

Diez convocatorias de Eraikal  
(1998-2008), experiencias  
de los agentes promotores.



Noviembre 2009

## Presentación

En 1998, el Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente del Gobierno Vasco puso en marcha el programa **Eraikal**, con el lanzamiento del primer “Programa de ayudas para la implantación y la mejora de los sistemas de gestión de calidad en las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco, CAPV”. Dicha iniciativa fue continuada desde el 2001 por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales, llegando a publicar en el 2008 la décima convocatoria del programa **Eraikal**.

El creciente índice de participación en las sucesivas convocatorias de ayudas al programa **Eraikal**, avalado por el progresivo impacto en el número de certificaciones en diferentes normas, ha permitido que **Eraikal** se consolide como punto de apoyo y referencia para el sector de la edificación residencial de la CAPV en su camino de la mejora continua, incluyendo la sostenibilidad e innovación en sus estrategias empresariales.

El presente documento recoge la experiencia de las asociaciones empresariales, colegios profesionales y empresas tractoras, en su papel de agentes promotores, a lo largo de las diez primeras convocatorias del programa **Eraikal**. Dichos agentes son piezas clave del programa, ya que, facilitan el contacto entre la administración y las empresas beneficiarias de la subvención; realizan una gran labor de sensibilización entre las empresas sobre los objetivos del programa **Eraikal** y realizan la labor de intermediarios o interlocutores en las labores de gestión propias del programa, como podrían ser, la preparación de proyectos, seguimiento de los mismos, gestión de pagos, difusión de resultados, etc.

Sirva este documento como reflexión sobre el programa **Eraikal**, que además, coincide en el tiempo con el lanzamiento de la undécima convocatoria de Eraikal por el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco en septiembre de 2009, dando continuidad a esta iniciativa.

Octubre 2009

## ÍNDICE

1. ¿QUÉ ES ERAIKAL? .....	1
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO .....	3
3. AGENTES PARTICIPANTES EN ERAIKAL .....	3
4. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO .....	4
4.1. Metodología .....	5
5. RESUMEN ENCUESTAS AGENTES PROMOTORES .....	5
5.1. Aspectos positivos del programa .....	5
5.2. Aspectos mejorables de <b>Eraikal</b> .....	7
5.3. Nuevas líneas de acción .....	8
6. CONCLUSIONES .....	10
7. ANEXOS .....	13
CUESTIONARIOS DE LAS EMPRESAS TRACTORAS .....	A1
CUESTIONARIOS DE LOS COLEGIOS PROFESIONALES .....	A5
CUESTIONARIOS DE LAS ASOCIACIONES DE EMPRESAS DE EXCAVACIÓN Y MOVIMIENTO DE TIERRAS .....	A13
CUESTIONARIOS DE LAS ASOCIACIONES DE EMPRESAS PROMOCIÓN Y CONSTRUCCIÓN .....	A16
CUESTIONARIOS DE LAS ASOCIACIONES DE INSTALACIONES DE ELECTRICIDAD, TELECOMUNICACIONES, FONTANERÍA, GAS, CALEFACCIÓN, CLIMATIZACIÓN Y AFINES Y EL MANTENIMIENTO DE DICHAS INSTALACIONES .....	A20
CUESTIONARIOS DE ASOCIACIONES DE EMPRESAS DE ALBAÑILERÍA Y CARPINTERÍA .....	A29
CUESTIONARIO DE LA ENTIDAD DE PROMOCIÓN DE LA CALIDAD, <i>Adc</i> .....	A32

## 1. ¿QUÉ ES ERAIKAL?

En 1998, el *Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda y Medio Ambiente* del Gobierno Vasco puso en marcha el programa **Eraikal**, con el lanzamiento del primer “Programa de ayudas para la implantación y la mejora de los Sistemas de Gestión de Calidad en las Empresas del Sector de la Edificación Residencial de la CAPV”. Desde el 2001, el *Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales*, ha venido apoyando su continuidad mediante nuevas convocatorias de ayudas. En 2009, con el *Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes* y tras diez convocatorias y once años de andadura, es un buen momento para reflexionar sobre la evolución del sector y del propio programa **Eraikal**, para adaptar el programa a las necesidades actuales del sector.

A través de ayudas económicas, **Eraikal** trata de impulsar proyectos de mejora de la gestión de las empresas al que va dirigido, llegando a cubrir hasta el 50% de su gasto externo:

1. Implantación y certificación de sistemas de calidad, medio ambiente y seguridad laboral.
2. Fomento de la sostenibilidad. Implantación y certificación de la norma de ecodiseño UNE 150301.
3. Promoción de prácticas de mejora continua y excelencia empresarial (EFQM, etc.).
4. Innovación.
  - Adopción de nuevas tecnologías o prácticas que se orienten a lograr un proceso constructivo más seguro, medioambientalmente sostenible y orientado a las necesidades de los ciudadanos; o aquellas iniciativas dirigidas a la estandarización y sistematización de los procesos constructivos.
  - Implantación y certificación de la norma UNE 166002 (Gestión de la I+D+I).
5. Proyectos empresariales tendentes a mejorar la estructura, organización y funcionamiento de las pequeñas empresas y gremios de la construcción.

Por otra parte, **Eraikal** ha puesto a disposición del sector diversos servicios de apoyo para facilitar el cambio de cultura entre las empresas a través del efecto multiplicador de la sensibilización: Jornadas de difusión y cursos de formación (Figura 1), Boletín Eraikal-Berriak, Web Eraikal, [www.euskadi.net/eraikal](http://www.euskadi.net/eraikal), o el buzón de consultas, [eraikal@ej-gv.es](mailto:eraikal@ej-gv.es).



Figura 1. Jornada de difusión

En el afán de aportar a las empresas del sector materiales que contribuyan a facilitar a las mismas su trabajo de mejora en la gestión, a través de **Eraikal** y, de forma continua, se van desarrollando y difundiendo una serie de publicaciones de contenido técnico, todas ellas disponibles de forma gratuita en la web de **Eraikal**. **Eraikal**, además, ha contribuido a editar y difundir diversas publicaciones y a proporcionar herramientas de interés para el sector, desarrolladas por diversos agentes participantes dentro de la iniciativa (véase la Figura 2).



Figura 2. Materiales técnicos

Desde su aparición en el año 1998, hasta junio de 2009, los resultados conseguidos en **Eraikal**, en el ámbito de la certificación de empresas y reconocimientos, son los que aparecen en la Figura 3.



Figura 3. Resultados Eraikal: Desde 1998 hasta junio 2009

## 2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

En el presente documento se recogen las opiniones de los agentes promotores participantes en alguna de las convocatorias de **Eraikal**. Los temas sobre los que se les ha preguntado a las asociaciones empresariales, colegios profesionales y empresas tractoras han sido:

- Evolución de los proyectos que han ido presentando;
- Aspectos destacables del programa;
- Aspectos mejorables del programa;
- Evolución que debería tener **Eraikal** para responder a sus expectativas y a la de sus asociados o colegiados.

## 3. AGENTES PARTICIPANTES EN ERAIKAL

La Figura 4 muestra los diferentes agentes que participan en **Eraikal**.

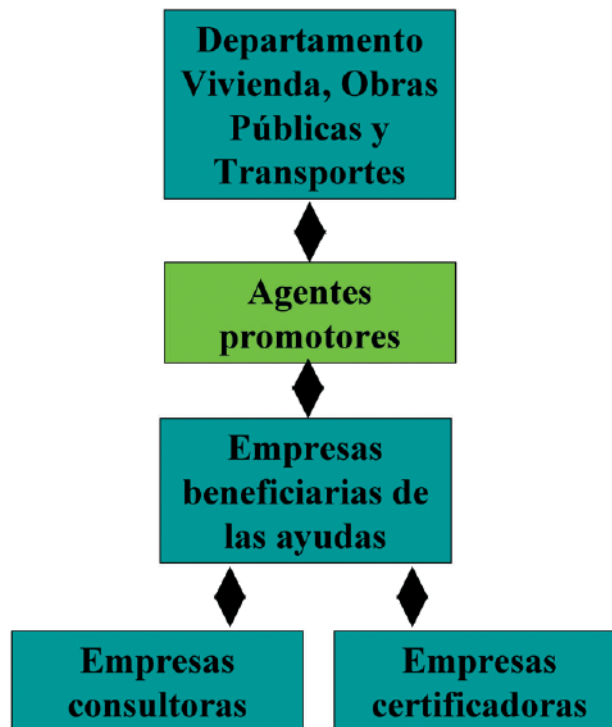


Figura 4. Agentes Eraikal

A grandes rasgos, el papel de cada uno es el siguiente:

- *Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes*: Propietario del programa.
- *Agentes promotores*: Son los agentes radicados en la Comunidad Autónoma del País Vasco que realizan la promoción de la implantación de sistemas de gestión y mejora continua en las empresas del sector de la edificación residencial.
- *Empresas beneficiarias de las ayudas*: Empresas del sector de la edificación residencial radicadas en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- *Consultoras y empresas de certificación*: Empresas que colaboran con las empresas beneficiarias, las primeras en la ejecución de los proyectos dentro de las áreas subvencionables en **Eraikal** y las segundas, en aquellos proyectos cuyo objetivo sea la implantación y certificación de un sistema de gestión, en la certificación de dichos sistemas.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

Se ha decidido centrar este documento en los agentes promotores, una de las piezas clave del programa **Eraikal**, ya que facilitan el contacto entre la administración y las empresas beneficiarias de la subvención; realizan una gran labor de sensibilización entre las empresas sobre el programa **Eraikal** y realizan la labor de intermediarios o interlocutores en labores de gestión, como podrían ser, la preparación de proyectos, seguimiento de los mismos, gestión de pagos, difusión de resultados, etc.

Según las diversas Órdenes de **Eraikal**, se definen los siguientes tres tipos de agentes promotores:

1. Empresas de carácter tractor, del sector de la edificación residencial, que, por su capacidad de compra y contratación, tengan capacidad de influencia y liderazgo en sus proveedores y contratistas.
2. Agrupaciones o asociaciones de empresas del sector de la edificación residencial, que tengan amplia representación o capacidad de convocatoria.
3. Otros agentes que proporcionen un adecuado soporte a la implantación de sistemas de gestión por parte de un gran número de empresas del sector de la edificación residencial. Se consideran como tales las entidades dedicadas a la promoción de la calidad y de la gestión, colegios profesionales vinculados al sector de la edificación residencial, centros de investigación tecnológica, cámaras de comercio, etc.

En la Figura 5, aparecen todos los agentes promotores que han cumplimentado el cuestionario:

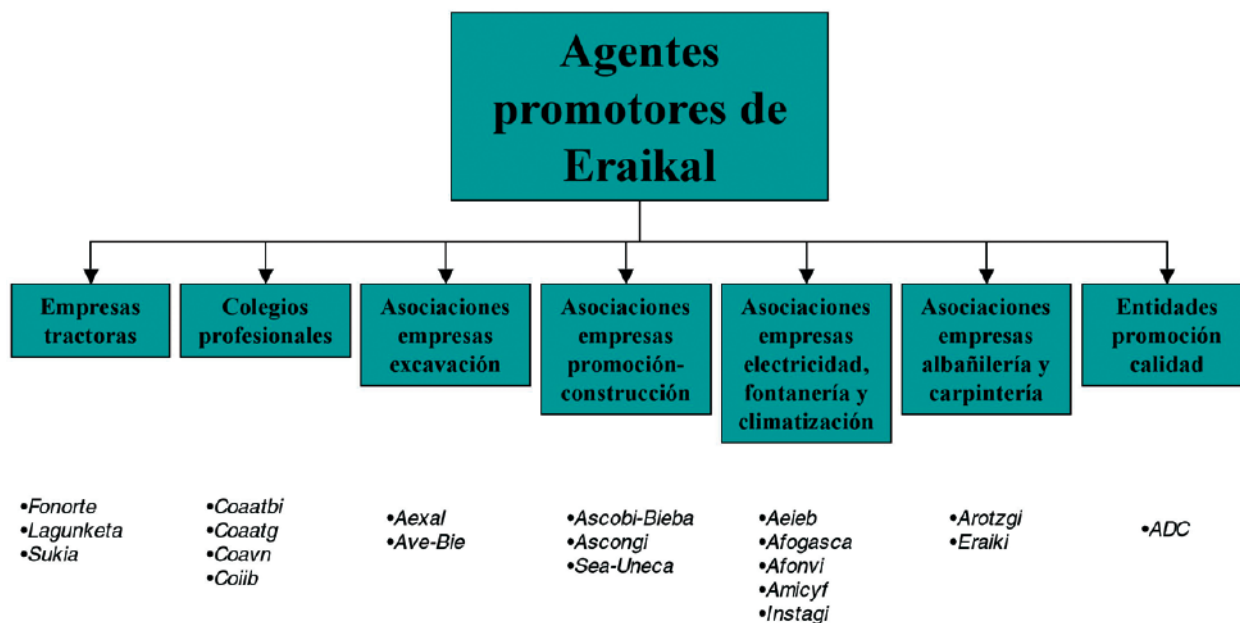


Figura 5. Agentes promotores de Eraikal

- Empresas de carácter tractor: *Fonorte*, *Grupo Sarkis-Lagunketa* y *Construcciones Sukia Eraikuntzak, S.A.*
- Colegios profesionales: *Coatbi*, colegio oficial de aparejadores y arquitectos técnicos de Bizkaia; *Coatg*, colegio oficial de aparejadores y arquitectos técnicos de Gipuzkoa; *Coavn*, colegio oficial de arquitectos Vasco-Navarro y *Coib*, colegio oficial de ingenieros industriales de Bizkaia.
- Asociaciones de empresas de excavación: *Aexal*, asociación excavadores de Álava; *Ave-Bie*, asociación vizcaína de excavadores.
- Asociaciones empresas promoción y construcción: *Ascobi-Bieba*, asociación de constructores y promotores de Bizkaia; *Asongi*, asociación constructores de Gipuzkoa y *Sea-Uneca*, unión de empresarios de la construcción de Álava.

- Asociaciones de instalaciones de electricidad, telecomunicaciones, fontanería, gas, calefacción, climatización y afines y el mantenimiento de dichas instalaciones: *Aeieb*, asociación empresarial de instaladores eléctricos y de telecomunicaciones de Bizkaia; *Afogasca*, asociación empresarial fontanería, gas, calefacción, mantenimiento y afines de Álava; *Afonvi*, asociación empresarial de fontanería, saneamiento, gas, calefacción y afines de Bizkaia; *Amicyf*, asociación mantenedores de frío y calor de Euskadi e *Instagi*, asociación empresarial de instaladores y mantenedores de Gipuzkoa.
- Asociaciones de empresas de albañilería y carpintería: *Arotzgi*, Asociación patronal de carpinteros de Gipuzkoa y *Eraiki*, Asociación patronal de empresas de construcción y albañilería de Gipuzkoa.
- Entidades de promoción de la Calidad: *Adc*, Asociación para el desarrollo de la calidad empresarial.

Se ha dejado fuera del alcance del presente documento a los centros tecnológicos, que han desarrollado una labor diferente, no tan centrada en la implantación de sistemas de gestión, del resto de los agentes promotores participantes en **Eraikal**.

#### 4.1. Metodología

El trabajo realizado ha consistido en:

- Diseño de un cuestionario tipo para los agentes promotores
- Presentación de la iniciativa y el cuestionario a cada uno de los agentes. Se han enviado los mismos, dándoles un plazo para cumplimentarlo.
- Recepción de los cuestionarios, que tras una pequeña revisión, se agrupan por tipo de agente. Los tipos de agente son los definidos en las Órdenes **Eraikal**: empresas tractoras, colegios profesionales y asociaciones. Se ha realizado una división adicional en las asociaciones según la actividad de sus asociados (excavación, construcción y empresas de instalaciones de edificios). Por cada tipo de agente, se envía el resumen a todas las entidades pertenecientes a dicho tipo de agente, para que ellos unifiquen contenidos.
- Adicionalmente se ha realizado un cuestionario tipo para empresas consultoras. Aunque no esté recogido en la presente documentación, se ha rellenado por 3 de las empresas consultoras más activas en **Eraikal** y sus comentarios se han trasladado a las conclusiones.
- Preparación de un resumen de todos los comentarios aportados en los cuestionarios por todos los agentes promotores.
- Envío para aprobación del documento a todos los participantes en el mismo.

### 5. RESUMEN ENCUESTAS AGENTES PROMOTORES

El objetivo de este apartado es resumir lo dicho por los diversos agentes promotores. Se recogen ideas que pueden ser contrapuestas, pero se mantienen en este resumen por ser diversos agentes los que han vertido dichas opiniones.

#### 5.1. Aspectos positivos del programa

En la Figura 6 se resumen los aspectos positivos de **Eraikal** identificados por los diversos agentes. Dichos aspectos positivos se han diferenciado por los generales del programa y los particulares, identificados para los agentes promotores y para las empresas beneficiarias finales.

La continuidad que se le ha dado al programa durante estas diez convocatorias, ya que esto ha permitido dar cabida a un volumen muy importante de proyectos, así como a todo tipo de empresas del sector, incluidas micro empresas. También, fruto de la permanencia en el tiempo y a través de los canales de comunicación del propio programa y de los agentes promotores, las empresas conocen la existencia de este programa. De hecho, ahora ya no solo es el agente promotor y las empresas de consultoría las que se preocupan de buscar interesados para lanzar los proyectos sino que hay asociados que llaman a los agentes promotores y preguntan sobre las subvenciones que tiene el programa **Eraikal**.



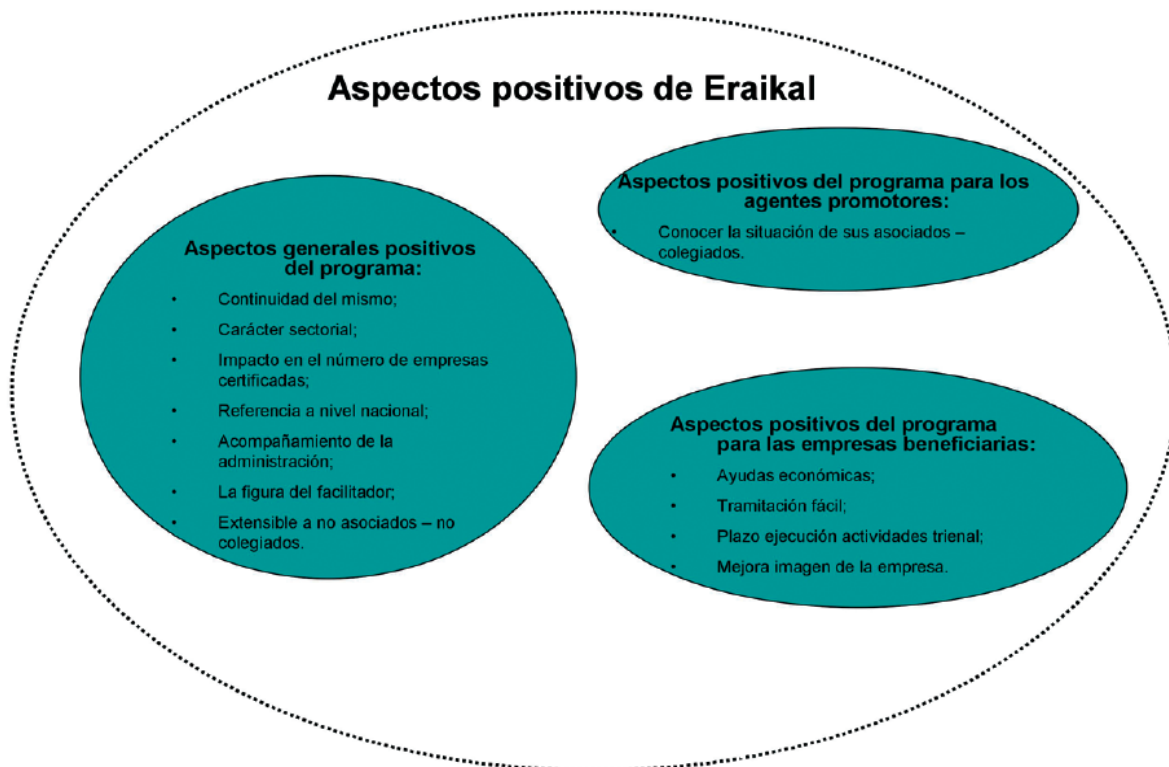


Figura 6. Aspectos positivos de Eraikal

El carácter sectorial de las ayudas, centradas en el sector residencial. La existencia de “un programa marco sectorial”, como **Eraikal**, facilita de forma importante la integración de todo tipo de empresas en el establecimiento y despliegue de políticas sectoriales y, como resultado, se impulsa notablemente la calidad, la innovación, la sostenibilidad y la seguridad en el sector.

Las ayudas **Eraikal** son determinantes en el número de empresas certificadas. Por ejemplo, en diciembre del 2008, el 60% de los estudios de arquitectura certificados en España están en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Las ayudas **Eraikal** son una referencia a nivel nacional. Navarra, la Comunidad de Valencia y Andalucía han introducido la subvención al ecodiseño posteriormente a **Eraikal** y la Comunidad de Madrid es probable que lo haga el año 2010.

La existencia de estas ayudas permite concienciar a las empresas, al poderlas decir que no están solas en su proceso de mejora, y que la administración pública apuesta por esta línea.

Hay que destacar también, que algunos agentes promotores no limitan la participación de sus proyectos únicamente a sus asociados, extendiendo el acceso al programa al conjunto del sector.

