietan langileei azpiegitura osoago bat eskaintzen zaie eta, ondorioz, errazagoa eta erosoagoa zaie lan egitea zalantzarik gabe, eta ingurune osasungarriago eta atsegingarriago batean egiten dute gainera.



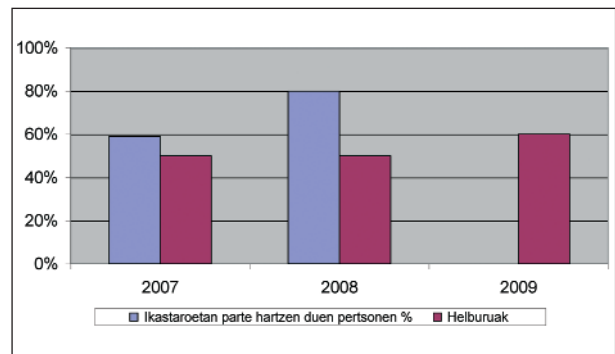
Deustu, Bilbo. Bizkaia. 100 etxebizitzeta eta 286 garajeen sustapena eta eraikuntza

Azpimarratzekoa da, halaber, enpresako langileen seme-alabentzako sortutako **haurtzaindegi**-zerbitzua. Egoitza sozialera itsatsita dagoen lokal batean haurtzaindegi bat egin du **Jaureguizar**-ek, bere langileei bizitza pertsonalaren eta lanbide-bizitzaren arteko bat etortzea errazteko. 130 metro koadroko azalera du eta sukaldea, jolasteko gela eta lo egiteko gela bereizi dira. Gainera, 200 metro koadroko patio ireki bat du. 130.000 eurotik gorako inbertsioa egin da eta haurren arretan eta zaintzan espezializatutako enpresa bati egin zaio haurtzaindegia ustiatzeko lagapena. Enpresako langileen seme-alabek lehenetsuna dute haurtzaindegian sartzeko eta **Jaureguizar**-ek bere gain hartu du zerbitzuaren kostuaren zati bat, hortaz, langileek merkeago eskuratzen dute zerbitzua. Kontuan hartzen badugu enpresako langile-profila adin ertaineko emakumezko batena dela, haurtzaindegia antolatzeke neurriak oso harrera ona eduki duela azpimarratu nahiko genuke.

Enpresako atal guztiek egiten dituzten lan eta jardueren kalitatea ziurtatu eta garatzeko helburuari helduta, **Jaureguizar**-ek garrantzi handia ematen dio langileen **prestakuntza-beharrak** asetzeko eta langileei **etengabeko prestakuntza** eskaintzeko prozesuari. Enpresako jarduerak garatu hala izateko beharrezkoak diren ezagupenak kontuan hartu eta langileen aurretiazko kompetentziak zehazten dira lehenengo, eta, ondoren, langileen prestakuntza-beharrak antzematen eta asetzen dira. **Jaureguizar**-eko langile eta atalburuek etengabe lan egiten dute prestakuntza-beharrak antzemateko eta asetzeko, Zuzendaritzak lagunduta eta babestuta. Urtero prestakuntza-plan bat zehazten da, enpresaren eta bertan lan egiten duten langileen beharrei, gaur egungoei eta etorkizunean izango dituztenei, erantzuteko. Jakina, kanpoko erakundeek egiten duten ikastaro-eskaintzaren eta enpresaren jardueraren

bilakaeraren arabera, behar horiek asetzeko prestatutako erantzunak osatu edo aldatu egingo dira.

1. irudiak prestakuntza-ikastaroetan parte hartzen duen pertsonen portzentajea erakusten digu. Nahiz eta 2007an, 2008an eta 2009an helburuak ezarri ziren, 2007ko eta 2008ko datuak ditugu erabilgarri. Datu horien arabera, prestakuntza-ikastaroetan parte hartu zuten langileen kopuruak gora egin zuela ikus daiteke.



1. irudia: Prestakuntza-ikastaroetan parte hartu duen pertsonen portzentiaia



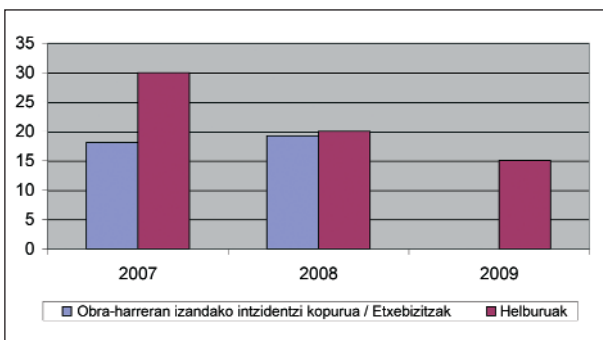
Salburua dorreak. Vitoria-Gasteiz. Araba. 4 dorre bioklimatikoen sustapena eta eraikuntza. 118 etxebizitza, 183 garaje, 4035 m²-ko bulegoak eta 900 m²-ko lokalak.

Jarraian, lortu ditugun emaitzen ildotik hainbat adierazle azpimarratuko ditugu: 2007, 2008 eta 2009 datuak aztertuz, **Jaureguizar** enpresak helburuen betetzea hobetu duela ikus daiteke, eta, ondorioz, urtetik urtera eta enpresaren etengabeko hobekuntzaren aldeko filosofiari helduta, helburu gero eta handizaleagoak ezartzen ditu.

Ez dakigu zehazki deskribatutako dinamika berriek, hala nola bulego berriek, haurtzaindegiak eta agiri-kudeaketak, behar den bezala kuantifikatutako emaitza positiborik ekarri ote duten. Hala ere, zalantzarik gabe baieztatu dezakegu, kostua handia izanik ere eta arauen ezarpenak lan handia eskatu badu ere –ohiturak aldatzean agiri-kudeaketa aldatu da, adibidez-, hobekuntza horiei esker errazagoa, arinagoa eta atseginagoa da eguneroko lana.

Edozein kasutan, oso zaila da alderdi horiek guztiak errentagarritasunaren ikuspegitik aztertzea, eta are zailagoa da kontuan hartzen bada 2008 eta 2009 oso urte gogorak izan direla, munduko ekonomiaren testuinguru zailaren eraginez.

2. irudiak obra-harreran izandako intzidentzia kopurua erakusten du. 2007an eta 2008an helburuak bete direla ikus daiteke.

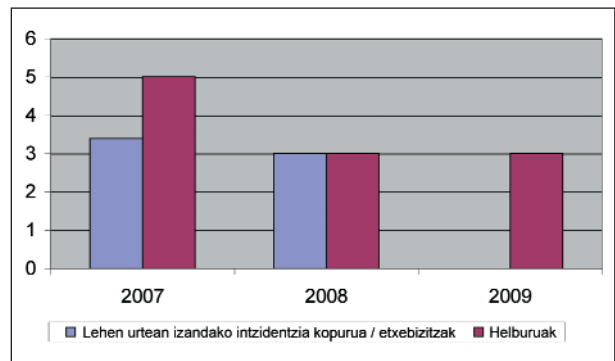


2. irudia: Obra-harreran izandako intzidentzi kopurua / Etxebizitzak

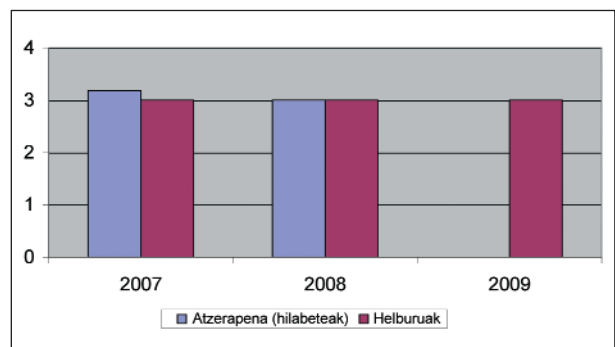
3. irudian sustapenak eman eta lehen urtean izandako intzidentzia kopurua ikus daiteke. Intzidentzia kopurua behera egin duela erakusten du irudiak.

4. irudian sustapenen atzerapena ikus daiteke. Atzerapena neurtzeko, eraikuntza-atalak landutako lehen azterketan obra amaitzeko aurreikusitako datatik, bezeroek etxebizitza aztertzeko aukera duten datara arteko denbora hartzen da kontuan. Atzerapen hori murrizten ari dela ikus daiteke.

Azken finean, **Jaureguizar**-ek **enpresa arduratsuaren** printzipioan sinesten du eta, hori dela eta, hiru ardatz edo zutaberi lotuta lan egiten dugu. Hiru ardatz horien inguruan dago egituratuta gure jardura eta



3. irudia: Lehen urtean izandako intzidentzia kopurua / etxebizitzak



4. irudia: Sustapenen atzerapena

etorkizunera begira gure enpresak gaintitu behar dituen erronkak dira.

- Barrura begira: enpresa osatzen dugun guztion lan-prozesuak eta lan-baldintzak hobetzeko lan egiten dugu egunero (bulego berriak, haurtzaindegia, dokumentu-kudeaketa, laneko arriskuen kudeaketa, OHSAS 18001, eta abar).
- Kanpora begira: gure bezeroak dira enpresako kalitate-politikaren lehentasuna eta bezeroek dituzten beharrak asetzea da dugun erronka nagusia (UNE-EN ISO 9001:2000, kalitate-inkestak, eta abar).
- Gizarteari begira: bizi garen gizartearekiko konpromiso sendoa dugu eta horregatik gure jarduerak ingurumenean daukan eragina minimizatzen saiatzen gara.

Agiriaren data: 2008ko urria, 2009ko uztailan emaitzen adierazleekin eguneratua



Eraikuntza

Eratze-urtea: 1977

Kide kopurua: 40

Jarduera: Obra zibila, eraikinen eraikuntza, kontserbazioa eta mantentzea, etxebizitzaren urbanizazioak eta sustapen propioak eta industria-pabilioiak

Kalitatea eraikitzen



Artunduaga Poligonoa
Artunduaga kalea, 10 behea
48970 Basauri (Bizkaia)
Telefono-zk.: 944 49 12 41
Faxa: 944 49 05 47
administracion@zabalandi.com

Enpresaren erronka estrategikoa **“errentagarritasun iraunkorra lortzean datza, kudeaketa aurreratua eta berrikuntzak lehiatzeko emandako abantailak oinarrian hartuta”**. Bezeroek enpresaren ondo egitea egiaztatzea eta gizarteak aintzat hartzea lortu nahi da, eta erakundeak zehaztu dituen Eginkizunak eta Ikuspegiak islatzen dute erronka hori lortzeko bidea:

Eginkizuna: “Construcciones Zabalandi familia-enpresak 30 urtetik gorako esperientzia du sektorean, eta eraikuntza, obra zibila eta urbanizazioa dira bere jardun nagusiak. Bizkaian egin dituzten lan gehienak eta herri-administrazioak eta enpresa handiak edo enpresa-taldeak dira bere bezero nagusiak”.

Ikuspegia: “Enpresak gaur egun duen tamainari eutsi behar zaio eta hobera egin behar da eraikuntza, obra zibila eta urbanizazioaren sektorean eta administrazio, fabrika, enpresa handi eta sustapen propioaren merkatuetan; Bizkaiko lurralde historikoan lan egingo da, enpresaren tamainarekin bat datozen sustapen-aukerak bilatuz.

- Errentagarritasuna hobetu behar da, egonkortasunari eutsiz.
- Bezeroek enpresaren ondo egitea aitortzea lortu behar da.
- Gizarteak aintzat hartzea nahi dugu”.

Construcciones Zabalandi-k definituta dituen **balioak** jarraitzen ditu beti bere jardura garatzeko: enpresaren kudeaketaren gardentasuna, integritatea eta zintzotasuna, parte-hartzea, eskuordetzea, talde-lana, bezeroarentzako orientazioa, berrikuntza, sormena, gizarte-erantzukizuna, ingurumenarekiko errespetua, eta abar.

1995ean eman zituzten enpresak kalitatera eta kudeaketa-sistema aurreratuera hurbiltzeko lehen urratsak, Bizkaiko Foru Aldundiaren Premie programan parte hartu zuenean. Premie programan egindako parte-hartzearekin aldaketa oso garrantzitsua ezagutu zuen enpresak, eta Enpresa Bikaintasunerako Europako Ereduan oinarritutako kudeaketa-sistemen ezarpenari ekin zitzaion. Premie-ren ezarpena egin ondoren, enpresako zuzendaritzak etengabeko hobekuntzaren aldeko apustu tinkoa egin zuen. Helburua kudeaketa-sistemen ezarpenean aurrera egitea zen. 2008ko ekainaren 13an egin ginen Premie-ren azken berritze-auditoria eta emaitza bikaina lortu ginen, 1995ean enpresan horrelako sistema bat ezartzeko egindako apustuari esker. 2008an berdin jarraitzeko asmoa dugu.

2002an, enpresaren funtsezko aktiboa bezeroak zirela ikusita, lehenetsia eman zitzaion bezeroen eskaerak eta beharrak osorik asetzeko beharrari.



Etxebizitzak eta kontsultategia. La Villa, Errigoiti. Bizkaia.



Zabalgarbi (Bizkaia) errauskailuaren tximiniako zimenduak jarri

Enpresa berehala ohartu zen kalitatea lortzeko funtsezkoa zela erakundeko kide guztiak inplikatzeko. Aipatutako printzipio guztiak abiapuntutzat hartuta, Construcciones Zabalandi-ko zuzendaritzak kalitatea kudeatzeko sistema bat sortu, ezarri eta mantentzeko erabaki hartu zuen: erakundeko maila guztiak barne hartuko zituen kudeaketa-sistema horrek eta UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren ezarpena egingo zen. 2002an, bestalde, **Eraikal Bi (1999-2001)** deialdiaren barruan eta Ascobi-ren lankidetzarekin, UNE-EN ISO 9001:2000 ziurtapena lortu genuen, Aenor-en eskutik.

Merkatuak, bezeroek eta inguruneak izandako bilakaera ikusita ulertu genuen, oso garrantzitsua zela enpresaren jardunak ingurumenean eragin zezakeen inpaktua kontuan hartzea. Une hartatik aurrera, ingurumena lehentasunezko konpromiso bihurtu zen erakundearen estrategian. Xede horrekin, beharrezkoak ziren baliabide guztiak bideratu ziren jada definituta zegoen ingurumen-politikarekin

lotutako arau-mailako baldintzak betetzeko. 2005ean, **Eraikal Lau (2002-2003)** deialdian, lortu genuen Aenor-en UNE-EN ISO 14001:2004 ziurtapena, Eraikal programaren barruan eta Ascobi-ren lankidetzarekin.

Eraikuntzaren sektoreak dituen berezitasunak eta laneko ezbehar-tasa altua kontuan hartuta, prebentzioaren kudeaketa da, halaber, erakundearen beste lehentasunezko helburu bat. Enpresa ohartu da edozein erakunderen aktibo nagusia osatzen duten langileen laneko arriskuen prebentzioak duen garrantziaz. Gure enpresak definituta duen politikak lehentasuna ematen die laneko segurtasunari, osasunari eta arriskuen prebentzioari eguneroko jardunean. Construcciones Zabalandi-k indarrean dagoen legeria betetzeko konpromisoa hartu du, bai eta laneko arriskuak prebenitzeko kudeaketa-sistema bat ezartzekoa ere. 2007an, **Eraikal Sei Luzatu (2004-2006)** deialdian, lortu genuen Aenor-en OHSAS 18001 ziurtapena, Eraikal programaren barruan eta Ascobi-ren lankidetzarekin.

Gaur egun hiru sistemak, kalitatea, ingurumena eta prebentzioa, integratuta daude.

Erakundeko prozesuak hobetzeko helburuarekin, enpresak hainbat tresna garatu ditu eta prozesuen kudeaketan aurrerapauso handiak ematea lortu da.

Enpresa-informazioko sistema

Bizkaiko Foru Aldundiko Berrikuntza eta Ekonomi Sustapena Sailak Zaintek-Zaintza Teknologiko eta Adimen Lehiakorreko proiektua aurkeztu zuen 2004an. Gure enpresak proiektu horretan parte hartzea erabaki zuen, Labein-Tecnalia-ren lankidetzarekin.

Informazioa lortu eta ondo kudeatzeak balio erantsia dakarkio erakundeari gure bezeroen ikuspegitik, eta merkatuan lehiatzeko abantaila ematen dio gai-



Zabalandi [Editar Datos Personales](#) [Salir](#) [Soporte Técnico](#)

Datos personales [+ datos]

Nombre: CONSTRUCCIONES ZABALANDI S.L.
Apellidos: CONSTRUCCIONES ZABALANDI S.L.
Cargo:
Organización:
Departamento:

Información general	Vigilancia del entorno	Información interna	Información a la carta
<p>Noticias: 300 / 300</p> <p>Eventos: 14 / 14</p> <p>Artículos: 84 / 84</p> <p>Licitaciones y Adjudicaciones: 61 / 61</p> <p>Formación: 10 / 10</p> <p>Ayudas y Subvenciones: 3 / 3</p> <p>Información No Formal: 154 / 154</p> <p>Links de Interés</p>	<p>Clientes: 45 / 45</p> <p>Proyectos: 12 / 12</p> <p>Competidores: 34 / 34</p> <p>Proveedores: 117 / 117</p> <p>Colaboradores: 11 / 11</p> <p>Normativa y Legislación: 7 / 7</p> <p>Evolución del Sector: 6 / 6</p> <p>Tecnología: 3 / 3</p>	<p>Alta en Biblioteca</p> <p>Buscar en Biblioteca</p> <p>Alta en Agenda</p> <p>Buscar en Agenda</p>	<p>Zaintak</p> <p>Solicitud bajo demanda</p>

[editar](#) [editar](#)

[buscar en SIE](#)

1. irudia: Construcciones Zabalandi-ren Enpresa Informazioko Sistema

nera. Hori guztia kontuan hartuta, *“IES enpresa-informazioko sistema”* bat ezartzeko erabakia hartu zuen erakundeak.

Erabiltzeko oso tresna erraza da IES eta eguneroko lanean erabiltzen dute enpresako langileek. Sistemaren metodologian definitutako maiztasunaren arabera, informazio-iturriak gainbegiratzen eta aztertzen dituzte arduradunek eta, ondoren, enpresako kide guztien eskura geratzen da informazioa, Interneteko konexioa duen edozein lekutan.

Construcciones Zabalandi-ren funtsezko tresna bihurtu da IES, eta ezarpen egokia egin eta enpresako informazio guztia ondo antolatu eta egituratzea lortu dugu. Horrela, enpresako kideek eskura dute informazio guztia, beharrezkoa duten unean. Erabakiak hartzen laguntzen digu eta gure helburuak betetzeko oso lagungarria da.

Construcciones Zabalandi-k saria jaso zuen Bizkaiko Zaintza Teknologikoaren eta Adimen Lehiakorraren 5. urteurrenean.

“SEGUIRREM”, obren urruneko jarraipena

Construcciones Zabalandi-k erronka berriak bilatzen ditu etengabe, erakundearen izaera ekintzailea behin eta berriro nabarmenduz.

