

# 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

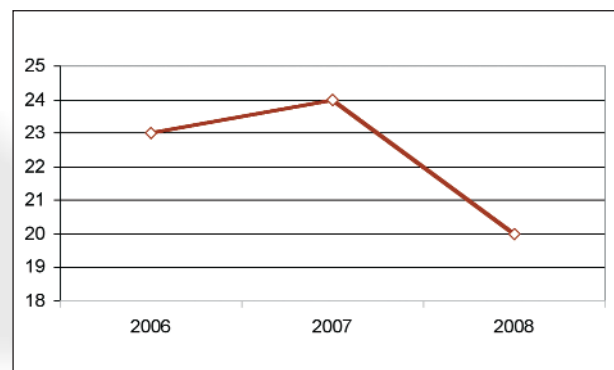
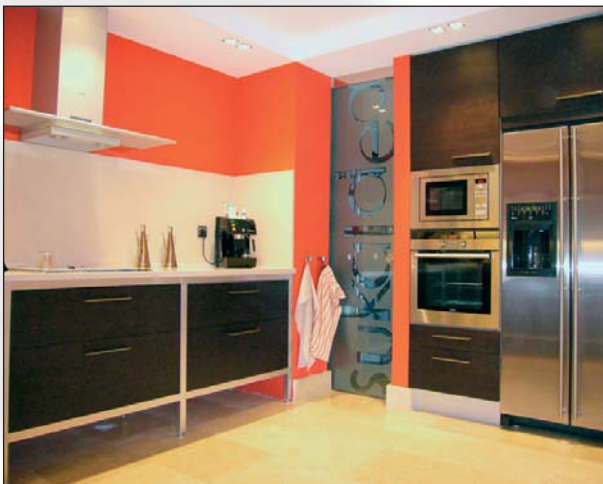
UNE-EN ISO 9001:2000 kalitate-sistemaren arabera eta lantegian ezarri dugun 5S tresnaren bitartez egiten du enpresak bere kudeaketa, **Eraikal Sei Luza-tu (2004-2006)** eta **Eraikal Zortzi (2006-2008)** deialdietan hurrenez hurren. Ezarritako kalitate-sistemari esker, gure lanaren eraginkortasuna hobetu 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).

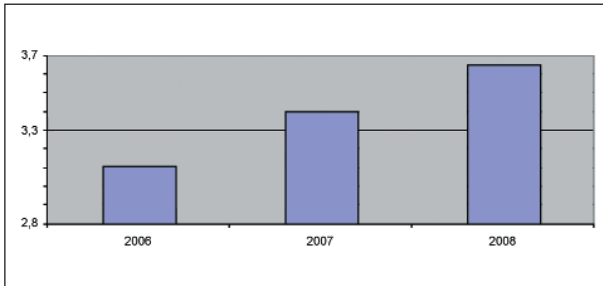
Era berean, zerbitzuaren plangintza egiten da eta beraren jarraipena halaber, zerbitzua itxi bitartean, eta, horrela, obra-arduradunak obrako langileekin eta administraziokoekin duen harremana indartzen da.

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).



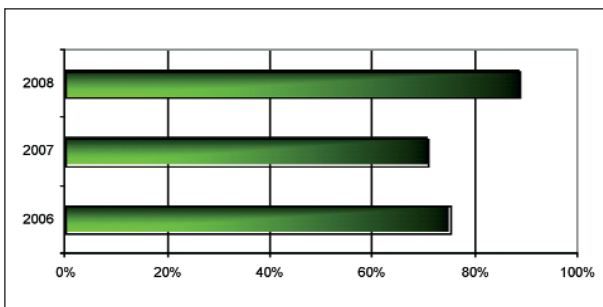
1. irudia: Bermealdian erantzundako konponketa kopurua

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

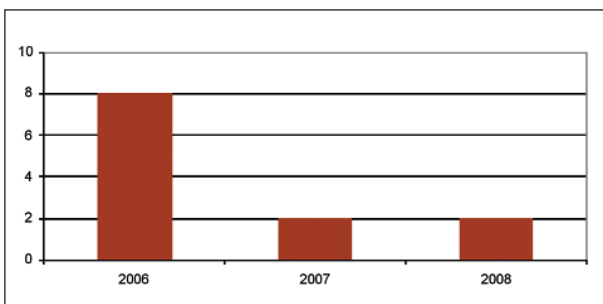


2. irudia: "Bizkortasuna bezeroa erantzuterakoan" bezeroaren inkestan lortutako puntuazioa (Saren gain)

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 (%)



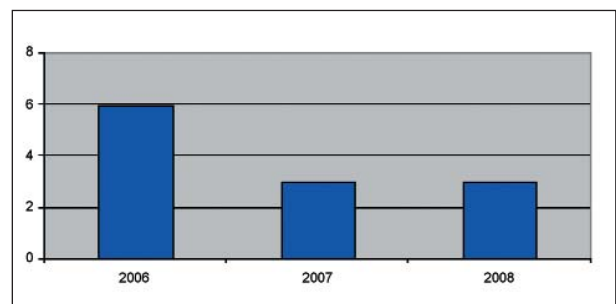
4. irudia: Erosketa eta azpikontratazioarekin erlazionatutako ez-adostasunen kopurua

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 hornitzailerekin 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 litzazuke, 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*