Algún agente promotor, cuyo colectivo de empresas asociadas son de tamaño muy pequeño, ha creado la figura del facilitador de calidad que asesora en calidad a las pequeñas empresas (si éstas lo requieren) que participan en los proyectos de implantación de sistemas de calidad. Esta figura ha resultado exitosa, puesto que una vez que ha finalizado el proyecto, las empresas la siguen utilizando para el mantenimiento de los sistemas.

#### 5.1.1. Aspectos positivos para los agentes promotores

Gestionar el programa **Eraikal** permite a los agentes promotores conocer de primera mano la realidad y situación de la certificación de sistemas de gestión de la calidad, la sostenibilidad, la innovación y la prevención en el sector de la construcción en la CAPV.

Estas iniciativas son de gran ayuda de cara a mantener un contacto directo entre las asociaciones empresariales y colegios profesionales con las empresas y colegiados y a conocer cuáles son sus inquietudes y necesidades, independientemente del programa **Eraikal**. Ello permite diseñar otro tipo de iniciativas e incluso se ha podido comprobar cómo bastantes empresas que participaron en **Eraikales** previos obteniendo una certificación, han dado un paso más, participando en **Eraikales** posteriores con otras certificaciones.

### 5.1.2. Aspectos positivos para las empresas

La tramitación es fácil para las empresas beneficiarias de las ayudas, ya que son los diversos agentes promotores, al ser los que reciben la ayuda de la administración y las reparten entre las empresas beneficiarias, los que realizan la gestión del programa y todos los trámites burocráticos. Por lo cual, el trabajo ingrato de las gestiones puede resultar pesado para los agentes promotores. Así lo manifiestan aquellas asociaciones que han participado en una única convocatoria de **Eraikal** y generalmente dichas asociaciones están relacionadas con los gremios: “El sistema de gestión de los programas **Eraikal** presenta dificultades administrativas que lo hacen poco flexible para realizar proyectos con micro empresas”.

El plazo del que disponen las empresas para llevar a cabo el proyecto de implantación, que no está limitado a un año y cubre los gastos realizados durante todo el año de la publicación en el Boletín Oficial del País Vasco. Con lo cual, la empresa que va a implantar una norma no ve limitada su subvención por el mero hecho de realiza el gasto antes de que se publique la convocatoria, o por el retraso en la certificación.

Las ayudas económicas permiten a las empresas del sector residencial poder acceder a la implantación de sistemas de gestión con ayuda de empresas de consultoría. Sin este tipo de ayudas, las pequeñas empresas del sector, de reducida infraestructura, difícilmente llevarían a cabo estos proyectos. Las ayudas económicas pueden influir a dar el último empujón en estas decisiones, además cada vez más clientes, institucionales o no, se fijan en los sistemas de gestión de las empresas a la hora de la contratación.

El disponer de un sistema de gestión ordenado y práctico, ayuda a las empresas a crear una disciplina que no tenían, siendo más competitivas y obteniendo una mejora de imagen frente a otras empresas del sector.

### 5.2. Aspectos mejorables de Eraikal

En la Figura 7, aparece un resumen los aspectos mejorables identificados por los diversos agentes promotores. Se han agrupado dichas ideas de mejoras en diferentes categorías: cambio en los criterios de subvención, tanto para las empresas como para los agentes promotores; mejoras en los plazos de presentación de propuestas, mejoras en la gestión de los pagos a las empresas y aumento en la participación y en la consecución de sus objetivos de las empresas.

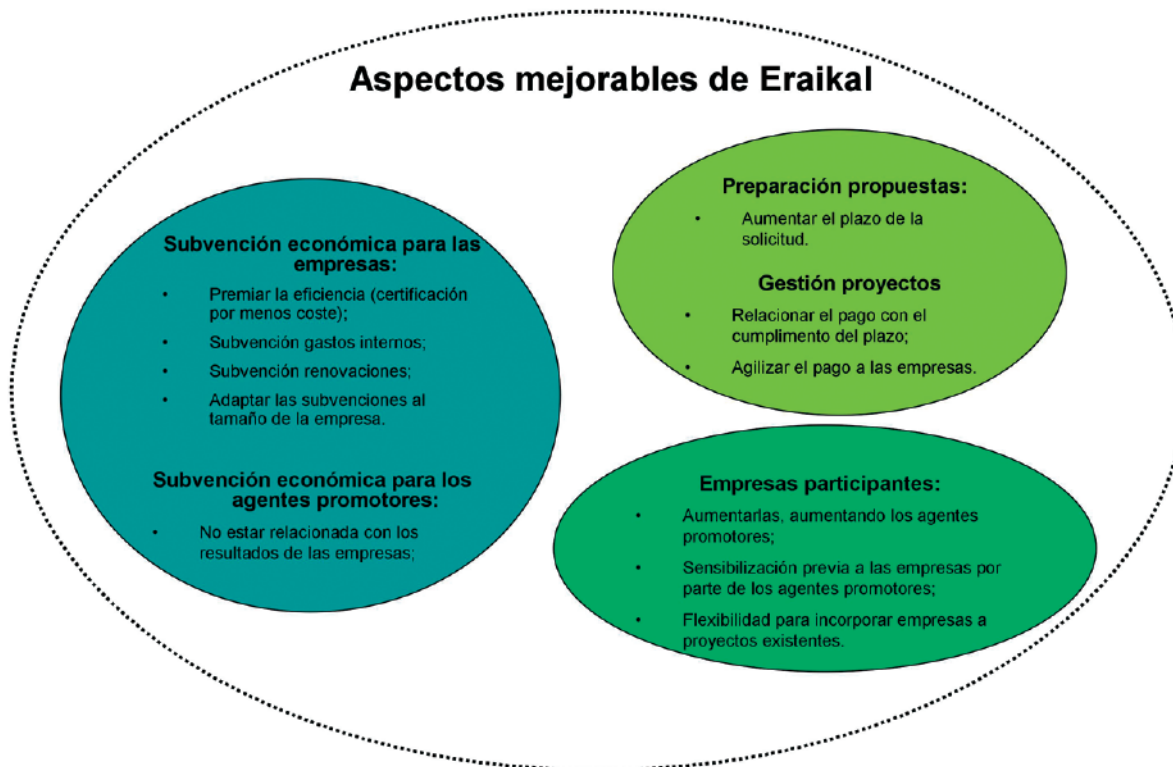


Figura 7. Aspectos mejorables de Eraikal

### **5.2.1. Importe de la subvención para las empresas**

Aumentar el porcentaje subvencionado a las empresas cuando se presenten propuestas de un grupo numeroso conjunto y, este hecho, suponga una reducción de costes para los clientes.

Aquellas empresas que se certifiquen sin asesoría externa, podrían recibir ayuda para los gastos internos realizados para conseguir dicho objetivo. Es decir, valorar más el esfuerzo de la empresa y no limitarse a los trabajos aportados por personas consultoras externas.

Apoyar no sólo la implantación y certificación, sino premiar también la continuidad, por ejemplo, en las renovaciones de certificación, los gastos de renovación de la certificación y los apoyos de empresas de consultoría que se contratan a tal fin. Es clave porque lo más difícil no es llegar sino mantenerse.

El importe de la subvención debería tener en cuenta el tamaño de la empresa. Las micro empresas podrían recibir mayor subvención, ya que el coste les supone mayor esfuerzo.

### **5.2.2. Importe de la subvención para los agentes promotores**

No relacionar el cobro de la parte de la subvención que corresponde a los agentes promotores con el logro de los objetivos de las empresas que participan en sus proyectos. Por ejemplo, si una de las empresas participantes no se certifica, el agente promotor ha podido realizar su trabajo de seguimiento y motivación, y, por tanto, debería tener derecho a cobrar la subvención por el desarrollo de su trabajo.

### **5.2.3. Preparación propuestas**

Ampliar el plazo de solicitud, más de 30 días. A los agentes promotores les parece escaso dicho plazo, para la difusión de la convocatoria, explicar a sus empresas el beneficio de la participación, pedir oferta a las consultoras, preparar la propuesta global, recoger los impresos necesarios de las empresas participantes en sus propuestas, etc.

### **5.2.4. Gestión proyectos**

Relacionar el pago de la subvención con el cumplimiento de los plazos de la propuesta.

Agilizar el pago a las empresas que se certifican. Actualmente como se gestiona por informes trimestrales, se puede retrasar mucho el pago, ya que el agente promotor sólo recibe el dinero de la administración cuando la empresa beneficiaria ha conseguido el hito.

### **5.2.5. Empresas participantes**

Una forma de aumentar el número de empresas participantes, independientemente de su tamaño, sería aumentar el número de agentes promotores. Por ejemplo, colegios profesionales de ingenieros técnicos, ingenieros de caminos, geólogos, colegios de ingenieros industriales que todavía no han participado en ninguna de las convocatorias de **Eraikal**.

Para mejorar los resultados en cuanto a empresas certificadas respecto a las presentadas, uno de los aspectos más importantes es que en el programa **Eraikal** deben participar las empresas convencidas por sí mismas, agrupadas alrededor de una organización empresarial, y no deben ser "obligadas" o "convencidas" por otros.

Dado los plazos que se manejan en las convocatorias, se debe facilitar en mayor medida las incorporaciones de nuevas empresas a cada una de las convocatorias ante bajas o huecos disponibles.

## **5.3. Nuevas líneas de acción**

En la Figura 8 se recoge un resumen de las líneas actuales **Eraikal** y las sugeridas por los agentes promotores.

En este apartado hay dos visiones totalmente diferenciadas:

- Mantener las líneas actuales. A los agentes que defienden esta posibilidad, les parece equivocado el razonamiento que considera que la empresa que no ha entrado en la dinámica de certificarse hasta la fecha no lo hará nunca. Consideran que es un sector muy diverso con situaciones y realidades muy variadas y, en consecuencia, con mucho trabajo por delante en temas de gestión. En algunos agentes promotores han mantenido el esfuerzo impulsor del programa durante todos los años y la respuesta del número de empresas participantes ha sido muy alta, incluso en los últimos años.

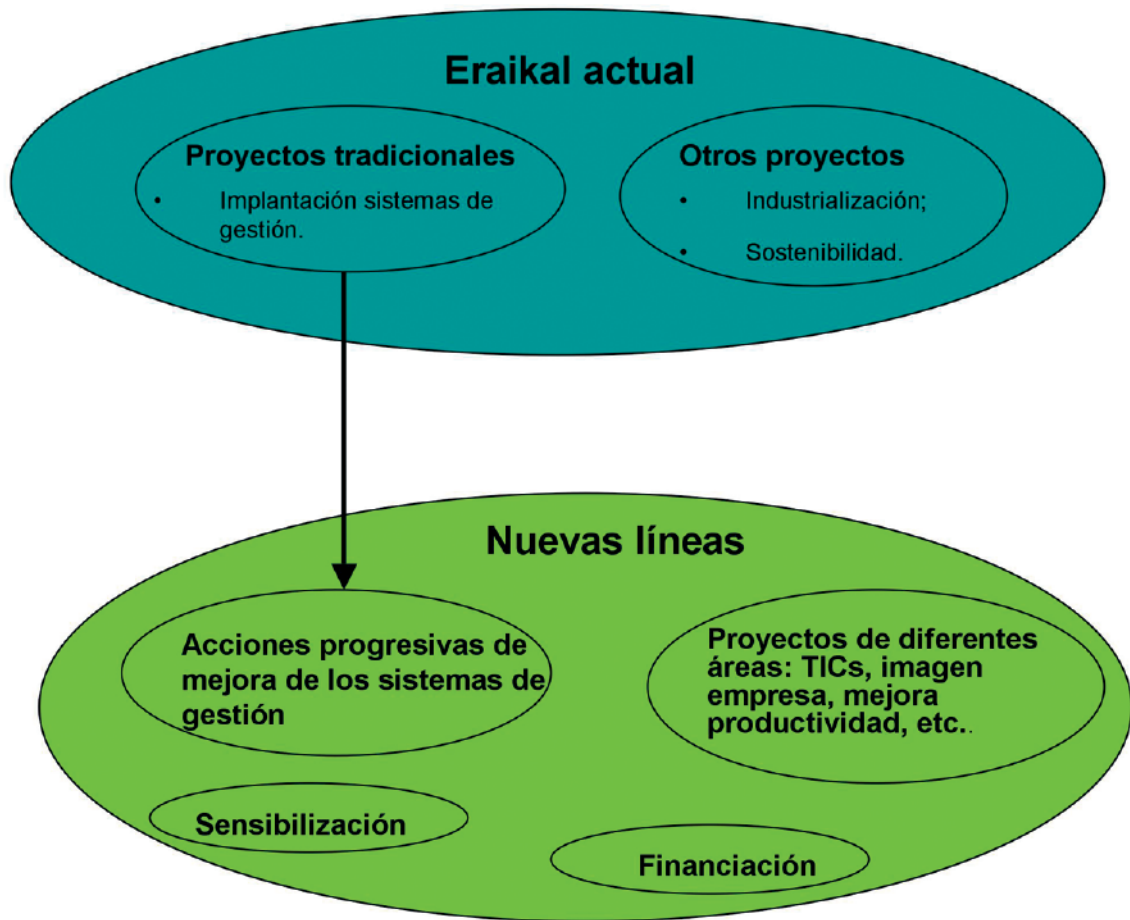


Figura 8. Nuevas líneas Eraikal sugeridas por los agentes promotores

- La etapa de la certificación de sistemas está bastante superada y se debería apoyar a proyectos con fuerte carácter innovador, ya que en momentos de crisis como las actuales la actitud debe ser de observarla como una oportunidad de mejora, innovación y cambio. Los proyectos podrían ser tanto en las áreas actualmente más sensibles (medioambiental, eficiencia energética y energías renovables, seguridad y salud, etc.) como en áreas tradicionales (procesos de producción y eficiencia económica y productividad, imagen de empresa, desarrollo de tecnologías de información, etc.). También se citan ayudas para la elaboración de memorias de sostenibilidad, gestión de residuos de la construcción, ayudas para la elaboración de diagnósticos previos en materia de responsabilidad social empresarial y su implantación.

Se podrían subvencionar las acciones progresivas de mejora, en función de sus características y necesidades, para las organizaciones que ya cuentan con los sistemas implantados.

La primera visión es apoyada por la mayoría de las asociaciones empresariales y colegios profesionales y la segunda por las empresas del sector de construcción que han realizado proyectos tractores.

Otras ideas adicionales:

- Sensibilización a las empresas/estudios en el objetivo de la certificación. Hay muchas empresas/estudios que se certifican solamente por criterios meramente económicos o por la posibilidad de facilitar el acceso a trabajos o concursos.
- El sector de la construcción está quizá un poco desatendido en cuanto a líneas de apoyo a la inversión, por ejemplo, no puede acudir a las ayudas reflejadas en el Programa de Ayudas Financieras a la Inversión, AFI, del Departamento de Industria, Comercio y Turismo. Por ello quizá **Eraikal** podría incorporar una línea de ayudas en este sentido, aunque siendo consciente de la dificultad que entraña debido a que la necesidad presupuestaria sería mucho mayor.

## 6. CONCLUSIONES

La visión de los agentes es muy diferente y eso se evidencia en sus proyectos presentados en las diversas convocatorias **Eraikal** o en su ausencia en las diversas convocatorias **Eraikal**. Por ejemplo, cuando algunos creen que no quedan empresas por certificar sistemas de gestión de calidad, hay otros agentes promotores que siguen apostando por dicha línea. Aunque se podría pensar que las empresas de construcción pudieran ser de la primera opinión, por estar más desarrolladas en temas de gestión, y los gremios de la segunda, porque les queda más camino que recorrer en temas de gestión, esta premisa no se cumple, y la diferencia es más debido a las provincias que a la actividad de las empresas del sector de la construcción. Es decir, en los resultados de **Eraikal** parece mayor la influencia de la capacidad de tracción de los agentes promotores de cada provincia que el subsector de la edificación al que pertenece la empresa.

Dentro de las conclusiones, merece la pena destacar, el papel de los agentes promotores dentro del programa **Eraikal** (véase la Figura 9):

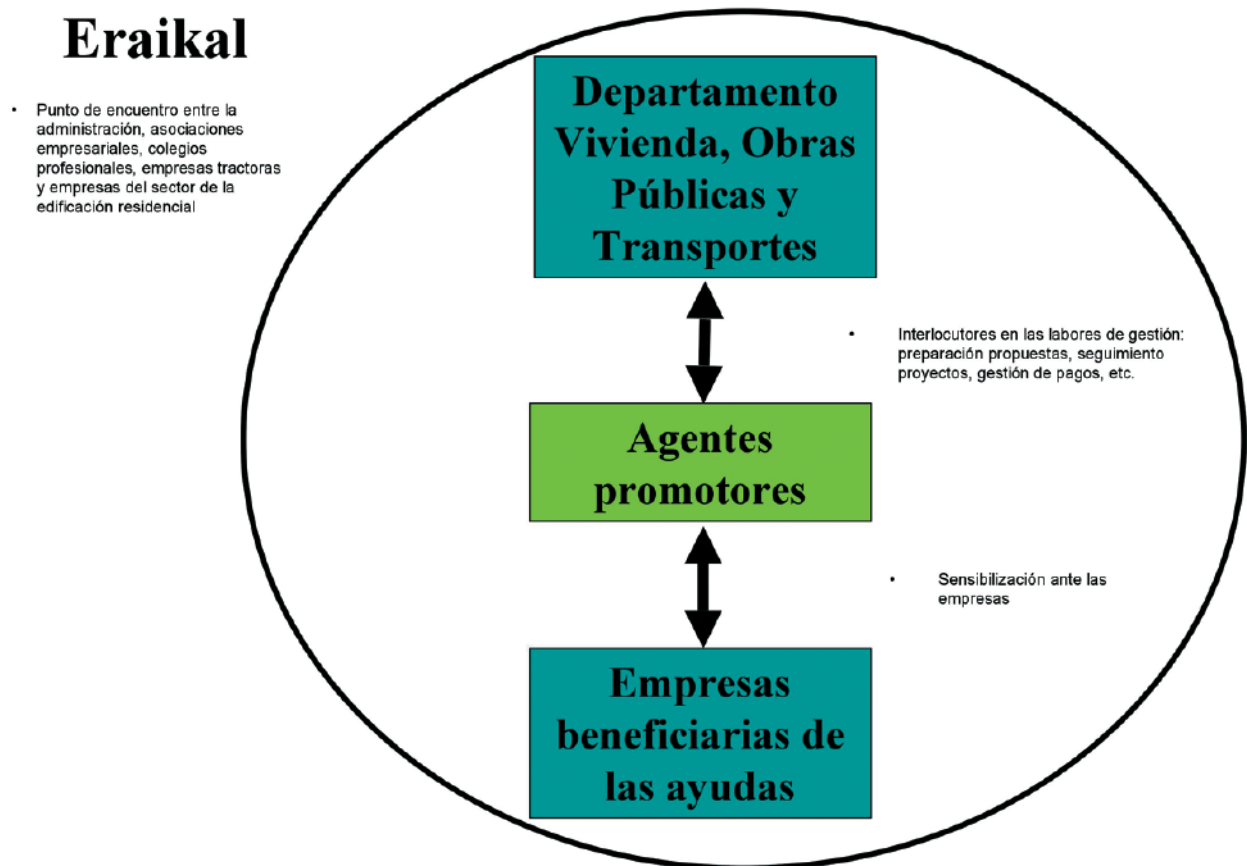


Figura 9. Papel de los agentes promotores

- El programa **Eraikal** es un punto de encuentro entre la administración, asociaciones empresariales, colegios profesionales, empresas tractoras y empresas del sector de la edificación residencial.
- Los agentes promotores son un excelente puente entre las empresas y el Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Facilitan el contacto entre la administración y las empresas beneficiarias de la subvención;
- Los agentes promotores realizan una gran labor de sensibilización entre las empresas sobre el programa **Eraikal**;
- Los agentes promotores realizan la labor de intermediario o interlocución en labores de gestión, como podría ser, de seguimientos de proyectos, gestión de pagos, etc.

Cabe destacar también la forma en la que los agentes promotores han ido presentando los proyectos: En los primeros **Eraikales** todos los proyectos eran de formación-acción, mediante la creación de grupos de empresas para la implantación de un sistema de gestión específico. Posteriormente, la mayoría de las empresas presentaban sus trabajos de forma individual, motivado por diversos aspectos: abaratamiento de los costes de obtención de certificación, mayor flexibilidad, no sólo porque la persona consultora va a la empresa de acuerdo a un calendario que convenga a ambas partes, sino que también, por los certificados que la empresa quiera obtener o la integración con certificados previos. Por otra parte, en aquellas empresas o estudios muy pequeños, se sigue con el formato de trabajo en grupo, cuyas ventajas principales son el abaratamiento en costes, colaborar con otras empresas con la misma problemática y la mayor implicación del agente promotor.

El modelo “agente promotor” adaptado de otras iniciativas del Departamento de Industria en el inicio de **Eraikal**, sigue en vigencia. De esta forma, la gestión de las subvenciones se realiza como proyectos sectoriales liderados por el agente promotor y no como el cobro de una subvención por una empresa individual al conseguir el hito de la certificación. La existencia de un plan inicial de tres años por cada convocatoria, el seguimiento trimestral por el agente promotor con el contacto con otras empresas trabajando en proyectos similares y el cierre del proyecto con el cobro de la subvención hace que la tasa de éxito sea mayor en estas iniciativas “tractoradas” por un agente promotor.