2006an erakundeak “obren urruneko jarraipena egiteko” proiektu handizale eta berritzaile bat aurkeztu zuen Bizkaiko Foru Aldundian, Bizkaiberri 2005 programaren barruan. Berrikuntza eta Ekonomi Sustapena Sailak proiektua onartu ondoren, ezarpenari ekin zitzaion.

“SEGUIRREM edo obren urruneko jarraipenak”, ICTak erabiltzen ditu obren urruneko jarraipena egiteko eta era berean: obran bertan multimedia informazioa lortzeko, informazioa urruneko beste leku batera bidaltzeko, jasotako informazioa biltegitratzeko eta multimedia informazioa mota orotako txostenetan barne hartzeko.

“SEGUIRREM” sistemari esker, obraren gauzatzea denbora errealean ikus dezakegu, Interneteko konexioa erabiliz. Edozein motatako informazioa obratik bertatik gure zerbitzari zentralera zuzenean iraultzeko aukera ematen digu. Sistema honek aukera ematen die obraburuei bulegotik bertatik, obrara joan gabe, edo Interneteko konexioa duen ordenagailu batetik, obra gauzatzean izaten diren arazoak konpontzeko.

Premie-ren ezarpena eta kalitate, ingurumen eta prebentzioko sistemen ezarpena egin ondoren, eta enpresako zuzendaritzak gogoeta estrategiko sakona



Bizkaiko Zaintza Teknologikoaren eta Adimen Lehiakorraren 5. urteurrenean emandako sarien banaketa

egin eta gero, EFQM bikaintasun-ereduaren printzipioak jarraitzeko lehen urratsak eman ziren.

2006an, **Eraikal Sei (2003-2005)** deialdiaren barruan eta Ascobi-ren lankidetzarekin, gure erakundeak bere *“Plan estrategikoa”* landu zuen. Erakundearen Eginkizuna, Ikuspegia eta Balioak definitu ziren bertan, bai eta enpresaren alderdi sendoak eta aukerak eta alderdi ahulak eta mehatxuak ere (AMIA), eta helburu estrategikoen mapa landu zen.

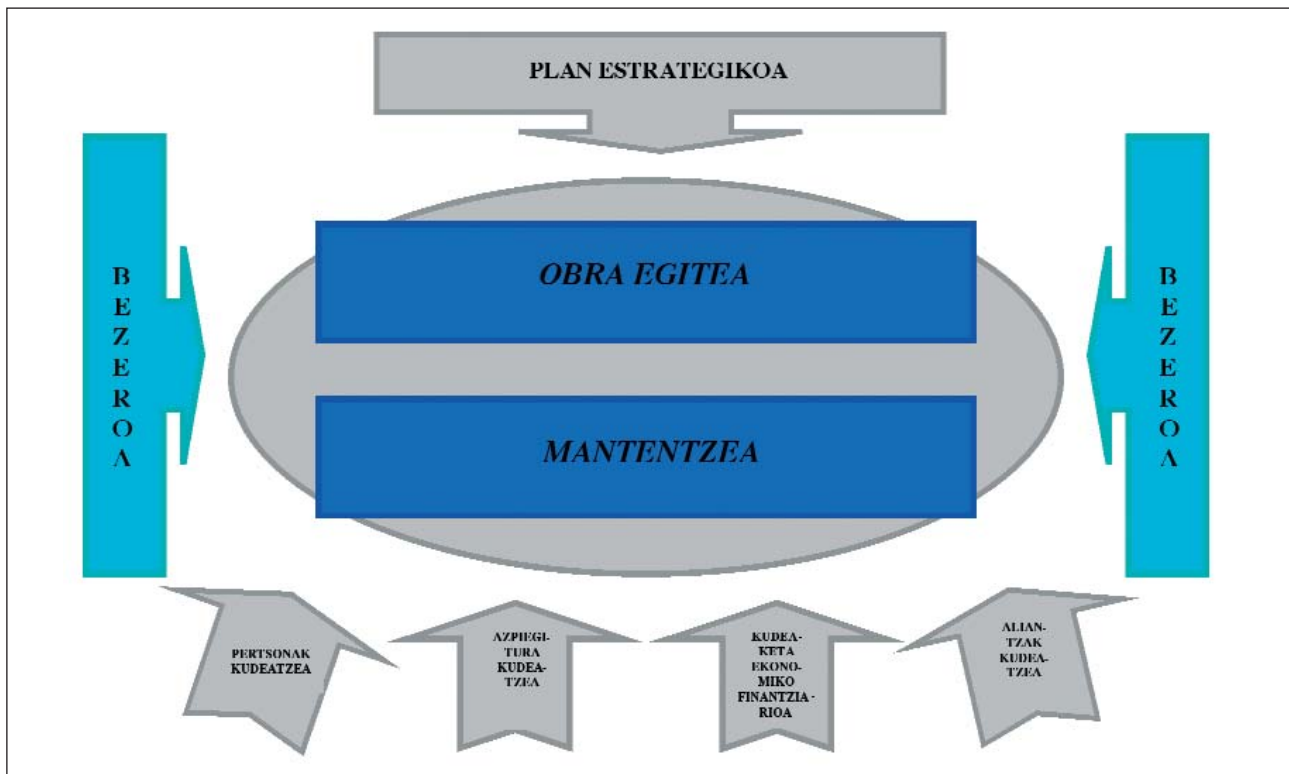
Construcciones Zabalandi-ren egiturak Plan Estrategiko dinamiko bat jarraitzen du; urtero berrikusten da eta hiru urtera begira definitzen da berriro.

Esanak esan, helburu estrategikoen mapa definitu eta gero, gure *“Aginte-taula integrala”* osatu genuen 2007an, Ascobi-ren lankidetzarekin eta **Eraikal Zortzi (2006-2008)** deialdiaren esparruan.

Aginte-taula garatzean, zegozkion helburuak eta adierazleak definitzean, hain zuzen ere, aukera izan genuen gure helburu estrategikoen mapan lehenagotik definituta genituen helburuen inguruan hausnartzeko.

Gure Aginte Taula integralaren helburuen eta adierazle eraginkortasuna eta ezarpen-esparrua urtero berrikusten dira, Plan Estrategikoarekin batera.

Plan Estrategikoa eta Aginte Taula Integrala garatzearekin batera, *“Prozesuen arabera kudeaketan”* aurrera egitea erabaki genuen, Euskalit-en laguntzarekin. Zabalandi-ko prozesuak koherenteki definitu eta garatu genituen, enpresaren jarduera kontuan hartuta (ikus 2. irudia).



2. irudia: Construcciones Zabalandi-ren prozesuen mapa

Gaur egun Construcciones Zabalandi prozesuka kudeatzen den enpresa bat dela esan dezakegu. Sistema guztiak integratuta daude.

Laneko eta laguntzeko prozesuak definitu genituen, bai eta azpiprosuak ere, eta helburuak zehaztu eta horiek neurtzeko eta kontrolatzeko adierazleak eta xedeak ezarri genituen.

2008an 5S-en ezarpena egin zen (Seiri, antolamendua; Seiton, ordena; Seiso, garbitasuna; Seiketsu, estandarizatzea eta Shitsuke, diziplina, ikus 3. irudia) enpresako bi biltegietan, eta Euskalit-ek kanpo-audito-

riak egin eta gero, Euskalit-en 5S KLUBean sartu zen Construcciones Zabalandi .

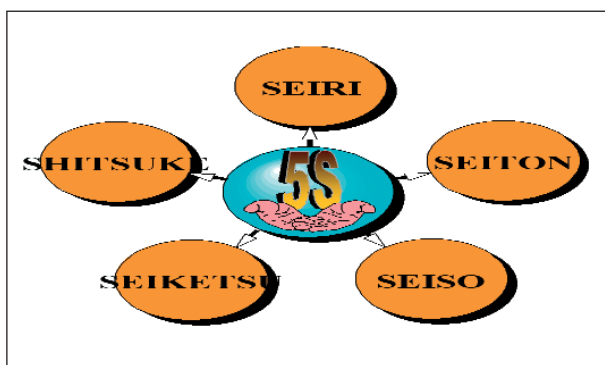
5S-en ezarpenak lehiakortasuna eta produktibitatea, zerbitzuen kalitatea eta ezbeharren prebentzioa hobetuko dituela jakitun, enpresak obran 5S ezartzeko erronka hartu du, eta dagokion sektorearen ezaugarriak kontuan hartuta, beste S bat gehitu dio, Seguratsunarena, hain zuzen ere.

2009ra begira enpresak jada zehaztu du metodologia aplikatuko den obrako atala. Erronka benetan handizalea eta garrantzitsua da gure lan-zentroan 6S-en ezarpena egitea.

Erakunde oro dagokion gizartean ondo integratzeak duen garrantziaz ohartuta, Bizkaiko Foru Aldundiko Berrikuntza eta Ekonomi Sustapena Sailaren Xertatu:Adi programan sartu ginen 2007ko azken hiruhilekoan.

Erakunde edo enpresei dagokien Gizarte Erantzukizuna kudeatzen laguntzeko metodologia bat da Xertatu:Adi programa. Etengabeko hobekuntza sustatzea du xedetzat eta enpresak lehiakortasun iraunkorra lortzeko bidean jartzen ditu.

Aipatutako metodologiaren ezarpena egin eta gero, berari esker lortu ditugun hobekuntzak neurtzeko faseari ekin diogu.



3. irudia: 5S-ak

Argi dugu erakundeko aktibo nagusia erakundea osatzen duten pertsonak direla, eta ideia horri helduta, *"Iana konpetentzien arabera kudeatzeko eta lanaren ebaluazioa egiteko"* metodologia ari gara garatzen, **Eraikal Bederatzi (2007-2009)** deialdiaren esparruan.

Koldo Saratxagak eta Bizkaiko Foru Aldundiak pertsonak oinarrian dituzten kudeaketa-ereduei buruz gidatzen duten foroan parte hartzen du Construcciones Zabalandi-k.

Enpresaren eginkizun, ikuspegi eta balioei helduta, Construcciones Zabalandi enpresak lankidetzara aktiboa egiten du gizarte-eragileekin eta gonbidatzen duten foro eta hitzaldietan parte hartzen du. Construcciones Zabalandi-k emandako hitzaldiak dira:

2003.05.13: *"Kalitate-sistema eraikuntzaren sektoreko enpresa txikien eskura"*, Zaintek erakundeak sustatua.

2003.11.17: *"Sistema integratu baten ezarpenaren esperientzia eraikuntza-enpresa batean"*, Kalitatearen Europako 9. Astearren barruan, Bizkaiko Aparailari eta Arkitekto Teknikoen Elkargo Ofizialak sustatua.

2004.11.12: *"Kudeaketa aurreratuaren esperientzia praktikoak"*, Kalitatearen Europako 10. Astearren barruan, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak sustatua.

2006.12.01: *"Enpresa Informazioko Sistemen erroka enpresetan: Bizkaiko 5 ETEetan garatutako ekintzak"*, Bizkaiko Foru Aldundiko Berrikuntza eta Ekonomia Sustapena Sailak eta Eusko Jaurlaritzako Industria eta Merkataritza Sailak sustatua.

2008.02.07: *"Urruneko jarraipena obretan"*, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailak eta **Eraikal**-ek sustatua, "Berrikuntza eraikuntzaren sektorean" programaren barruan.

2008.04.16: *"Bikaintasunari eta Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko topagunea, Premie, Xertatu:Adi eta SGE-21 programak"*, Bizkaiko Foru Aldundiko Berrikuntza eta Ekonomia Sustapenerako Sailak eta Ascobi-k sustatua.

Gaur egunera arte Construcciones Zabalandi-k 2 autoebaluazio egin ditu EFQM bikaintasun-eredua oinarrian hartuta. Lehenengoa 2005ean eta 2007an bigarrena, Euskalit-ek 2007an homologatutako aholkulariaren laguntzarekin.

2008ko azaroan Kanpo Kontrastea egin da Euskalitek batera, eta emaitza bikainak lortu ditugu. Kanpo-contraste horri esker, gauza asko ikasi ditu enpresak eta Konpromisoaren Diploma eskuratu du.



Landetxo Goikoa baserria berritua. Mungiako Udala. Bizkaia

Construcciones Zabalandi-k kudeaketaren bikaintasuna lortzeko apustu tinkoa egin du; helburu nagusia da enpresak Zilarrezko Q ziurtapena lortzea.

Emaitzak

Ondoren, 2007an eta 2008an lortutako emaitzak laburbilduko ditugu. 4. irudian urte horietan enpresan garrantzi handia eduki duten hainbat adierazle barne hartu dira.

Adierazle ekonomikoak

4. irudian ikus daitekeen moduan, 2008ko adierazle ekonomikoak 2007koak baino kaxkarragoak izan dira. Neurri handi batean, eraikuntzaren sektoreak ezagutu duen moteltzearen ondorio dira emaitza horiek.

Construcciones Zabalandi-k sektore pribatuan zein publikoan jarduten du. Gaur egun, murrizketa nabarmena ezagutu dute sektore pribatuko inbertsioek eta, egoera ikusita, Zabalandi-k lan handia egin behar izan du bere jarduera garatzeko merkatu-nitxo berriak zabaltzeko.

Construcciones Zabalandi-k garatu dituen kudeaketa-sistemak enpresaren kulturaren zati dira, hau da, erakundeko pertsona guztiek egunero kontuan hartzen dituzten elementuak dira. Enpresak kudeaketa-sistema aurreratuak hartzen ditu oinarrian bere jarduera garatzeko eta, horrela, gaur egungo egoera gorabeheratsuen aurrean zuhurtziaz eta segurtasunez jokatzeko bidea aurkitu dugu. Une oro aurre egin beharreko egoera zein zen jakin da, lehiatzeko merkatua ondo ezagutzeko balio izan digu, gure lehiakideen eta hornitzaileen egoera

ADIERAZLEEN KONPARAZIOA 2007-2008

ADIERAZLE EKONOMIKOAK	2008	2007
ROI	▼%0,19	
MARJINA GORDINA	▼%1,9	
FINANTZA GASTUAREN KONTROLA	▲%0,95	
BEZEROEN ASETASUN GALDEKETAREN ADIERAZLEAK (2008an galdeketa aldatu da)		
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA PREMIAZKO EDO USTEKABEKO ESKARIAK EGITEKO	%100,88	%82,00
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA ERAKUNDEKO PERTSONEN GAITASUN ETA JARRERAREKIKO (ARRETA PERTSONALIZATUA)	%100,00	%71,06
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA EGINDAKO OBRAREKIN	%90,90	%90,81
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA ENPRESAK EGINDAKO SALMENTA ONDOKO ZERBITZUAGATIK	%100,00	%71,06
ASETASUN ALTUA/OSO ALTUA OBREN EMATE DATAREKIKO	%72,72	%73,00
PERTSONEN ASETASUN GALDEKETAREN ADIERAZLEAK (2008an galdeketa aldatu da)		
SOLDATA HAZKUNDE HISTORIKOA	%9	%7
PRESTAKUNTZA ORDUAK	%0,44	%0,40
PARTE HARTZEA HOBEKUNTZA ETA BERRIKUNTZAN	%23	%17
PARTE HARTZEA ASETASUN GALDEKETAN	%62,50	%20
KALITATE KONTROL, INGURUMEN ETA PREBENTZIOKO ADIERAZLEAK		
KALITATE INTZIDENTZIEN KOPURUA	3	5
INGURUMEN INTZIDENTZIEN KOPURUA	0	0
PREBENTZIO INTZIDENTZIEN KOPURUA	2	2

4. irudia: Construcciones Zabalandi-ren 2007 eta 2008 urteetako adierazleak

erakutsi digu, eta abar. Gauzak horrela, une oro egoeraren arabera erabakirik egokienak hartu ahal izan ditugu.

Zabalandi-n garatu diren kudeaketa-sistemek indar handia eman digute eta abantaila ekarri digute merkatu berrietan lehiatzeko. Izugarria da merkatu berrietan dagoen lehia, eta guk errazago lortu dugu malguago jokatzera eta errazago lortu dugu bezeroen beharretara egokitzea; eta balio erantsia eskaini diegu gainera.

Bezero/pertsonen asetasuna

Construcciones Zabalandi-k garatutako etengabeko hobekuntzako politikari esker, 2008an, eta Bezero eta Pertsonen asetasun-galdeketa aztertu ondoren, galdeketa eta galdeketa horiek baloratzeko modua aldatzeko erabakia hartu zen.

Zabalandi-n hausnarketa sakona egin ondoren definitu da galdeketa berri bat. Berau lantzeko, enpresak galdeketa egitean lortu nahi duen informazioa eta kalitatea hartu dira kontuan. Bestalde, galdeketa azterketa orokorra egitez gain, azterketa xehatuago

bat egin dugu. Xede horrekin, kasuan kasu txostenak luzatu dira, eta erakundeko pertsona guztiei horien berri eman zaie.

Ezinezkoa da 2008 eta 2007ko datuak zehazki aldekatzea, galdeketa baloratzeko irizpidea aldatu egin delako batetik bestera. Hala ere, 4. irudiak erakusten duenez, adierazleak oso positiboak dira bi urteetan, eta 2008an lortutako datuak zerbait hobekien dira, gainera.

2008ko pertsonen galdeketa zenbait adierazle dira honakoak:

- % 72 nahiko asetuta agertu da burutzen dituen jarduererikiko;
- % 80 nahiko edo oso asetuta agertu da lankideekin dituzten harremanei buruz galdetzean;
- % 72 nahiko edo oso asetuta agertu da jasotako informazioari buruz galdetzean;
- % 68 nahiko edo oso asetuta agertu da laneko bitartekoekin;

Gizarte-eragileen assetasuna

Enpresako Gizarte Erantzukizuneko Xertatu: Adi metodologia garatu ondoren, gurekin elkarreragiten zuten gizarte-eragileen artean gure enpresak nolako irudia zuen jakiteko beharra ikusi genuen.

2008an estreinakoz egin genuen gizarte-eragileen assetasun-inkesta, eta emaitza bikainak lortu zituen erakundeak.

Gizarte-eragileen % 100ek balorazio altua edo oso altua egin du.

- Enpresak islatzen duen irudia;
- Erakundeko pertsonen gaitasuna, konpromisoa eta jarrera;
- Enpresak EFQM ereduaren aldeko apustua egitea;
- AENOREk ziurtatutako kalitatea, ingurumena eta segurtasuna kudeatzeko sistema integratu bat edukitzea;
- Eraikuntzaren Sektorean hedapenari egiten dion ekarpena;

- Eraikuntzaren Sektorearekin lotutako jardueretan parte hartzeko prest egotea;
- Gizarte-eragileek kontuan hartuko dituzte guztiak proiektu, foro, aurkezpen, eta abarretan parte hartzeko.

Halaber, galdeketaren arabera, gizarte-eragileek balorazio oso positiboa egin dute Construcciones Zabalandi-ren honako alderdi hauei buruz galdetzean:

- Euskalit-en 5S Klubean parte-hartzea;
- Enpresa-informazioko sistema;
- Lehen lana bilatzen duten gazteei lan-merkatuan txertatzen laguntzeko neurriak sustatzea.

Galdeketak bereizi (bezeroenak, pertsonenak eta gizarte-eragileenak) eta aztertu behar dira eta datoren urterako ekintza-plana eta helburu berriak zehaztu behar dira.

