

# 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

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

2005ean taldeak Bikaintasunerako biderei 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.



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



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.

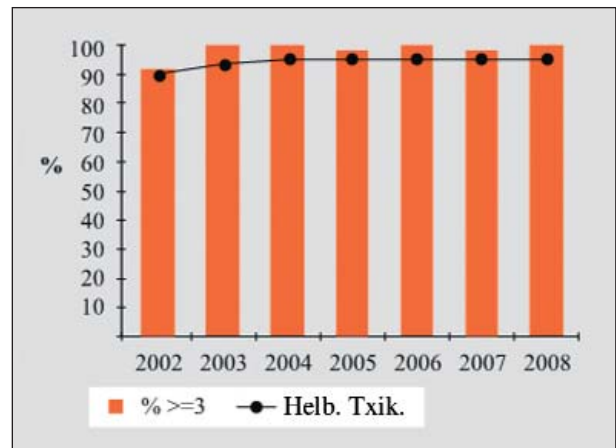
### Emaitzak

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.

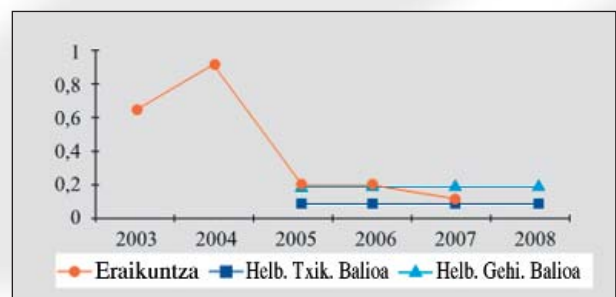
Ondorengo lerroetan hainbat adierazleri buruz hitz egin da, eta Sarkis-Lagunketa Taldeak lortutako emaitzarik azpimarragarrienak erakusteko balio dute.

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.



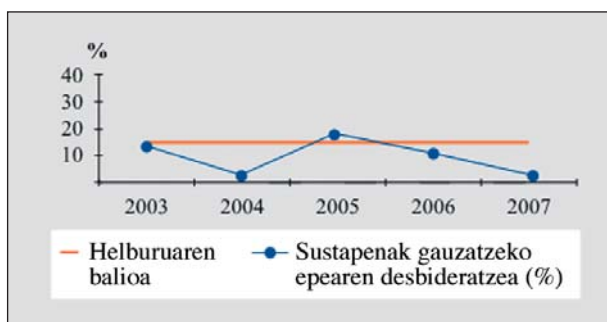
1. irudia: Eraikuntzako bezeroen asetasunaren %

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.



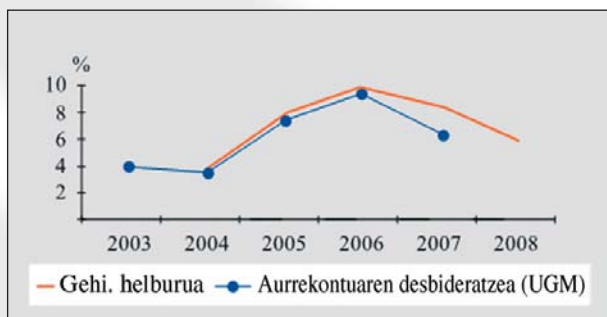
2. irudia: Bezeroen erreklamazioen kostua/Fakturazioa

3. irudiak erakusten duen moduan, 2005-2007 aldian murriztu egin dira sustapenen gauzatze-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.



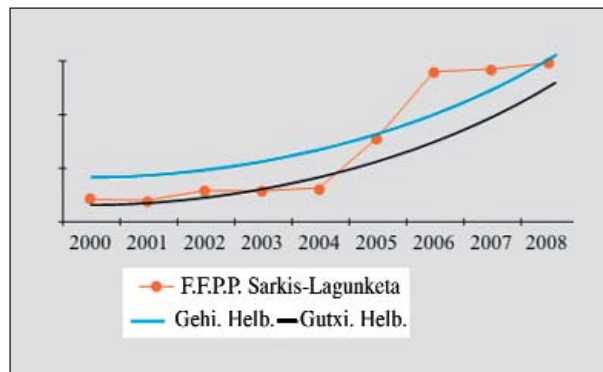
3. irudia: Sustapenak gauzatzeko epearen desbideratzea

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 erreparatu bazaie.