Aunque en **Eraikal** se definen varios tipos de agentes promotores, el mayor éxito de participación ha sido el de las asociaciones y colegios profesionales. En cambio, la participación de empresas tractoras, definidas en las órdenes de **Eraikal** como: "empresas del sector residencial, que, por su capacidad de compra y contratación, tengan capacidad de influencia y liderazgo en sus proveedores y contratistas", ha sido más bien escasa. Unos han “tractorado” a las empresas de su grupo y otros a sus proveedores directos, pero casi todas las empresas tractoras consideran que esta labor es más apropiada para las asociaciones y colegios profesionales y que para seguir participando, les haría falta alguna motivación especial.

Un área de mejora identificada por varios agentes es la necesidad de ahondar en la sensibilización a las posibles empresas beneficiarias. Dicha actividad debería ser realizada por los agentes promotores o desde el mismo **Eraikal**. Con una sensibilización adecuada, las empresas participantes serían más conscientes de las iniciativas en las que les conviene participar y su porcentaje de ejecución de sus proyectos sería mayor.

En cuanto a las líneas subvencionables dentro de **Eraikal**, se pueden extraer varias conclusiones:

- Lógicamente, a los agentes promotores les gustaría que fuera subvencionable cualquier acción de mejora en cualquier ámbito empresarial;
- Las líneas actuales de sostenibilidad e industrialización, no son muy conocidas ni se han presentado muchos proyectos en dichas líneas por las empresas tractoras, ni por las asociaciones empresariales, ni los colegios profesionales. Es de destacar que haya agentes promotores que apuesten por estas líneas, cuando no han presentado ninguna propuesta en dichas materias.

La aparición de nuevas subvenciones no específicas para las empresas del sector residencial, pero aplicables a las empresas del sector, invitan también a reflexionar sobre las líneas subvencionables de **Eraikal**. Varios ejemplos:

- Osalan subvenciona la obtención o renovación del certificado OHSAS 18001 para la implantación de sistemas empresariales de gestión de riesgos laborales. Las subvenciones concedidas a las empresas no podrán superar el 75% del presupuesto subvencionable (gastos externos e internos) con un límite de 12.000 euros en la implantación y 4.000 euros en la renovación. Es decir, con la ayuda de **Eraikal**, la empresa puede cubrir el 100% de los gastos externos de este certificado. Destaca que muchas de las empresas que han solicitado esta ayuda son del sector de edificación residencial. La ayuda de Osalan recoge dos de las solicitudes realizadas por diversos agentes promotores para la mejora de **Eraikal**: cubre un porcentaje de los gastos internos de implantación y la renovación del certificado.
- El Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca subvenciona implantaciones de gestión medioambiental según la Norma UNE-EN ISO 14001.
- La iniciativa Euskadi+Innova que, por medio de la agenda de innovación, definen proyectos de innovación que pueden desarrollar posteriormente, mediante diferentes programas: Aldatu, si son innovación en organización y mercado; Gaitek si son en producto e Innotek si son en proceso.

No hay que olvidar en cualquier reflexión que se haga del Programa **Eraikal**, los siguientes temas, relacionados con la diversidad de empresas del sector:

- El sistema de gestión K-21, es un primer paso para acercar a las micro empresas a la gestión sobre la base de criterios de calidad, aportándoles resultados en un periodo corto de tiempo y con un coste interno relativamente bajo.
- La diferencia de nivel de gestión de las empresas del sector residencial: mientras los pequeños gremios están dando los primeros pasos con K-21, hay muchas empresas con uno, dos, tres y hasta cuatro normas de gestión certificadas y existen otras empresas profundizando en el Modelo EFQM de gestión;
- **Eraikal** determina un marco general pero cada empresa tiene sus propias necesidades y particularidades, que gestionan con sus propios proyectos, que pueden que no tengan actualmente cabida en las actividades subvencionables dentro de **Eraikal**;
- La evolución más común en las empresas del sector de la construcción es el de, una vez certificado un sistema de gestión, certificar más sistemas de gestión, intentando integrarlos con los anteriores. No es corriente el ascenso en la escalera de la mejora de la gestión: por ejemplo, de K-21 a ISO 9001 han pasado sólo 11 empresas y a la Q Plata sólo han llegado *Visesa* e *Instagi*;
- La diferencia de tamaño de las empresas y de su poder de gasto. Para las empresas más pequeñas, los gastos externos cercanos a 12.000 euros son un importe muy importante y los gastos anuales de renovación de los certificados también se pueden considerar muy altos;
- Actualmente no se premia la eficiencia en la obtención de los certificados, limitando la ayuda hasta el 50% de los gastos externos con el límite de 6.000 euros. Pero, ¿si se reducen los gastos, por ejemplo, por un proyecto de varias empresas en formato formación-acción, no debería tener mayor subvención para premiar esta mayor eficiencia?

La Figura 10 resume lo expresado en este apartado de conclusiones: Las nuevas líneas de **Eraikal** deberían tener en cuenta la diversidad de las empresas del sector y la existencia e interrelación con otros programas de subvenciones.

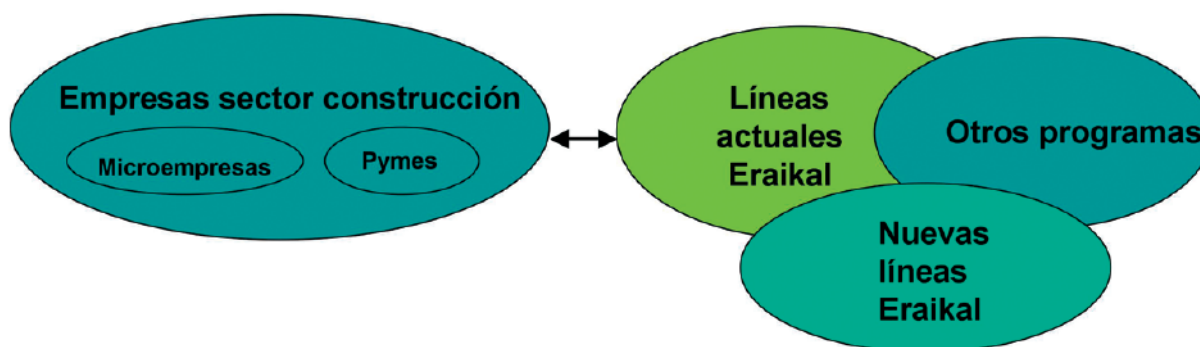


Figura 10. Definición de nuevas líneas Eraikal

Diez años son un largo recorrido para cualquier iniciativa. **Eraikal** ha superado brillantemente ese camino, pero, como cualquier iniciativa que alcanza la madurez, debería ser recreado. Tras estas diez convocatorias, **Eraikal** sigue siendo el referente más claro de apoyo público para la mejora de la competitividad del sector de la construcción y su sostenibilidad a largo plazo. Debería revisarse la orientación de sus actividades, para ajustarse mejor a las necesidades actuales de su mercado objetivo, que no tienen porque ser las mismas que se daban en los años de su creación.

Por último, añadir un comentario muy interesante de una empresa de consultoría: “Por sugerir una mejora a un programa que juzgamos muy interesante, el área de la administración que lo lidera debería potenciar su relación directa con todos los intervinientes en el mismo: empresas y asociaciones promotoras, colegios profesionales, consultores, centros tecnológicos y de formación, para optimizar contenidos, metodologías y flujos de información, de modo que se maximicen los resultados del programa”.

## 7. ANEXOS

- Cuestionarios de las empresas de carácter tractor;
- Cuestionarios de los colegios profesionales;
- Cuestionarios de las asociaciones de empresas de excavación y movimiento de tierras;
- Cuestionarios de las asociaciones de empresas promoción y construcción;
- Cuestionarios de las asociaciones de instalaciones de electricidad, telecomunicaciones, fontanería, gas, calefacción, climatización y afines y el mantenimiento de dichas instalaciones;
- Cuestionarios de las asociaciones de empresas de albañilería y carpintería;
- Cuestionario de una entidad de promoción de la calidad.



## CUESTIONARIOS DE LAS EMPRESAS TRACTORAS

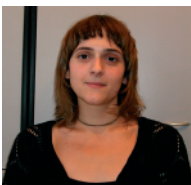


**Iratxe García Puyuelo**, Directora de calidad, medioambiente y seguridad del *Grupo Afer*. *Fonorte ecsa* es una empresa constructora especializada en la ejecución de cimentaciones y estructuras de hormigón, que cuenta con importantes recursos técnicos, humanos y financieros, ocupando una posición de sólido liderazgo en los mercados en los que opera.

La pertenencia a uno de los grupos empresariales con mayor proyección en el ámbito nacional, el Grupo Afer, ofrece la posibilidad de establecer relaciones satisfactorias con nuevos clientes, en nuevos mercados, afrontando retos que nos permitan consolidarnos como la constructora especializada en estructuras de hormigón de referencia en todo el país.



**Luis Alba** y **Erika Díaz**, Director general y Directora de calidad, seguridad y medio ambiente del *Grupo Sarkis Lagunketa*, respectivamente. *Lagunketa, S.A.* constituida en Vitoria en Febrero de 1979, especializada en la construcción concertada con las administraciones públicas, en particular, en el área de las viviendas de protección oficial y la realización de edificaciones singulares como son; pabellones deportivos, edificios de oficinas y museos. La matriz, *Sarkis*, está especializada en la promoción concertada con las administraciones públicas en todo lo que hace referencia a cuestiones relacionadas con el sector inmobiliario, la planificación urbana y, en particular, en el área de las viviendas de protección oficial y los aparcamientos promovidos por administraciones. *Grupo Sarkis-Lagunketa* se consolida en el año 1995 fruto de la unión de las organizaciones *Sarkis* y *Lagunketa* con objeto de afianzar la presencia de ambas organizaciones en el sector de la edificación del País Vasco, tanto en la actividad privada como en la relación con las administraciones públicas.



**Javier Alegre**. *Construcciones Sukia Eraikauntzak, S.A.* lidera y pertenece a un grupo empresarial constructor y promotor de ámbito nacional que nació en 1974. A lo largo de sus más de 34 años de actividad, *Construcciones Sukia Eraikauntzak, S.A.* se ha desarrollado en diversos frentes relacionados todos con la construcción: obra civil, pabellones industriales, promociones inmobiliarias, etc.

La estrategia de nuestra empresa es la de entregar al cliente un producto de calidad, cuidando siempre los detalles, para que los resultados sean lo mas fieles a los compromisos adquiridos, ajustando los costes y cumpliendo los plazos establecidos.

Asimismo, *Construcciones Sukia* está apostando y abriendo diferentes líneas de investigación y desarrollo con el objetivo de ofrecer un mayor valor añadido tanto al cliente externo como al interno. Destacar el desarrollo de medidas energéticamente eficientes en nuestros proyectos, la implantación mejoras internas que optimicen nuestra forma de trabajar y el fomento de una cultura de mejora continua dentro de nuestra organización.

### ¿Qué proyectos ha presentado en las sucesivas convocatorias de Eraikal?

*Fonorte*: *Fonorte* se presentó como empresa tractora en el programa **Eraikal Seis (2003-2005)** con el proyecto: "Implantación de sistemas de gestión en proveedores y subcontratistas de *Fonorte*"

*Lagunketa*: *Lagunketa* ha conseguido que las siguientes empresas hayan conseguido certificaciones de sistemas de gestión de calidad, en las diversas convocatorias **Eraikal** que ha participado:

- **Eraikal Uno (1998-2000)**, con seis empresas tractoradas.
- **Eraikal Tres (2000-2002)**, con cuatro empresas tractoradas.
- En **Eraikal Cinco (2002-2004)** con dos empresas tractoradas
- **Eraikal Seis (2003-2005)** con tres empresas tractoradas.

En todos los caso, salvo la empresa del Grupo (*Sarkis*), las empresas tractoradas eran subcontratistas homologados de *Lagunketa*.

*Sukia:* Sukia ha participado en diversos proyectos, siempre presentados bajo las propuestas de *Asongi-Adegi*:

- Certificación UNE-EN ISO 9001:2008 en **Eraikal Uno (1998-2000)**, en UNE-EN ISO 14001:2004 en **Eraikal Tres (2000-2002)** y en proceso de obtención de la OHSAS 18001:2007 en **Eraikal Ocho (2006-2008)**.
- Proyectos tractores: En **Eraikal Dos (1999-2001)** colaboramos en la implantación y certificación de la UNE-EN ISO 9001:2000 en seis empresas subcontratistas. En **Eraikal Cuatro (2002-2003)**, aunque empezamos a trabajar con otras seis empresas, sólo conseguimos que se certificaran en la UNE-EN ISO 9001:2000 dos de ellas.
- Participación en **Eraikal Cinco (2002-2004)** en un proyecto tractor para empresas de construcción en la aplicación del Modelo EFQM. En este proyecto participaron 8 empresas de construcción guipuzcoanas.
- Participación en **Eraikal Seis (2003-2005)** en un proyecto de cuadro de mando integral, para identificar una batería de indicadores que nos permitiera disponer de toda la información de manera ágil para poder tomar las decisiones estratégicas necesarias en cada momento.

### ¿Cuál ha sido la motivación para su participación o no participación en las diversas convocatorias Eraikal?

*Fonorte:* La tracción de cuatro de las empresas del *Grupo Afer* con el propósito de impulsarles hacia la mejora continua, a través de la implantación de un sistema de gestión (según normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001) e integrar, como un todo, la documentación general, así como la organización de sus actividades, promoviendo la comunicación entre las empresas proveedoras y subcontratistas participantes para una mejor gestión de los procesos.

*Lagunketa:* La motivación en todos los proyectos ha consistido en la obtención de un beneficio mutuo de *Lagunketa* y empresas tractoradas a través de la participación en los proyectos tractores. En el caso de *Lagunketa*, lo fue la experiencia obtenida durante la ejecución de los proyectos en el área de implantación de sistemas de gestión de calidad y la mejora, en términos cualitativos y cuantitativos, de sus proveedores en relación con la implantación de sistemas de gestión de aseguramiento de calidad con el apoyo económico de la administración. Para las empresas tractoradas, el beneficio consistía en conseguir la implantación de un sistema de calidad de mano de uno de sus clientes principales, mediante el aprovechamiento de la experiencia de éste y, sobre todo, a través de procesos contrastados a partir del segundo proyecto tractor y contando también con el apoyo económico de la administración.

*Sukia:* Los principales objetivos han sido implantar mejoras organizativas que nos permitieran optimizar nuestro sistema de gestión, concienciar a todo nuestro personal en la mejora continua y conseguir ser más competitivos dentro del sector.

### ¿Cuál es la labor de tracción en los proyectos Eraikal entre sus empresas?

*Fonorte:* La labor desarrollada por *Fonorte* como empresa tractora ha sido la de aportar a lo largo del desarrollo del proyecto la coordinación de los sistemas de gestión, facilitando a las empresas adheridas el apoyo, asesoramiento y asistencia técnica adecuada. Por otro lado, ha servido de canal de comunicación para la divulgación de los resultados del proyecto y fomentar la sensibilización de las empresas del grupo, proveedores y clientes de nuestros proyectos.

*Lagunketa:* La labor de *Lagunketa* en los diferentes proyectos **Eraikal** se centró en la selección, planificación, asesoramiento y dirección y seguimiento, en colaboración con consultores especializados y con los técnicos de la administración, de cada proyecto **Eraikal** y cada empresa tractorada.

*Sukia:* Teniendo en cuenta que una de las características de nuestro sector es el alto grado de subcontratación, entendimos que sería positivo que nuestros principales subcontratistas comenzaran a trabajar con los requisitos de calidad que estábamos implantando de cara a integrar toda nuestra cadena de valor.

### ¿Cómo describiría su experiencia en su participación de los programas Eraikal?

*Fonorte:* Inicialmente supone un gran esfuerzo, coste económico y cambios de hábitos y estructurales, sobre todo porque se partía de cero y teniendo en cuenta los vicios adquiridos en la forma de trabajar que eran necesarios romper. Por otro lado, la dificultad de implantar un sistema integrado dividido en tres partes, sobre todo, cuando ya resulta difícil poner uno por separado.

También supuso un mayor esfuerzo en materia de formación, de organización y de cambio de la cultura empresarial, sin embargo su implantación hoy en día es muy rápida en los nuevos proveedores.

*Lagunketa:* Nuestra experiencia en los distintos programas fue positiva. Por una parte, por los resultados antes comentados, y por otra, por la experiencia obtenida en los distintos eventos de difusión y puesta en común en los que tuvimos la oportunidad de participar con otras empresas tractoras de los distintas convocatorias **Eraikal**, en los que conocimos diferentes visiones y por lo tanto, un aprendizaje basado en el trabajo conjunto con diferentes empresas del sector.

*Sukia:* La experiencia durante la implantación de los sistemas de gestión de nuestros subcontratistas fue positiva, porque nos permitió acercarnos a nuestros proveedores desde otro punto de vista que no fuera el meramente comercial. Como todos los procesos de cambio, hubo que superar algunas barreras pero, el resultado final fue satisfactorio para todas las partes.

### **¿Qué resultados ha obtenido como agente tractor?, ¿Qué resultados han obtenido sus proveedores?**

*Fonorte:*

- Disponer de una herramienta que nos ha permitido la organización de las diferentes actividades de las empresas del grupo.
- Generar dentro de las empresas del grupo y empresas colaboradoras canales de comunicación para mejorar el funcionamiento de los procesos de nuestras actividades.
- Aumento de la eficacia del sistema y la eficiencia a la hora de conseguir los objetivos y metas definidos por la organización y las empresas proveedoras. Se posibilitó la resolución de los problemas de cada área de forma aislada, sin crear dificultades en los otros sistemas.
- Supone un incentivo para innovar dentro de la organización. Optimiza el funcionamiento global de la organización al contar con un sistema único, traduciéndose en la facilidad de gestión, ahorro de costes... Lo que ha llevado a la empresa a fomentar su competitividad y ganas de mejorar en su situación de mercado.
- Mayor concienciación y sensibilización hacia el impacto que nuestra actividad puede ejercer sobre el medio ambiente.

*Lagunketa:* Los resultados en todos los casos han sido evidentes como lo demuestra el hecho de los certificados obtenidos en función de los proyectos presentados (15 certificados de 19 empresas presentadas) y el ahorro que supuso la ayuda por parte de la administración respecto de su realización fuera de **Eraikal**.

*Sukia:* Nuestro principal objetivo era concienciar a nuestros gremios en el uso de herramientas de calidad, porque entendemos que eso nos aporta un valor añadido. Paralelamente, creemos que la imagen de Sukia dentro del sector se ha visto reforzada.

### **¿Cree que iniciativas como Eraikal influyen en el impulso de la calidad, sostenibilidad, seguridad e innovación en las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco?**

*Fonorte:* Creo que las iniciativas como **Eraikal** ayudan notablemente a las empresas a apostar por la implantación de sistemas de gestión y permiten dar el empujón final para que las organizaciones se animen a presentar sus proyectos.

*Lagunketa:* Sí, sobre todo en los momentos iniciales de difusión e implantación de todas estas iniciativas de mejora, en donde la inseguridad y el desconocimiento provocan una actitud de “esperar” más que de “arriesgar”, con el consiguiente retraso en su desarrollo.

*Sukia:* Nuestra experiencia nos dice que sí. Todos estos cambios son más fáciles si son impulsados por las administraciones. Tampoco hay que olvidar que las subvenciones ayudan a sufragar un coste importante de estos procesos de mejora.

### **¿Qué valoración hacen de las diez ediciones del programa Eraikal?**

*Fonorte:* Parece que los programas **Eraikal** funcionan bien, ya que llevan trabajando 10 años y todos los años se adhieren nuevas empresas con sus proyectos. Por otro lado, parece que se adapta a los nuevos tiempos, incorporando en sus programas sistemas de Gestión de I+D+I y promoviendo iniciativas orientadas a la estandarización y sistematización de los procesos constructivos y desde la industrialización de los mismos, tal y como ocurre en Europa.

*Lagunketa:* Si bien la valoración es positiva, en nuestro caso, el diseño y la evolución de los distintos proyectos **Eraikal** y el hecho de que nos decantáramos por centrar nuestros esfuerzos en la mejora continua de nuestros sistemas en proyectos en nuestro propio grupo, fue haciendo menor la motivación en su participación

*Sukia:* Creemos que hasta la fecha se puede decir que sí ha habido un avance en las empresas del sector, que creo que han permitido mejorar la imagen del sector en general y en algunos casos, la comunicación entre ellas. El reto es mantener esta tendencia, para lo cual, también es importante que el marco de **Eraikal** se actualice con las nuevas necesidades que presenta tanto el sector como la sociedad en general.

### ¿Qué aspectos positivos destacaría de Eraikal?

*Fonorte:* Su trayectoria a lo largo de sus diez convocatorias lo avala para que cualquier empresa participe en sus programas. Por otro lado, en el caso de Fonorte, aunque participamos en el **Eraikal Seis (2003-2005)**, los años posteriores siempre han contando con nosotros, nos han mantenido informados de sus programas y han mostrado su interés por nuestra participación en nuevos proyectos.

*Lagunketa:* La participación compartida por empresas del sector en proyectos agrupados y la transmisión de la experiencia a través de los distintos agentes intervinientes: Administración, empresas tractoras, empresas del sector de construcción beneficiarias de las ayudas, etc.