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



**Eraikinen
instalazioak**

Eratze-urtea: 1991

Kide kopurua: 22

Jarduera: Zerbitzu osoa isolamendu termiko eta akustikoaren merkatuan, kartoi-igeltsuzko eraikuntza, suteen aurkako babesa, iragazgaiztea eta produktuen banaketa



Eraikuntzaren sektorean kalitatea zabaltzeko irmoki lanean



Igeltzera, 4
48160 Urduliz (Bizkaia)
Telefono-zk.: 94 676 53 84
Faxa: 94 676 50 31
isovas@isovas.com
www.isovas.com

1. Sarrera

Agiri honen bitartez, Bikaintasuna lortzeko gure enpresak garatzen duen jarduna ezagutzera eman nahi dugu.

Eraikuntzaren sektorean ez da bikaintasuna lortzera zuzendutako enpresa-jardunak garatzeko ohiturarik egon. ISOVASEk, haatik, berrikuntzaren aldeko apustua egin zuen, bere eskaintza gaur egungo merkatu lehiakorrera egokitzeko asmoz. Horretarako, balio berriak bailatuko ziren interes-talde guztientzat.

Horregatik, hain zuzen ere, guk izandako esperientziaren berri eman nahi diogu eraikuntzaren sektore osoari.

2. Gure enpresa

1991n sortu ginenetik, gure zerbitzuak eskaini eta dibertsifikatu ditugu, gure bezeroek adierazitako edozein behar asetzeko lan gogorra egin dugu, eta, konponbideak emateko erakutsi dugun gaitasunari esker, isolamenduen sektorean sendotzea lortu dugu.

2.1. Enpresaren filosofia

1. taulan ikus daiteke gure enpresaren filosofia. Zeregina, Ikuspegia eta Balioak bereizi ditugu eta 2004etik gure jardunaren oinarrian jarraitzen dugu:

NOR GARA?

Urdulizen dagoen ETE bat gara. Gure Zeregina ur, su, hotz, bero eta zarataren aurkako isolamendu-zerbitzu osoa eskaintzean datza, eta konponbide pertsonalizatuak ematen ditugu eraikuntzaren sektorean, bizitegi-tarakoan zein merkataritza eta industriakoan.

ISOVASEn IKUSPEGIA:

Bizkaian merkatuko lider izatera iritsi nahi dugu, Euskal Autonomia Erkidegoko merkatu zabalean isolamendu-zerbitzu osoak diseinatu, aztertu, proiektatu eta gauzatzeko kalitatezko zerbitzuak eskaintzen dituen eta errentagarria den enpresa gisa.

ISOVASEn BALIOAK:

GURE ENPRESAREN IKUSPEGIA HONAKO PRINTZIPIO HAUEK OSATZEN DUTE:

ZINTZOTASUNA, dagozkigun arauak eta bezeroekin hartutako konpromisoak leialtasunez betetzeko.

BALIAGARRITASUNA, gure bezeroen beharrei azkartasunez erantzuteko.

EZAGUPEN TEKNIKOA, gure produktuek/zerbitzuek lehiakideenak baino balio erantsi handiagoa edukitzeko.

TXUKUNTASUNA ETA GARBITASUNA, gure lanaren ezaugarri gisa bezeroek eskatutako obren akaberetan.

TXUKUNTASUNA ETA GARBITASUNA, gainerako guztiak baldintzatzen dituen oinarritzko diziplina gisa.

ERRESPETUA, ELKARRIZKETA, HURBILTASUNA, enpresako kide guztiekiko.



Artea Merkataritza-gunea, Leioa. Bizkaia. 1997tik 1998ra egindako obra: kartoi-igeltsuzko isolamendu termikoa eta eraikitzeo sistemak

2.2. Gure produktu eta zerbitzuak

ISOVASEk zerbitzu osoa eskaintzen die bere bezeroei, isolamendu termiko eta akustikoaren merkatuan, kartoi-igeltsuzko eraikuntzan, suteen aurkako babesaren merkatuan eta iragazgaiztearen eta produktuen banaketaren esparruetan.

Gure enpresak eskaintzen dituen produktuak honakoak dira: isolamendu termikoa, isolamendu akustikoa, arkugaineratzea eta trenkada lehorrak, sabai isunak, eskaiolazko dekorazioa, suteen aurkako babesa, iragazgaiztea eta hornikuntza.

Gure merkatua

ISOVASEk eraikuntzaren sektoreko produktuak eta zerbitzuak eskaintzen ditu, batez ere ondoren adierazitako merkatuko segmentuetara bideratuta:

- Sustatzaileak
- Eraikitzaileak
- Ingeniariak
- Dendak
- Partikularrak
- Arkitektura-estudioak

ISOVASEk Euskadin lan egiten du funtsean, eta inguruko hainbat autonomia-erkidegotara zabaldu du bere eskaintza.

Gure bilakaera

ISOVASEk Bikaintasuna lortzeko apustu tinkoa egin du, hau da, gure interes-taldeen beharrak asetzeko lan eginez lehiakortasuna hobetzea bilatzen dugu. Enpresa-estrategia horren isla zuzena da ISOVASEk kalitatearen eta ingurumen-babesaren alde eta langileen segurtasun, osasun eta ongizatearen alde egiten duen lana.

2. taulan ikus daiteke ISOVASEk bikaintasuna lortzera bidean emandako urratsak:

URTEA	MUGARRIA
1996ko martxoa	INCE kalitate-zigilua
1997ko azaroa	Kalitatea kudeatzeko sistemaren ziurtapena UNE-EN ISO 9002:1994 arauaren arabera
2000ko azaroa	Kalitatea kudeatzeko sistemaren ziurtapena UNE-EN ISO 9001: 2000 arauaren arabera
2002ko otsaila	AENOR produktuaren ziurtapena (poliuretanoa)
2004ko urria	BFAren PREMIE diploma
2005eko otsaila	Ingurumen-kudeaketarako sistemaren ziurtapena UNE-EN ISO 14001:2004 arauaren arabera
2005eko maiatza	Lehenengo autoebaluazioa eta 2005-2007 Plan Estrategikoa
2006ko ekaina	Premie finkatze-fasea
2006ko iraila	Segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistemaren ziurtapena, OHSAS 18001:1999 arauaren arabera.
2006ko urria	Kudeaketa etikoko sistemaren ziurtapena, SGE 21:2005 arauaren arabera
2007. urtea	3S proiektua
2008ko apirila	PREMIE diplomaren berritzea
2008ko iraila	EFQM bigarren autoebaluazioa Euskalit-en koaderno gorriarekin eta Hobekuntza Plana
2008ko urria	2008-2010 Plan Estrategikoa

2. taula: ISOVASen ibilbidea bikaintasunerantz

1996an eman genuen gure produktuen kalitatea areagotzeko lehen urratsa, INCE kalitate-zigilua lortu zenean.

1997an lortu zen kalitatea kudeatzeko sistemaren ziurtapena UNE-EN ISO 9002 arauaren arabera. Arauaren bertsio berrira egokitzeko, 2000ko azaroan kalitatea kudeatzeko sistemaren ziurtapena egin zen, UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren arabera.

2002ko otsailean AENOR ziurtapena lortu genuen, poliuretanozko apar zurrunaren in situ aplikazioan, eta INCE kalitate-zigilua hobetu zen. Ziurtapen horrek obrako auditoriak eta proiektuko materialaren entseguak barne hartzen ditu.

Enpresak kudeaketaren bikaintasuna lortzeko erabakia hartu zuen eta, hasteko, Bizkaiko Foru Aldundiko Premie programaren ezarpenari ekin zion, BFAk homologatutako aholkulari baten laguntzarekin, enpresa-kudeaketa hobetzeko. ISOVASEk 2004ko urrian lortu zuen Premie diploma.

Enpresa-jardunbide egokiak lortzeko lanari helduta, ISOVASEk UNE-EN ISO 14001 arauaren araberako ingurumen-kudeaketako sistema bat ezartzea erabaki zuen eta 2005eko otsailean lortu zuen ziurtapena. Aldi berean, enpresak jada ezarrita zuen kalitatea kudeatzeko sistemarekin bat egin eta eskuliburu berri bat osatu genuen, prozedura berriak eta jada ezarrita zeudenak bateratuz.

2005eko maiatzean egin zen EFQM ereduaren arabeko lehen autoebaluazioa. Alderdi sendoak eta hobetzeko aukerak azpimarratu ziren autoebaluazio hartan. Lortutako emaitzak ondo aztertu ondoren landu zen 2005-2007 Plan Estrategikoa, helburu estrategikoak barne hartuz, eta planaren hedapenari ekin zitzaion.

2005 eta 2006 urteetan lan handia egin zen, Bizkaiko Foru Aldundiak enpresa-hobekuntzarako sortutako Premie kudeaketa-eredua sendotzeko. Izan ere, enpresa-kudeaketa hobetu, ezarpen-fasean lortutako enpresa-jardunbide egokiak sendotu eta enpresa-jardunbide egokiak hobeto ezagutu nahi ziren. 2006ko ekainean eman zitzaion amaiera Premie programaren finkatze-faseari.

2006an, ISOVASEk bere langileei ematen dien garrantzia berretsiz, segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistema baten ezarpena egin zen, OHSAS 18001 arauaren arabera, eta 2006ko irailean lortu zen ziurtapena, **Eraikal Zortzi (2006-2008)** deialdian. Halaber, SGE 21 arauaren arabera kudeaketa etikoa eta sozialki arduratsua egiteko sistema baten ezarpena egin zen; 2006ko urrian lortu zen ziurtapena.

2006an kudeaketa-sistema osoa aldatu zen, lau sistemak bateratu zirenean: kalitatea, ingurumena, segurtasuna eta kudeaketa etikoa. Urte hartatik guztiak



Kultura-etxea, Leioa. Bizkaia. 2002tik 2004ra egindako obra: intsonorizazioa, suteen aurkako babesa, kartoi-igeltsuren bidez eraikitze sistemak eta horniketa

batera hartuta egin dira sistemaren auditoriak eta etengabeko hobekuntzak.

Hobekuntza-arlo garrantzitsuen artean txukuntasuna eta garbitasuna azpimarratu dira. Horrela, 2007an 3S metodologia hainbat arlotan ezartzeko proiektuak landu eta garatu ziren, eta proiektu horien baitan prestakuntza-ekintzak barne hartu ziren, zuzendaritza-taldea prestatzeko zein langileak prestatzeko.

2008ko apirilean berritu zen Premie diploma.

2008ko irailean egin zen EFQMren araberako bigarren autoebaluazioa. Galdeketa bat egin zen halaber, eta autoebaluazioa egin ondoren zehaztutako hobekuntza-ekintzak barne hartzen zituen hobekuntza-plan bat landu zen.

2008ko urrian landu zen bigarren Plan Estrategikoa, 2008-2010 aldirako oraingoan.

4. Gure erakundea

4.1. Gure lidergoa

ISOVASEk funtsezko helburu bat du: zuzendaritza-karguak betetzen dituzten pertsonak eredu eman eta lider gisa lan egitera iristea. Horrez gain, lider izatean jarrera eredu-garriak erakutsi behar dituzte, enpresako gainerako langileak motibatuz eta erreferentzia gisa jarraitzeko eta langileek hobekuntza-ekintzetan parte hartzeko.

Zereginak ondo banatu dira eta zuzendaritza-karguak betetzen dituzten pertsonen ardurapean jarri dira; hortaz, kasu bakoitzean ondo zehaztuta dago nori dagokion lidergoa.

4.1.1. Zuzendaritza-taldea

Gaur egungo zuzendaritza-taldea enpresako bost jabeek osatzen dute eta bakoitzak bere erantzukizun propioa du. Honakoak zuzendaritza-taldean berezitateko eginkizunak:

- Gerentea
- Komertziala
- Kartoi-Igeltsua ataleko arduraduna
- Poliuretanoaren ataleko arduraduna
- Suaren aurkako ataleko arduraduna

Zuzendaritza-taldeko kide guztiek jaso dute kalitatearen kudeaketari eta EFQM ereduari buruzko prestakuntza teoriko-praktikoa.

Zuzendaritza-taldea zabaltzea gustatuko litzaiguke, gure enpresako administrazioaren atalean, atal tekniko-komertzialean eta sistemen atalean lan egiten duten funtsezko langileak barne hartuz.

4.1.2. Gure lidergo-jardunbideak

Enpresaren zuzendaritza-estiloa eta kultura ebaluatu ondoren, 2004an zuzendaritza-estiloa hobetzeko plana erabaki zen. Ondoren adierazitako irizpideak zituen oinarrian aipatutako planak:

- Eredutasuna hobetzea:
 - Helburuak eta estrategiak definitzea/hartzea, aldaketaren eragile bihurtuz.
 - Eguneroko lanean langile gisa jardutea, jabe gisa egin beharrean.
 - Txukuntasuna eta Garbitasuna hobetzeko ekipoen lider izatea.
- Negozioa sakonki ezagutzea:
 - Aginte-taula ezartzea, negozioaren jarraipena egiteko adierazleak zehaztuz.
 - Jarraipen-bileren plana: komertziala/teknikoa/produktzioa.
 - Negozioaren hiru hilean behingo jarraipena egitea.
- Komunikazioa, kontzientziakzioa eta motibazioa hobetzea:
 - Enpresaren filosofia eta helburuak langileei jakinaraztea.

- Hiru hilean behingo komunikazio-bilerak.

Guztien artetik bereziki landu eta garatu ditugu honakoak:

- Enpresaren filosofia eta 2005-2007 Plan Estrategikoa zehaztu dira.
- 5S metodologiari buruzko prestakuntza-ekintzak egin dira, zuzendaritza-taldearentzat eta bulegoko langile tekniko-komertzialentzat.
- 3S proiektu bat egin da lantegirako eta biltegirako. Zuzendaritza-taldek parte hartu du proiektu honean, eredu izateko.
- 3S proiektu bat garatu da bulegoetan, atal tekniko-komertzialean, zuzendaritza-taldeko kideen gidaritzapean.
- Zuzendaritza-taldeko kide bat izan da fabrikazio-ekipo mugikorretarako 3S proiektuaren liderra.
- EFQM ereduaren arabeko prozesu-mapa oinarrian hartu eta adierazle panel bat osatu da. Bertan barne hartuta daude prozesuaren eta emaitzen adierazleak.

2006tik aurrera, ekitaldia ixtean, bilerak egin dira urtero langile guztiekin, kasuan kasu ekitaldian egindakoaren berri emateko: betetzeke dauden helburuak, bete direnak eta etorkizunekoak, bai eta langileen arazoak/iradokizunak ere.

2004tik langileen asetasuna ezagutzeko galdeketak egiten dira. Galdeketa horien bitartez langileek enpresari buruz eta zuzendaritza-estiloari eta enpresa-kulturari buruz duten iritzia ezagutzen da eta, horretan oinarrituta, hobekuntza-ekintzak prestatzen dira.

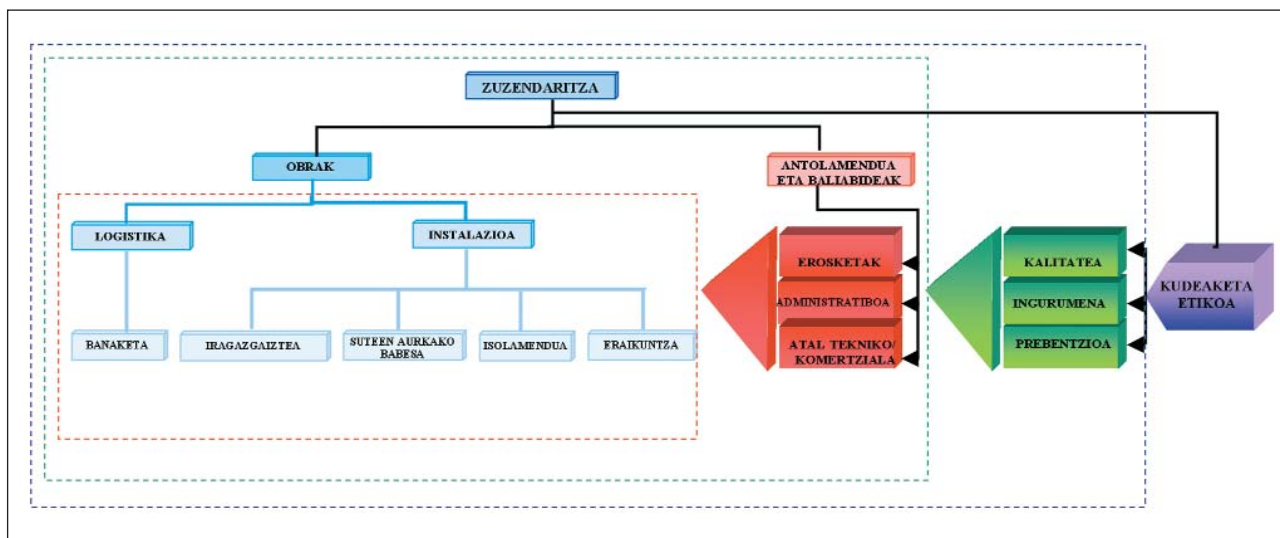
Urtero egiten dugu gure bezeroen asetasuna ezagutzeko azterketa. Galdeketak egiten ditugu bezeroen artean. Bezeroen katalogo bat osatu da eta bertan adierazten dira urteko emaitzak. Urte batetik besterako bilakaera ikusita, berau aztertu eta hobekuntza-ekintza egokiak prestatzen dira. Salmenten azterketa egiteko, halaber, bezeroen katalogo bat osatu da; gure bezero-zorroari buruzko datuak gordezen dira bertan.

Adierazitako guztiaz gain, EFQM ereduaren arabeko 2 autoebaluazio egin ditu zuzendaritza-taldek: 2005ean bat eta 2008an bestea.

4.2. Enpresako kideak

4.2.1. Organigrama

1. irudiak erakusten du ISOVASeko antolamendua:



1. irudia: ISOVASeko organigrama

Gaur egun 22 langilek osatzen dute ISOVASeko plantilla, honako egitura honekin:

- Emakumezkoak: % 18,18
- Gizonezkoak: % 81,82

Guztien artetik % 13,64 atzerritarrek dira

Adinen araberako egitura:

- 20-30: % 9,09
- 31-40: % 50
- 41-50: % 27,27
- 50 baino gehiago: % 4,54

Prestakuntza akademikoaren araberako egitura:

- Lehen mailako ikasketak dituzten langileak: % 27,27
- Bigarren mailako ikasketak dituzten langileak: % 27,27
- LH/Diplomatura/Lizentziatura duten langileak: % 45,45

4.4.2. Gure jardunbideak pertsonen kudeaketan

ISOVASek langileen aldeko apustua egin du, aspaldi ohartu baita funtsezkoak direla enpresako langileak arrakasta lortu nahi bada. Errespetua, elkarriketa eta hurbiltasuna aurkezten dira enpresa-jardunbideen giltza bezala.

