

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 balia bideen 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 guztiak 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 hazkunde 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