*Sukia:* Destacaría que ha ayudado al sector a acometer mejoras que seguramente no se habrían podido llevar a cabo sin este tipo de ayudas.

### ¿Qué aspectos se podrían mejorar de Eraikal?

*Fonorte:* En principio, creo que es positivo mantener sus ayudas a las empresas para la implantación de sistemas de gestión, pero debería apoyar más a los proyectos con fuerte carácter innovador, ya que en momentos de crisis como los actuales nuestra actitud debe ser observarlo como una oportunidad de mejora, innovación y cambio.

*Lagunketa:* Pienso que es preciso establecer nuevos aspectos motivadores para que empresas tractoras con experiencia como las de nuestro Grupo sigan vinculadas a los proyectos.

*Sukia:* Tras los dos últimos **Eraikales**, **Eraikal Nueve (2007-2009)** y **Diez (2008-2010)**, desde Sukia entendemos que es necesario reflexionar sobre las actividades que son susceptibles de ser subvencionadas. Por ejemplo, creemos que la etapa de la certificación de sistemas está bastante superada, por lo que **Eraikal** debe buscar nuevas iniciativas que obliguen a las empresas a reflexionar sobre nuevos retos u objetivos encaminados a la excelencia en la gestión.

Otro de los aspectos a tener en cuenta son las particularidades y necesidades de cada empresa. **Eraikal** determina el marco general pero cada empresa tiene sus propias necesidades. En este sentido, sería recomendable una mayor cercanía entre las dos partes, tanto en el momento de la adjudicación del proyecto, como en el seguimiento de su implantación.

### ¿Qué líneas futuras de acción considera que debería cubrir Eraikal?

*Fonorte:* Creo que está respondido en la pregunta anterior.

*Lagunketa:* El mantenimiento y progresión de la implantación de los sistemas de calidad en las empresas del sector.

Establecimiento de acciones progresivas de mejora para las organizaciones que ya cuentan con los sistemas implantados en función de sus características.

Fomento de la gestión de la innovación aplicada al sector, tanto en las áreas actualmente más sensibles (medioambiental, eficiencia energética y energías renovables, seguridad y salud, etc.), como en áreas tradicionales (procesos de producción y eficiencia económica y productividad).

*Sukia:* Sería difícil determinar las líneas de actuación, pero creemos que tienen que tener como denominador común que supongan un reto de avance para las empresas que quieran participar y un compromiso real de evolución.

En este sentido, las líneas estratégicas de *Sukia* se están centrando en la innovación (tanto de productos como de procesos), en la construcción sostenible y en el desarrollo interno de tecnologías de la información.

## CUESTIONARIOS DE LOS COLEGIOS PROFESIONALES



*Idoia Azaldegui Alba, Directora de Atz, centro de desarrollo profesional de la arquitectura técnica. El colegio oficial de aparejadores y arquitectos técnicos de Bizkaia, (en adelante Coaatbi) fue fundado oficialmente en 1940 a partir del antecedente de la Federación Vasca de Aparejadores constituida en la década anterior y agrupa a algo más de mil colegiados.*

Además del servicio de visado de proyectos e intervenciones profesionales, desarrolla numerosas actividades formativas y herramientas profesionales a través de su centro de desarrollo profesional Atz, contando también con una bolsa de trabajo y listas de turno para realizar peritaciones judiciales.



*Ander Garmendia Sarriegi, secretario técnico del colegio oficial de aparejadores y arquitectos técnicos de Gipuzkoa, Coaatg. El Coaatg tiene entre sus fines fundacionales la ordenación del ejercicio de la profesión y su representación, así como la defensa de sus intereses en congruencia con los intereses y necesidades generales de la sociedad, contando en la actualidad con más de ochocientos colegiados en el territorio histórico de Gipuzkoa.*

Su colaboración con las administraciones públicas es una constante, bien sea con la aportación de informes o alegaciones en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general, formando parte de los tribunales o como asesores especialistas en las pruebas específicas de las ofertas de empleo público, o bien, mediante convenios en el desarrollo de determinados trabajos en el ámbito de la edificación, y más concretamente, en las áreas de la dirección de ejecución, el control de la calidad y el de la seguridad y salud en el trabajo. Participa de manera activa como empresa tractora en programas de fomento y mejora de los conocimientos de sus colegiados y de las empresas que gestionan.

Con objeto de abarcar todo esos campos de actividad, en el año 1990 se constituyó el laboratorio de control de calidad, *Gikesa*, líder hoy en el sector de la construcción de Gipuzkoa y seis años más tarde *Eraiker*, Asociación sin ánimo de lucro que desarrolla su actividad en programas de I+D+I y socio de la Agencia Vasca de la Innovación, *Innobasque*.

*Iñigo Araiko Rodríguez, Arquitecto, coordinador de los programas Eraikal del colegio oficial de arquitectos Vasco Navarro, Coavn. El Coavn es una corporación de derecho público con objetivo primordial de servir al interés general de la sociedad, promoviendo la mejor realización de las funciones propias de los arquitectos, ordenando y vigilando el correcto ejercicio profesional de sus colegiados. Entiende la arquitectura como una función social.*

Colabora con las administraciones públicas en el establecimiento o reforma del marco normativo que afecte a la actividad del arquitecto, a la arquitectura en general y a la edificación y el urbanismo, en particular.

Colabora con instituciones o entidades de carácter cultural, cívico, etc., dedicadas al fomento y defensa de valores culturales, sociales, medioambientales.

Mediante el visado de los trabajos profesionales, garantiza al ciudadano la identidad y habilitación de sus autores, la suficiencia y corrección formal de la documentación de los trabajos y la constatación de su adecuación a la legalidad vigente, cuando ésta se lo encomiende.

Ofrece una serie de servicios al arquitecto que van desde un asesoramiento técnico a una oficina de información urbanística, desde una biblioteca hasta una asesoría fiscal, etc.



*Beatriz de Miguel Cisneros, Responsable del área de visados del colegio oficial de ingenieros industriales de Bizkaia, Coiib.*

Sus fines esenciales son:

- La ordenación del ejercicio de la profesión, velando por la ética y la dignidad profesional y por el respeto debido a los derechos fundamentales de la sociedad.
- La representación de la profesión en todos aquellos asuntos que afecten a los intereses profesionales generales.

- La defensa de los intereses profesionales de los colegiados.
- Fomentar y colaborar con instituciones oficiales y particulares en iniciativas que contribuyan al progreso y desarrollo de la ingeniería, poniéndola al servicio de la sociedad.
- Impulsar el desarrollo de actividades científicas, técnicas y económicas, sociales y culturales relacionadas con la profesión.

En definitiva, apoyar, dar soporte y coordinar todas las acciones que estén orientadas a promover, en general, una mejora en el conjunto de la actividad profesional de sus colegiados, como garantía de los derechos de los ciudadanos.

### ¿Qué proyectos ha presentado en las sucesivas convocatorias de Eraikal?

*Coatbi*: *Coatbi* se ha presentado a las convocatorias del **Eraikal Seis (2003-2005)**, **Seis prorrogado (2004-2006)**, **Ocho (2006-2008)**, **Nueve (2007-2009)** y **Diez (2008-2010)**.

En concreto en el **Eraikal Seis (2003-2005)**, el proyecto se centró en la “Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad según UNE-EN ISO 9001:2000 en el *Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Bizkaia* y empresas colegiadas”. El proyecto finalizó con la obtención de la certificación de calidad por parte del *Coatbi* y de dos de las empresas colegiadas. Como acción de difusión especialmente destacada el *Coatbi* llevó a cabo la organización de la jornada “Guía de la Calidad de la Arquitectura Técnica”, que tuvo lugar el 15/11/2004.

Dentro de **Eraikal Seis Prorrogado (2004-2006)** tres empresas colegiadas obtuvieron la certificación de su sistema de calidad.

**Eraikal Ocho (2006-2008)** abarcó la realización de cuatro proyectos diferentes:

- “Implantación de un sistema de gestión de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000 enfocado a la elaboración de informes y peritaciones judiciales”. Se pretendía con esta iniciativa continuar con la labor tractora ya iniciada por *Coatbi*, referida a la obtención de la certificación de calidad según la UNE-EN ISO 9001:2000 de las entidades (unipersonales o colectivas) de los arquitectos técnicos, circunscribiéndola al apartado específico de la realización de informes, dictámenes, certificaciones y peritaciones judiciales. Tres empresas colegiadas obtuvieron la citada certificación.
- “Implantación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000 de forma agrupada para empresas asociadas al *Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Bizkaia*”. En esta ocasión, aun a pesar de efectuar una importante labor de difusión por parte del *Coatbi* con la publicación de un artículo en su revista “*Aldizkaria*” titulado “La calidad como ventaja competitiva”, así como la organización de una conferencia, no suscitó el interés esperado y, por tanto, este proyecto no se llevó a cabo.
- “Curso de coordinadores de seguridad y salud on-line” El objetivo del curso era facilitar a los arquitectos técnicos, los conocimientos complementarios, para poder ejercer las funciones de coordinación en fase de proyecto y de ejecución, de forma que estos se adapten a los contenidos mínimos fijados por “la Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a las obras de construcción” editada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- “Diseño y puesta en marcha de plataforma digital de innovación y gestión de calidad”: Los objetivos perseguidos con este proyecto se centraban en:
  - Disponer de un espacio en la página web del *Coatbi* dedicado a la innovación y a la gestión de la calidad.
  - Informar tanto a sus colegiados como a los usuarios en general sobre el desarrollo, implantación y certificación de sistemas de gestión de la calidad (calidad – medio ambiente – seguridad) y de su integración.
  - Difundir documentos, experiencias y buenas prácticas relacionadas con el sector de la edificación.

**Eraikal Nueve (2007-2009)** se centró desarrollar una nueva edición del curso de coordinadores de seguridad y salud on-line.

**Eraikal Diez (2008-2010)** abarca un proyecto innovador presentado por los Colegios de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba cuyo título es: “Herramienta para la gestión del control de calidad en obras de construcción del País Vasco”. En

cumplimiento del Decreto 238/1996 de 22 de octubre y la Orden de 16 de abril de 2008 del Gobierno Vasco; del Código Técnico de la Edificación (RD 314/2006, de 17 de marzo) y de la Instrucción de Hormigón Estructural (EHE-08) (RD 1247/2008 de 18 de julio). Además, se ha desarrollado una nueva edición del curso de coordinadores de seguridad y salud on-line.

*Coatg:* Los proyectos presentados a las diferentes convocatorias han sido:

- **Eraikal Cinco (2002-2004):** 3 empresas, una implantación ISO 9001 y las otras dos de adaptación a la ISO 9001:2000.
- **Eraikal Seis prorrogado (2004-2006):** Acción formativa para la prevención de riesgos laborales en las obras de construcción.
- **Eraikal Ocho (2006-2008):** Curso de formación para coordinadores de seguridad y salud Laboral.
- **Eraikal Nueve (2007-2009):** Jornadas sobre seguridad y salud en obras de edificación y un manual de uso para arquitectos técnicos en materia de seguridad y salud laboral.
- **Eraikal Diez (2008-2010):** Plan de formación en la prevención de riesgos laborales en la construcción, implantación de un sistema de gestión de calidad UNE-EN ISO 9001:2000 en un estudio, una guía del coordinador en materia de seguridad y salud durante la ejecución de la obra y el plan de formación para la mejora continua en el sector de la construcción.

*Coavn:* El *Coavn* ha participado en **Eraikal** desde la primera convocatoria. En las dos primeras con proyectos para la aplicación de sistemas de calidad en los proyectos arquitectónicos (1998-2000) y en la implantación de sistemas de calidad en los proyectos arquitectónicos en los estudios de arquitectura. A partir de **Eraikal Tres**, centrado en la certificación de sistemas de gestión de los estudios de arquitectura. El número de empresas presentadas han sido:

- **Eraikal Tres (2000-2002):** 9 estudios de Bizkaia, implantación ISO 9001.
- **Eraikal Cuatro (2001-2003):** 32 estudios implantación ISO 9001, 10 en Álava, y 11 en Bizkaia y otros 11 en Gipuzkoa.
- **Eraikal Cinco (2002-2004):** 7 estudios, implantación ISO 9001.
- **Eraikal Seis (2003-2005):** 15 estudios implantación ISO 9001 (5 en Araba-Álava, 6 en Bizkaia y e en Gipuzkoa). 1 estudio que tenía implantada la ISO 9001, solicitó subvención para la ISO 14001.
- **Eraikal Seis prorrogado (2004-2006):** 7 estudios la ISO 9001 (4 en Bizkaia y 3 en Gipuzkoa). 2 estudios ISO 14001, 1 de Araba-Álava y el otro de Gipuzkoa. Uno de éstos también participaba en la ISO 9001 en esta convocatoria y el otro en la convocatoria anterior.
- **Eraikal Ocho (2006-2008):** 14 estudios. 9 de ellos ISO 9001 y los otros 4 diversas combinaciones ISO 9001, medio ambiente ISO 14001, prevención de riesgos laborales OHSAS 18001 y la UNE 150301 ecodiseño o gestión ambiental en el proceso de diseño.
- **Eraikal Nueve (2007-2009):** 12 estudios, con diferentes combinaciones de ISO 9001, ISO 14001 y UNE 150301.
- **Eraikal Diez (2008-2010):** 23 estudios, con diferentes combinaciones de ISO 9001, ISO 14001 y UNE 150301.

*Coib:* La convocatoria **Eraikal Diez (2008-2010)** abrió la posibilidad de participación en este programa de ayudas a empresas de ingeniería que realizasen trabajos para el sector de la edificación residencial.

Aprovechando esta circunstancia, el *colegio oficial de ingenieros industriales de Bizkaia* presentó su primer proyecto de mejora de sistemas de gestión 2008-2010 y confía en seguir participando, si se diera el caso, en las futuras convocatorias que sean aprobadas.

### ¿Cuál ha sido la motivación para su participación o no participación en las diversas convocatorias Eraikal?

*Coatbi:* El perfil profesional del arquitecto técnico en el campo de la edificación, aunque ha sufrido importantes transformaciones a lo largo del tiempo, siempre ha estado relacionado, de una u otra forma, con el control del proceso constructivo. Cuando la Ley de Ordenación de la Edificación estableció el marco de deberes y obligaciones de cada uno de los agentes intervinientes en la construcción de un edificio, reservó para el arquitecto técnico,

en relación con la construcción de viviendas, el papel de director de la ejecución material encargado, por tanto, de los aspectos cuantitativos y cualitativos de la obra.

Siendo el control de la calidad una actividad que siempre ha estado relacionada con el ejercicio de esta profesión, el *Coatbi* ha colaborado activamente con el Gobierno Vasco en la elaboración, difusión, aplicación y seguimiento de los distintos decretos que, en relación con el control de calidad de la edificación, han sido promulgados en nuestra Comunidad Autónoma.

Fruto de este compromiso con la calidad fue, igualmente, la creación en el año 1988 del laboratorio de ensayos *Saiatek, S.L.*

Las actividades de formación continua a los colegiados y las publicaciones realizadas por *Coatbi* siempre han tenido el control de calidad entre sus áreas de actuación prioritarias.

La evolución experimentada en las técnicas para la calidad ha hecho patente la necesidad de superar el mero control de calidad de los materiales y aplicar los procedimientos para la mejora continua tanto al proceso constructivo como a la prestación de servicios por parte de los técnicos que intervienen en una obra.

*Coatg*: El Colegio Oficial de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Gipuzkoa se viene involucrando en el programa **Eraikal** desde el mismo momento en que tuvo conocimiento de su existencia. Así, con el **Eraikal Cinco (2002-2004)** se promovió una sesión informativa entre el colectivo de aparejadores y arquitectos técnicos de Gipuzkoa con objeto de dar a conocer los requisitos para poder optar a la implantación de sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente en las empresas del sector de la edificación.

Posteriormente y conscientes del papel que el Colegio como institución tractora debe desempeñar a la hora de asumir los principios propios del programa **Eraikal** de mejora de los sistemas de la gestión de la calidad, fomento de la sostenibilidad y apoyo a la innovación de las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco, venimos promoviendo distintos proyectos con excelente aceptación entre nuestros colegiados y resto de profesionales y empresas del sector.

*Coavn*: Proyecto interesante para los estudios de arquitectura de cara a mantener una calidad en los estudios. Se ha observado un cambio en las normas que se están certificando los estudios: si hasta **Eraikal Cinco (2002-2004)** eran sólo ISO 9001, en **Eraikal Seis (2003-2005)** y **Seis prorrogado (2004-2006)** apareció la ISO 14001 y a partir de **Eraikal Ocho (2006-2008)** ha sido la eclosión de la UNE 150301.

*Coiib*: El desconocimiento y la falta de información ha sido el principal motivo para la no participación del *Coiib* en ediciones anteriores a **Eraikal Diez (2008-2010)**.

Una vez conocido el programa **Eraikal** y contrastados los requisitos exigidos a las empresas de ingeniería para su participación, el *Coiib* decidió realizar su primer proyecto, motivado por su afán de impulsar y dar soporte a toda acción encaminada a promover una mejora en el conjunto de la actividad profesional de sus colegiados, en cumplimiento de los fines recogidos en sus estatutos y del compromiso de este colegio profesional de velar por la garantía de los derechos de los ciudadanos.

### **Describa su labor de tracción en los proyectos Eraikal entre sus colegiados.**

*Coatbi*: El deseo de fomentar entre los arquitectos técnicos la implantación de sistemas de calidad según norma UNE-EN ISO 9001:2000, requería por parte del *Coatbi* la realización de un esfuerzo por impulsar cambios, tanto en la propia actividad, como en la de sus colegiados, requería, por tanto, su intervención como agente tractor.

En esa medida, nuestro compromiso se ha dirigido hacia:

- Mejorar la organización interna
- Fomentar la concienciación e implicación del personal para la mejora de los servicios prestados
- Aumentar la satisfacción del cliente

*Coatg*:

*Coavn*: Explicación de funcionamiento de Programas **Eraikal**, mediante descripción y conveniencia de cada normativa de gestión.

Tramitación de los documentos a presentar para obtención de la subvención.



*Coiib*: La labor del *Coiib* como agente tractor se inició desde el mismo momento en el que se asumió el compromiso de participar en el programa **Eraikal Diez (2008-2010)**, realizando labores de difusión entre sus colegiados y empresas asociadas.

Una vez arrancado el proyecto ha sido constante la comunicación del Colegio con los distintos participantes, para el asesoramiento, intercambio y recogida de información, que culminaría en la elaboración del "Proyecto de mejora de sistemas de gestión 2008-2010" y, en los próximos meses, de los sucesivos informes de seguimiento.

Por otro lado, y tal y como se concretaba en el proyecto presentado, el *Coiib* dispone de los medios necesarios para propiciar espacios de encuentro y foros de intercambio de experiencias entre las empresas participantes, así como la organización de jornadas divulgativas de la experiencia **Eraikal Diez** a otras empresas, a través del área de formación del *Coiib*.

Al ser esta nuestra primera experiencia, será necesario esperar a que se produzca un mayor grado de avance de los diferentes proyectos de implantación para organizar las distintas actividades previstas.

Además, el *colegio oficial de ingenieros industriales de Bizkaia*, en cumplimiento de sus obligaciones estatutarias de impulsar la formación permanente, principalmente técnica, de sus colegiados, facilita y subvenciona a sus colegiados la realización de cursos y la asistencia a conferencias relacionados con la gestión de la calidad y el medio ambiente, bien organizados por el propio *Coiib* o a través de otras instituciones. Así en el pasado año 2008, se organizaron las siguientes jornadas y conferencias:

- Métodos y herramientas para la gestión de la innovación (Mayo 2008).
- Calidad e innovación: Un binomio para la competitividad sostenida (Nov. 2008).
- Innovación e Industria: Innobasque-Agencia Vasca de Innovación (Dic.2008).

### ¿Cómo describiría su experiencia en su participación de los programas Eraikal?

*Coatbi*: En las primeras convocatorias **Eraikal** en las que participamos, **Eraikal Seis (2003-2005)** y **Seis prorrogado (2004-2006)**, el interés de los colegiados en los sistemas de gestión de la calidad era mayor y así se demuestra por los datos de participación en dichas convocatorias. En todas las convocatorias, el *Departamento de Vivienda* siempre se ha mostrado cercano y colaborador durante la implantación de los proyectos y se ha contado siempre con su colaboración y asistencia.

*Coatg*: Mi experiencia personal, ya desde sus inicios, la puedo calificar como de gratificante. Y digo gratificante porque las facilidades de su gestión han sido totales, muy cercanas en su seguimiento, lo que ha contribuido de manera importante en su impulso y correcto desarrollo de los fines perseguidos, tanto en lo que a nuestros colegiados se refiere como del propio Colegio.

*Coavn*: Interés desigual por parte de los colegiados, facilidad de gestión alta y cercanía con el *Departamento de Vivienda*.

Pese a las ayudas del Gobierno Vasco, el costo de implantación de cualquier norma y el mantenimiento de la certificación, es una importante inversión para la economía de los estudios de arquitectura. Por esta razón, tanto desde el *Coavn* como la empresa que está desarrollando la asesoría externa, tienen como objetivos mejorar el funcionamiento y la rentabilidad de los estudios de arquitectura. La implantación en seis meses de un sistema de gestión de calidad documentado según la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 es posible gracias al conocimiento que tiene la empresa asesora tanto de los estudios, como de su trabajo y de las dificultades con que se van a encontrar para la implantación de los procedimientos de gestión de la calidad.