Prestakuntza funtsezkotzat jotzen da etengabeko hobekuntza lortzera aldera. Hori dela eta, urtero prestakuntza-plan bat lantzen da, lanpostu bakoitzeko langileari dagozkion konpetentziak garatzeko. Prestakuntza-plan horretan garatuko diren prestakuntza-

ekintzak barne hartzen dira eta datak eta xede den langilea adierazten dira.

Hobekuntza-arloak antzemateko oso lagungarria izaten da langileen artean galdeketa egitea eta Batzorde Etikoan proposatutako iradokizunak/eskaerak kontuan hartzea; aipatutako Batzorde Etikoaren bitartez aurkez daitezke ideiak, hobekuntzak, eta abar.

Hiru hilean behin biltzen da Batzorde Etikoa, helburu, adierazle, ekintza eta komunikazioen jarraipena egiteko. Bileretako informazio guztiak eta dokumentuak aktetan gordetzen dira.

Helburu berari helduta, Gerentziak urtero egiten dituen bileretan langile guztien parte-hartzeak duen garrantzia azpimarratu eta parte-hartze hori indartzeko lan egiten da.

Aipamen berezia merezia dute 2006ko galdeketei eta urteko bilera egin ondoren martxan jarritako langileen hobekuntza-planek. Honakoak plan horrek barne hartzen dituen alderdiak:

- Aparteko orduak gutxitzea

Produktzio-atala berrantolatu behar izan dugu, lan guztiak egunean bertan amaitzeko bidea lortzeko.

- Gizarte Aurreikuspeneko Plan bat sustatzea, honako helburu hauek betetzeko:

- Antzinasuna
- Errentagarritasuna
- Lan-absentismoa
- Bezeroaren asetasuna



Residencial Parque Europa etxebizitzak, Desierto enparantza, Barakaldo. Bizkaia. 2000tik 2002ra egindako obra: iragazgaiztea eta isolamendu termikoa

- Antolamendua, Txukuntasuna eta Garbitasuna hobetzea

2006 eta 2007 artean 3 izan dira garatutako 35 proiektuak:

- Lehenengoa zuzendaritza-taldearentzat izan da; hobekuntza-arloa lantegia eta biltegia izan dira.
- Bigarrena atal tekniko-komertzialean egin da; hobekuntza-arloa aipatutako ataleko bulegoa hobetzea izan da.
- Hirugarrena produkzio-talde batentzat izan da. Atalburuaren gidaritzapean egin da eta hobekuntza-arloa fabrikazio-unitate mugikorra izan da.

Horrez gain, barne-auditoriak egiteko eta atal guztietan etengabeko hobekuntza lortzeko sistema bat garatu da.

4.3. Gure baliabideak

4.3.1. Baliabide materialak eta inmaterialak

Ekipoak eta instalazioak

ISOVASen instalazioetako beheko solairuan biltegia, aldagelak, lantegia eta kalitatea kontrolatzeko bulegoa daude. Goiko solairuan, berriz, bulegoak.

Poliuretanozko proiektzioaren jarduna garatzeko makineria lau fabrikazio-unitate mugikorrek osatzen dute.

Arroka-zuntzezko proiektzioaren jarduna garatzeko, bestalde, bi makina daude eta bakar bat mortairuen proiektziorako.

ISOVASek 9 ibilgailu ditu: lau kamioi isolamendu termikokoaren lerrorako, bi furgoneta kartoia-igeltsuaren jardunerako, beste bi suteen aurkako lerrorako eta bat merkataritza-lanetarako.

Informazioaren teknologiak

Enpresaren barruan informatika-sare bat osatu dugu. Ekipo informatiko guztiak zerbitzari batera daude konektatuta eta bertan erregistratzen da informazio guztia.

2006tik ISOVASek web-orri propioa du, enpresa eza-gutzero emateko eta bezero berriak lortzeko.

Hornitzaileak

Bere hornitzaileak enpresaren aliatu gisa ikusten ditu ISOVASek, hornitzaile izateaz haraindi. Berebiziko garrantzia du hornitzaileekin lankidetzan jarduteak.

Hornitzaile nagusiak dira:

- Isolamendu termikorako sektore kimikoko multinazionalak
- Eraikuntzako produktuak fabrikatzen dituzten multinazionalak

4.3.2. Baliabideak kudeatzeko gure jardunbideak

Enpresako atal guztiak aztertu eta gero, 2006an elementu komertzialak eta administratiboak kudeatzeko aplikazio informatiko baten ezarpenari ekin zitzaion. Horri esker, gure jardunaren kudeaketa hobeto eta modu eraginkorrago batean garatu ahal izan dugu.

Lan-ekipoetarako (makinak, ibilgailuak) mantentze prebentiboko programa bat lantzen eta eguneratzen da aldiro. Ekipo bakoitzak erregistro bat du eta bertan adierazten dira egindako mantentze-lanak eta konponketak.

ENAC erakundeak ziurtatutako laborategietara bidaltzen dira kanpo-kalibrazioa behar duten ekipoak; beste batzuk enpresak berak kalibratzen ditu. Kalibrazioetan lortutako emaitza guztiak "Ikuskapen, neurketa eta entsegetarako ekipoen zerrendan" erregistratzen dira.

Bestalde, enpresak hartzen dituen segurtasun-neurrien artean, barne-sareko dokumentazio guztiaren segurtasun-kopioak egiten dira egunero.

Fitxategi automatizatuen segurtasun-neurrien Araudiak aurreikusten duena betez, segurtasun-neurri teknikoak eta antolamendukoak barne hartzen dituen agiri bat landu da.

Hornitzaileei dagokienez, hornitzaileak hautatzen eta ebaluatzen dira, lehenik eta behin. Hornitzaileek kalitate, ingurumen, segurtasun eta osasunarekin erlazionatutako helburuak betetzeko duten gaitasuna ezagutu nahi da.

Hornitzaile guztiak daude "Hornitzaile homologatu" zerrendan barne hartuta eta kudeaketa-sistema integratuan zehaztutako sistematikaren arabera onartu dira guztiak.

Hornitzaile homologatu guztiei etengabe egiten zaie berrebaluazioa, hornikuntzen harrera-kontrolaren bitartez.

4.4. Gure prozesuak

4.4.1 Prozesu-mapa

Jarraian ikus daitekeen prozesu-mapak (2. irudia) erakusten du ISOVASen lan-metodoa. Enpresak lortutako ziurtapenek eskatzen dituzten arauak betetzeko beharrezkoa den sistematika barne hartzen da, halaber:

- Kalitatea kudeatzeko sistema, UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren arabera.

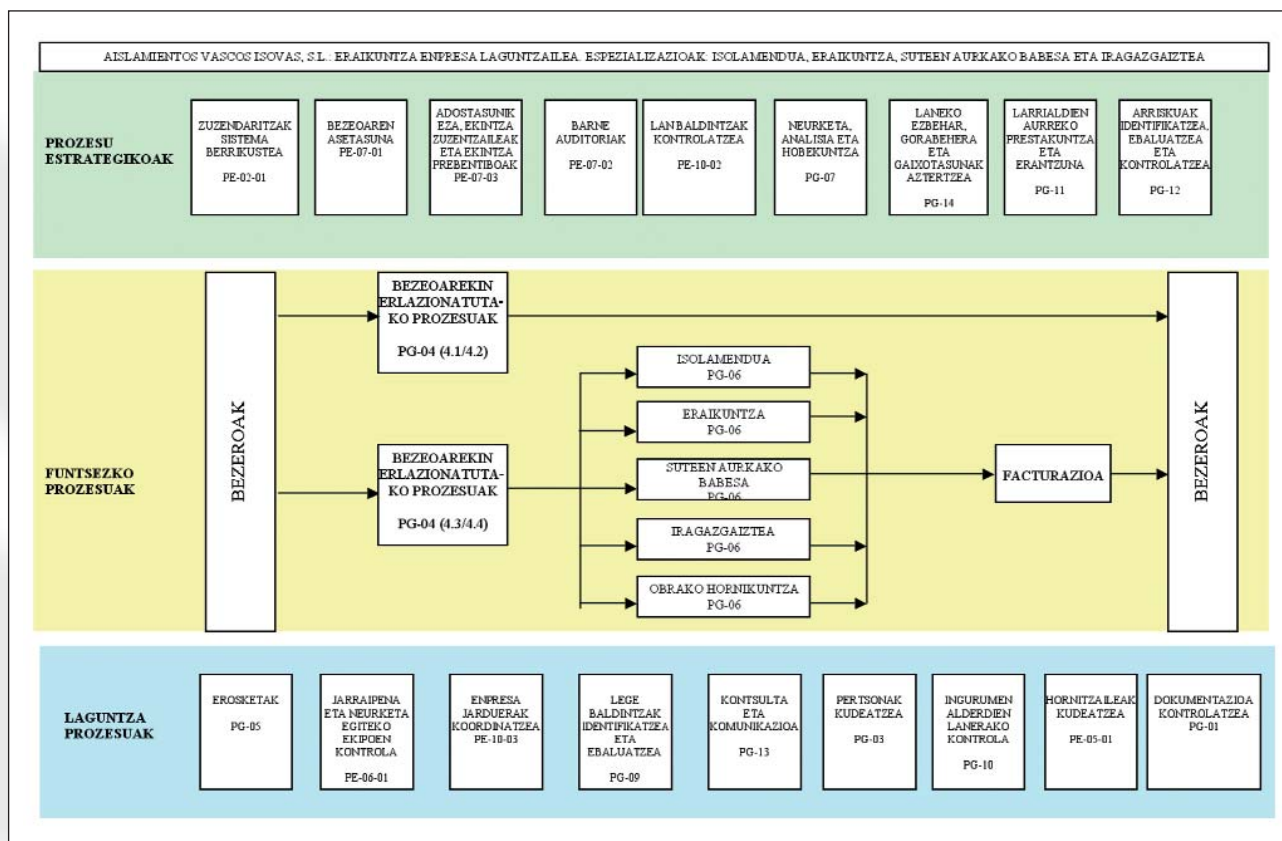


Bizkaiko Foru Aldundia, Bilbo. Bizkaia. 2002ko obra: kartoi-igeltsuren bidez eraikitze sistemak

- Ingurumen-kudeaketako sistema, UNE-EN ISO 14001:2004 arauaren arabera.

- Segurtasun- eta osasun-sistema, OHSAS 18001:1999 arauaren arabera.

- Kudeaketa etikoa eta sozialki arduratsua egiteko sistema, SGE21:05 arauaren arabera.



2. irudia: ISOVASeko prozesu-mapa

4.4.2. Prozesuen kudeaketa

ISOVASek duen kudeaketa-sistema integratuak lehen aipatutako arauak ditu oinarrian.

Arau guztiak kudeaketa-sistema integratu bakar batean daude barne hartuta, prozedura, helburu eta adierazleekin batera eta etengabeko hobekuntzako mekanismoekin batera. Era berean, sistemaren berrikuspina egiten da urtero.

Kudeaketa-sistema eskuliburu integratu batek osatzen du. Bertan adierazten dira enpresaren politika eta 14 prozedura, eta horiek oinarrian hartuta zehazten dira lanpostu bakoitzari dagozkion berariazko prozedurak eta lan-jarraibideak.

Gaur egun EFQM ereduarekin bat etortzeko lanean ari da enpresa. Hori lortzeko, egungo sistema berregituratu beharko du, hartara, erakunde osoa barne hartzeko.

Urtero egiten dira sistemaren barne-auditoriak eta kanpo-aholkulariek egiten dituzte. Auditoria horietan antzematen diren desadostasunei aurre egiteko ekintza zuzentzaileak lantzen dira; guztia, dagokion txostenean jasota geratzen da.

Urtero egiten da sistemaren berrikuspina, eta honako alderdi hauek egiaztatzen dira:

- Ezarritako kudeaketa-politikaren egokitzapena.
- Kudeaketa-sistema integratuaren prozeduren ezarpen-maila.
- UNE-EN-ISO 9001:2000, UNE-EN-ISO 14001:2004 eta OSHAS 18001:1999 eta SGE-21:2005 araeukiko adostasuna.
- Bezeroen asetasun-maila.



Embarcadero hotela, Getxo. Bizkaia. 2002ko obra: isolamendu termikoa

- Kudeaketa-sistema integratuaren helburuen betetze-maila.

Bestalde, hobekuntza-aukerak aztertzen dira, bai eta adierazleen emaitzak eta enpresa-politika aldatzeko beharra ere.

Hori guztia Zuzendaritzak ematen duen txosten batean adierazten da.

5. Gure emaitzak

Plan estrategikoak ekarritako kudeaketa-sistemen eta adierazleen esparruan, prozesuekin lotutako hainbat adierazle eta helburu zehazten dira 2004tik.

2007an hobekuntza lortzeko lan egin eta eskura genituen adierazle guztien berrikuspina egin genuen, hainbat informazio lortzeko:

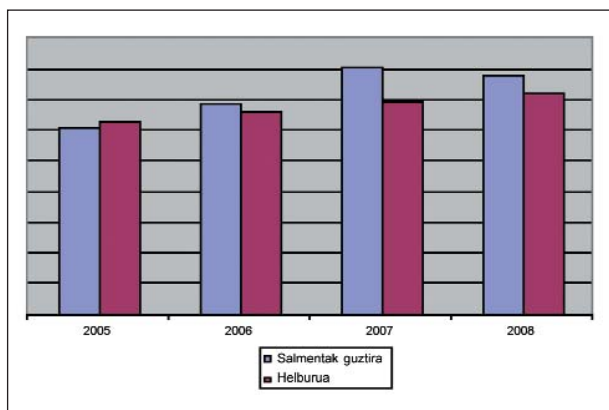
- Adierazleen egokitasuna aztertzea.
- Adierazle grafikoan panel bat prestatzea.
- Helburu berriak gehitzea.

Hau da, Aginte Taula Integral bat osatu nahi dugu eta taula horretan barne hartuko ditugu emaitzen adierazleak (helburuen adierazleak) eta gure prozesuen eraginkortasunarekin erlazionaturtako adierazleak, oraindik hobetu behar ditugunak.

Aginte Taula Integral horretan barne hartutako adierazleak, EFQM ereduaren funtsezko 4 arloetan lortutako emaitzak eta eraginkortasuna neurtzeko balio dute:

- Enpresako funtsezko adierazleak (ekonomikoak, produktiboak, eta abar).
- Bezeroen adierazleak (bezeroen asetasuna, leial bihurtzea, eta abar).
- Pertsonen adierazleak (langileen asetasuna, absentismoa, eta abar).
- Gizarteko adierazleak (kontsumoak, sortutako hondakinak, eta abar).

Adibide moduan, funtsezko arlo horietan enpresa kudeatzeko kontuan hartzen ditugun 40 adierazleen artean zenbait azpimarra daitezke. 3. irudiak azken lau urteetan salmenten guztizkoak ezagutu duen bilakaera erakusten du, dagokien helburuarekin batera. 2005-2007 hirurtekoan salmentek etengabe egin dute gora, eta 2008ko salmentak 2007koen pareira iritsi dira ia-ia. Azken hiru urteetan, 2006tik 2008ra, helburuak bete dira.

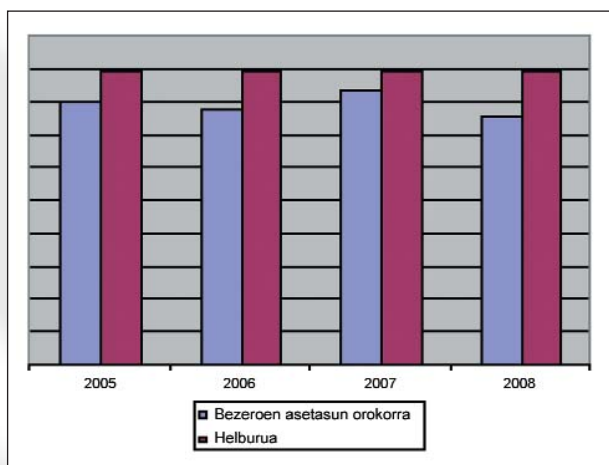


3. irudia: ISOVASen salmentak guztira

Halaber, produktu-familien arabera kudeatzen ditugu salmentak. hornikuntzak, poliuretanoa, pladurra, igeltsua, suaren kontraktzea eta bilrock-a.

Era berean, honako adierazle ekonomiko-finantzario hauen kudeaketa egiten dugu: finantza-autonomia, zorpetzea, kaudimena, diruzaintza, likidezia, errentagarritasun ekonomikoa, ustiapen-marjina gordina eta ustiapen-emaizta.

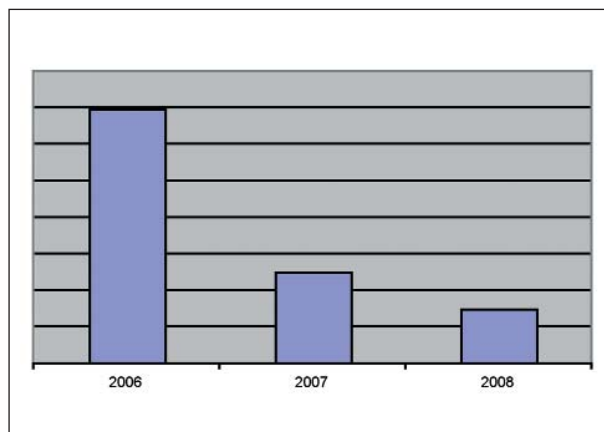
Bezeroen aetasuna ezagutzeko, aetasun-galdeketa egiten da urtero. 4. irudiak azken lau urteetan bezeroek erakutsitako guztizko aetasunaren bilakaera erakusten du, dagokion helburuarekin batera.



4. irudia: Bezeroen aetasun orokorra

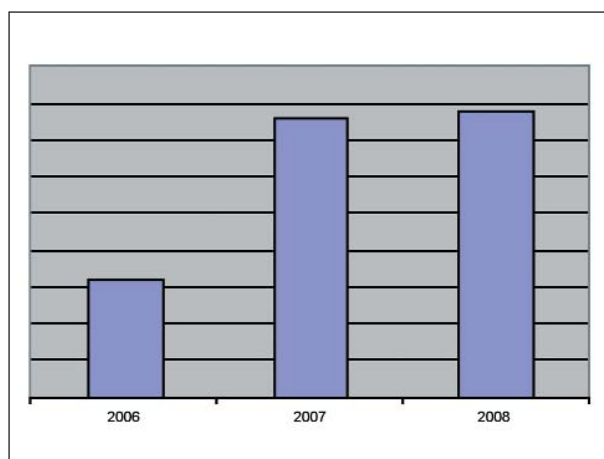
Bezeroen inkestatik ateratako honako alderdi hauek kudeatzen ditugu: administrazioa, telefono-arreta, dokumentazioaren zehaztasuna, erantzun azkarra, zerbitzua, instalatzaileen prestakuntza teknikoa, epeak betetzea, instalatzaileekiko tratua, akabera, azken garbiketa, gauzatzea, instalazioa eta produktuaren kalitatea.

Bezeroen aetasunarekin lotutako beste adierazle batzuk dira honakoak: Saldutako kontzeptuengatik errekla-mazioak, emandako zerbitzuengatik errekla-mazioak, bezero berrien kopurua, bezeroen guztizkoak, galdutako bezero kopurua eta salmenten hazkundea. 5. irudian gure bezeroek 2006 urtetik 2008ra aurkeztutako errekla-mazio kopuruak behera egin duela ikus daiteke.