4. irudia: Aurrekontu-aldaketa

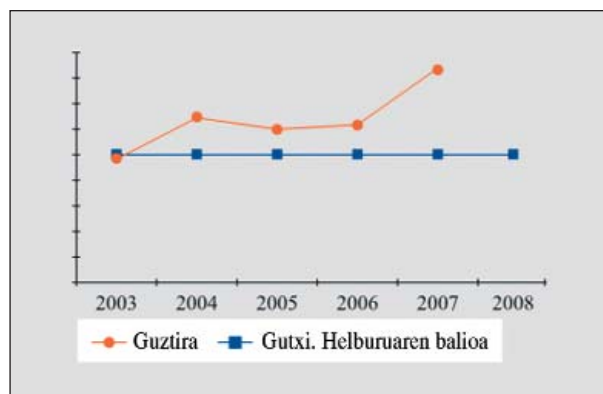
5. irudiak funts propioek izandako hazkundera erakusten du. 2005etik 2006era hazkunde handia lortu da, eta modu neurritsuago batean hazi da 2007tik 2008ra. Adierazle horrek erakusten duenez, finantza-egitura sendoa bat osatu da eta, berari esker, proiektu



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.

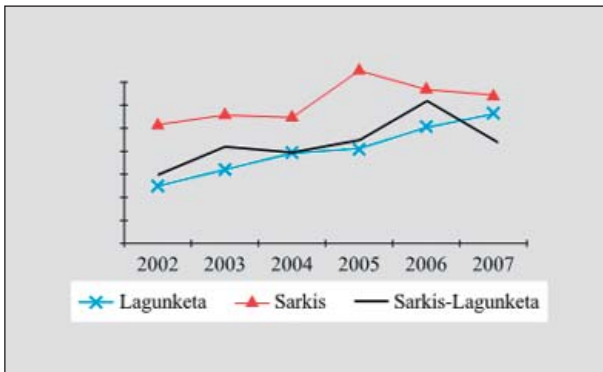
6. irudian obra-zorroa ikus daiteke. Hiru urteko zorroaren batez bestekoa kalkulatu da, eta azken aldia hartzen da kalkulua egiten den bakoitzean. Batez besteko mugikorrak joera moteltzeko balio du, jarraipen garbiago bat egin ahal izateko. Zerrahortzen goiko puntak arintzen ditu. Joera moteldu bada 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

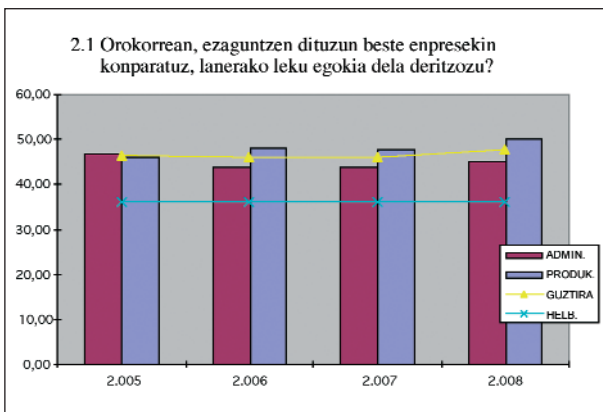
7. irudiak erakusten du 2006tik 2007ra gora egin duela Lagunketa-ren produktibitateak eta, behera, aitzitik, Sarkis-enak. Produktio-balioak goranzko joera erakutsi du eta gure helburua betetzen ari gara urtetik urtera. Egungo egiturarekin eraginkorrago izatea bilatzen dugu. Horretarako, kudeaketa- eta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





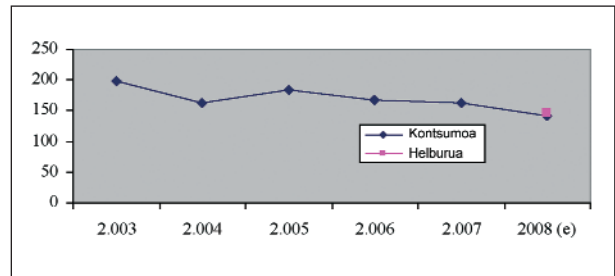
7. irudia: Ekoizpen-balioaren batez besteko mugikorra pertsonako

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.



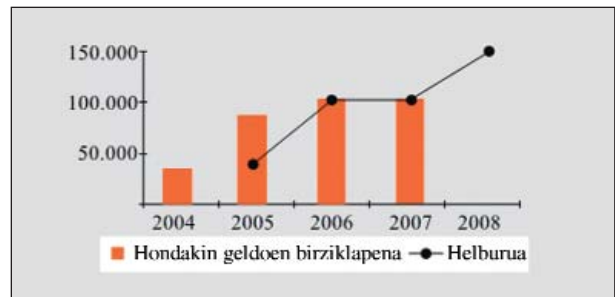
8. irudia: Pertsonen asetasun-galdeketa emaitza

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*