*Coiib*: La presentación de la Convocatoria **Eraikal Diez** atrajo el interés de ingenieros industriales colegiados que participaban de forma activa en la implantación de sistemas de gestión calidad, bien en sus propias empresas, bien en terceras empresas, por desarrollar su actividad como consultores.

Así, el "Proyecto de mejora de sistemas de gestión 2008-2010" representó el compromiso de 7 empresas, 5 ingenierías y otras 2 empresas del sector de la construcción, de abordar proyectos de implantación de sistemas de gestión.

Siendo ésta la primera experiencia del Colegio como agente tractor, ha sido una satisfacción comprobar la buena disposición de colaboración encontrada, tanto en los agentes tractores participantes en anteriores ediciones, a la

hora de compartir experiencias, como en el *Departamento de Vivienda* para proporcionar asesoramiento y responder dudas surgidas durante la elaboración de los proyectos, fruto, tal vez, de la filosofía de compromiso de los agentes que se recoge en cada una de las convocatorias **Eraikal**.

### **¿Qué resultados ha obtenido como agente tractor?, ¿Qué resultados han obtenido sus colegiados?**

*Coatbi*: El Colegio ha conseguido implantar en su seno el sistema de gestión de calidad UNE-EN ISO 9001:2000, que le ha permitido mejorar aspectos tales como la planificación estratégica de la gestión de la entidad, la medición de su trabajo con los pertinentes indicadores de gestión y una mayor atención a la evaluación de la satisfacción de los servicios prestados a los colegiados.

Como agente tractor ha difundido intensamente la cultura de los sistemas de gestión de la calidad entre sus colegiados, permitiendo a aquellos que obtuvieron su certificación, un desempeño profesional más eficiente en la gestión interna de sus empresas y la obtención de un reconocimiento ante la administración pública y sus clientes.

*Coatg*: Como Colegio, en su faceta de agente tractor, la satisfacción de haber contribuido a movilizar al colectivo de aparejadores y arquitectos técnicos en la consecución de esa mejora continua. En cuanto a los colegiados, la posibilidad de tener a su disposición programas de formación y herramientas informáticas específicas subvencionadas para su desarrollo profesional.

*Coavn*: Con la convocatoria del año 2000-2002, **Eraikal Tres**, dieciséis estudios de arquitectura; ocho de Bizkaia y ocho de Gipuzkoa; comenzaron a implantar el sistema de calidad documentado. Todos ellos obtuvieron la Certificación ISO 9001, por parte de *Aenor*. Hay que destacar el esfuerzo que hizo el Colegio de ajuste de subvenciones, ya que en la propuesta original sólo estaba prevista la certificación de 9 estudios de Bizkaia. Los resultados obtenidos, que fueron circulados a todo el colectivo de arquitectos tanto por el Decanato del Coavn como por las delegaciones territoriales, animaron a un grupo de arquitectos de cada una de las tres delegaciones a implantar en sus estudios un sistema documentado de calidad en el trabajo según la Norma ISO 9001, con el programa **Eraikal Cuatro**.

En lo referente a **Eraikal Cuatro (2001-2003)**, consiguieron la certificación cinco estudios en Araba, quince estudios de Bizkaia y nueve de Gipuzkoa. Del mismo modo, se obtuvo la certificación tanto la delegación de Bizkaia como la de Gipuzkoa en la implantación del sistema de calidad y medio ambiente.

Surgió posteriormente **Eraikal Cinco (2002-2004)**, consiguiendo la certificación los siete estudios que comenzaron la formación (uno en Araba-Álava y seis en Bizkaia). Tanto la delegación de Bizkaia como la de Gipuzkoa, continuaron la implantación de un sistema de seguridad y salud, integrado en el sistema de gestión de calidad y medio ambiente ya mencionado.

En **Eraikal Seis (2003-2005)** se certificaron en ISO 9001, un estudio de Araba-Álava, dos estudios de Bizkaia y uno en Gipuzkoa.

En **Eraikal Seis Prorrogado (2004-2006)** se han certificado en ISO 9001 cuatro estudios en Bizkaia y otro en Gipuzkoa. Un estudio en Gipuzkoa se ha certificado ISO 9001 e ISO 14001.

En mayo de 2008 se comenzó con la convocatoria **Eraikal Ocho (2006-2008)**, en el cual existe la subvención por realizar la implantación de las normas de calidad ISO 9001, la de medio ambiente ISO 14001, la de prevención de riesgo laborales OHSAS 18001 y la UNE 150301 Ecodiseño o Gestión ambiental en el proceso de diseño. Iniciaron alguno de los diferentes procesos tres estudios en Araba, cinco en Bizkaia y cuatro en Gipuzkoa. A finales de 2008, se habían certificado seis estudios en ISO 9001, uno en OHSAS 18001 y UNE 150301 y otro en ISO 14001 y UNE 150301.

A finales de 2007 se conformaron definitivamente los diferentes grupos dentro de **Eraikal Nueve (2007-2009)**, con la posibilidad de inclusión en las mismas de cuatro normas. Se apuntaron tres estudios en Araba, cuatro en Bizkaia y cinco en Gipuzkoa, habiendo ya comenzado con el proceso de implantación en alguno de ellos. A finales de diciembre de 2008, se habían certificado en diferentes sistemas dos estudios en Araba-Álava, dos en Bizkaia y cinco en Gipuzkoa.

En Marzo de 2009 se ha lanzado **Eraikal Diez (2008-2010)**, por lo que es prematuro para medir los resultados de dicha convocatoria.

*Coiib*: El *Coiib* en su primera participación en **Eraikal** ha obtenido subvención para todos y cada uno de los nueve proyectos de implantación de sistemas de gestión (siete de ISO-9001, uno de ISO-14001 y dos de UNE-150301), presentados por las siete empresas participantes en el "Proyecto de mejora de sistemas de gestión 2008-2010".

Ha sido concedida una subvención del 50% de los gastos externos de consultoría y certificación.

### **¿Cree que iniciativas como Eraikal influyen en la impulso de la calidad, sostenibilidad, seguridad e innovación en las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco?**

*Coatbi*: Sí, constituye un importante apoyo para el desarrollo de las citadas áreas en un sector como la edificación residencial, en el que necesariamente se debe contribuir a proteger el interés social.

*Coatg*: No hay duda que las empresas y colectivos profesionales del sector de la edificación, requieren de continuados estímulos en orden a incentivar iniciativas que de una u otra forma, persigan una optimización de los procesos, la mejora del conocimiento, la innovación y un seguimiento de los resultados obtenidos en la persecución de esa mejora continua.

*Coavn*: Sí

*Coiib*: En opinión del *Coiib*, iniciativas como la de **Eraikal** centradas en sectores concretos de actividad productiva, como es el caso de la edificación residencial, contribuyen a concienciar a las empresas del sector de la importancia de adaptar sus organizaciones a los sistemas de gestión de la calidad y el medio ambiente, ecodiseño, mejora continua e I+D+I, para su mejor posicionamiento en el mercado.

Es indudable además que, tras el efecto positivo sobre la competitividad, la implantación y el mantenimiento de dichos sistemas redundan en una mayor capacidad de las empresas para el control de sus procesos y la incorporación progresiva de medidas de mejora de los mismos, gobernados por los criterios emanados por cada uno de los sistemas anteriormente citados.

### **¿Qué valoración hacen de las diez ediciones del programa Eraikal?**

*Coatbi*: La valoración es muy positiva, ya que en el caso concreto del *Coatbi*, ha permitido implantar un sistema de gestión de la calidad en la entidad, con el consiguiente cambio de cultura organizacional; actuar como agente tractor para sus empresas colegiadas, abriendo una puerta a la calidad, facilitando en muchos casos cambiar la forma de trabajar. Además, la participación en estas ediciones ha permitido al *Coatbi* innovar en el área de las nuevas tecnologías en el sector de la edificación residencial.

*Coatg*: Evidentemente positiva. Ciñéndome a los seis últimos años en los que hemos participado del programa **Eraikal**, destacaría que nuestra acción primordial se ha centrado en la mejora del conocimiento en un área tan sensible como puede ser la de la seguridad y salud de los trabajadores y en el de la prevención de los riesgos laborales.

También se ha trabajado en la mejora de la calidad, tanto en los procesos y procedimientos empleados por los profesionales y las empresas del sector; en la implantación y utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación; como en la formación continuada de los trabajadores.

*Coavn*: En estos diez años, tanto por normativa aplicable al sector, como por concienciación global de la sociedad, cada vez se presta más atención a criterios de sostenibilidad y eficiencia energética, que junto con una buena administración de los recursos, se trata de las características principales de los programas **Eraikal**.

Cada vez más estudios se han animado con la implantación y en menos tiempo la han llevado a cabo, redundando en la calidad de la profesión.

*Coiib*: El *Coiib* no puede ofrecer una valoración de su experiencia particular, puesto que ésta es la primera edición en la que participa. No obstante, y a la vista de los resultados publicados, es evidente que la evolución del sector en este sentido ha sido muy positiva.

Así y todo, es notable la ausencia de otros colegios profesionales (ingenieros técnicos, ingenieros de caminos, geólogos, otros colegios de ingenieros industriales, etc.) claramente relacionados con el sector de la edificación residencial que podrían participar activamente como agentes tractores en futuras ediciones de **Eraikal**.

En opinión del *Coiib*, la realización de una acción divulgativa de este programa podría contribuir a una mejor consecución de los objetivos buscados.

### ¿Qué aspectos positivos destacaría de Eraikal?

*Coatbi*: Permite implantar los sistemas de gestión de la calidad a empresas unipersonales que, sin esta ayuda, difícilmente darían el paso para su desarrollo. Además, abre la posibilidad a la ejecución de proyectos innovadores.

*Coatg*: Todo incentivo plasmado en ayuda económica siempre es bien acogido, sobre todo si el colectivo al que va dirigido está concienciado de la necesidad de avanzar en esa línea de mejora continua. Y más aún, en momentos de descenso generalizado de actividad como el actual, es necesario un impulso decidido a continuar en la línea emprendida.

*Coavn*: Ayudan a mantener un orden en el estudio importante para el trabajo profesional, mejorando la actividad del colectivo.

*Coiib*: La participación de las empresas, agrupaciones y agentes tractoras como elementos transmisores de las necesidades de mejora en el sector y de los objetivos perseguidos por **Eraikal**.

El efecto motivador y activador en la toma de iniciativas para el impulso de la calidad, sostenibilidad e innovación en las empresas del sector con las que están relacionadas.

### ¿Qué aspectos se podrían mejorar de Eraikal?

*Coatbi*: Se podría ampliar la cuantía económica a subvencionar, ya que son áreas de intervención de gran interés general.

*Coatg*: El desarrollo del programa **Eraikal** en su procedimiento es ágil y sencillo, lo que, unido al seguimiento realizado por la administración, da como resultado un funcionamiento general idóneo para los objetivos planteados.

*Coavn*: Mayor información a los colegiados de cada una de las normativas a nivel práctico y de manera global.

*Coiib*: Trabajar en la participación en el programa **Eraikal** de un grupo más amplio de agentes tractoras, como pueden ser los colegios profesionales mencionados en apartados anteriores, para mejorar la difusión de sus objetivos y ayudas dentro del sector.

### ¿Qué líneas futuras de acción considera que debería cubrir Eraikal?

*Coatbi*: Las nuevas tecnologías aplicadas a la edificación residencial debieran ser objeto de nuevas futuras líneas de acción.

*Coatg*: Sería deseable colaborar con otros agentes, como podrían ser los centros tecnológicos del País Vasco, que además de sumar sus propias propuestas, asesoraran en la maduración de posibles proyectos con las empresas tractoras en la fase previa a cada nueva convocatoria. Esto nos sería de gran ayuda, por lo menos a aquellos organismos tractoras, cuyo día a día nos impide centrar nuestros esfuerzos en una sola dirección.

*Coavn*: Sensibilización a los estudios en el objetivo de la certificación. Hay muchos estudios que se certifican solamente por criterios meramente económicos o por la posibilidad de facilitar el acceso a trabajos o concursos.

*Coiib*: No podemos realizar nuevas propuestas, dada la corta trayectoria de participación del *Coiib* en el Programa **Eraikal**.

## CUESTIONARIOS DE LAS ASOCIACIONES DE EMPRESAS DE EXCAVACIÓN Y MOVIMIENTO DE TIERRAS



*Itxaso González, Gestora administrativa de la asociación de excavadores de Álava, Aexal. Aexal engloba a 38 empresas de excavación y movimiento de tierras en Álava-Araba, dando un servicio de asesoramiento e información a los asociados.*



*Andoni Pascual, Secretario General de Ave-Bie. La asociación vizcaína de excavadores-Bizkaiko induskari elkarte (Ave-Bie), es una organización, fundada en 1977, que representa a 140 pequeñas, medianas y grandes empresas del sector de excavación y movimiento de tierras y áridos del territorio de Bizkaia. El objetivo principal de Ave-Bie constituye la representación de sus asociados ante las instituciones públicas y privadas, persiguiendo el reconocimiento de la figura del subcontratista y mejorar las relaciones con las empresas contratistas.*

### ¿Qué proyectos ha presentado en las sucesivas convocatorias de Eraikal?

*Aexal:* Un proyecto en el año 2003, dentro de **Eraikal Seis (2003-2005)**. Implantación de sistemas de gestión integrados en seis empresas: en cinco de ellas un sistema de calidad junto al sistema de medio ambiente y, en la otra, un sistema de calidad junto a un sistema de prevención de riesgos laborales.

*Ave-Bie:* Ave-Bie ha participado en las dos últimas convocatorias. En la primera (**Eraikal Nueve, 2007-2009**) presentó un proyecto de mejora continua para once empresas interesadas en obtener la certificación de calidad, ISO 9001; de medio ambiente, ISO 14001 y de prevención de riesgos laborales, OHSAS 18001, bien integrando las tres, realizando la integración de dos de ellas u obteniendo una sola certificación.

Para el **Eraikal Diez (2008-2010)** contamos con la participación de diecisiete empresas y presentamos un proyecto doble, uno para aquellas empresas que integran varias certificaciones y el otro para aquellas que acceden únicamente a una certificación.

### ¿Cuál ha sido la motivación para su participación o no participación en las diversas convocatorias Eraikal?

*Aexal:* Porque había empresas asociadas que querían implantar distintos sistemas de gestión y la asociación se ofreció a ayudarlas al considerar una buena oportunidad.

*Ave-Bie:* Cuando me incorporé a la Asociación tenía claro cuál era la labor que debíamos que desempeñar en esta materia y era consciente de que para las empresas del sector obtener un certificado iba a constituir un elemento de competitividad y a la vez de discriminación positiva en futuras licitaciones de obra pública. Pude comprobar que algunas de nuestras empresas habían participado en otras convocatorias con otras organizaciones tractoras y entendimos que era necesario que Ave-Bie participase con un proyecto propio.

### Describe su labor de tracción en los proyectos Eraikal entre sus asociados

*Aexal:* Realización de informes, seguimiento del grado de avance en el sistema de gestión y pago de la subvención a las empresas en base a los objetivos conseguidos.

*Ave-Bie:* Todos los años realizamos comunicaciones periódicas a través de circulares tratando de "sensibilizar" a las empresas sobre la importancia de disponer de uno o varios sistemas de gestión y la posibilidad de participar con Ave-Bie en los proyectos Eraikal. Esta labor de sensibilización también se realiza en visitas personales a las empresas.

Paralelamente, en nuestra publicación bimestral *excAVE*, realizamos una labor de difusión de estas iniciativas e incluso hacemos referencia a los participantes en ediciones anteriores. Ello anima al resto de las empresas a participar para no quedarse en inferioridad de condiciones.

## ¿Cómo describiría su experiencia en su participación de los programas Eraikal?

*Aexal:* En cuanto a la experiencia ha sido positiva pero he visto cierta desconfianza por parte de algunas empresas asociadas a implantar sistemas de gestión.

*Ave-Bie:* Solo puedo calificarla de muy positiva. Desde las propias empresas participantes, las empresas de consultoría y del propio Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco no he encontrado más que facilidades, sobre todo de estos últimos, quienes me han tenido que “sufrir”, sobre todo al principio cuando desconoces la metodología. En este sentido, también me gustaría agradecer al Secretario de la *asociación empresarial de instaladores eléctricos y de telecomunicaciones de Bizkaia, Aeieb*, por la ayuda prestada a la hora de dar los primeros pasos en la elaboración de nuestro primer proyecto presentado en **Eraikal Nueve (2007-2009)**.

## ¿Qué resultados ha obtenido como agente tractor?, ¿Qué resultados han obtenido sus asociados?

*Aexal:* Como agente tractor, ayudar a las empresas participantes a conseguir sus objetivos, y para el asociado, conseguir sus objetivos e implantar sistemas de gestión de manera satisfactoria. Finalmente, sólo una empresa se certificó en dos sistemas: ISO 9001 (calidad) e ISO 14001 (medio ambiente)

*Ave-Bie:* Estas iniciativas para *Ave-Bie* han sido de gran ayuda de cara a mantener un contacto directo con las empresas y a conocer cuáles son sus inquietudes y necesidades, independientemente del programa **Eraikal**. Ello nos ha permitido diseñar otro tipo de iniciativas e incluso hemos podido comprobar cómo algunas de empresas que participaron en **Eraikal Nueve (2007-2009)** obteniendo una certificación, han dado un paso más, participando en **Eraikal Diez (2008-2010)**.

En cuanto a las empresas, éstas han podido comprobar una mejora en su gestión del día a día y esto en un sector como el nuestro es fundamental.

Hasta finales del presente año 2009, no se cierra la convocatoria de **Eraikal Nueve (2007-2009)**, por lo que no disponemos de resultados finales de las empresas certificadas para hacer un balance de nuestra participación. Aunque se pueden ir adelantando resultados, ya que a junio del 2009 dentro de **Eraikal Nueve (2007-2009)**, 2 empresas se han certificado en los tres sistemas (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001), 3 empresas en OHSAS 18001 y 2 en ISO 9001. También a fecha de junio del 2009 dentro de **Eraikal Diez (2008-2010)**, 1 empresa se ha certificado ISO 9001 y OHSAS 18001, 3 empresas en ISO 9001 y otra en OHSAS 18001.

## ¿Cree que iniciativas como Eraikal influyen en la impulso de la calidad, sostenibilidad, seguridad e innovación en las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco?

*Aexal:* Si, facilitando la implantación de sistemas de gestión en dichas áreas y ayudando a empresas en su crecimiento y desarrollo, que de otra manera, sería más difícil.

*Ave-Bie:* Sin duda alguna. Las empresas del sector cada vez están más mentalizadas en que tienen que posicionarse para ser más competitivas y más ahora en tiempos de crisis, por lo que, iniciativas como **Eraikal**, que les conceden una ayuda en forma de subvención, siempre es bienvenida, aunque debe existir el convencimiento en la implantación, independientemente de que exista una ayuda o no.

Además, en un sector como la excavación y movimiento de tierras, aspectos como la sostenibilidad y la seguridad, están a la orden del día y tanto desde *Ave-Bie*, como las propias empresas, debemos impulsar las conductas medioambientales y mejorar la seguridad de nuestro personal.

## ¿Qué valoración hacen de las diez ediciones del programa Eraikal?

*Aexal:* Hemos participado sólo en una convocatoria, pero la valoración es buena. Me hubiese gustado que participasen más empresas, pero no ha podido ser.

*Ave-Bie:* En principio solo puedo realizar una valoración desde el año 2007 hasta hoy, con la participación en dos ediciones, aunque esta última es reciente.

En este sentido, debo admitir que me he visto gratamente sorprendido por la excelente acogida que ha tenido esta última edición, pasando, como he comentado anteriormente, de once empresas a diecisiete. Ello viene a

corroborar que las empresas son conscientes que se están jugando el futuro y ven este tipo de iniciativas como una oportunidad ante los retos que se presentan.

### **¿Qué aspectos positivos destacaría de Eraikal?**

*Aexal:* Sirve para que las empresas dispongan de un sistema de gestión ordenado y práctico, que ha ayudado a las empresas a crear una disciplina que antes no tenían, siendo más competitivas y obteniendo una mejora de imagen frente a otras empresas de sector.

*Ave-Bie:* Quizá lo que más destacaría es la facilidad con que las empresas pueden acceder al programa, sin necesidad de realizar grandes trámites burocráticos, que muchas veces actúan como una barrera. Por ello, entiendo que la fórmula elegida por **Eraikal** es la adecuada.

Otro aspecto positivo y que he comentado anteriormente es la disposición del Departamento de Vivienda para resolver las dudas que puedan surgir en el día a día.

### **¿Qué aspectos se podrían mejorar de Eraikal?**

*Aexal:* Creo que en general es bueno, aunque debería llegar a más empresas independientemente de su dimensión.

*Ave-Bie:* Si bien la fórmula de envío de informes trimestrales es la adecuada, a veces las empresas tienen que esperar bastante tiempo para obtener la subvención, ya que se puede dar el caso de que hayan obtenido la certificación en enero y tengan que esperar al siguiente informe (abril) para enviar toda la documentación. Quizá se podría buscar una fórmula para acortar los plazos.

### **¿Qué líneas futuras de acción considera que debería cubrir Eraikal?**

*Aexal:* No se me ocurre ninguna.