5. irudia: Egindako zerbitzuarengatik errekla-mazioak

Pertsonen aetasunari dagokionez, 6. irudian ikus daiteke azken urteetan bilakaera positiboa izan dela. Horrez gain, galdeketa honako alderdi hauek kudeatzen dira adierazle gisa: prestakuntza eta komunikazioarekiko aetasuna.



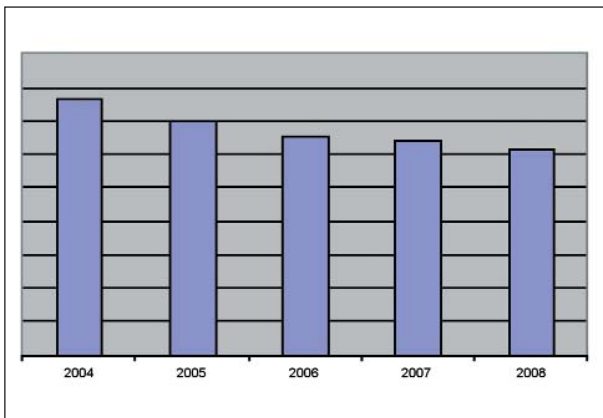
6. irudia: Pertsonen aetasun orokorra

Pertsonen emaitzen errendimenduarekin lotutako beste adierazle batzuk kudeatzen dira halaber: absentismoa guztira, gaixotasun-absentismoa, istripu-absentismoa, istripuaren larritasuna, bajarekin, eta istripuaren larritasuna, baja gabe.

Gure kudeaketa-sistemaren funtzionamenduari dagokionez, honako adierazle hauek ditugu: hornitzaileekin izandako intzidentzia kopurua, zuzendaritzaren

azterketaren ondoriozko ekintzen kopurua, prebentzio-ekintzen kopurua, ekintza zuzentzaileen kopurua, ez-adostasunen kopuruarekiko, prebentzio-ekintzen kopurua ez-adostasunekiko eta barne-auditorien kopurua.

Gizartean eragindako inpaktuari dagokionez, honakoak erabiltzen ditugun adierazleak: elektrizitate-kontsumoa, gasolio-kontsumoa, makinen mantentze-lanak eta ibilgailuen mantentze-lanak. 7. irudian ikus daiteke elektrizitate-kontsumoa, enpresan lan egiten duten pertsonen batez bestekoarekin eta urtean lan egindako egunekin erlazionatuta. 2004tik gero eta energia gutxiago kontsumitu da.



7. irudia: Elektrizitate-kontsumoa

Urtero neurtzen da sistematikaren garapena. Bide desberdinak jarraitzen dira horretarako:

- Zuzendaritzak kudeaketa-sistema integratua berrikusten du urtero
- EFQM autoebaluazioa (2008. urtetik)
- Helburu estrategikoen betetzearen eta ekintza-planen aurrerapena urtero berrikustea; urteko txostenean plan estrategikoaren jarraipena barne hartuko da.

Jarraipena egitean doikuntza-ekintzak edo hobekuntza-ekintzak osatzen dira eta guztiak lehen aipatutako berrikuspenetan erregistratzen dira.

6. Gure etorkizuneko erronkak

Esanak esan, argi dago ISOVASeko zuzendaritzak eta bertako langileek ahalegin handia egin dutela. Betiere zuzendaritza-taldeak garbi ulertu enpresa eredu-garria izatea lortu behar dela, izan ere, eraikuntzaren sektorean erreferentziatzko enpresa bihurtu nahi dugu, enpresa-kudeaketaren esparruan.

Hori dela eta, guk garatzen dugun kudeaketa-sistematika estrategikoaren barruan, aurreko atalean aipatutako ebaluazioak egiten ditugu eta, horiek oinarrian hartuta, Alderdi Sendoak eta Ahulak ezagutzen dira (hobekuntza-arloak guretzat) eta Mehatxuak eta inguruak eskaintzen dituen Aukerak gehitzen dira.

Azterketa horren bitartez ezar dezakegu enpresaren estrategia, lortu nahi dugun kokapena eta lerro eta helburu estrategikoak, eta horiek guztiak erdiesteko ekintzei lehentasuna eman eta plangintza batean barne hartzen ditugu.

Modu horretan jokatu dugu 2008-2010 aldirako Plan Estrategikoa eta Hobekuntza Plana lantzeko, betiere gure AMIA azterketak adierazitakoarekin bat eginez.

6.1. Epe laburrera

Azken hiru urteotan enpresak iraultza handia ezagutu du kudeaketaren esparruan. Ekimen ugari abiarazi dira, nahiz eta guztien arteko kohesioa lortzeke dagoen oraindik.

Horregatik, epe laburrera dugun erronka EFQM ereduarekin bat etortzea eta Euskalit-en kanpo-kontrastea lortzea da.

2009ra begira, Bikaintasunarekiko Konpromisoaren Diploma lortu nahi da, **Eraikal Hamar (2008-2010)** deialdiaren esparruan.

6.2. Epe ertain-luzera

Epe laburrerako helburuez haraindi, epe ertain-luzera bi lerro estrategiko garbi jarraituko ditugu:

- 1.- Merkatuko kokapena hobetzea, gure alderdi sendoak baliatuz eta aukerak aprobetxatuz.
- 2.- Enpresa Bikaintasunaren bidean murgiltzea, lehiakortasun lortzeko bide bezala. Xede horrekin, 3 urteko epean Zilarrezko Q lortzea da gure helburua, **Eraikal Hamar (2008-2010)** deialdiaren esparruan.

7. Ondorioak

Kalitatea lortzeko eta mantentzeko apustua egin dugu, izan ere, ISOVASen ikuspegitik ez dugu zalan-tzarik zerbitzu-enpresa bat garela eta gauzak ondo egin nahi ditugula. Betiere, bezeroaren asetasuna lortzeko lan egin dugu eta bezeroei gure zerbitzuetan guztiok nahi dugun plus hori aurkituko dutela ziurtatzeko. Alegia, salbuespena izateko lan egin dugu, onenak izateko. Haatik, merkatuaren ikuspegitik, aipatutako ezaugarri guztiak funtsezko eskakizun ziren, eta merkatuko enprekin lehiatzeko zailtasuna handiak zituen gure enpresak. Horrenbestez, gure kalita-

tea eta zerbitzu gisa bezeroei erantzuteko dugun bokazio sakona ziurtatzea erabaki genuen. A priori gure enpresa kontratatzeak zekarren balio erantsia ziurtatzeko lan egin behar genuen. Modu horretan lortu genuen 1996an material isolatzaileen instalazioa ziurtatzea; 1997an, berriz, UNE-EN ISO 9001 arauaren arabera ziurtapena lortu genuen, gure enpresak eskaintzen zituen zerbitzu guztietan.

Kudeaketaren ikuspegitik enpresaren etengabeko hobekuntzak duen garrantziaz ohartuta, BFAko PREMIE programa, eta berau garatzeko kontratatutako kanpo-aholkularia, oso lagungarriak izan ziren bikaintasuna lortzeko tresna propioak barne hartzeko; gurea bezalako ETE batera egokitutako tresna propioak izan ziren. 2004an lortu genuen diploma..

Ingurumena izan genuen xede nagusizat, halaber. Eraikuntzarekin erlazioatutako produktu kimikoak eta industrialak erabiltzen ditugunez –sektoreko gainerako enpresek egiten duten moduan–, hondakinak sortzen ditugu eta gurea da hondakin horien gaineko ardura. 2005ean lortu genuen UNE-EN ISO 14001 ziurtapena.

Gizabanakoa... ezer gutxi da guztion eta bakoitzaren indarra batera hartzen ez badugu, eta guztiok batera nolahala babestu beharko dugu ingurumena, are gehiago kontuan hartzen badugu gurea bezalako ingurune arriskutsu batean segurtasunak eta osasunak duten garrantzia. Gure enpresak horrela jardun du betidanik, baina bete dugun ibilbidearen hausnarketa metodiko egin ondoren, enpresarekin erlazioatutako pertsonentzako balio handiagoa sortu da eta, ondorioz, gu aukeratzen gaituen bezeroen konfiantza indartu da (OHSAS 18001 2006an).

Eta, ia amaitzeko, zergatik ez baliatu kudeaketa etikoaren eta sozialki arduratsuen arautzea, ziur bagaude jende zintzoa garela, pixkanaka, legaltasunak eskatzen duenaz haraindi iristeko? Horixe da, gure uste apalean, eraikin osoaren euskarririk garrantzitsuena, lortzeko zailena. Baina ezinbestekoa da ondo barneratzea ideia hori, are gehiago krisialdi-atzeraldi handiko garaiotan. Esanak esan, enpresako kide guztiok erakutsi genuen horren alde lan egiteko konpromisoa eta 2006an lortu genuen ziurtapena (SGE 21).

Prozesu horretan askotariko sentipenak ezagutu ditugu: oker geundela pentsatu dugu, edo gure bidean bakarrik geundela, zalantza ugari izan ditugu. Mereziko al du? Ez al da alferrikako gastu bat izango? Hainbeste paper eta hainbeste lan-ordu, zinez gure lanarekin bat al dator edo jokabide hipokrita ari gara azaltzen? Bezeroa ohartzen al da gero eta gehiago eskaintzen diogula edo ikusten al du gure jokabide proaktiboa? Gure erakundeko pertsonen helburuak behar den bezala azaltzen al dizkiogu? Eskertzen al ditugu erakundeko pertsonen jarrerak? Azken finean, esaten duguna betetzen al dugu?...

Emaitza ekonomiko onak lortu ditugu –digitu bakarreko portzentajeak lortu ditugu–, eraginkorrago bihurtu gara, gure izen ona indartu dugu, lorpen pertsonalak eta erakunde-mailakoak erdietsi ditugu. Haatik, adierazitako guztiaz gain, gizarteak enpresa bikain baten antzera ezagutzea eta aitortzea bilatzen dugu, eta sektoreko eta dagokigun jardun-esparruko erreferente bihurtu nahi dugu, horrela lortuko baitugu denboran aurrera egitea eta, era berean, gure interes-taldeen-tzak balioa sortzea.

Gomendioei dagokienez, bi gomendio egiten dira. Lehenengoa, proiektuan parte hartuko duten enpresaren kanpoko eta/edo kanpoko pertsonak kontu handiz hautatuko dira, erakundeko “Pepito Grillo” izango direlako eta funtsezkoak izango direlako erabakiak hartzeko. Horrela, ezinbestekoa da erabaki zailak hartzeko gai diren pertsonak hautatzea. Bigarrenik, lan oso gogorra eta etengabea egingo da denboran irauteko. Hasieratik garbi izan dugu zoritxar-igarleek, pertsona ezkorrek eta uzkurrek esandakoa alde batera utzi behar dugula, eta gure lagun on batek emandako aholkua jarraitu behar dugula: kontrako iritziei entzungor egitea, hain zuzen ere.

Eta, jakina, bikaintasuna lortzeko hasi dugun lanaren helburu nagusia da Zilarrezko Q ziurtapena lortzea. 2011 urterako lortzea gustatuko litzaiguke eta, xede horretarako, Euskal-it-en kanpo-kontrastea eskatu dugu jada. Gaingaituko dugula uste dugu, benetan sinesten baitugu gaur egungo egoera zail honetan hobekien prestatuta dauden eta fidagarritasun gehien erakusten duten erakundeek bakarrik lortuko dutela aurrera egitea. Hain zuzen ere, interes-taldeak eta, batez ere, erakundeko kideak, gehien asetzen dituzten eta, era berean, etorkizun hobea lortzeko interesa duten, erakundeek bakarrik lortuko dute aurrera egitea.

Kalitate-maila areagotzeko konpromisoa hartu duen enpresa-erakunde gisa, baina, are gehiago, herritar gisa eta etxebizitzaren erabiltzaile eta azken kontsumitzaile gisa, agiri honek eta gaur egungo inguruak ematen digun aukera probestu behar dugu, eta gizarte osoari kalitatearen aldeko aldarria egiteko eskatu behar zaio, batez ere, herritarren ordezkari den herri-administrazioaren kalitatearen aldekoa. Horrekin batera, sektoreko egunerokoan **Eraikalen** helburua, hau da, eraikuntzan kalitatea lortzea, erreallitate bihurtzen lagunduko duten ekintzak ezartzeko araudi-garapena ziurtatu behar da.

Amaitzeko, enpresa guztiak, tamaina edozein delarik, animatu nahi ditugu guk ekindako bidea garatuko duten programak ezartzera, gaur egun oso garrantzitsua delako programa horien ezarpena. Izan ere, ezin dugu ahaztu helburua bakarra dela beti: **egunetik egunera gauzak pixka bat hobeto egitea.**

Agiriaren data: 2009ko otsaila, 2009ko ekainan emaitzen adierazleekin eguneratua

Eratze-urtea: 1980

Kide kopurua: 39

Jarduera: Industriara lotutako zerbitzuak: automatizazioak, aginte-etaulak, banaketa-etaulak, 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 eraginkorrak 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.

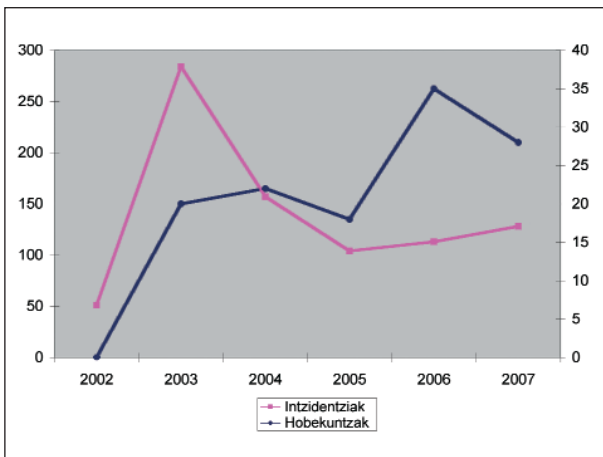


Bideo-atezaina

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.

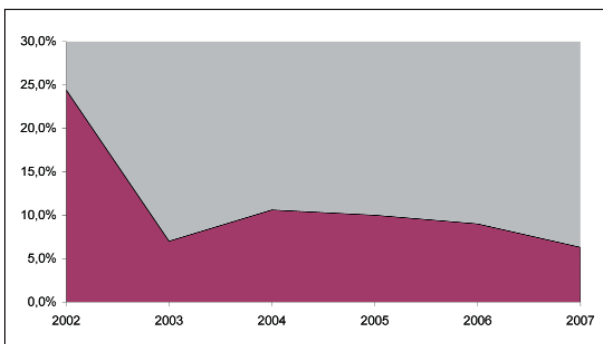
Aipatutako kudeaketa-sistemen ezarpenak abantaila ugari ekarri zituen. Besteak beste, gaur egun informazio garrantzitsu asko dugu eskura berari esker. Informazio hori sakonki aztertu eta sistema eta erakundearen etengabeko hobekuntza lortzeko erabiltzen da. Informazio hori intzidentzia-txartelen eta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



1. irudia: Intzidentzia kopuruaren eta hobekuntzen bilakaera urteka

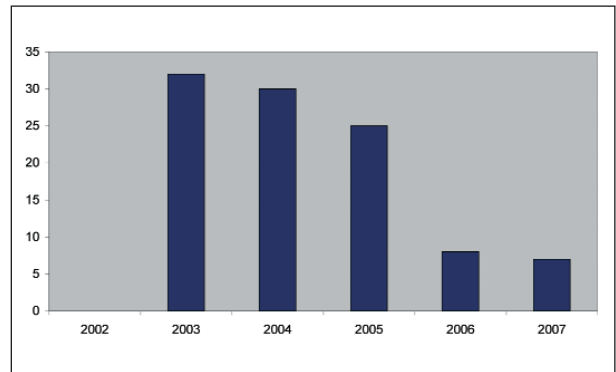
Halaber, prozesuak hobeto kontrolatzea lortu da eta, ondorioz, gure bezeroen asetasuna hobetu dugu. Adibide batzuk:

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



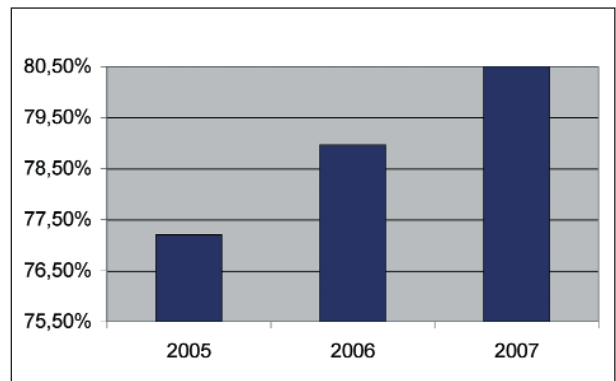
2. irudia: Epez kanpo egindako emateen bilakaera urteka

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



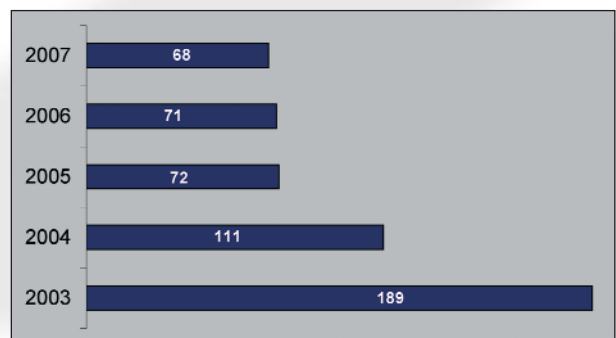
3. irudia: Bezeroen erreklamazioen bilakaera urteka

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



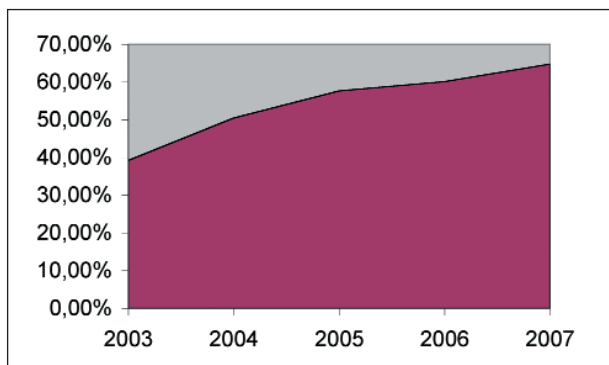
4. irudia: Bezeroen asetasun-mailaren bilakaera urteka

- 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.



