G.M DOSSFER, S.L.
CIMENTACIONES - ESTRUCTURAS DE HORMIGON
PROYECTOS Y OBRAS EN GENERAL
COORDINACION DE GREMIOS

Kalitatea eta Segurtasuna, Gure izateko arrazoia

G.M. DOSSFER, S.L. 1995ean sortu zen. Harrezkero eraikuntza orokorraz arduratu gara, zimentazio eta hormigoizko egituren betearazpenean eragin berezia izan dugu. Gaur egun, enpresa hau bere bezeroei zerbitzu osokoa egiteko gai da berez, lehenengo lur-mugimendutik obra eman baino lehenagoko bukaerako egokitzapenerainokoa. Gaur egun, plantila administrazioko 8 pertsonak eta 40 bat langilek osatuta dago.

Motibazioa

Gure helburu nagusia honakoa da: gure bezeroak, gu aukeratzean, lehenengo kontaktutik lanak bukatu arte erantzunfidagarritasuna aurkitu dutela eta lanok beraien igurikapenak erabat asetzen dituen kalitatearekin arrazoizko kostuan eta hitzartutako epeetan jasoko dituztela ziur egotea lortzea. Helburu hori lortzeko, ISO 9.002 arauarekin bat etorririk Kalitatesistema bat ezarri da gure erakundean. Hori dela eta, gure enpresa bere maila orotan antolatu ahal dugu. Haren bitartez metodo zehatzari jarraiki lan egiten dugu eta egiten ditugun jarduerak, aurrekontutik produktua ematerainokoak, beharkizun zehatz batzuei jarraituz burutzen ditugu.

Garapena

Lan-programa 1999ko martxoaren 30ean hasi genuen eta 2000ko maiatzaren 11ra arte (ziurtapen-data) lan-plan bat garatuz joan ginen. Lan horrek honako lanok harturik zituen barnean, besteak beste: G.M.DOSSFER, S.L.ren Kalitateeskuliburuaren zirriborroa egin genuen, eta berau apurkaapurka berrikusi genuen, harik eta gaur egun gure Kalitateeskuliburuaren behin-betiko edizioa dena lortu arte; Kalitate arduradun bat izendatu genuen, aholkua eskatu genuen eta prestatu ginen Arauarekin bat etorririk prozedurak egin eta prestatzeko. Atal horretan sartu behar da Kalitatea Ziurtatzeko Plana, obra guztietarakoa. Beraren bitartez aztertzen dira plangintza, antolakuntza eta ekoizpen-kontrola.

Ezarpen-prozesuan zehar zailtasun askorekin egin dugu topo, baina zailtasunik gaindigaitzena Kalitate-sistema baten izaeratik zuzenean sortzen dena izan da: erakunde ooa barnean hartu eta beronen kideen ahalegin guztiak xede bera lortzeari begira bideratzen dituen metodo zehatza ezartzea, HAIEK GUZTIEK beharkizun ZEHATZ batzuei jarraiki baina.

Lehenik, guztiei azaldu behar izan diegu zer den Kalitate-sistema eta nolako mesedeak egin ahal dizkigun. Hori administrazioko langileei azaltzea erraza izan da. Baina lan neketsua da hori langileei ulerraraztea; izan ere, horretarako, behin baino gehiagotan bildu behar izan genuen Kalitate arduradunarekin. Urrats hori egin ostean, hurrengoa maila guztientzat balio duen sistema bakarra sortu eta sartzea izan da. Sistema horren bitartez alde batera utziak dira pertsona bakoitzak izan duen banakako ibilera-sistema ezberdinak. Are, beren lanbidea burutzeko gauza izan diren baina funtzioak gure Kalitate-eskuliburuan zehaztuta dagoen eran betetzeko gai izan ez diren langileak baztertu dira. Hala ere, oztopo guztiak gainditu dira eta helburua iritsi da, enpresa osatzen dugun guztion amankomuneko ahaleginengatik.

Emaitzak

Uste dugu ezen gure esperientzia, aberasgarria izan arren, ez dela hartutako onuren adierazkariak ekarri ahal izateko bezain zabala; baina esan dezakegu ezen, ezarpen-prozesuan eta beronen ostean, honakoa ikusi ahal izan dugula: kalitate-kostuak Kalitate-sistema ezartzeko prozesuan garrantzitsuak izanik ere, kalitaterik ezaren kostuak baino askoz txikiagoak izan direla, barneko akatsei dagokienean bereziki. Kalitate-sistema dela bide, prebentzio-jarrera hartu behar duzu, akatsak ezabatu, eragiketak hobetu eta eraginkortasun handiagoa lortzea ekartzen duena. Hori dela eta, ez da ezer konpondu, berreskuratu edo errepikatu behar.