*Ave-Bie:* El sector de la construcción está quizá un poco desatendido en cuanto a líneas de apoyo a la inversión; por ejemplo, no puede acudir a las ayudas reflejadas en el Programa de Ayudas Financieras a la Inversión, AFI, del Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo. Por ello, quizá **Eraikal** podría incorporar una línea de ayudas en este sentido, aunque soy consciente de la dificultad que entraña, debido a que la necesidad presupuestaria sería mucho mayor.

## CUESTIONARIOS DE LAS ASOCIACIONES DE EMPRESAS DE PROMOCIÓN Y CONSTRUCCIÓN



*Iñaki Urresti Laka, Gerente de la asociación de constructores y promotores de Bizkaia, Ascobi-Bieba. Ascobi-Bieba es una asociación empresarial que engloba a las principales empresas del sector de Bizkaia. Actualmente cuenta con 251 empresas asociadas.*



*José Antonio Arratibel de Ascongi. Ascongi es una asociación sectorial constituida en el año 1977 e integrada por empresas de la construcción y afines de Gipuzkoa integrada a su vez en Adegj, asociación de empresarios de Gipuzkoa.*



*Enrique González Sal, Gerente de la unión de empresarios de la construcción de Álava. Sea-Uneca es una asociación sectorial constituida en el año 1977 e integrada por empresas de la construcción y afines de Álava integrada a su vez en Sea-empresarios alaveses. Sea-Uneca engloba a las principales empresas del sector de Álava. Actualmente cuenta con 160 empresas asociadas.*

### ¿Qué proyectos ha presentado en las sucesivas convocatorias de Eraikal?

*Ascobi:* Ascobi se ha presentado a todas las convocatorias del programa **Eraikal**. Inicialmente se presentaban proyectos relacionados con la obtención de diversos certificados por parte de las empresas participantes, pero a las últimas convocatorias se han presentado también proyectos directamente desarrollados por la Asociación y referidos a temas como la prevención y la subcontratación.

*Ascongi:* Ascongi ha participado en todas las convocatorias del programa **Eraikal**. Generalmente con dos tipos de proyectos: los de certificación de las empresas del sector y los proyectos denominados tractores, proyectos en beneficio de todas las empresas del sector de Gipuzkoa.

Dentro de los primeros, además múltiples implantaciones de la ISO 9000, ISO 14000 y OHSAS 18001, en **Eraikal Cinco (2002-2004)** realizamos un proyecto con ocho empresas dentro del ámbito del Modelo EFQM y en **Eraikal Diez (2008-2010)** hemos presentado un proyecto de sensibilización del Modelo EFQM para nueve empresas. También hemos presentado proyectos con empresas de construcción tractoras: Con *Construcciones Sukia*, que ayudó a dos grupos de empresas, en dos convocatorias de **Eraikal**, a implantar la ISO 9000 y con *Construcciones Antzibar*, que realizaba un proyecto EFQM con tres empresas de su grupo. También se realizó una implantación de sistemas de gestión de la información de datos de personas físicas integrados en los sistemas de calidad existentes en 9 empresas.

Dentro del segundo tipo de actividades, caben destacar los siguientes proyectos: Aplicación al sector de la construcción de la gestión del conocimiento; buscador legislativo para el sector de la construcción; cuadro de mando integral, modelo dinámico de simulación de una empresa promotora constructora; desarrollo de una memoria de sostenibilidad tipo para una pequeña y mediana empresa de la construcción; Benchmarking, banco de indicadores sector construcción.

*Sea-Uneca:* Desde la implantación del Programa **Eraikal**, Uneca ha presentado proyectos de certificación en base a la norma ISO 9001, adecuación de sistemas de calidad a los requisitos de la norma del año 2000, certificación en base a la norma ISO 14001 y OHSAS 18001. También se han llevado a cabo talleres de formación del modelo de gestión integrada de calidad, medio ambiente y seguridad laboral y se ha redactado una guía de gestión de residuos en el sector de la construcción.



### ¿Cuál ha sido la motivación para su participación o no participación en las diversas convocatorias Eraikal?

*Ascobi:* Las asociaciones empresariales debemos realizar una labor divulgativa e impulsora de la gestión de la calidad y, en consecuencia, es importante participar en programas de ayudas como **Eraikal**, que tienen un efecto aglutinante en el interés de las empresas en incorporarse a la certificación de la calidad.

*Ascongi:* *Ascongi* entiende que, tanto la Administración como sus instituciones, desarrollan un papel fundamental en cuanto a ser tractora e impulsora de sinergias en fomento y desarrollo de la competitividad, de las empresas en general y de las de construcción en particular. La participación en programas como **Eraikal** no es más que un reflejo de esa necesidad de aprovechar las bondades de dichas convocatorias.

*Sea-Uneca:* Ayudar a las empresas a la implantación de los diferentes sistemas de gestión empresarial, así como a la difusión de buenas prácticas ambientales a través de la Guía de gestión de residuos en el sector de la construcción e informar y formar a las empresas en la integración de los sistemas de gestión

### ¿Cuál es la labor de tracción en los proyectos Eraikal entre sus asociados?

*Ascobi:* Además de difundir y publicitar, de la manera más amplia posible, las distintas convocatorias; de trasladar la conveniencia y oportunidad única, que aprovechar estas ayudas supone para las empresas; intentamos que se visualice la obtención de los certificados como un factor de competitividad, que en un mercado tan exigente como el constructor, puede suponer el ser o no ser.

*Ascongi:* *Ascongi* es una asociación empresarial cuya vocación es la defensa de los intereses empresariales de sus asociados, y por tanto, su labor es de tracción en cualquier tipo de acción, implantación, formación, etc. en nuestras empresas asociadas, está implícita en su vocación de servicio. Es por ello que *Ascongi* lidera todos aquellos movimientos que, directa o indirectamente, pueden beneficiar al sector y, por ende, al sistema productivo en general.

*Sea-Uneca:* Informar a las empresas de las ayudas del Departamento de Vivienda a través del Programa **Eraikal**, canalizar la tramitación de las subvenciones y realizar el seguimiento de los diferentes proyectos como agente tractor.

### ¿Cómo describiría su experiencia en su participación de los programas Eraikal?

*Ascobi:* Valoro la experiencia como muy positiva. La operativa es adecuada y adaptada a las necesidades de las empresas participantes.

*Ascongi:* La experiencia en todos estos años ha sido excelente, teniendo en cuenta que poco a poco el sistema ha ido mejorando y las relaciones con el Departamento de Vivienda han sido de cercanía.

Para los asociados este programa es muy conocido y por lo tanto, genera confianza y se ha demostrado, por los datos evidentes, la gran participación obtenida.

*Sea-Uneca:* En el conjunto de las convocatorias se han obtenido muy buenos resultados, tanto en lo referente a la participación de las empresas como en cuanto a los resultados obtenidos por parte de las empresas. También merece destacar la gran cercanía del Departamento de Vivienda, así como su alto grado de colaboración e implicación con el sector.

### ¿Qué resultados ha obtenido como agente tractor?, ¿Qué resultados han obtenido sus asociados?

*Ascobi:* Como agente tractor, gestionar este programa nos ha permitido conocer de primera mano la realidad y situación de la certificación de sistemas de gestión de la calidad, la sostenibilidad y la prevención en el sector de la construcción en Bizkaia. También hemos preferido extender el acceso al programa al conjunto del sector y no limitar la participación en nuestros proyectos únicamente a nuestros asociados, aunque estos últimos han resultado beneficiados en el acceso a la información dada su proximidad a *Ascobi*.

Hasta diciembre de 2008 y desde el comienzo de la iniciativa **Eraikal**, más de ciento cincuenta empresas, por medio de *Ascobi-Bieba*, han certificado, al menos, un sistema de gestión.

*Ascongí:* Como agente tractor vemos **Eraikal** como un programa que motiva en la búsqueda de nuevas aportaciones tanto en calidad, como en innovación de nuevos productos, impulsa la búsqueda de nuevas orientaciones y herramientas prácticas de gestión.

En cuanto a los asociados, no cabe duda de que algunos de sus programas han intervenido decisivamente en mejorar su capacidad y modelo de gestión, poniendo, como ejemplo más reseñable, que Gipuzkoa es la provincia de España que durante años lideró en el sector de la construcción la consecución de las ISO.

*Sea-Uneca:* En este campo, las empresas participantes han sido las principales beneficiarias del programa, que les ha permitido mejorar sus sistemas de gestión, haciéndoles más competitivas. En lo referente a *Uneca*, el programa ha contribuido muy eficazmente en la mejora de los servicios que prestamos, de los que se han beneficiado más de sesenta empresas asociadas.

### **¿Cree que iniciativas como Eraikal influyen en la impulso de la calidad, sostenibilidad, seguridad e innovación en las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco?**

*Ascobi:* Indudablemente sirven de estímulo para, aprovechando las ayudas, entrar en una nueva dinámica de funcionamiento.

*Ascongí:* Programas como **Eraikal** son los que promueven e incentivan en la búsqueda continua de la mejora, puesto que el día a día no nos dejaría ver oportunidades de crecimiento, que son las que desde las instituciones deben impulsarse.

*Sea-Uneca:* Evidentemente, todas las acciones desarrolladas en el marco de este programa han dado un fuerte el impulso en la calidad, contribuyen a mejorar el respeto al medio ambiente, y, especialmente, entendemos que han contribuido a mejorar las condiciones de seguridad en los centros de trabajo y a reducir la gravedad de las consecuencias de los accidentes laborales.

### **¿Qué valoración hacen de las diez ediciones del programa Eraikal?**

*Ascobi:* Considero el programa positivo. A pesar de las diez ediciones convocadas todavía hay un gran trabajo que realizar en la materia.

Pienso que el razonamiento que considera que la empresa que no ha entrado en la dinámica de certificarse hasta la fecha no lo hará nunca es equivocado. Este es un sector muy diverso con situaciones y realidades muy diversas y, en consecuencia, con mucho trabajo por delante en esta materia. En *Ascobi-Bieba* hemos mantenido el esfuerzo impulsor del programa y hasta ahora la respuesta de las empresas ha sido sólida y continuada.

*Ascongí:* La valoración es muy positiva. No podemos menos que recordar que hemos llevado a cabo más de ochenta y cinco acciones y ha existido en algunos programas la intervención directa de más de cien empresas del sector en acciones de difusión.

*Sea-Uneca:* Después de diez convocatorias en los que más de sesenta empresas han conseguido implantar sistemas de gestión más eficiente en calidad, medio ambiente y, especialmente, en la seguridad y salud laboral, que han contribuido a incrementar la competitividad de las empresas, nuestra Asociación valora muy positivamente el programa **Eraikal** y el esfuerzo presupuestario realizado por la Administración con el sector de la construcción.

### **¿Qué aspectos positivos destacaría de Eraikal?**

*Ascobi:* El programa cumple su función dinamizadora y lo hace de forma sencilla y clara.

*Ascongí:* Ayuda en la búsqueda continua de aspectos de mejora. Entiende lo que el sector puede necesitar.

*Sea-Uneca:* La participación por parte de las empresas y su satisfacción en la obtención de buenos resultados de implantación de sistemas de gestión.

### ¿Qué aspectos se podrían mejorar de Eraikal?

*Ascobi:* Dados los plazos que se manejan en las convocatorias, entiendo que deberían facilitarse, en mayor medida, las incorporaciones de nuevas empresas a cada una de las convocatorias ante bajas o huecos disponibles

*Ascongí:* El factor económico (subvenciones limitadas) a veces no facilita la realización de proyectos puesto que la disposición de fondos de la Asociación es limitada.

También consideramos que deberían ser subvencionables los gastos internos de una empresa a la hora de llevar a cabo un proyecto al no contar dicha empresa con ayuda externa de cualquier consultora. Debería ser tan subvencionable el trabajo interno como el subcontratado.

No nos parece apropiado que el cobro de la parte de la subvención que corresponde a los agentes promotores esté relacionado con el logro de los objetivos de las empresas que participan en nuestros proyectos. Como *Ascongí*, consideramos que, independientemente se certifiquen o no nuestras empresas, nuestra gestión se realiza y deberíamos cobrar los gastos de gestión por nuestra condición de intermediarios y promotores.

*Sea-Uneca:*

### ¿Qué líneas futuras de acción considera que debería cubrir Eraikal?

*Ascobi:* Independientemente de las nuevas líneas de actuación que se incorporasen a **Eraikal**, considero fundamental que se mantengan las líneas originales del programa que son, en última medida, las que garantizaran el éxito del programa en un futuro.

*Ascongí:* Abrirse a otros campos de actuación: la mejora de la imagen empresarial, estudios de campo sobre la siniestralidad y acciones de mejora sobre este aspecto, realización de jornadas en temas que interesan: nuevos nichos de mercados, la domótica, nuevos elementos de la construcción, etc.

*Sea-Uneca:* Ayudas para la elaboración de memorias de sostenibilidad, gestión de residuos de la construcción, ayudas para la elaboración de diagnósticos previos en materia de responsabilidad social empresarial y su implantación.

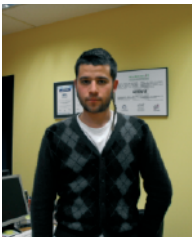
## CUESTIONARIOS DE LAS ASOCIACIONES DE INSTALACIONES DE ELECTRICIDAD, TELECOMUNICACIONES, FONTANERÍA, GAS, CALEFACCIÓN, CLIMATIZACIÓN Y AFINES Y EL MANTENIMIENTO DE DICHAS INSTALACIONES



*Joseba Andoni Iturbe Murguialday, Secretario Ejecutivo de Aeieb. La asociación empresarial de instaladores eléctricos y de telecomunicaciones de Bizkaia, Aeieb, está compuesta por doscientas setenta empresas asociadas, con un total de más de dos mil personas trabajadoras. La actividad de dichas empresas se centra en las instalaciones eléctricas de alta, media y baja tensión, así como telecomunicaciones y domótica, tanto en edificación residencial como en el sector industrial y otros. Los objetivos y fines principales de la Asociación son representar y salvaguardar los intereses de todas las empresas del sector frente a organismos oficiales y compañías eléctricas, así como prestar todos los servicios necesarios para el desempeño de sus actividades profesionales.*



*Blanca Rosa Mateo, Gerente de Afogasca. Afogasca es una asociación sin ánimo de lucro, que agrupa y representa en 2009 al 90% de las empresas del sector de las instalaciones de fontanería, gas, calefacción, climatización y afines, en la provincia de Álava-Araba. Se constituyó legalmente en el año 1977. Afogasca es un órgano provincial de carácter asociativo y sectorial, cuya actividad principal se dirige a la representación, gestión, fomento y defensa de los intereses de las empresas y profesionales que la integran.*



*Roberto Cerdá, Responsable de calidad de Afonvi. Afonvi, es la asociación empresarial de fontanería, saneamiento, gas, calefacción y afines de Bizkaia. Nuestra actividad se centra fundamentalmente en dar respuesta a las necesidades de las empresas asociadas. En este sentido, la formación e información rápida y eficaz son fundamentales en nuestra labor. Nuestro campo de actividades es bastante amplio y cubrimos desde cuestiones técnicas, legales y normativas a aspectos derivados de la gestión empresarial e información general.*



*Ignacio Salcedo Ausín, Director de Amicyf-Euskadi. Amicyf-Euskadi surgió con el objetivo de ofrecer un servicio de orientación novedoso a empresas del sector del mantenimiento e instalación de calor y frío en Euskadi.*

*Amicyf-Euskadi se plantea como principal objetivo la defensa de los intereses de empresarios, trabajadores y en definitiva todas aquellas personas relacionadas con nuestro sector, el de la climatización de edificios.*

*El servicio que como Asociación Amicyf-Euskadi venimos prestando desde hace veinticinco años, abarca diferentes áreas que incluyen aspectos tan diferenciados como la formación de trabajadores, la asesoría técnica a empresas y la obtención de convenios de colaboración con otros agentes económicos (aseguradoras, asesorías, consultoras, etc.) en beneficio de nuestras empresas asociadas.*

*Todo ello con la esperanza de que nuestro servicio suponga para nuestros miembros de nuestras empresas asociadas, una ayuda que consiga mejorar y profesionalizar aun más la actividad de instalación y mantenimiento en el campo de las instalaciones de calor y frío.*



*Iñigo Fernández Picazarri, Responsable de calidad e innovación de Instagi. Instagi es la asociación empresarial de instaladores y mantenedores de Gipuzkoa. Agrupa a ochocientos treinta empresas asociadas que dan empleo de forma directa a más de tres mil personas trabajadoras. El fin genérico de la Asociación lo constituye la defensa de los intereses de índole profesional, económico y social de sus miembros, junto con la promoción de todo cuanto contribuya a fomentar el prestigio de la profesión, la armonía y compañerismo entre los asociados, así como la elevación del nivel profesional y humano de los mismos. Instagi, además de defender los intereses de sus empresas asociadas, presta a las mismas, servicios encaminados a potenciar su actividad.*

## ¿Qué proyectos ha presentado en las sucesivas convocatorias de Eraikal?

*Aeieb:* Desde Aeieb hemos participado en las convocatorias **Eraikal Cinco (2002-2004)**, **Eraikal Ocho (2006-2008)**, **Eraikal Nueve (2007-2009)** y **Eraikal Diez (2008-2010)**. El resumen de los proyectos presentados es:

- **Eraikal Cinco:** Una empresa ISO 14001 y dos empresas ISO 9001;
- **Eraikal Ocho:** Una empresa ISO 9001, una empresa ISO 9001 e ISO14001 y una jornada sobre el código técnico de la edificación.
- **Eraikal Nueve:** Una empresa ISO 9001, una jornada sobre prevención de riesgos laborales y otra jornada del estatuto de trabajador autónomo.
- **Eraikal Diez:** Cuatro empresas ISO 9001, una empresa ISO 14001, una empresa OHSAS 18001, dos empresas ISO 9001 y OHSAS 18001, una empresa ISO 9001 y UNE 150301, una empresa ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 y una empresa Q Plata.

*Afogasca:* Como entidad “tractora” hemos presentado dos proyectos por primera vez, en la última convocatoria de **Eraikal, Eraikal Diez (2008-2010)**. Uno de ellos está dirigido a la implantación entre las empresas de nuestro sector, de un sistema de calidad, en este caso el K-21 y el segundo está dirigido a la implantación de una herramienta de mejora para el cálculo de costes de nuestras empresas.

*Afonvi:* *Afonvi* participa en el programa de **Eraikal** desde su sexta convocatoria (2004-2006). Los proyectos presentados por *Afonvi* siempre han tenido un objetivo común, introducir a las empresas asociadas en la gestión de calidad, prevención de riesgos laborales y medio ambiente.

En este sentido, la mayoría de nuestros proyectos se han enfocado hacia las micro empresas, para dotarlas de una mayor capacidad y herramientas de gestión adecuadas a sus necesidades. Las acciones que hemos desarrollado fundamentalmente se centran en la divulgación de herramientas y sistemas de calidad a través de cursos de formación e implementaciones del sistema de calidad para micro empresas K-21. Por supuesto, no hemos dejado de lado aquellas empresas que ya habían comenzado su camino hacia la calidad, y también hemos facilitado las implantaciones de los sistemas ISO 9001 e ISO 14001.

Tenemos que decir que desde *Afonvi* también nos hemos beneficiado en primera persona del programa **Eraikal**. En **Eraikal Ocho (2006-2008)** presentamos un proyecto para desarrollar en *Afonvi* un sistema de gestión en base al modelo EFQM. Este proyecto está dando sus frutos poco a poco y prueba de ello es el Diploma de Compromiso de Euskalit con la Calidad que obtuvimos en 2008.

*Amicyf:* Dentro de nuestra filosofía, recogida en la introducción, comenzamos nuestra experiencia dentro del Programa **Eraikal** que es muy reciente, se remonta al año 2007, en la Convocatoria **Eraikal Nueve (2007-2009)**. En dicha iniciativa iniciamos nuestra participación de la mano de tres empresas asociadas en busca de la certificación ISO 9001. Como complemento de esta iniciativa, presentamos un proyecto para desarrollar un programa de cálculo, que permitiese la realización de memorias de diseño de instalaciones de calefacción y aire acondicionado. En dicho proyecto hemos volcado nuestros esfuerzos en estos dos últimos años y esperamos concluir finalmente este verano de 2009.

En la actualidad, nos encontramos inmersos en el programa **Eraikal Diez (2008-2010)**, con ocho empresas asociadas que optan a la certificación de uno, dos, o tres de los sistemas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001. Para *Amicyf*, como organización que aglutina a estas empresas, el hecho de haber logrado esta participación ha sido un rotundo éxito, no tanto por el número sino por la calidad de algunas de las acciones.

*Instagi:* *Instagi* participa en el programa **Eraikal** desde la convocatoria **Eraikal Seis (2003-2005)**. A partir de este año, *Instagi* ha participado en todas las convocatorias del programa **Eraikal** hasta la actual de **Eraikal Diez (2008-2010)**.

Principalmente presentamos proyectos relacionados con la gestión de sistemas de calidad (implantación de la norma de calidad ISO 9001 y del sistema de calidad K-21 y “Avanzando hacia la Calidad Total”), la mejora continua (cálculo del precio hora, e implantaciones de las “5S”), acciones divulgativas, informando a los asociados sobre los cambios legislativos, nueva normativa que entra en vigor u otros temas de interés. A su vez, *Instagi* también presenta proyectos de formación en seguridad y la prevención de riesgos laborales.