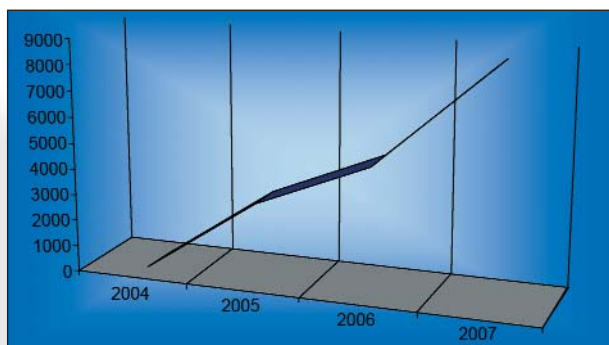
5. irudia: Barruko ez-adostasun kopuruaren bilakaera urteka

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

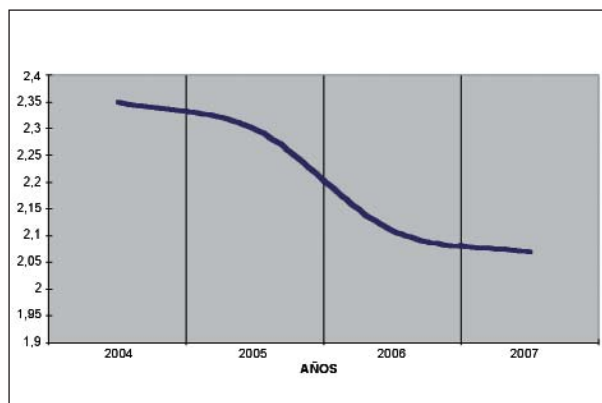
Gainera, kudeaketa-sistemen ezarpenari esker, sortzen diren hondakinak, hondakinak birziklatzeko eta/edo baliozko kudeatzaile baimenduen bitartez kudeatzeko neurriak sustatu dira. Hondakindegira ahalik eta hondakin gutxien eraman nahi da eta, horrela, 2004an hondakinen kudeatzaileen bitartez 0 kg hondakin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



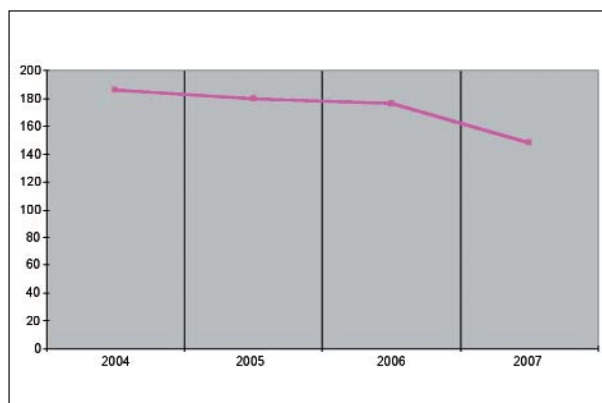
7. irudia: Birziklatu diren hondakinen kg-en bilakaera urteka

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 elektrikoaren/enplegatuko. Bilakaera urteka



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

Etorkizuneko erronkak

Azken hilabeteetan *barne-gogoetako prozesu bat* gartu 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

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 lehenetasunezkoa da bezeroen asetasuna 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

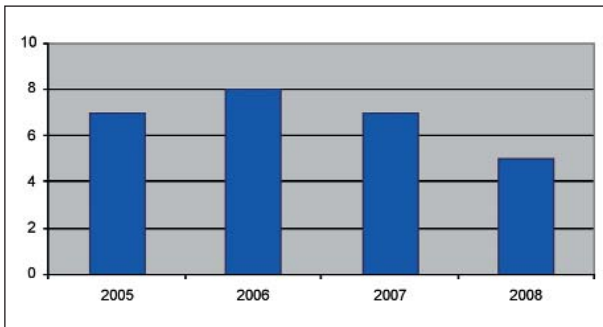
Instagi, gure Elkartearen bitartez izan genuen Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren programa baten berri (Eraikal). Programa horren xedea da eraikuntza-enpresetan kalitate-sistemak ezartzen laguntzea. Esanak esan, 2005ean, **Eraikal Sei (2003-2005)** deialdian eta beste 5 enpresarekin 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.

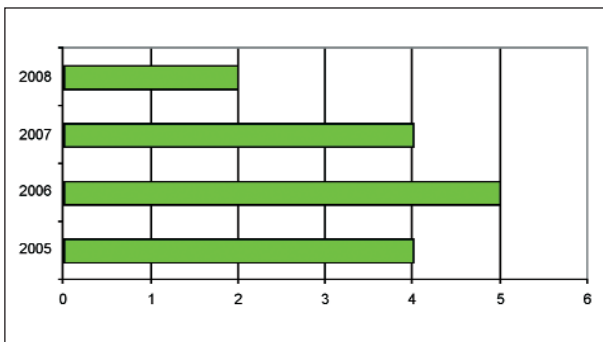
Emaitzak

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

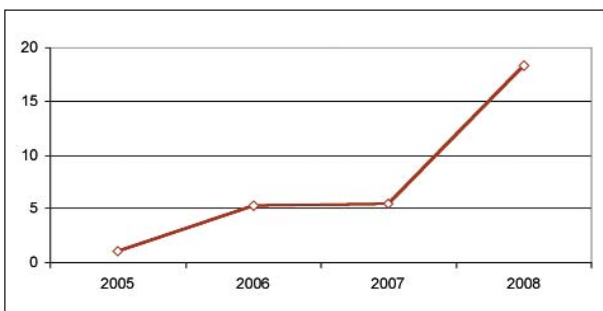
Hornitzailearekin izandako intzidentzia kopurua, halaber, murriztu egin da (% 50). 4. .Ikus 2. irudia.



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.

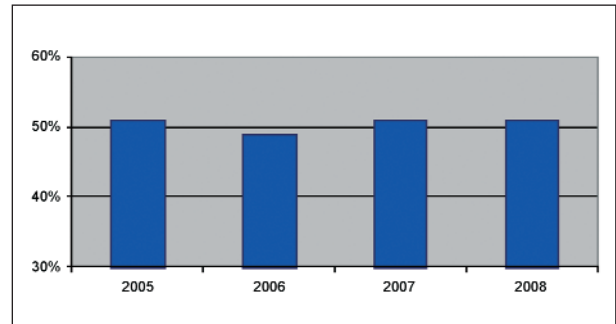
Bestalde, azken 4 urteetan nabarmenki zabaldu da langileen prestakuntza. Horrela, 2005ean enplegatuko/ordubete zen bitartean, 2008an 18 ordura pasa da. Ikus 3. irudia.



3. irudia: Prestakuntza-orduen kopurua enplegatuko

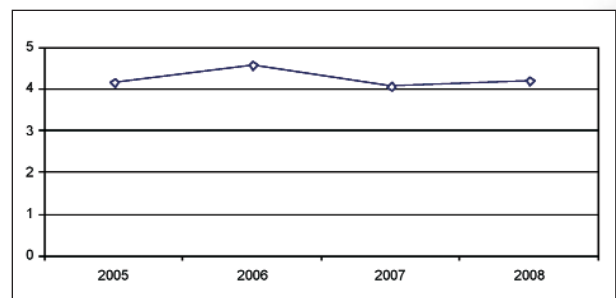
Azken lau urteetan nahiko egonkor mantendu da onartutako aurrekontuen portzentajea, baina, hala ere, ezin

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

Eratze-urtea: 2000

Kide kopurua: 30

Jarduera: Laneko arriskuak eta enpresa kudeatzeko prebenitzeko zerbitzu integratua

Laneko arriskuak prebenitzeko sistema (OHSAS 18001) eta kalitate-sistema (ISO 9001) integratzea



Barratxi kalea, 9 - A pabilioia
01013 Vitoria-Gasteiz (Araba)
Telefono-zk.: 945 253 018
Faxa: 945 122 770
www.seinga.es

Enpresaren aurkezpena

Seguridad Integral Gasteiz (SEINGA) 2000. urtean sortu zen, laneko prebentzioari eta segurtasunari dagokienez merkatuan antzemandako beharrei erantzuteko. Hastapenetan, industria-pabilioien estalkietan "S" erako segurtasun-sare horizontalen instalazioa izan zen enpresaren jardun nagusia. Haatik, bi urte beranduago, Gasteizko El Boulevard merkataritza gunearen proiektuak, hiriburu arabarrean inoiz egindako horrelako eraikinik handienak, enpresaren norabidea aldatu zuen.

SEINGAk eraikuntzaren segurtasun-proiektuaz arduratzea lortu zuen. Eraikitzen hasten denetik estalkia jartzen denera arteko segurtasuna barne hartzen zuen proiektuak, obrako gauzatze-fase guztietan. Une hartan SEINGAk inoiz ez bezalako aurrerapena lortu zuen prebentzioaren eta segurtasunaren munduan. Sareen instalazio horizontala egiteaz gain, obra batean hasieratik amaiera arte sortzen ziren behar guztiei erantzuten ziren enpresak.

Hortik aurrera, eskaintza anitzagoa egiten hasi zen eta etxebizitzetarako segurtasun-sistema desberdinak eta eraikinak birgaitzeko lanak barne hartu zituen bere eskaintzan. Enpresa zabaldu ahala, langile gehiagoren beharra ikusi zen. Gaur egun, 30 profesional inguruk osatzen dute plantilla.

SEINGAk gaur egun garatzen dituen jarduerak honakoak dira, funtsean:

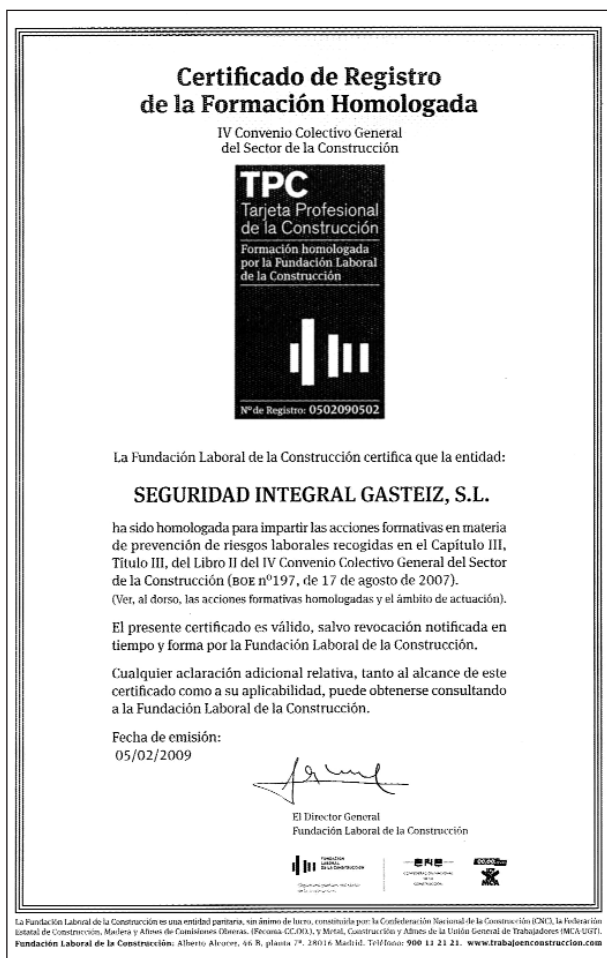
- Babes kolektiboak instalatzea, obraren gauzatze-faseen arabera (ezarpena, zundaketa eta hustuketa, zimendua, egitura, iturgintza eta estalkia)

- Bizi-lineak instalatzea
- Aholkularitza teknikoa segurtasun, kalitate eta ingurugiroaren esparruan
- Segurtasuneko eta osasuneko koordinazioak. Segurtasun eta osasun planak eta azterketak lantzea.
- Kudeaketa-sistemak ezartzeko aholkularitza
- Industria-hornikuntza eta norbera babesteko ekipamenduen salmenta



Prestakuntza eta aholkularitza teknikoa

- Laneko arriskuen prebentzio, kalitate eta ingurumenari buruzko ikastaro teoriko-praktikoen bidezko prestakuntza (Seguridad Integral Gasteiz Eraikuntzako Bisita Txartela (EBT) lortzeko Laneko arriskuak prebenitzeari (LAP) buruzko prestakuntza jarduerak emateko zentro homologatua da. Homologazio-erregistro zenbakia: 0502090502)



EBT emateko Zentro Homologatua

Ziurtapenei helduta, SEINGAk 2004. urtean lortu zuen AENORen ziurtapena UNE-EN ISO 9001 kalitate-arauari dagokionez, **Eraikal Lau (2002-2003)** deialdian, eta laneko arriskuak prebenitzeko ziurtapena lortu zuen 2007ko maiatzean, OHSAS 18001 arauari dagokionez, **Eraikal Bederatzi (2007-2009)** deialdian. Bi ziurtapenek barne-kudeaketa egokia egiten dela ziurtatzen dute, produktuaren kalitatearen kasuan eta gure langileen segurtasunaren kasuan, hurrenez hurren.

SEINGAk bezeroaren beharrak antzematen asmatu du eta zerbitzu integratu bikainena eskaintzen du laneko arriskuen prebentzioarekin lotuta.

Motibazioa

Enpresa gaztea da SEINGA: 2000. urtean ireki zituen ateak. Lanean hasi eta hiru urtera kalitate-sistema ziurta-tu bat ezarri zuen. Hasiera batean, antolamenduari eta dokumentazioarekin lotutako prozesu guztiak hobeto kontrolatzea zen xede nagusia. Horrekin batera, enpresaren irudia eta sinesgarritasuna indartzea lortu zen.

2006an, enpresak oinarri sendoak zituela jada, beste urrats bat eman nahi izan zen, eta enpresa OHSAS 18001 arauaren arabera kudeatzeko barne-sistema bat ezartzeko lanei ekin zitzaion, prebentziozko kultura bat lortzeko helburuarekin. Izan ere, SEINGA berehala ohartu zen laneko ezbeharrak direla eraikuntza-ren sektoreak duen arazo larrietako bat eta, horrela, beraz, SEINGAk, eraikuntzaren sektoreko enpresa bat den neurrian eta obretan babes kolektiboak instalatzea xede duen neurrian, kudeaketa-sistema prebentibo bat eskaintzeko apustua egin zuen.

Garapena

Enpresako barne-prozesu guztiak antolatzea eta dokumentazio guztia kontrolatzea ziren, nagusiki, kalitatea kudeatzeko sistema eta laneko arriskuak prebenitzeko sistema bateratzean bete nahi ziren hasierako helburuak. Era berean, urteko berrikuspenak egin ondoren, helburu eta xede berriak proposatu eta enpresaren etengabeko hobekuntzari laguntzeko bidea lortu zen.

Kalitate-sistema eta laneko arriskuak prebenitzeko (LAP) sistema bateratzeko garatutako lan-plangintza (ikus 1. irudia) 2006an hasi zen, lan teknikoa egiteko lanpostu berri bat kontratatu zenean. Lanpostu horren zeregin nagusia OHSAS arauaren prozedurak eta erregistroak lantzea eta kalitate-sistemaren bateratzea zen. Modu berean, LAP sistemaren integrazioa maila hierarkiko guztietan lortu zen, izan ere, ezin dugu ahaztu erakunde osoari dagokiola, neurri handiago edo txikiago batean, sistema integratuak ondo funtzionatzeko erantzukizuna. 2007ko martxoan kanpo-auditoria bat egin zen eta OHSAS 18001 arauaren araberrako ziurtapena lortu zuen enpresak.

Kalitate-sistemaren eta LAP sistemaren ezarpena eta integrazioa oso lagungarriak izan ziren enpresa handitzeko eta garatzeko: jarduera zabaltzeko aukera sortu zen, barne-antolamendua aldatu gabe. Hazkunde horrekin batera, berrikuntza-sistemen ezarpena egin zen. Enpresara egokituta sistema informatiko bat lortu zen. Sistema horri esker, obretan kontrol zorrotzagoak egin daitezke eta Kudeaketa Integratuko Sistemaren (KIS) dokumentazioa gutxitzen da.

2007ko irailean, enpresak zuen obra-bolumen handiari erantzuteko, aholkularitza-teknikari bat hartzea erabaki zen, Laneko Kalitatea, Segurtasuna eta Osasu-

OHSAS 18001 ARAUAREN EZARPEN KRONOGRAMA ETA BERRITZEA																																			
	2006									2007									2008																
	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	O	M	A	M	E	U	A
ISO 9001 prozeduren eta OHSAS 18001 prozeduren integrazioa																																			
OHSAS 18001 prozedura eta erregistro guztien ezarpena																																			
Kanpo-auditoria eta OHSAS 18001 ziurtapena																																			
Kanpo-auditoria OHSAS 18001																																			
OHSAS 18001:1999 prozedurak OHSAS 18001:2007 araurara egokitzea																																			

1. irudia: OHSAS 18001 arauaren ezarpen-kronograma eta berritzea

na Atalerako. Teknikari horrek bete beharreko eginkizunen artean aipa daitezke, besteak beste: obretako zaintza eta segurtasuna, obretako kalitate, segurtasun eta osasuneko planen kontrola eta obretako koordinazioen antolamendua.

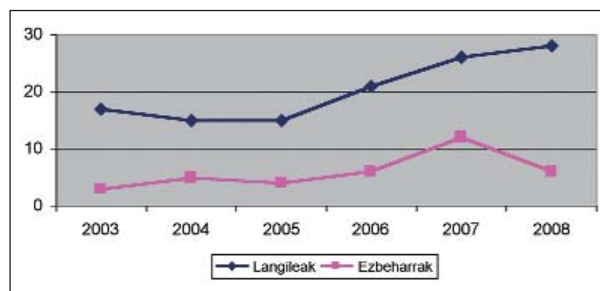
Proiektua garatzean izandako zailtasun nagusia, erakunde osoaren kontzientziarioa lortzea izan zen; funtsezko zen KIS sistemaren ezarpena egiteko maila hierarkiko guztien inplikazioak zuen garrantziak konturatzea.

OHSAS 18001 arauaren ezarpena eta ziurtapena lortzeak eta UNE-EN ISO 9001 kalitate-sistemarekiko ondorengo integrazioa egiteak, ahalegin ekonomiko eta barne-ahalegin handia eskatu dio enpresari, baina, ahalegin horri esker, emaitza bikainak lortu dira azken urteetan; adibidez, bezeroen asetasun-maila hobetu da, konfiantza indartu eta barne-antolamendua hobetu da, laneko ezbeharrak gutxitu dira, enpresako laneko arriskuen prebentzioaren kudeaketa ziurtatu da, eta abar. Bestalde, Administrazioak emandako laguntzak oso lagungarriak izan ziren proiektua aurrera atera ahal izateko.

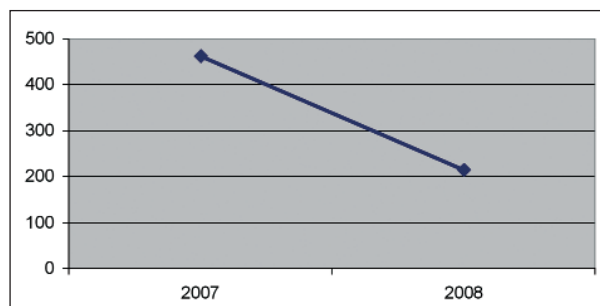
Emaitzak

Emaitza oso positiboak lortu dira LAP kudeatzeko sistemaren ezarpena egin zenetik. Nagusiki, enpresa barruko ezbehar kopurua murriztu da eta ezbeharren larritasun-mailak behera egin du (ikus 2. eta 3. irudiak). Era berean, barne-prestakuntza indartu da erakunde maila guztietan (ikus 4. irudia).