Egiaztatu dugunez, gutxiago kostatzen da gauzak lehenengoan ondo egitea txarto egitea baino. Guretzat, proiektu hau aurrera ateratzeko egin ditugun giza eta ekonomi ahaleginak gorabehera, emaitzak on-onak izan dira: PRODUKTURIK ERRENTAGARRIENA KALITATEA DELA ondorioztatu dugu.

Ugaldeguren Industrialdea, 1 zbk.
Polígono Industrial Ugaldeguren Nº 1,
2. Pabilioia - 4-VII partzela / Pabellón 2 - Parcela 4-VII
48170 ZAMUDIO
Teléfono/a: 94 454 27 34
Fax/a: 94 454 35 56
e-mail/a: gmdossfer@microsoft.com

Calidad y Seguridad, Nuestra razón de ser

G.M. DOSSFER S.L. fue fundada en 1.995, momento desde el cual nos hemos dedicado a la construcción en general incidiendo sobre todo en la ejecución de estructuras de hormigón y cimentaciones; siendo hoy en día una empresa capaz por sí misma de prestar un servicio integral a sus clientes, desde el primer movimiento de tierra hasta el acondicionamiento final previo a la entrega de la obra. En la actualidad la plantilla está formada por 8 personas en administración y unos 40 operarios.

Motivación

El objetivo principal que en su día nos marcamos fue conseguir que nuestros clientes al escogernos estén seguros de encontrar una fiabilidad de respuesta desde el primer contacto hasta la conclusión de los trabajos, con la seguridad de recibirlos con una calidad que colme plenamente sus expectativas a un coste razonable y en los plazos acordados; en pocas palabras, satisfacer plenamente al cliente. Para conseguir dicho objetivo, se ha implantado en nuestra organización el Sistema de Calidad ISO 9.002, el cual nos permitiría organizar nuestra empresa en todos sus niveles y mediante el cual trabajaríamos siguiendo un método específico de forma que todas las actividades que realizásemos, desde el presupuesto hasta la entrega del producto, se harían siguiendo unos determinados requisitos.

Desarrollo

Empezamos el programa de trabajo el 30 de marzo de 1.999 y hasta el día 11 de Mayo del 2000 (fecha de la certificación) fuimos desarrollando un plan de trabajo que incluía tareas tales como: elaborar un borrador del Manual de Calidad de G.M.DOSFFER S.L., revisándolo paulatinamente hasta la consecución de lo que hoy en día es la edición definitiva de nuestro Manual de Calidad; nombramos un Responsable de Calidad, nos asesoramos y formamos para confeccionar los procedimientos de acuerdo con la Norma, incluyendo en este apartado el Plan de Aseguramiento de la Calidad para cada una de las obras, mediante el cual, se estudia la planificación, la organización y el control de producción.

Durante el proceso de implantación nos hemos ido topando con no pocas dificultades, pero la más costosa de superar fue aquélla que nace directamente de la naturaleza de un Sistema de Calidad: implantar un método específico que engloba toda la organización y encauza todos los esfuerzos de sus miembros hacía la consecución de un mismo fin; pero, siguiendo TODOS ELLLOS unos requisitos DETERMINADOS.

El primer paso fue explicar a todos que es un sistema de Calidad y en que podía beneficiarnos, algo sencillo con el personal de administración, pero una ardua tarea con los ope-

rarios que nos llevó mas de una reunión con el Responsable de Calidad. Una vez realizado este paso el siguiente fue la creación e introducción de un sistema único y valedero para todos los niveles, mediante el cual se dejaban a un lado los diferentes sistemas individuales de funcionamiento que tenía cada persona; teniendo que llegar al extremo de prescindir de personal que aún siendo competente en su profesión, no fue capaz de desempeñar las funciones tal y como especifica en nuestro Manual de Calidad. No obstante todos los obstáculos fueron salvados y el objetivo alcanzado gracias al esfuerzo común de todos los que integramos la empresa.

Resultados

Consideramos que nuestra experiencia aunque enriquecedora, no es lo suficientemente amplia como para poder aportar indicadores de los beneficios adquiridos, pero en cambio si podemos decir que durante y después del proceso de implantación hemos ido apreciando los siguientes puntos: Los costes de la calidad, aunque importantes en el proceso de implantación del Sistema de Calidad, son muy inferiores a los costes de la no calidad; sobre todo, en lo que a fallos internos se refiere. Un Sistema de Calidad te obliga a adoptar una actitud de prevención que hace eliminar defectos, mejorar operaciones y obtener mayor eficacia, lo que hace innecesario realizar reparaciones, recuperaciones y repeticiones.

Hemos constatado que cuesta menos hacer las cosas bien a la primera que los gastos que ocasiona él hacerlas mal, para nosotros a pesar del esfuerzo económico y humano que hemos realizado para sacar adelante este proyecto los resultados han sido plenamente gratificantes; llegando a la conclusión de que LA CALIDAD ES EL PRODUCTO MÁS RENTABLE.