## ¿Cuál ha sido la motivación para su participación o no participación en las diversas convocatorias Eraikal?

*Aeieb:* Desde la Asociación notábamos la necesidad de ayudar a nuestras empresas en la consecución de mejoras en su gestión empresarial, ya sea calidad, medio ambiente, riesgos laborales u otras, y el programa **Eraikal** es muy importante, ya que sus ayudas económicas permiten a las empresas más pequeñas del sector residencial poder acceder a la implantación de sistemas de gestión con ayuda de empresas de consultoría externas. Las ayudas económicas pueden influir a dar el último empujón en estas decisiones, además cada vez más clientes, institucionales o no, se fijan en los sistemas de gestión de las empresas a la hora de la contratación.

*Afogasca:* En ediciones anteriores hemos participado en proyectos promovidos por otras entidades y ahora nos hemos animado a presentar nuestros propios proyectos, para intentar potenciar más la participación de nuestras empresas asociadas en Araba-Álava.

*Afonvi:* Desde que conocimos la existencia de **Eraikal**, participamos activamente. Para nosotros, como asociación empresarial, este programa constituye una importante oportunidad de difundir una de nuestras líneas estratégicas, la gestión en base a modelos estandarizados y certificables de calidad.

En esta línea, las subvenciones puestas al alcance de las empresas participantes en las convocatorias de **Eraikal** son decisivas en muchos casos. Estamos convencidos de que participar en estos proyectos es un factor clave para la estabilidad de las empresas, la sostenibilidad ambiental y el crecimiento económico de Euskadi.

*Amicyf:* Nuestra tardía incorporación al programa es más fruto del desconocimiento que el resultado de una reflexión interna. Realizo este comentario con cierto malestar porque nuestra corta experiencia nos ha demostrado que es un programa muy valioso, sobre todo para trabajarlo desde entidades asociativas como la nuestra o similares a las nuestras.

*Instagi:* La motivación principal que tiene *Instagi* para participar en el programa **Eraikal** es cumplir el objetivo que tiene la asociación para promover la mejora continua y la innovación entre sus empresas asociadas.

**Eraikal** es una vía para ayudar a las empresas a mejorar sus sistemas de gestión. Este programa “invita” a las empresas a desarrollar y mejorar el servicio que ofrecen a sus clientes. El hecho de que los proyectos estén, en parte, subvencionados, facilita e impulsa a que los asociados participen y puedan implantar sistemas de gestión o mejora en sus organizaciones. Sin este tipo de ayudas, las pequeñas empresas del sector, difícilmente llevarían a cabo estos proyectos.

## ¿Cuál es la labor de tracción en los proyectos Eraikal entre sus asociados?

*Aeieb:* Nuestra labor de tracción ha sido la de concienciar, en un inicio, de los factores positivos que estos programas les podían traer a sus organizaciones mediante circulares, jornadas y mailings.

Una vez iniciado el programa, hacemos un seguimiento de cómo avanzan las implantaciones de los sistemas y certificaciones.

*Afogasca:* Dentro del ámbito de **Eraikal Diez (2009-2011)**, en el proyecto K-21, el objetivo concreto es conseguir que seis empresas del sector, implanten y se certifiquen en el modelo de gestión de la calidad K-21. En el otro proyecto, implantación de herramienta de mejora para el cálculo de costes de la empresa, se trata de coordinar un grupo de unas diez empresas para que implanten una metodología y una herramienta informática en relación a calcular los costes en sus respectivas empresas.

*Afonvi:* Desde *Afonvi* tenemos que realizar una labor muy importante. En un primer momento, tenemos la responsabilidad de hacer llegar a nuestras empresas asociadas la información precisa que les permita participar en estas iniciativas. Esto lo hacemos por todas las vías de las que disponemos: circulares, página web, revista e información directa.

En algunos proyectos especialmente importantes para *Afonvi*, desarrollamos aún más intensamente nuestra labor tractora. Hemos realizado, y seguimos haciéndolo, presentaciones de los distintos sistemas de gestión, sus características y los beneficios que aportan a las empresas que los adoptan.

Es destacable, igualmente, el esfuerzo que venimos llevando a cabo por dar a conocer a nuestras empresas asociadas los sistemas de gestión para micro empresas. *Afonvi* apuesta claramente por el sistema de gestión K-21, ya que lo consideramos un primer paso para acercar a las empresas a la gestión sobre la base de criterios de calidad, apor-

tándoles resultados en un periodo corto de tiempo y con un coste interno relativamente bajo. En este proyecto no nos limitamos a dar a conocer este sistema entre nuestros asociados, sino que estamos involucrados plenamente. Por una parte, difundíéndolo en el Territorio Histórico de Bizkaia, por otro lado, facilitando y colaborando con las empresas que están implementando el sistema de gestión K-21 nivel 2.

*Amicyf:* La figura de la asociación como elemento tractor nos ha permitido conocer mejor y de primera mano las preocupaciones de las empresas participantes, dándonos una perspectiva más clara de las verdaderas necesidades del sector.

*Instagi:* La labor de *Instagi* como parte tractora, se basa en hacer un seguimiento de los proyectos que están abiertos. Trimestralmente, analizamos cuál es la situación de cada uno de los proyectos, hablamos con las empresas de consultoría o con las personas responsables de los proyectos para ver como se está desarrollando y ver posibles desviaciones. Además, vamos recabando las facturas y otros documentos de las empresas participantes para realizar un informe trimestral para el Departamento de Vivienda. A su vez, *Instagi* presenta los proyectos del programa **Eraikal** en las revistas sectoriales de “FAVI Informa” e “Instalargi” o en El Diario Vasco con la página que nos publican mensualmente (“INSTAGI Informa”). También mandamos una circular y preparamos una charla en la que explicamos cada uno de los proyectos de **Eraikal** y las diversas subvenciones que se otorgan. Por último, cuando un proyecto finaliza, lo publicamos en las fuentes citadas anteriormente, explicando qué proyecto se ha hecho, quién ha participado, cómo se ha desarrollado, etc.

Además, a raíz del programa **Eraikal**, *Instagi* ha creado la figura del facilitador de calidad, que asesora en calidad a las pequeñas empresas (si éstas lo requieren) que participan en los proyectos de implantación de sistemas de calidad ISO 9001 y K-21. Esta figura ha resultado exitosa, puesto que una vez que ha finalizado el proyecto, las empresas la siguen utilizando para el mantenimiento de los sistemas.

## ¿Cómo describiría su experiencia en su participación de los programas Eraikal?

*Aeieb:* En un principio las empresas más pequeñas de nuestro sector no veían lo positivo de participar en estos programas, aunque más adelante se han dado cuenta de que es una gran oportunidad de mejorar en la gestión de su empresa e incluso de diferenciarse de los competidores.

La gestión de programa en sí es sencilla, y aunque siempre surgen pequeños problemas, desde el Departamento de Vivienda se resuelven muy rápidamente estos inconvenientes, y esto siempre es de agradecer, tanto por nuestra parte como de parte de las empresas participantes.

*Afogasca:* Presentamos los dos proyectos en **Eraikal Diez (2008-2010)** porque contamos con el interés latente que vemos en nuestras empresas asociadas, por cada una de estas líneas. Y aunque es la primera vez que tendremos que hacer frente a la gran cantidad de trámites y exigencias burocráticas de este programa, sentimos que con el apoyo del Departamento de Vivienda, podremos presentar todo según las condiciones establecidas.

*Afonvi:* Participar en **Eraikal** es una experiencia muy positiva para *Afonvi*. En primer lugar, porque lo tomamos como una oportunidad para desarrollar un punto fundamental de nuestra política, el acercamiento de las empresas asociadas a la gestión de calidad.

Bajo nuestro punto de vista, la gestión de calidad es el camino más seguro para llegar a la sostenibilidad empresarial. Las aportaciones a las empresas son numerosas y en distintas áreas. La implementación de un sistema de calidad muchas veces desemboca en planteamientos estratégicos profundos que permiten a las empresas adaptarse a sus clientes y orientarse a los mercados que les sean más propicios. Por eso debemos exponer claramente los beneficios de sistemas y situarnos al servicio de nuestras empresas asociadas, ofreciéndoles toda la información que precisen.

La tarea de mediador que nos toca desempeñar a las asociaciones es, en algunos casos, complicada. En primer lugar, por el desconocimiento de las empresas de los proyectos subvencionables y los requisitos exigibles. En segundo lugar, en muchos casos las asociaciones no somos agentes activos en el desarrollo de los proyectos y nos es complicado liderarlos, ya que dependemos de las propias empresas.

En cualquier caso, es nuestra obligación destacar las facilidades que se han puesto hasta el momento a nuestro alcance. En nuestro caso, hemos necesitado orientación para resolver cuestiones puntuales y siempre la hemos recibido de forma rápida y eficaz. A esto tenemos que añadir el seguimiento constante de los proyectos desde el Departamento de Vivienda y la “proactividad” de sus técnicos.

*Amicyf:* Valoramos nuestra reciente experiencia en el Programa **Eraikal**, de forma muy positiva, tanto por la ayuda que nos han prestado los técnicos que supervisan el programa, cómo por la respuesta que estamos encontrando entre los asociados, una vez que conocen de forma detallada el funcionamiento del programa.

Resaltamos, sobre todo, como ya se ha comentado, la cercanía del Departamento de Vivienda, puesto que transmite seguridad a las empresas que participan en el programa.

*Instagi:* Un aspecto a destacar en el programa de **Eraikal** es la buena gestión que hace el Departamento de Vivienda. Siempre que existen dudas en algún proyecto respecto al tipo de empresa, facturas a presentar, etc. el Departamento se informa y nos responde vía teléfono o email de la manera más rápida y eficaz posible. Es positivo que el Departamento controle los diversos proyectos del programa **Eraikal**, ya que nos sirve de “chivato” en el que caso de que se nos olvide algún aspecto a entregar o señalar.

El Departamento siempre está dispuesto a oír nuestras quejas, sugerencias o modificaciones del Programa **Eraikal**. Recientemente, *Instagi* se ha reunido con el Departamento para explicar una serie de cambios en un proyecto presentado y no ha habido ninguna pega para fijar la reunión y escuchar las propuestas de modificaciones.

### **¿Qué resultados ha obtenido como agente tractor?, ¿Qué resultados han obtenido sus asociados?**

*Aeieb:* Aunque podrían ser mejores, nuestra asociación y nuestras empresas asociadas consideramos que hemos obtenido una mayor concienciación y una mejora continua de los procesos de gestión de las empresas.

*Afogasca:*

*Afonvi:* *Afonvi* como agente tractor viene presentando proyectos al programa **Eraikal** desde su sexta convocatoria, la gran mayoría de los cuales han cumplido sus objetivos satisfactoriamente. Como es lógico, los resultados se han notado en la base de la asociación.

Antes de que comenzase el programa **Eraikal**, el porcentaje de empresas que habían oído hablar de la calidad en la construcción, o no sabían de lo que les estaban hablando, o lo asociaban unívocamente a la calidad de los productos empleados. A día de hoy, podemos decir que las cosas han cambiado, aunque muchas de nuestras empresas asociadas no dispongan de sistemas de gestión de calidad, los conocen y saben cuáles son las implicaciones que conlleva.

Por supuesto, el camino por delante es largo, y el trabajo a desarrollar debe ser constante, pero las bases ya están puestas.

*Amicyf:* En los programas de implantación de sistemas de gestión, la asociación ha conocido y valorado los esfuerzos de los dueños de estas micro empresas según la jerga económica, para nosotros super empresas, en adaptar sus modelos de gestión a sistemas certificados bajo normas ISO. Nos ha producido una enorme satisfacción comprobar que lo han logrado con un cierto margen, porque esto nos ha demostrado que sus modelos no estaban tan alejados de la modelización teórica de la Norma. Este logro les ha reforzado en su “autoestima”, entendiendo por tal que no hacían las cosas tan mal como ellos mismos pensaban al iniciar el proyecto de implantación y su principal consecuencia ha sido la de reforzar su apuesta por la calidad.

Pero quizá el hecho más destacable de nuestra experiencia en el programa **Eraikal** ha sido que nuestra metodología de trabajo ha logrado una gran repercusión de la iniciativa entre nuestros asociados, y esto, ha supuesto que varias empresas interesadas en acometer proyectos de este tipo, se hayan acercado tanto a la asociación como a las empresas involucradas en el proyecto, para aclarar dudas, animándose algunas de ellas a participar en esta última convocatoria **Eraikal Diez (2008-2010)** y otras expresando su voluntad en participar en ediciones posteriores.

*Instagi:* La asociación da respuesta a las necesidades de sus empresas asociadas que buscan vías para mejorar su gestión. Con el programa **Eraikal**, el asociado encuentra facilidades a la hora de implantar sistemas de gestión acordes con lo que busca.

Los resultados cuantitativos que *Instagi* ha obtenido a lo largo de los diversos **Eraikales**, hasta Marzo 2009, son los siguientes: certificación de veinticuatro empresas en la norma ISO 9001 y doce en el sistema de calidad K-21; mil cuatrocientas cincuenta y cinco personas han asistido a las acciones divulgativas; doscientas diecinueve personas se han informado (“charlas sobre seguridad”) y formado (“cursos de prevención de riesgos laborales”) en seguridad laboral y prevención de riesgos laborales, que han servido para que nuestros asociados cumplan con las con-



diciones legales que se les exige por trabajar en el sector. Otro proyecto exitoso ha sido el de la implantación de las herramientas de mejora continua "Cálculo de costes", al que han asistido veinte personas con el propósito de optimizar los recursos destinados a dar su servicio.

Además de tener previsto organizar nuevas ediciones de estos cursos, dada la aceptación que están teniendo entre las empresas del sector, estamos planificando nuevas actuaciones en el ámbito de la gestión de las micro empresas y de la innovación.

Por último, cabe destacar la importancia de la metodología de formación acción y apoyo mediante tutorías que hemos aplicado en *Instagi* en la implantación y certificación de las empresas participantes en grupos reducidos. Esto nos ha permitido mayor garantía de éxito en estos procesos de implantación, pudiendo hacer un seguimiento personalizado y dando la sensación de acompañamiento y apoyo en todo el recorrido. Incluso buena parte de las empresas certificadas continúan utilizando nuestros servicios como responsables de calidad externos y compartidos.

### **¿Cree que iniciativas como Eraikal influyen en la impulso de la calidad, sostenibilidad, seguridad e innovación en las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco?**

*Aeieb:* Iniciativas como **Eraikal** son fundamentales para dar el espaldarazo definitivo a la mejora continua de las empresas de nuestro sector.

Para las empresas pequeñas estas ayudas son importantes, y muchas de ellas, igual no habrían tomado la decisión de participar, sin ellas.

*Afogasca:* Estamos convencidos que estas iniciativas e impulsos lanzados desde **Eraikal** son imprescindibles para que empresas como las de nuestro sector, puedan animarse y optar a la innovación, mejora, calidad, etc.

*Afonvi:* Sin duda. Sólo hay que atender a la evidencia constatada en las estadísticas. El incremento de las empresas de la construcción que han obtenido alguna certificación en los últimos años ha sido espectacular.

Muchas veces se especula sobre la validez de las certificaciones, y si realmente son representativos de la mejora en la gestión de los distintos aspectos de una empresa. No nos podemos olvidar que, las certificaciones, son el único método de asegurarnos que una empresa cumpla con unos requisitos fijos y contrastables, que aportan continuidad y seguridad en su gestión.

*Amicyf:* Por supuesto que sí, además el hecho de que se impulse desde la administración pública refuerza esta idea. Nos encontramos en un sector, el de las instalaciones auxiliares en obra (agua, gas, calefacción, electricidad), que muchas veces es percibido desde el exterior como un sector poco relevante y refugio de personas con baja cualificación profesional, cosa que no se corresponde con la realidad sectorial.

Por tanto, la apuesta por la calidad y la innovación de las empresas, debe contribuir de forma notable a cambiar esta idea, la existencia de un programa marco, como **Eraikal**, facilita de forma importante la integración de todo tipo de empresas en la realización de estas políticas y como resultado se impulsa notablemente la calidad, la innovación, la sostenibilidad y la seguridad en nuestro sector.

*Instagi:* Visto los resultados presentados anteriormente, creemos que **Eraikal** ha ayudado a nuestros asociados a desarrollar su gestión y dar un servicio de mayor calidad. Programas como **Eraikal** ayudan a aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y mejorar las prestaciones del servicio que se da. El aumento de competitividad hace que las empresas del sector tengan que buscar soluciones para ser competentes. Con la utilización de **Eraikal**, las empresas también buscan una manera diferenciarse del resto.

La mejora en la gestión de las micro empresas ha venido de la mano de la implantación de herramientas de calidad, la certificación en normas como ISO, entre otras actuaciones financiadas por los sucesivos programas **Eraikal**, que han ido incorporando actuaciones en los ámbitos de la prevención de riesgos laborales y la innovación, adaptando a las empresas a los nuevos requisitos legales y ayudándolas a cumplirlos. Además, en un mercado tan competitivo, ha permitido al usuario tener elementos para diferenciar entre las empresas que cumplen con la reglamentación vigente y las que no lo hacen, lo cuál es muy importante en el sector de la edificación residencial.

## ¿Qué valoración hacen de las diez ediciones del programa Eraikal?

*Aeieb:* Cada convocatoria hay un mayor interés de las empresas en solicitar información, y también un mayor número de empresas participantes. Al principio se centraban más en la ISO 9001, y ahora más en las integraciones de sistemas con el de medio ambiente y riesgos laborales.

*Afogasca:*

*Afonvi:* Desde el comienzo de nuestra participación en **Eraikal**, desde *Afonvi* hemos seguido una línea muy similar. Nuestros objetivos son el acercamiento de las empresas asociadas a la gestión de calidad y la consolidación y profundización de las empresas que ya gozan de sistemas de gestión certificados.

Para lograr nuestros objetivos, nuestros proyectos se han basado, por un lado en la certificación de empresas por sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 y muy especialmente K-21, y por otro en la planificación de acciones formativas específicas, de iniciación o profundización de conocimientos. Estas son las herramientas que facilitamos a nuestros asociados para que mejoren la organización de sus empresas y la gestión de sus recursos, contribuyendo a ofrecer un servicio más adaptado a las necesidades de sus clientes.

*Amicyf:* Nuestra participación no ha comenzado hasta el año pasado, por tanto, no podemos valorar las convocatorias anteriores, pero entendemos que su valoración conjunta debe ser positiva, por la aceptación que ha tenido en el sector.

*Instagi:* La aceptación del programa **Eraikal** entre nuestros asociados es positiva. El indicador más evidente es el número de proyectos y acciones que hemos ido desarrollando año tras año. *Instagi* da a conocer el programa a través de los canales de comunicación que tenemos y con el paso del tiempo, las empresas conocen la existencia de este programa. De hecho, ahora ya no solo es *Instagi* la que se preocupa de buscar interesados para lanzar los proyectos, sino que hay asociados que nos llaman y preguntan sobre las subvenciones que tiene el programa **Eraikal**. Todo esto ha sido posible gracias a la difusión del programa **Eraikal** a través de los canales informativos del Departamento como son el boletín informativo de **Eraikal**, la web de **Eraikal** y otros medios informativos que empleamos desde *Instagi*.

La evolución del sector sigue encaminada a la mejora de los sistemas de gestión de las empresas. Hoy en día, con el aumento de competencia en el sector es muy importante ser competitivo y diferenciarnos del resto por medio de la implantación de sistemas de gestión o herramientas de mejora continua con el objetivo de mejorar el servicio ofrecido. Además, el hecho de que las empresas tengan información actualizada es otro valor diferencial que las empresas necesitan. La exigencia de la formación en seguridad y prevención de riesgos laborales dentro del sector hace interesante que los asociados tengan posibilidad de formarse en este campo.

De cara al futuro, el aumento de exigencias legales por parte de la administración, hace que este tipo de proyectos de implantación de sistemas de gestión, formación en prevención de riesgos laborales, acciones divulgativas, etc. sean de interés e importancia para los asociados. Así mismo, en estos días ya no sólo basta con ser competitivos en el sector sino que también hay que ser innovadores. Otras líneas y proyectos que *Instagi* puede presentar irán dirigidos hacia este campo.

## ¿Qué aspectos positivos destacarías de Eraikal?

*Aeieb:* Podría destacar fundamentalmente la ayuda económica, muy importante sobre todo para las empresas pequeñas, además del apoyo institucional y saber que cuentas con apoyo técnico para poder gestionar mejor este programa.

Te permite concienciar a las empresas el poderlas decir que hay ayudas de la administración y que no están solas en sus procesos de mejora.

A nivel general, pienso que se da un empujón al tejido empresarial vasco para que mejore cada día, y de más importancia a la mejora continua, la sostenibilidad, la innovación y la seguridad de sus trabajadores.

A nivel asociativo nos permite la realización de jornadas y formación relativa a los temas comprendidos en el programa.

*Afogasca:* Facilita acometer proyectos a empresas que, por su pequeño tamaño y reducida infraestructura, no podrían de otra manera.

*Afonvi:* Uno de los aciertos de **Eraikal** es la canalización que hace a través de las asociaciones y empresas tractoras. La mayoría de las empresas de la construcción están muy centradas en desarrollar su labor productiva, no podemos olvidar que la mayoría de ellas son micro empresas y no disponen de muchos recursos. Las asociaciones somos las encargadas de proporcionarles toda la información susceptible de interés para ellos y, a la vez, se les libera en gran parte del trabajo burocrático que implica presentar un proyecto.

Esta forma de proceder hace que las ayudas puedan llegar a muchas más empresas y, en particular, a las que más les pueden beneficiar.