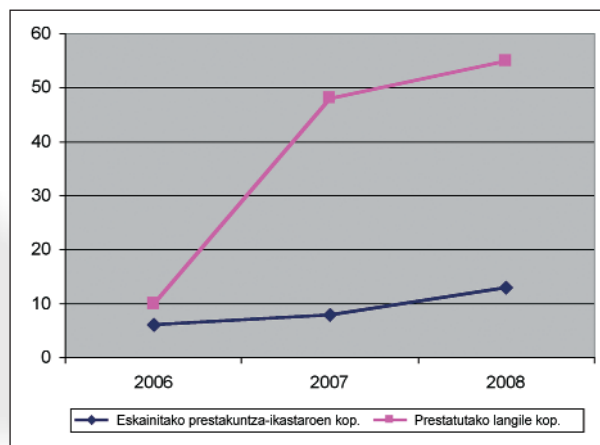
SEINGAk garbi dauka funtsezkoa dela langile kualifikatuak eta profesionalak edukitzea eta, horregatik, etengabeko prestakuntzaren aldeko apustua egin du. Horrela, prestakuntza-beharren plangintza eta diagnostikoa egiten da, eta, horren arabera, laneko arriskuen prebentzioari eta barne-sustapena laguntzen duten beste alderdi batzuei buruzko prestakuntza jasotzen du erakunde osoak (ikus 4. irudia).



2. irudia: Laneko ezbeharren bilakaera langileen hazkunderi dagokionez

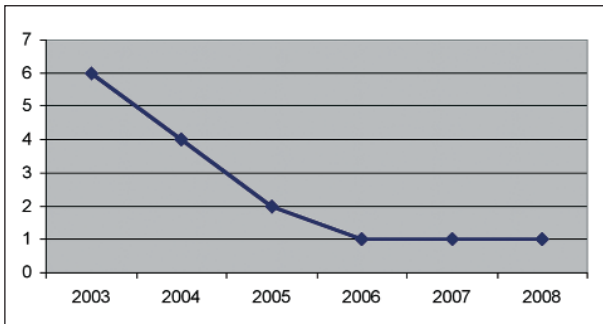


3. irudia: 2008ko intzidentzia-indizea, 2007ko indizearekiko

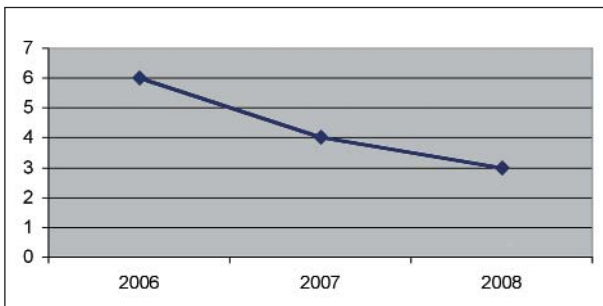


4. irudia: Eskainitako prestakuntza

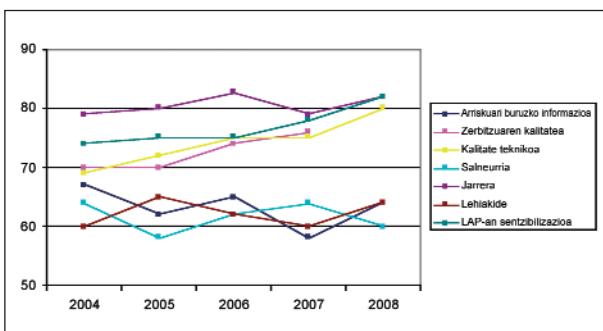
Aipatzeko moduko beste abantaila bat da, bezeroek aurkeztutako erreklamazio-kopuruaren beherakada (ikus 5. irudia), eta azpimarratzekoak dira, halaber, barruko ez-adostasunek ezagutu duten murrizketa (ikus 6. irudia) eta bezeroen asetasunak ezagutu duen areagotzea (ikus 7. irudia).



5. irudia: Bezeroen erreklamazioak



6. irudia: Barruko ez-adostasunak



7. irudia: Bezeroaren asetasuna

OHSAS 18001 arauaren araberako kudeaketa-sistemen ezarpenak ekarritako beste abantaila batzuk dira:

- Erregistroen eta adierazleen bitartez, enpresako dokumentazio eta prozedura guztien antolamendua, sinplifikazioa eta kontrola nabarmenki hobetzea.



Industria-hornikuntza

- Enpresaren irudia hobetu da eta administrazioko lehiaketetako lan-esleipenetan parte hartzeko bidea erraztu.
- Laneko eraginkortasuna hobetzeko laneko prozedurak eta metodologiak ezartzea.
- Hornitzaileen kontrola eta jarraipena zorrotzagoa da eta segurtasunarekin eta osasunarekin lotuta baldintza batzuk bete behar dira.
- Langileek dituzten arriskuak minimizatzea.
- Obra bakoitzean barne-jarraipen eta -ikuskapen hobeak egitea. Programa informatiko bat ezarri da eta barne-agiriak landu dira sarrera- eta irteera-materiala kontrolatzeko, material-galerak eta hausturak, kostuak, langileen gastuak, emateak, eta abar.
- Langileen arteko komunikazioa eraginkorrago bihurtzea.
- Arriskuen eta prebentzio-neurrien aurrean langileen kontzientzia eta sentzibilizazioa indartzea.
- Obretan plangintza hobetzea.
- Parte-hartzea eta konpromisoa indartzea hierarkia-maila guztietan. Lan-giroa hobetzea.
- Larrialdietako sistema bat ezartzea.
- Kontrola hobetzea eta araudia eguneratzea.
- Etab.

Etorkizuneko erronkak

Epe laburrera, SEINGAk OHSAS 18001:1999 araua OHSAS 18001:2007 araura egokitu behar du eta ISO 9001:2000 araua, berriz, ISO 9001:2008 araura. Horrekin batera, langileen parte-hartzea sustatu behar du eta langileek euren lanpostuetako arriskuei buruz egiten dituzten iradokizunak kontuan hartu. Xede horretarako, sentsibilizazio- eta informazio-bilerak antolatu dira: iradokizun kopuruak gora egin du eta langileek enpresan duten inplikazioa areagotu egin da.

Halaber, eta 2007-2010 Eraikuntzaren Sektoreko IV. Hitzarmen Kolektibo Orokorriari aurre hartuz, SEINGAko obrako langile guztiek 8 orduko prestakuntza jaso dute, Etengabeko Ikasgelako edukiei buruz, Eraikuntzako Bisita Txartela lortzeko. Erakundearen helburu garrantzitsuen artean dago prestakuntza. Hori dela eta, laneko arriskuak prebenitzeko oinarritzko ikastaro bat antolatu da epe laburrera langileei eskaintzeko.

Etengabeko hobekuntzaren bitartez SEINGAk lan handia egiten du helburu handizaleagoak betetzeko eta enpresa barruko segurtasuna eta obretan instalatzen duen segurtasun-materialaren segurtasuna eta kalitatea zaintzeko, obrako gremio guztien segurtasuna ziurtatzearen.



Babes kolektiboak

Laburbilduz, SEINGA bezalako enpresa batean, laneko segurtasunaren esparruan jarduten duenean, prebentzioa eta kalitatea kudeatzeko sistemen ezarpena egiteko inbertsioa errentagarri egiten da, abantaila ugari baitakartza. Gainera, funtsezko garrantzia duen alderdi bat dela uste dugu.

Prebentzioa da segurtasunaren funtsa.

*Agiriaren data: 2009ko otsaila,
2009ko uztailan emaitzen adierazleekin eguneratua*

SUCESORES DE ISAIAS ORTEGA S.L.

Eratze-urtea: 1927

Kide kopurua: 8

Jarduera: Iturgintza, gas- eta berokuntza-instalazioak eta mota orotako instalazioen mantentze-lanak

Eraikinen instalazioak

10

Tradiziotik kalitatera



Sucesores de
ISAIAS ORTEGA S.L.

K21
KALITATEA

Carmelo Gil doktoreen kalea, 10. lonja
48012 Bilbo (Bizkaia)
Telefono-zk.: 944 211 983
Faxa: 944 100 140
juan@isaiasortega.com

1927an sortu zen enpresa, Isaias Ortegak iturgindegia ireki zuenean. Denborarekin, bere seme-alaben ardurapean geratu zen, eta gaur egun familiaren hiru-

garren belaunaldia arduratzen da enpresa aurrera ateratzeaz. Hastapenetatik iturgintza-instalazioak izan dira enpresaren jardueraren ardatza, baina denborak aurrera egin ahala, bere zerbitzu-eskaintza eskari berrietara egokituz joan da.



Sucesores de Isaias Ortega enpresa txiki bat izanik ere –zortzi langilek osatzen dute plantilla–, dagokion sektorean oinarri sendoak finkatzea lortu du eta bere eskaintza gero eta anitzagoa egin du, bezeroei zerbitzu osoa eskaintzera begira. Esanak esan, nahiz eta iturgintza den enpresa honen jarduera nagusia, bere eskaintzak gas- eta berokuntza-instalazioak eta mota orotako instalazioen mantentze-lanak barne hartzen dituela azpimarratu behar da.

2000. urtetik Sucesores de Isaias Ortega enpresak gero eta garbiago ikusten zuen enpresa-kudeaketako sistema bat martxan jartzeko beharra eta egokitasuna. Alde batetik, enpresak urte ugari zeramatzan lanean, bertatik bertara ezagutzen zuen sektorea eta enpresako baliabideei ahalik eta etekin gehien ateratzeko unea iritsi zela ulertu zuten. Beste alde batetik, bezeroek, eraikitzaile, aparejadore, merkataritza-lokal eta lursailen administratzaileek, beste batzuen artean, eskaintzen zitzaizkien zerbitzuen berme erreala ziurtatzeko eskatzen zuten.

Horrela, hainbat aukera aztertu eta gero, K-21 kudeaketa-sistemaren aldeko apustua egin zen. Mikroenpresetarako diseinatuta dago eta laneko arriskuen kudeaketa barne hartzen du halaber. Prozesu horretan murgilduta, Afonvi arduratu zen kalitate-sistema ezartzeko kudeaketa-lanez, aipatutako eredia enpresaren berezitasunetara egokituz. Horrela, 2002an lortu zuen ziurtapena Sucesores de Isaias Ortega enpresak, **Eraikal Bi (1999-2001)** deialdiaren bitartez.

Kalitatea kudeatzeko sistemaren ezarpena, instalazioen sektorean sendotzeko eta indartzeko aukera gisa ulertu zen. Era berean, garbi ikusi zen ziurtapen-prozesuak enpresari balio erantsia zekarkiola eta sistema ziurtatzeaz gain, sektorean lehiatzeko abantailatsua zela.

Zehazkiago, Sucesores de Isaias Ortega enpresako zuzendaritzak honako berariazko helburu hauek betetzea bilatzen zuen bereziki, K-21 kudeaketa-sistemaren ezarpenari ekin zioenean:

- Enpresako kudeaketaren plangintza erreal egitea; urteko helburu kuantifikagarriak zehaztu eta aldiroko jarraipena egiteko.
- Enpresaren barne-egitura sakonkiago eta hobeto ezagutzea eta langileei dagozkien erantzukizunak zorrozkiago definitzea.
- Egindako zerbitzuen jarraipen zorrotza egitea, azken produktuaren kalitatea bermatzeko.
- Bezeroen beharrak eta eskaintako zerbitzuak bat etortzea.
- Bezero eta hornitzaileen aurrean enpresa serio eta eraginkorraren irudia sendotzea, enpresaren ezaugarrietara egokitutako kalitatezko zigilu edo ziurtapen baten alde eginez.

Sistema ezartzeko eta ziurtatzeko prozesuak eraginda, jardun-prozedura jakin batzuk egokitu eta estandarizatu behar izan ziren eta, ondorioz, bezeroek egindako erreklamazioak gutxitu egin ziren eta, hortaz, enpresako baliabideen kudeaketa eraginkorragoa izatea lortu zen.

K-21 ziurtapena lortu ondoren, enpresak garatzen zuen jarduera egonkortzea lortu da. Lehenik eta behin, bezeroen leialtasuna lortu da eta konfiantza osoa dute eskaintzen zaizkien produktuen gainean. Gauzak horrela, sarrera finko garrantzitsuak lortu dira eta, horiek baliatuta, enpresak eskaintzen dituen zerbitzuak zabaldu egin ditu eta bertako langileek prestakuntza egokia jaso dute. Horrenbestez, garbi esan daiteke kudeaketa-sistema ezarri ondoren, Sucesores de Isaias Ortega enpresak bere helburuen plangintza egin ahal izan duela eta epe ertainera zein laburrera lortu nahi dituen helburuak zehaztu ahal izan dituela.

Hasiera hasieratik nabarmen geratu dira enpresaren kudeaketan egindako hobekuntzak, eta horren erakusle dira enpresak berak funtsezkotzat jo dituen hainbat adierazle.

- Kexa kopurua: K-21 sistema ezarri aurretik, bezeroen kexen tratamendu dokumentaturik egiten ez zela kontuan hartuta, urteko kexa kopurua murriztu egin da, % 35 inguru, kudeaketa-sistemaren ezarpena egin zenetik. Gainera, bezeroen kexa guztiak hartzen dira kontuan eta konponbidea jartzen zaie, ekintza zuzentzaileen bitartez.

- Emate-epeak. Emate-epeak zerbait murriztu dira, adibidez: iturgintza, gas eta berokuntzako instalazioa 80 m²-ko etxebizitza batean 7 egunetan murriztu da azken 4 urteetan.

- Langileen asetasuna: Langile guztiek modu zorrotzean dituzte mugatuta dagozkien jarduerak eta erantzukizunak; garatutako jarduera guztiak kontrolatu dira eta, ondorioz, ia bi puntuko hobekuntza lortu da asetasun-galdeketa balorazio orokorrean.

- Fakturazioa areagotzea: Aipatutako faktore guztiak, bezeroek ondo egindako lanaren aurrean erakutsitako aitorpena eta konfiantza oso lagungarriak izan dira Sucesores de Isaias Ortega enpresako sarrerak areagotzeko. Azken 7 urteetan gora egin du fakturazio-bolumenak eta azken 5 urteetan % 15eko hazkundea lortu du.

Kalitatearen kudeaketaren ildotik lan egiten jarraitzeko asmoarekin, hainbat aukera aztertu ditu enpresak. Enpresak aztertu duen aukera bat UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren ezarpena izan da. Hala ere, epe laburrera ezinezkotzat jo da. Enpresan ezartzeko aukeratu den sistema garatzen jarraitzeko apustua egin da, pixkanaka langileak prestatzen, epe luzeko etorkizuean, ISO 9001-rantz pausua ematea erabakitzen bada, egingo den aldaketak lan edo ahalegin gehigarri ez gehitzea lor dezan.

Sucesores de Isaias Ortega enpresak dituen erronka berrien artean, gas- eta berokuntza-instalazioen lanengatik fakturazio-portzentajea areagotzea eta mantentze-lanak ugaritzea azpimarra daitezke. Sarrera-oinarri finko bat lortzeko apustu garbia egin da, hartara, enpresako langileen prestakuntzan inbertsio berriak egiteko eta sektorean abangoardiako postuetan sendotzeko.

Esate baterako, hodiak libratzeko lanen aldeko apustu irmoa egin da. Orain arte merkatuan eskaintza urria egin da eta enpresa gutxi izan dira gai zerbitzu osoak eskaintzeko. Sucesores de Isaias Ortega-k inbertsio oso handia egin du ekipu propioak eskuratzeko eta bere langileak prestatzeko, sektoreko arlo honetan lehiakor izatera iristeko helburuarekin.

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

TALLERES DE FONTANERÍA Y ELECTRICIDAD ZABALA, S.A.

Eratze-urtea: 1890

Kide kopurua: 20

Jarduera: Iturgintza, berokuntza, gasa eta elektrizitatea, gremioen koordinazioa

Eraikinen instalazioak

11

Kalitate-sistemen ezarpena,
hobekuntza-tresnak Eraikalen bitartez



Etxague Jeneralaren kalea, 12 behea
2003 Donostia (Gipuzkoa)
Telefono-zk.: 943 42 65 74 - 943 42 16 11
Faxa: 943 42 81 58
info@tallereszabala.com
www.tallereszabala.com

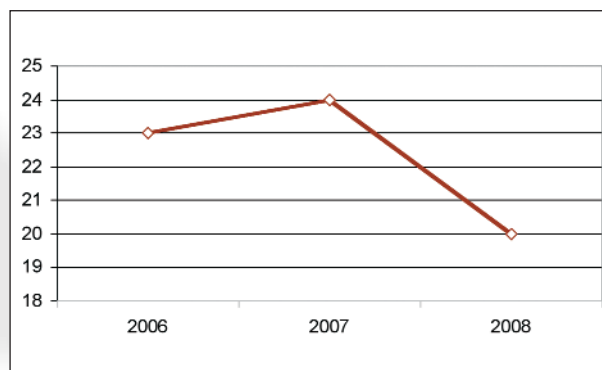
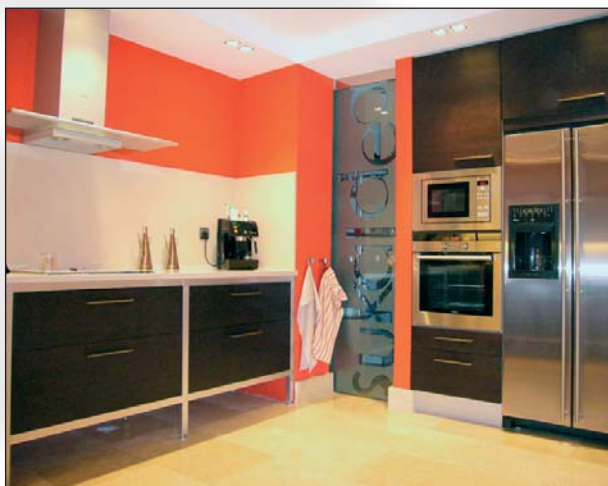
UNE-EN ISO 9001:2000 kalitate-sistemaren arabera eta lantegian ezarri dugun 5S tresnaren bitartez egiten du enpresak bere kudeaketa, **Eraikal Sei Luza-tu (2004-2006)** eta **Eraikal Zortzi (2006-2008)** deialdietan hurrenez hurren. Ezarritako kalitate-sistemari esker, gure lanaren eraginkortasuna hobetu dugu, eta jarraitu diren prozeduren bitartez, langile guztien inplikazioa eta sistematizazioa lortu dugu. UNE-EN ISO 9001:2000 araua oso lagungarria izan zaigu eskaintzen dugun zerbitzua kontrolatzeko eta gure bezeroen asetasuna areagotzeko, etengabeko hobekuntzari helduta betiere. Sistema horrek bezeroen asetasuna kontrolatzeko aukera ematen du, halaber. Horretarako, aldiro galdeketa egiten ditugu, eta jasotako erantzunak eta telefonoz egiten diren erreklamazioak kontuan hartuta,

desadostasunen jarraipena egin, arrazoiak aztertu eta hobetzeko erabakiak hartzen dira.