*Amicyf:* Estamos convencidos de la necesidad de mantener iniciativas de este tipo, primero porque permiten a pequeñas empresas introducirse en el mundo de las certificaciones, con la garantía de ir acompañadas en el viaje; por la Administración Pública Vasca, en este caso el Departamento de Vivienda, y por su Asociación. Esto por sí sólo anima a muchos empresarios a participar en el programa, se sienten respaldados y les ofrece mayor garantía que iniciar la aventura en solitario. Además el encontrarse desarrollando la implantación con otros compañeros les refuerza en la idea de lograrlo. También agradecen la posibilidad de difundir sus experiencias a otras empresas y al Departamento de Vivienda.

*Instagi:*

- El aumento de competitividad de las empresas al implantar sistemas de gestión y recabar información.
- Las ayudas que se obtienen por llevar a cabo los diferentes proyectos. Este hecho facilita a que las empresas pueden reforzar su gestión diaria.
- El buen seguimiento de los proyectos que se hacen desde el Departamento y la facilidad de contacto con el Departamento.

### ¿Qué aspectos se podrían mejorar de Eraikal?

*Aeieb:* En general no veo nada negativo en el **Eraikal**, aunque a veces creo que hay que aclarar que los entes tractoras somos las asociaciones empresariales fundamentalmente, y existen ocasiones en que las empresas consultoras hacen una oferta comercial demasiado agresiva, confundiendo al empresario.

Lo que está claro es que en el programa **Eraikal** deben participar las empresas convencidas por sí mismas, agrupadas alrededor de una organización empresarial, y no deben ser “obligadas” o “convencidas” por otros.

*Afogasca:* Tenemos la sensación de que los trámites burocráticos y de seguimiento de los proyectos son vastos y prolijos.

*Afonvi:* El programa **Eraikal** subvenciona los proyectos realizados, pero deja fuera las actividades de difusión y publicidad del propio programa que realizan las entidades tractoras. Esto hace que el gasto de estas acciones recaiga directamente sobre las asociaciones.

*Amicyf:*

*Instagi:*

- La excesiva burocracia a la hora de tramitar los proyectos y las subvenciones.
- La forma de pago por parte del Departamento, sería interesante desglosar el importe que te ingresan, saber dicho importe a que proyectos va dirigido.
- Establecer fechas concretas de ingreso de los importes a devolver.

### ¿Qué líneas futuras de acción considera que debería cubrir Eraikal?

*Aeieb:* El programa **Eraikal** debe continuar en un futuro con la línea de apoyo que sigue actualmente y no olvidarse de las empresas pequeñas, que todavía actualmente optan por la ISO 9001 o similares, sin olvidarse, está claro, de la sostenibilidad medioambiental, la seguridad y la innovación.

Las empresas tienen que tener claro que los que quieran implantar los citados sistemas deben hacerlo ya, porque estas ayudas pueden cambiar o acabarse en un futuro cercano, aunque nosotros desde *Aeieb* esperamos que no.

*Afogasca:* Además de las actuales, en nuestro sector se necesitan continuamente cursos de carnés profesionales, para garantizar la seguridad y calidad de las instalaciones de fontanería, gas, calefacción, climatización y energía solar. Se necesitan muchas adaptaciones, dada la cambiante normativa europea, nacional, autonómica, etc.

*Afonvi:* A nuestro entender las líneas generales de actuación de **Eraikal** son apropiadas. Las empresas del sector de la construcción han experimentado una mejora notable en su gestión de calidad e innovación, medio ambiente, y prevención de riesgos laborales, sin embargo todavía no se encuentran a la altura del sector industrial. Además, hay que tener en cuenta que esta mejora no ha sido homogénea, mientras las constructoras han obtenido un gran avance en poco tiempo, muchas veces las empresas instaladoras van a remolque.

*Amicyf:* De cara a un futuro próximo entiendo que la apuesta no sólo debe continuar sino reforzarse, al menos desde la óptica de nuestro sector. Las empresas de climatización abordan en los próximos años dos retos fundamentales la eficiencia energética de las instalaciones de calor y frío y el tratamiento de los refrigerantes en climatización.

En ambos retos las empresas van a tener que demostrar sus capacidades frente al cliente y frente a la administración. Los primeros, preocupados por su factura energética y los segundos, preocupados por la dependencia energética del exterior y todos en general preocupados por el medio ambiente.

La certificación energética de edificios tanto nuevos como viejos, las inspecciones de eficiencia energética previstas para el próximo año 2010 o el problema de la aplicación del Reglamento europeo sobre gases refrigerantes (Reglamento 842), sólo van a poder ser superados por empresas de calidad.

El diccionario define la palabra calidad como “el conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”; por tanto, aquella empresa que quiera destacarse en un futuro deberá demostrar que es un referente en su sector de actividad, por tanto, no cabe mejor aliado que la calidad.

Por tanto, desde *Amicyf-Euskadi* estimamos que programas como **Eraikal** deben continuar, será cada agente implicado en el sector de la edificación residencial quien deberá fijar sus objetivos y bajo que normas certificarse. Pero a ningún observador se le escapa que el aumento de la eficiencia energética de los edificios, pasa por la mejora del diseño de las instalaciones e incluso de la envolvente térmica (arquitectura e ingenierías), para continuar con una mejor ejecución de los trabajos (empresas instaladoras) para finalizar con el mantenimiento de las mismas (empresas mantenedoras) y todo ello sin olvidar la creciente preocupación medioambiental de nuestra sociedad.

*Instagi:*

- Líneas de implantación de sistemas de gestión.
- Cursos de formación.
- Acciones orientadas a la información de las empresas.
- Proyectos que puedan ser innovadores en el sector.
- Apoyar no solo la implantación y certificación, sino premiar también la continuidad, por ejemplo las renovaciones de certificación, los apoyos de consultoría que se contratan a tal fin. Es clave porque lo más difícil no es llegar sino mantenerse.
- Líneas dirigidas a la implantación de herramientas de mejora continua

## CUESTIONARIOS DE ASOCIACIONES DE EMPRESAS DE ALBAÑILERÍA Y CARPINTERÍA

*Nekane Amondarain* de la asociación patronal de carpinteros de Gipuzkoa, Arotzgi. El objetivo de esta asociación es la representación y defensa de los intereses económicos colectivos de cuantas empresas desarrollen actividades relacionadas en el ámbito de la industria de la madera en el territorio de Gipuzkoa

*Jesús Soravilla*, Representante externo de Eraiki. Eraiki, asociación patronal de empresas de construcción y albañilería de Gipuzkoa, es una asociación de empresas de albañilería y contratistas de obras cuyo ámbito territorial abarca el territorio de Gipuzkoa. Ofrece información a las empresas agrupadas sobre todas las novedades legales y normativas que afectan a los aspectos laborales, fiscales y cualesquiera otros propios de la actividad profesional de las mismas. Mantiene relaciones profesionales con el resto de gremios del sector de la construcción de Gipuzkoa y desarrolla conjuntamente con ellas numerosas actividades, como gestión de las ferias de construcción de Gipuzkoa, implantaciones K-21, implantación de herramientas informáticas en las empresas a través del proyecto Infogremios, representación de los intereses de las empresas ante las diversas instituciones, etc.

### ¿Qué proyectos ha presentado en las sucesivas convocatorias de Eraikal?

*Arotzgi*: Arotzgi participó en la convocatoria **Eraikal Seis prorrogado (2004-2006)** con los siguientes proyectos:

- Edición de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales adaptado a una microempresa del sector de la construcción e integrable con el Modelo K-21.
- Implantación de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales adaptado a una microempresa del sector de la construcción en veinticinco empresas.
- Implantación experimental de un sistema de gestión medioambiental adaptado a una microempresa del sector en cinco empresas.

Participamos en la publicación “Guía económica financiera para micro empresas del sector de la construcción” que se encuentra disponible al público en la web de **Eraikal**.

También hemos participado en el “Diseño de guía de definición de requisitos por nivel de exigencia y producto (de marcado CE)”, junto a *Adc* y *Cidemco*.

*Eraiki*: Eraiki se presentó a la convocatoria **Eraikal Seis prorrogado (2004-2006)**, con un proyecto para la formación de un técnico en herramientas de mejora de micro empresas, con mesas de trabajo dirigidas a que las empresas contrastasen sus puntos de vista y se posicionaran en la forma en que se abordaría el proceso de mejora complementadas con seminarios sobre diversos sistemas de gestión (calidad, medioambiente y prevención).

### ¿Cuál ha sido la motivación para su participación o no participación en las diversas convocatorias Eraikal?

*Arotzgi*: Las distintas necesidades del sector al que representamos y la escasez de recursos de nuestra asociación, nos ha llevado a aprovechar estas ayudas.

*Eraiki*: El motivo de participar en el programa **Eraikal** fue la presentación de un proyecto para la mejora de la seguridad y salud de las personas trabajadoras en el sector de la construcción. Especialmente la realización de jornadas y grupos de trabajo con las micro empresas con el objeto de motivarlas a la implantación de mejoras en la gestión y en la seguridad en la obra.

### ¿Cuál es la labor de tracción en los proyectos Eraikal entre sus asociados?

*Arotzgi*: Las empresas a las que representamos en su mayoría son pequeñas, por lo que se apoyan en la asociación para resolver las necesidades y requisitos a cumplir por la legislación existente, que es cada vez más exigente.

*Eraiki*: La actividad tractora con las empresas del sector se materializa en la dotación de herramientas que permiten a las empresas mejorar la preparación de los trabajadores del sector y asesorar a los gestores de estas empresas

para la mejora continua de la gestión de sus empresas y adecuación a la constante evolución legislativa que regula el sector.

### **¿Cómo describiría su experiencia en su participación de los programas Eraikal?**

*Arotzgi:* La experiencia ha sido buena, aunque también es verdad que se nos hace más sencillo hacer el trabajo y trasladarlo a nuestros asociados que justificar y cobrar de **Eraikal**. Esto es debido a que dicha justificación requiere tiempo y nuestra estructura, al igual que la de las empresas a las que representamos, es reducida.

*Eraiki:* Las empresas del sector eran y son las más interesadas en dotarse de herramientas para la mejora de la seguridad y salud de sus trabajadores. *Eraiki*, dentro de sus iniciativas de defensa del sector ha promovido, entre otras, esta participación en **Eraikal** para colaborar con sus asociados. El sistema de gestión de los programas **Eraikal** presenta dificultades administrativas que lo hacen poco flexible para realizar proyectos con micro empresas.

### **¿Qué resultados ha obtenido como agente tractor?, ¿Qué resultados han obtenido sus asociados?**

*Arotzgi:* En los proyectos que hemos participado, hemos elaborado la documentación que nos era necesaria para su implantación, aunque a veces no se ha hecho todo lo que hubiésemos deseado por falta de recursos. Esto es debido a que hay partidas del proyecto que no subvenciona **Eraikal** y que debe soportar la propia asociación.

*Eraiki:* *Eraiki* ha obtenido la satisfacción de colaborar con sus asociados y facilitarles el acceso a herramientas para mejorar la seguridad y salud de los trabajadores. Los asociados han obtenido esas herramientas que, en mayor o menor medida, las han utilizado para mejorar la preparación de sus trabajadores.

### **¿Cree que iniciativas como Eraikal influyen en la impulso de la calidad, sostenibilidad, seguridad e innovación en las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco?**

*Arotzgi:* Entiendo que son aspectos no tan fáciles de incorporar, sobre todo en las pequeñas empresas, ya que la mayoría de ellas, no tienen ni un administrativo en plantilla, por lo que estos temas los ven un poco lejanos. Por ello, es bueno que la administración esté por detrás potenciando y apoyando proyectos. Aunque también es verdad que las pequeñas empresas deberían de tener más apoyo, ya que son las empresas que más cerca están en el día a día de los consumidores.

*Eraiki:* Toda acción desde la administración para incentivar el cumplimiento de las normas -en constante evolución- que se deben cumplir tanto desde el punto de vista de mejora del producto o servicio prestado, como la mejora de las condiciones en las que se presta el servicio, será positiva para el sector. Además de crear leyes o reglamentos, la administración debe colaborar con el sector para materializar los objetivos que se desean alcanzar.

### **¿Qué valoración hacen de las diez ediciones del programa Eraikal?**

*Arotzgi:* En nuestro caso la valoración es positiva, ya que el trabajo realizado ha sido motivado porque era una necesidad en el sector y nos ha servido para implantarlo en las empresas. No hemos dejado de pensar en las empresas a las que representamos y el esfuerzo que supone para la incorporación de un alto porcentaje de empresas a nuestras iniciativas.

*Eraiki:* De forma indirecta y a través de *Adc* se ha participado en las distintas ediciones del programa **Eraikal**. Entendemos que la colaboración con las micro empresas y con las organizaciones que colaboramos con los gremios debiera ser más personalizada. Cualquier sistema de mejora en una microempresa tiene un coste proporcional de cinco a quince veces mayor que en una pequeña y mediana empresa.

### **¿Qué aspectos positivos destacaría de Eraikal?**

*Arotzgi:* La oportunidad económica que ofrece para realizar diversos proyectos.

*Eraiki:* Ser un programa específico de la construcción.

### **¿Qué aspectos se podrían mejorar de Eraikal?**

*Arotzgi:* Procedimiento de pago.

*Eraiki:* Su gestión. Una mejor valoración del esfuerzo aportado por las micro empresas. Valorar el trabajo realizado por los empresarios y no limitarse a los trabajos aportados por asesores externos. Creación de becas para dotar a las asociaciones gremiales de becarios capaces de transmitir, implantar y aplicar medidas de gestión y de mejora eficaces.

### **¿Qué líneas futuras de acción considera que debería cubrir Eraikal?**

*Arotzgi:* No perder de vista a las pequeñas empresas y escuchar sus necesidades, que no siempre están recogidas. Entendemos que dichas empresas son la mayoría de las empresas en la Comunidad Autónoma del País Vasco y no tienen suficiente representación en los distintos foros ante la administración para expresar sus necesidades.

*Eraiki:* La misma respuesta que a la pregunta anterior.

## CUESTIONARIO DE LA ENTIDAD DE PROMOCIÓN DE LA CALIDAD, *Adc*



*Carlos Cestero*, presidente de la asociación para el desarrollo de la calidad, *Adc*. *Adc* es una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo es la mejora continua de las micro empresas y pequeñas empresas y la implantación en las mismas de sistemas de calidad. *Adc* ostenta y gestiona la titularidad del modelo de gestión y de la certificación de calidad K-21 Kalitatea. Desde octubre del 2008, tras el acuerdo entre *Adc* y *Cidemco*, es este último centro tecnológico de la construcción el encargado de gestionar K-21 en lo que se refiere a los procesos de certificación, revisión y renovación.

### ¿Qué proyectos ha presentado en las sucesivas convocatorias de Eraikal?

*Adc*: *Adc* ha presentado proyectos que están relacionados con la implantación y la certificación del sistema de calidad K-21. Además, en varios **Eraikales** ha organizado jornadas informativas para divulgar la mejora de la seguridad en sector de la Construcción, A este respecto, en **Eraikal Ocho (2006-2008)**, edita una Guía de Seguridad en la Construcción. Por último, en **Eraikal Nueve (2007-2009)**, diseña una guía de requisitos por nivel de exigencia de producto con marcado CE.

Es importante reseñar que *Adc* ha participado en todas las ediciones del programa **Eraikal**, hasta este último **Eraikal Diez (2008-2010)** en el que las asociaciones que forman parte de *Adc* han tomado el relevo en liderar las actuaciones que hasta **Eraikal Diez** estaban promovidas por esta entidad.

### ¿Cuál ha sido la motivación para su participación o no participación en las diversas convocatorias Eraikal?

*Adc*: Cuando allá por el año 1995 los gremios de la construcción detectaron la necesidad de crear un certificado de calidad, analizaron las propuestas existentes en el mercado y decidieron inclinarse por crear K-21, un certificado que entonces servía para poner unas escaleras de acceso hacia mayores logros en la gestión de la calidad como podían ser certificaciones en ISO o implantación de herramientas relacionadas con el modelo EFQM. Este certificado daba respuesta al proceso de implantación de ISO en las empresas de la construcción que les iba a afectar de forma inminente tras el lógico proceso de exigencia en cascada de algún tipo de homologación de proveedores, a la necesidad de las micro empresas de mejorar en la gestión y también a la de diferenciarse y luchar contra un fenómeno común en el sector y más en épocas de crisis como es el intrusismo.

Pues bien, desde el primer momento de la creación de K-21 el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco ha dado su confianza y ha apoyado desde el primer **Eraikal** la implantación y certificación de las empresas de la construcción en este certificado de calidad.

### ¿Cuál es la labor de tracción en los proyectos Eraikal entre sus asociados?

*Adc*: *Adc*, y ahora las asociaciones que la componen, se han preocupado de asegurar la efectividad de la implantación de K-21 entre las empresas que han participado en los grupos que ha "traccionado". Para ello, ha sido clave la metodología de formación acción para la implantación, el apoyo de tutorías y la formación de grupos reducidos.

El relevo de la labor que hacía *Adc* hacia *Cidemco* consideramos que aporta la experiencia de un centro dedicado a la construcción, el amplio despliegue de medios humanos y tecnológicos con los que cuenta, y las sinergias que se producen en este sentido por complementar K-21 con otras actividades de obligado cumplimiento para las empresas del sector, como es el marcado CE.

*Adc* ha tratado de extender el modelo K-21 a otras asociaciones de la Comunidad Autónoma País Vasco relacionadas con el sector de la construcción. Fruto de estos contactos en la convocatoria de **Eraikal Diez (2008-2010)**, *Afogasca*, la asociación de instaladores de fontanería de Álava, ha presentado un proyecto relacionado con la implantación del Modelo K-21 en seis empresas de Araba-Álava.

### ¿Cómo describiría su experiencia en su participación de los programas Eraikal?

*Adc*: El interés despertado por *Adc* a través de K-21 en **Eraikal** superó en las primeras ediciones de este programa las previsiones, como lo prueba el hecho de que, en las mismas, *Adc* ocupara los primeros puestos en las partidas que el Departamento concedía a las entidades participantes. *Adc* habrá sido probablemente la enti-



dad que mayor número de empresas ha “traccionado” a lo largo de la historia de **Eraikal**, con la dificultad y, sin embargo, la importancia que conlleva mover un colectivo como el de las micro empresas, que además realizan cometidos tan cruciales en la construcción en todo lo que tiene relación con la seguridad y la eficiencia energética.

Desde el origen de **Eraikal**, las propuestas del gerente de *Instagi* y la consultora que desarrolló K-21, en representación de *Adc*, fueron tenidas en cuenta por el entonces Director General del Departamento para la configuración de las ayudas del programa **Eraikal**, admitiendo K-21 como una certificación más en el mercado.

### **¿Qué resultados ha obtenido como agente tractor?, ¿Qué resultados han obtenido sus asociados?**

*Adc*:

- Número total de empresas certificadas: 241 empresas hasta diciembre de 2008.
- Porcentaje alto de renovaciones y revisiones. A diciembre de 2008, hay 183 empresas certificadas.
- Acceso a otras vías de mejora como ISO 9001 u otras herramientas de mejora. En diciembre de 2008, 11 empresas que habían estado previamente certificadas K-21, se habían certificado ISO 9001.

### **¿Cree que iniciativas como Eraikal influyen en la impulso de la calidad, sostenibilidad, seguridad e innovación en las empresas del sector de la edificación residencial de la Comunidad Autónoma del País Vasco?**

*Adc*: Desde el momento en que **Eraikal** apoya y subvenciona a las micro empresas que, en su mayor parte, quedan fuera de la posibilidad de implantar las normas internacionales de gestión, se convierte en un programa clave para el impulso de la calidad, la seguridad y la innovación.

Además, la relación que las asociaciones integradas en *Adc* mantienen con otras equivalentes en el ámbito del Estado nos ha permitido comprobar que la experiencia de **Eraikal** no existe en otras Comunidades Autónomas y eso marca una diferencia competitiva importante a nuestro favor.

### **¿Qué valoración hacen de las diez ediciones del programa Eraikal?**

*Adc*: Es importante contrastar que las empresas que han participado en las actuaciones promovidas por *Adc* en el ámbito de **Eraikal** han evolucionado como preveían las Asociaciones que generaron K-21. La inmensa mayoría conserva su carácter de empresas certificadas en K-21, muy pocas han abandonado el certificado y algunas de ellas han ido pasando a ISO 9001, han implantado “5S” y han comenzado a trabajar con el modelo EFQM.

### **¿Qué aspectos positivos destacaría de Eraikal?**

*Adc*: Desde el punto de vista de *Adc*, **Eraikal** ha sido clave para el lanzamiento y mantenimiento de K21 como marca en el mercado.

### **¿Qué aspectos se podrían mejorar de Eraikal?**

*Adc*: La estabilidad en el apoyo a la implantación de K-21, teniendo un compromiso que no esté sujeto solamente a **Eraikal**, sino que se consolide una vocación firme de apoyo a la implantación y certificación en K-21.

El apoyo más allá de la implantación y la certificación a las micro empresas, teniendo en cuenta el apoyo en el momento del mantenimiento del sistema y la renovación. Creo que en general es bueno aunque debería llegar a más empresas independientemente de su dimensión.

### **¿Qué líneas futuras de acción considera que debería cubrir Eraikal?**

*Adc*: Ayudar a las micro empresas a implantar herramientas específicas de gestión, divulgar prácticas de innovación de carácter sectorial, etc.