Sistemaren ezarpena egin denetik, langileen arteko komunikazioa arindu eta areagotu egin da, eta aipatzeko moduko alderdi bat dela deritzogu. Hiru hilean behin biltzen da Kalitate Batzordea eta hiru-hilekoan gertatutakoa aztertzen da bertan (intzidentziak, erreklamazioak, bezeroaren asetasuna, eta abar).

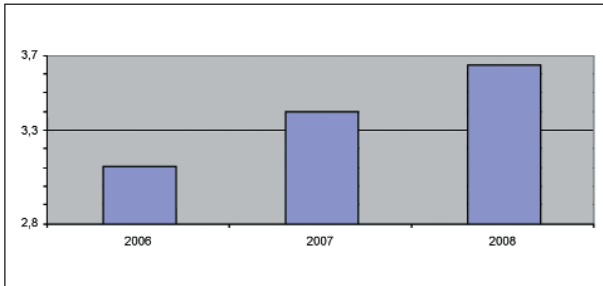
Era berean, zerbitzuaren plangintza egiten da eta beraren jarraipena halaber, zerbitzua itxi bitartean, eta, horrela, obra-arduradunak obrako langileekin eta administraziokoekin duen harremana indartzen da.

Garatutako jarduera guztien ondorioz, gure zerbitzuak hobera egin du. Hobekuntza horren erakusle da bermealdiko konponketa kopuruaren adierazlea; hiru urte-tan % 15eko murrizketa ezagutu du (1. irudia).



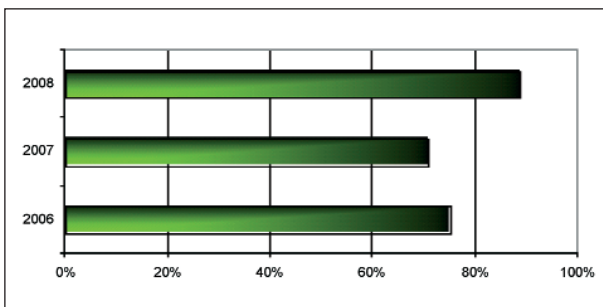
1. irudia: Bermealdian erantzundako konponketa kopurua

Bezeroek gure hobekuntza zerbitzua zenbatetsi dute, batez ere erantzunaren arintasuna. Ikus 2. irudia.

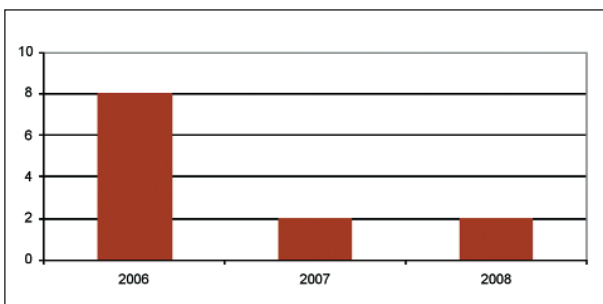


2. irudia: "Bizkortasuna bezeroa erantzuterakoan" bezeroaren inkestan lortutako puntuazioa (Saren gain)

2006tik % 15eko hobekuntza ezagutu du helburuen betetzeak (3. irudia), eta erosketa eta azpikontratazioarekin erlazionatutako ez-adostasunak % 75 murriztu dira (4. irudia).



3. irudia: Betetako kalitate-helburuak/proposatutako helburuak (%)



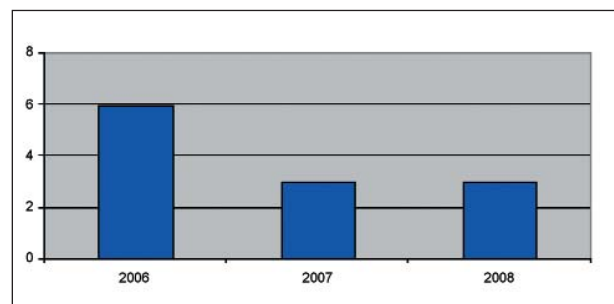
4. irudia: Erosketa eta azpikontratazioarekin erlazionatutako ez-adostasunen kopurua

Beste alde batetik, hornitzaileen azterketa eta ebaluazioa egiten dugu, gure hornitzaileen ezaugarriak eza-gutzeko eta, gainera, zerbitzua eskaintzean jarritako materialekin arazoak egotea saihesteko balio digu. Sistema oso lagungarria da gure bezeroa leial bihurtzeko.

5S etengabeko hobekuntzarako tresnaren ezarpena egin dugu lantegian. Beharrezkoak ez diren eta

zaharrituta dauden materialak baztertzea eta stock-a kontrolatzea lortu dugu, bai eta erreminta guztiak txukun edukitzea eta langileei dagokien lana erraztea ere. 5S erabiltzen hasi aurretik, materiala uzteko espaziorik ez genuela eta, arazoak izaten genituen. Ez zen materiala identifikatzen, eta ez zen berariaz hautatzen materiala gordetzeko lekua. Gaur egun 360º-ko bira eman dugu. Langileen barne-prestakuntzaz arduratu gara eta proiektuaren berri eman zaie. Ondoren, lantegiko apalak identifikatu eta materiala uzteko berariazko lekuak bereizi ditugu. Lana errazteko, lantegira sartzen diren edo bertatik irteten diren material guztien erregistroa sortu dugu. Azpimarratzekoa da langile guztiek proiektuan izan duten inplikazioa. Aitzitik, ezinezkoa zitekeen 5S sistemaren ezarpena egitea.

Proiektua finkatzen ari da pixkanaka eta indartzen jarraitzeko asmoa dugu; etengabeko lanak duen garrantziaz ohartu gara eta, zentzu horretan, ezinbestekoa da sor daitezkeen hobekuntzei adi egotea. Aipatutako prozesua eta UNE-EN ISO 9001 kalitate-sistema elkarrekin garatuko dira, biak baitira beharrezkoak tresnaren erabilera egokia egiteko. 5. irudian, falta diren tresna kopuruaren adierazlea ikus daiteke, tresnen guztizkoarekiko.



5. irudia: Falta diren tresna kopurua tresnen guztizkoarekiko

Bestalde, "Euskadi+Innova" berrikuntza-agendari esker, gaur egungo merkatuan lehiatzeko aukera dugu eta, bide batez, bezeroen erabateko asetasuna lortzeko bide berriak ezagutu ditzakegu. Komunikabideetan etengabe hitz egiten zaigu berrikuntzari buruz, eta geure buruari etengabe egiten diogun galdera da, Talleres Zabala enpresa berritzailea ote den. SPRI erakundearekin eta Eusko Jaurlaritzarekin harremanetan jarri eta "Berrikuntza Agenda" programaren barruan sartu ginen. Gure enpresan berrikuntza lortzeko nola jardun behar zen aztertu genuen; eta aurrerago adierazi ditugu lortutako ondorioak.

Hain zuzen ere, azterketa horrek emandako emaitzak dira:

- Gure bezero nagusien beharrak ezagutu ditugu.

- Bezeroen asetasun-maila orokorra eta guk hornitzai-leekin dugun asetasun-maila ezagutu ditugu.
- Gure Kudeaketa Ereduaren barruan etengabeko hobekuntza barne hartu dugu.
- Lantegia txukun eta tresna kontrolatuta edukitzea lortu dugu.
- Berrikuntzaren aldeko apustua egin da Talleres Zabala-n.
- Gremioan erreminta eta teknika ia esklusiboak ditugu, libratze komunitarioei dagokienez (libragailua, telebista-kamera).

Bezeroen asetasunaren jarraipena egin eta enpresaren eguneroko jarduna hobetu nahi dugu. Halaber, etengabeko berrikuntzaren bidean murgiltzeko asmoa dugu. Instagi eta gremioko beste enpresa elkartu batzuen bitartez jasotzen dugu informazioa, eta instalazio edo tutuerien inguruan sortzen diren berrikuntzei buruzko feria, hitzaldi, materialen aurkezpen, eta abarretan parte hartzen dugu; PPR (polipropilenoazko ausazko kopolimeroa) adibidez.

Gure lan-plangintzan hobekuntza-irizpide batzuk eta prestakuntza-ekintzako ekimenen plangintza bat zehaztu eta jarraitzen ditugu. Prestakuntza-bileretan parte hartzen dugu eta, aldi berean, ikasitakoaren ezarpena egiten da enpresan. Sistemen ezarpenari esker, obra, material eta tresnen kontrol zorrotza egin dezakegu.

Plangintza jarraitzeko orduan sortzen dira zailtasun handienak, eguneroko lanean ezustekoak gertatzen baitira normalean. Enpresaren barruan, halaber, zailtasunak izaten dituzte langileek tresna kontrolatzeko, nahiz eta, gaur egun, erabat kontrolatuta dagoen, etengabeko hobekuntzarako 5S tresnaren ezarpenarekin.

Talleres Zabala-n jarraitzen dugun politikak bezeroaren asetasuna bilatzen du eta, xede horrekin, gure zerbitzua hobetzeko modua aztertzen dugu etengabe. Hori dela eta, gure ustez UNE-EN ISO 9001:2000 Kalitate Sistema kudeaketa-tresna paregabea da enpresaren helburu nagusia lortzeko.

Lantegian egin den 5S tresnaren ezarpenak arrakasta lortu du eta, arrakasta hori ikusita, enpresaren insta-



lazioetako beste leku batzuetara zabaltzea gustatuko litzaike, bulegoetara eta elektrizitate-zonara, adibidez.

Gure enpresak abangoardiako enpresa izatera iritsi nahi du instalazio, argiztapen eta kalitatearen kudeaketarekin erlazionatutako berrikuntzak ezartzen, betiere gure bezeroen asetasuna lortzeko.

Merkatuko behar berriak eta ekonomian gertatzen ari diren aldaketak kontuan hartu eta plan estrategiko bat landu dugu bestalde. Egun "Eco Factura" kudeaketa-programa baten ezarpenean ari gara lanean. Software horrek aukera ematen du nahi duten bezeroei informazio-fakturak bidaltzeko.

Berrikuntza Agendari esker, bestalde, lor ditzakegun bezero berri potentzialen azterketa egin da eta bezero horiengana iristeko bideak aztertu dira. Propaganda egin dugu eta enpresaren jardunaren xede izan daitezkeen sektoreei buruzko informazioa eskatu dugu.

Garatutako ekintza guztiak Talleres Zabala enpresaren ikuspegiaren zati dira. Gure sektorean lider izatera iritsi nahi dugu eta, xede horrekin, kudeaketa-sistema aurreratuak eta tresna berritzaileak eta ia esklusiboak baliatzen ditugu, hala nola lehen aipatutako libragailua eta tutuerien ikuskapena egiteko telebista-kamera bat.

Agiriaren data: 2009ko otsaila, 2009ko ekainan emaitzen adierazleekin eguneratua

Eratze-urtea: 1985

Kide kopurua: 30

Jarduera: Industria-sektore publiko eta pribatuko instalazio teknikoen mantentze-zerbitzu integrala eta energiaren kudeaketa aurrezki partekatuko formulen bitartez

Tecman, bezero berriengana irekita



Asuaran Enpresa Jardueren Parkea
Artxanda eraikina, 5
48950 Erandio (Bizkaia)
Telefono-zk.: 944 538 360
Faxa: 944 538 325
mblazquez@tecman.biz
www.tecman.es

Hastapenetan, instalazio konplexuen mantentzea xede zuen enpresa bat izan zen Tecman: girotze eta ur bero sanitarioko instalazio zentralizatuak makina-gelak eta jabe-erkidego, herri-administrazio, kiroldegi, bulego-eraikin, hotel, egoitza, fabrika, eta abarretakoak, adibidez.

Naturgas Energía-k kogenerazioan inbertitu zuenean enpresa laguntzaile bat edukitzeko beharra ikusi zen, aipatutako aktiboen mantentzea egiteko. Horrenbestez, Taldera sartu zen Tecman, eta guztien mantentzea egiteko ardura hartu zuen.

Horrekin batera, eta energiaren sektoreak ematen dituen aukerak baliatuz, Tecman elkarlanean ari da Naturgas Energía-rekin, bai eta sektoreko beste konpainia batzuekin ere, adibidez, Gas Natural, Shell, eta abarrek, betiere balio erantsiko zerbitzuak hornitzeko.

Gure helburuak dira: energia aurrezte, ingurumena hobetzea, ustiapen-kostuak murriztea, instalazioen erabilera areagotzea, bai eta horien erabilgarritasuna areagotzea ere, gure mantentze pertsonalizatuko zerbitzuen bitartez, hala nola mantentze zuzentzaile, prebentibo eta auresatekoaren bitartez; eta makinen parametro nagusien jarraipena egiten dugu, gerta daitezkeen akatsei aurre hartzeko; azkenik, instalazioen etengabeko ustiapena bilatzen dugu.

Gure bulego teknikoak girotze, kogenerazio eta energia berriztagarrien teknologia desberdinei buruzko proiektuak eta aurrekontuak lantzen ditu, eta gure bezeroei eskaintzen dizkiegu.

2003an abiarazi zuen Tecman-ek UNE-EN ISO 9001:2000 arauaren arabera kalitatea ziurtatzeko prozesua, aire egokitu, berokuntza, girotze, kogenerazio eta gas naturaleko instalazioak jartzeko eta horien mantentze-lanak egiteko.

2007an aipatutako instalazioen "Diseinura" zabaldu zen ingurumen-kudeaketako UNE-EN ISO 14001:2004 arauaren arabera ziurtapena, bezero garrantzitsuenek (AENA, Naturgas, ITP, ACB, Ur Kontsortzioa, eta abarrek) egindako eskaerei erantzuteko eta merkatuak dakartzan erronkei aurre egiteko gai izango den erakunde bat osatu nahian. Funtsezkoa izan zen **Eraikal Zortzi (2006-2008)** deialdiaren laguntza ziurtapena lortzeko.

Gaur egun OHSAS 18001 araua, prebentzioari eta laneko arriskuei buruzkoa, ezartzen ari dira.

Aipatutako arauen ezarpenak erakundeko langile guztien inplikazio aktiboa eskatzen du eta, era berean, erakundearen profesionaltasuna eta ondo egitea indartzeko balio du. Guri dagokigunez, adierazitako guztia



El Mirador Merkataritza-gunea. Burgos



Cogeneración Bergara AlEren Deutz TCG2020V20 motorreko pistoiaren ikuskapena, kamera termografiko bidez.

garbi ikus daiteke kalitate-sistemako adierazleetan lortutako hobekuntzari erreparaturaz. 2005-2008 urteen artean honako adibide hauek azpimarra ditzakegu:

- Gure bezeroek antzemandako enpresa-irudia hobetzea. Hasiera batean lortutako puntuazioa 2,80koa izan zen, 4 puntuko gutzitzaioarekin; gaur egun 3,40 puntuko da.
- Halaber, gure bezeroek gure teknikarien prestakuntza-mailari emandako puntuazioak gora egin du: 3,00 puntutik 3,40 puntura (4 punturekin).
- Azpimarratzekoa da, era berean, eskaerak erakartzeko indizeak lortutako hazkundea (% 20).
- Burutu ez diren lan-aginduen indizea murriztu da eta igorritako aginduen gutzitzaioaren gainean % 6,9ko indizea lortzetik % 2,47koa izatera pasa da.

Aipatutako ziurtapen guztien ezarpenak ekarritako abantailen artean azpimarratzekoak dira:

- Bezeroen leialtasuna indartzea;
- Merkatua zabaltzea, administrazioko bezero handiekin;
- Barne-funtzionamendua hobetzea.

Emaitzarik aipagarriena azpimarratzekotan, Naturgas Energía-k Tecman-en gainean azaldutako interesa aipa daiteke. Horrela, Tecman-en kapitalaren % 100 eskuratu du, eta energia saltzeko bere negozio-lerro tradizionalan barne hartu du.

Beste alderdi azpimarragarri bat, obretan eta enprekin lotutako kontratuaren fakturazioak ezagutu duen % 50eko gorakada da. Kasu horretan, kalitatearen eta ingurumenaren ziurtapenak edukitzeak balio erantsia ematen dio gure enpresari. Horri esker, lehiaketetan parte hartu eta eskaintzak egin ditzakegu, eta, ezin

dugu ahaztu, ziurtapen horiek ezean, merkatu horretatik kanpo egongo ginatekeela.

Ziurtapenez gain, gure bezeroek bereziki baloratzen dituzte eraginkortasun energetikoa hobetzeko egindako lana. Zentzu horretan, adibide bikaina da Tecman-ek Ur Partzuergorako egindako erreforma (Bilboko Albia eraikinean). Ur Partzuergoko bulegoak ingurumen eta eraginkortasun energetikoaren esparruko arau-eskakizun berrietara egokitu dira. Lokal horiek girotzeko, hodi bidezko aire egokituko ekipo bat eta hoztorre bat erabiltzen ziren. Berokuntza bulkatutako airea berotuz egiten zen, 24 kW-ko potentziako erresistentzia elektriko baten bitartez.

Tecman-ek diseinatu eta egindako instalazio berriak hedapen zuzeneko ekipoak erabiltzen ditu, bolumen hozgarri aldakorreko sistema baten bitartez. Sistema horri esker, lokal desberdinak girotu daitezke modu independentean, kanpo-unitate bakar bat erabiliz. Lokalen diseinua kontuan hartuta, zeinu desberdineko eskari termikoak batera egitea gertatuko da eta, horregatik, beroa berreskuratzeko sistema bat hautatu da. Sistema horrek hotz-eskariak eta bero-eskariak batera erantzun ditzake, hozgarriaren kudeaketa eginez. Horrela, lokalen artean beroa berreskura daiteke, kontrako eskari energetikoak egiten direnean. Aireztatzen egiteko erauzketa- eta bulkatze-haizagailuak erabiltzen dira (berreskuratze entalpiakoa barne hartuta), eta emariaren kontrolak eta airearen tratamendua egiten dira. Lortutako energia-aurrezkiari esker, urtean 119 MWh kontsumituzetik 72 MWh kontsumitzera pasa gara, energiaren % 60 aurreztu dugularik. Horrela, urtean 30,5 tona CO₂ gutxiago isurtzen dira ingurumenera.

Egindako hobekuntzen artean aipatzekoa da, halaber, burututako lanetan Ingurumena Zaintzeko Programa ezarri dela, aribideko lanarekin lotutako ingurumen-alderdiei eta kontsumoari tratamendu egokia emateko. Zentzu horretan, bereziki nabarmendu da energia aurrezteak eta hondakinen sorrera minimizatzeak duen garrantzia.

Esparru horri helduta, 2007an ISO 14001 ingurumen-ziurtapena ezarri genuenetik, lan egindako orduko kontsumitzen den erregaia murriztea lortu dugu (% 14,6), eta murriztu egin da, halaber, inprimagailuen tonerra/pertsonako kontsumoa (% 22).

Hondakin arrisksutsuei dagokienez, Suniso olioak izandako beherakada handia azpimarratu behar da. Xede dugun aldirian % 54,5 murriztu da, lan egindako ordu bakoitzeko.

Etorkizunera begira, girotzearen merkatu tradizionalarekin lotutako proiektuak garatzen jarraitu nahi dugu, gure bezeroei balio erantsiko zerbitzuak eskaintzeko.

Agiriaren data: 2009ko otsaila, 2009ko ekainan emaitzen adierazleekin eguneratua