

VISESA denbora dezente daramagu gure kudeaketaren bikaintasuna lortu nahian, 2005ean lortutako zilarrezko Q sariak erakusten duen bezala.

Gure lana egiteko modu egokienaren etengabeko bilaketaren arrazoia, lehenik eta behin, enpresa publikoa garela da, eta zerbitzu publikorako bokazioa dugula, eta uste dugu zerbitzu publikoak definizioz bikaina izan behar duela, bestela ez bailitzateke zerbitzu publikotzat hartuko.

Eta bigarren, bizitegien eraikuntzaren sektore osoaren aurrerapenean laguntzeko interesak bultzatzen gaitu, gure ohiko zeregina sektore horri loturik baitago.

Gure argitalpena testuinguru horretan aurkezten dugu, Visesako Kalitate Saileko pertsonen eta arkitekturako 16 profesional - taldek Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren Eraikal Programaren esparruan hiru urtez egindako lanaren emaitza izanik, eta uste dugu oso tresna baliagarria izan daitekeela beste estudio eta profesional askok beren jardueraren bikaintasuna lortzeko urratsa eman dezaten.

Gida erraz honen bitartez, beren lanean, beren estudioan, beren enpresan jarduteko modua hobetu nahi dutenek oso tresna baliagarria izango dute lagungarri, eta kanpoan beren ahaleginaren aintzatespena ere lortu ahal izango dute ISO ziurtagiriaren bitartez, gaur egun edozein jardueratan ezinbestekoak baitira.

Kalitatea, gure sektorearen bikaintasuna, erronka handietako bat da, denok seriotasunez eta konpromisoa erakutsiz aurre egin behar diogun erronka, eta argitalpen hau Visesak ahalegin horri loturik egiten duen beste ekarpen bat da.

Azkenik, Isabel eta Izaskuni lan honetan erakutsi duten dedikazioa eta kemena eskertu nahi diet, baita arkitekturako 16 ekipoei eta prozesu osoan lagundu gaituen Novotec aholkularitza-enpresari ere.

Pablo Aretxabala Pellón
Visesako Zuzendari Nagusia



Sitemaren diseinuan parte hartu dute:

A+Arquitektoak

AN+EL Arquitektoak

Beldarrain Estudioa

Francisco Cortazar Villaverde

Gonzalo Gárate Barquín

ITAU, Arkitektura, Ingenieritza eta Urbanismoa

Lainsa Arquitektoak

Luis M^a Uriarte Aldaiturriaga

Ocenda-Usandizaga

Ramón Ruiz Cuevas

Roberto Ercilla y Miguel Ángel Campo

SABAI Arquitektoak

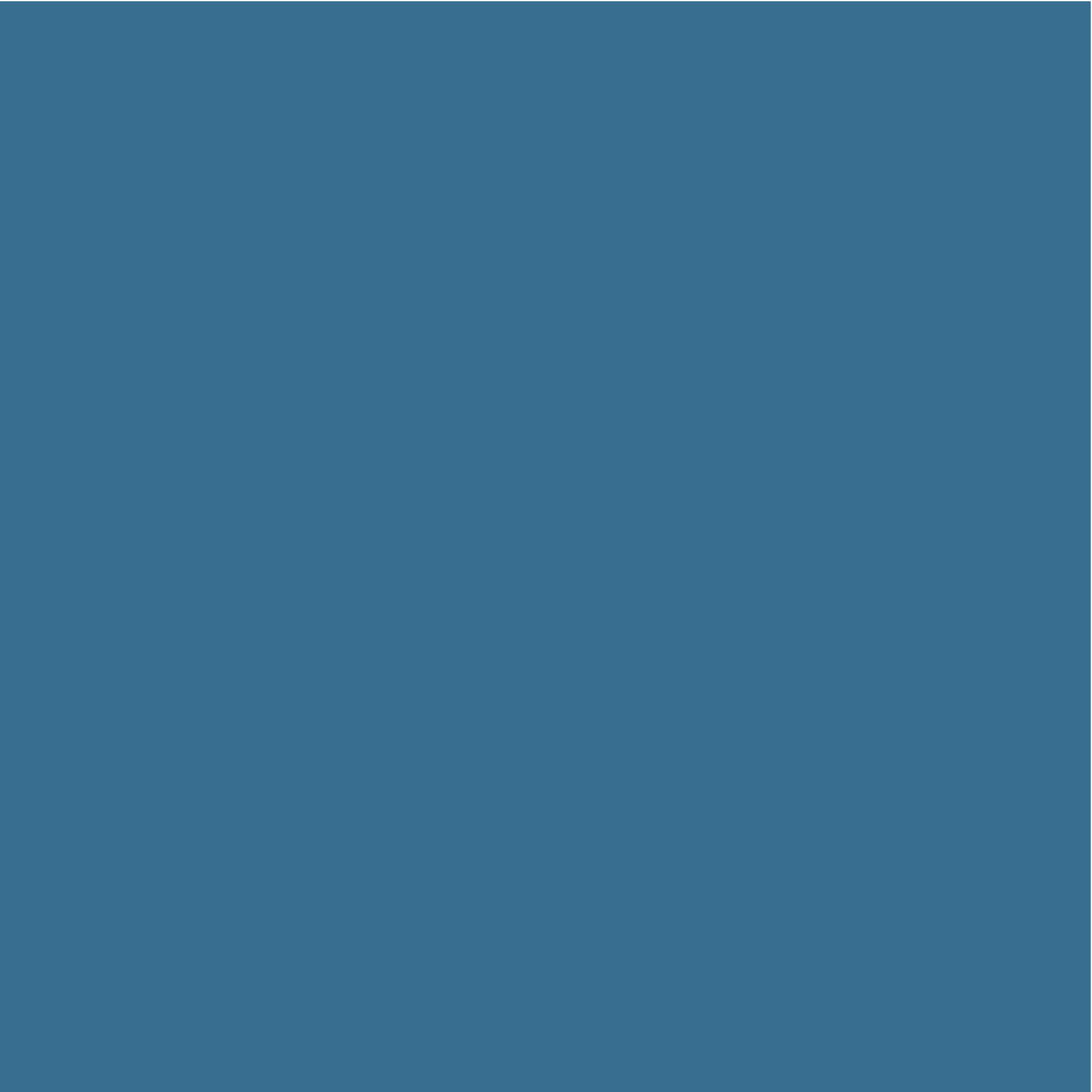
SATIE Arquitektoak

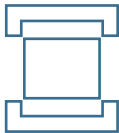
SGA Estudioa

Xlark Arkitektura Estudioa

ZOMAD Arquitektoak

Aholkularitza **novotec**





SISTEMAREN DISEINUA ETA EZARPENA

Argitalpen honen bitartez, Kalitatea, Lan Arriskuen Prebentzioa eta Ingurumena Kudeatzeko Sistema Integratu baten diseinua arkitektura-estudioen zerbitzura jarri nahi dugu, nahi duenak zuzenean ezar dezan.

Honako arau hauei jarraiki diseinatu da Sistema hori: kalitateari buruzko ISO 9001 araua, lan-arriskuen prebentzioari buruzko OHSAS 18001 araua eta ingurumenari buruzko ISO 14001 araua. Nazioartean erreferentzia gisa onartutako ereduak dira arau horiek, eta erakundeen kudeaketa-sistemek bete beharreko baldintzak ezartzen dituzte, kalitate uniformea eta bezeroen premia nahiz igurikapenen araberako kalitatea lortzeko begira.

Estudioaren ekipo eta instalazioak hartzen ditu barnean lan-arriskuen prebentzioa eta ingurumena kudeatzeko sistemak, baita estudioan diharduten langileak ere, baina ez zaio estudioko jarduerarik operatiboenera aplikatzen, proiektuen kudeaketa eta obra-zuzendaritzari, alegia.

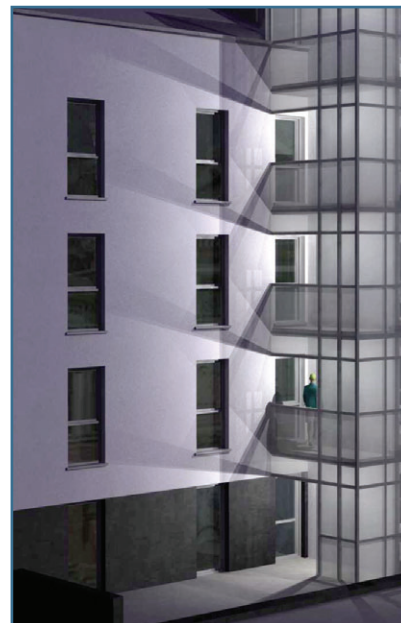
ARAUEN PRINTZIBIOAK ETA BALDINTZAK

Arau horien filosofiaren printzipio gidariak honako hauek dira:

- Bezeroa jomugatzat hartuta antolatzea.
- Gidaritza.
- Pertsonen parte-hartzea.
- Prozesuetan oinarritutako ikuspegia.
- Modu sistematikoan kudeaturiko prozesuak, helburuak definituz eta datuak neurtu eta bilduz, prozesua eta prozesu horretan sortzen den produktua etengabe hobetzeari begira.
- Datuetan oinarrituta hartzea erabakiak.
- Bientzat onuragarria den harremana izatea hornitzailearekin.

Arauek, besteak beste, honako baldintza hauek eskatzen dituzte:

- Prozesuen segida eta elkarreragina identifikatzea eta zehaztea, prozesu horiek kontrolatzeko metodoak zehaztuta.
- Prozesuen jarraipena egitea eta prozesuak neurtu eta aztertzea, etengabe hobetzeko.
- Behar diren baliabideak eta informazioa edukitzea.
- Sistema dokumentatzea: Sistemaren politika, helburuak, eskuliburua, prozedurak, dokumentuak eta erregistroak.
- Zuzendaritzaren ardura: prozesuen mapa definitzea, prozesuak definitu, onartu eta ezartzea, Politika ezartzea, barne-komunikazioa bultzatzea, sistema berrikustea, nahikoa baliabide dago ela ziurtatzea, bezeroarekiko ikuspegiari eustea, sistema planifikatzea, helburu neurgarriak definitzea, etab.
- Baliabideen kudeaketa: giza baliabideak, azpiegitura, lan-giroa.
- Produktua egitea: planifikazioa, bezeroaren baldintzak, diseinua eta garapena, bezeroarekiko komunikazioa, erosketak eta erositako produktuak egiaztatzea, zerbitzua produzitzea eta ematea, eta produktuaren egokitasuna neurtzea eta haren jarraipena egitea.
- Neurketa, azterketa eta hobekuntza: barne-auditoriak, eta prozesuak nahiz produktuak neurtzea eta haien jarraipena egitea.
- Egokia ez den produktuaren kontrola.
- Datuen analisia: sistemaren eraginkortasuna frogatzeko eta etengabeko hobekuntza zertan egin daitekeen ebaluatzeko.
- Sistemaren etengabeko hobekuntza: zuzentzeko eta prebentzioko ekintzak.



SISTEMA DOKUMENTATUA DA

Sistema dokumentatua da; beraz, dena dokumentatuta dago bertan (ardurak, jarduerak, kontrolak, jardunak, baliabideak, etab.), zer gauza, nork, noiz, zerekin, non eta, inplizituki, zergatik egiten diren. Estudioaren egiten jakitea (know-how) biltzen du, eta garrantzi berezia ematen dio zuzendaritza-politiken identifikazio dokumentatuan eta ardura- eta aginte-roletan; era berean, estudioko arlo guztietako langileentzat jarraibide argiak eta prozedura zehatzak eskatzen ditu.

SISTEMA DINAMIKOA DA

Aldizera eman nahi dugu sistema posible bat dela aurkezten dugun sistema, beste sistema bat gurea bezain baliozkoa izan daitekeela, alegia, eta aldizka berrikusi eta eguneratu behar dela, lortzen diren hobekuntzak baliozkoak eta ekonomikoki bideragarriak direla ziurtatzearen.

Sistema enpresaren eta hura osatzen duten langileen zerbitzura dago, ez alderantziz. Beraz, beharrezkoa bada hainbat alderdi eguneratzea (lan egiteko moduak, dokumentazioa, ardurak, etab.), eguneratu egin beharko dira, eta estudio bakoitzak bere berezitasun propioetara egokitu beharko du sistema.

Gure ustez, estudio batean horrelako sistema bat ezartzeko urte erditik urte betera behar da.

SISTEMA ZIURTAGARRIA DA

Azkenik, adierazi nahi dugu sistema ziurtatu egin daitekeela; hala ere, hori ez da beharrezkoa. Beren kudeaketa hobetzearen, sistema ezartzea erabaki dezakete estudioek, baita sistemari buruzko ziurtagiririk behar ez dutela erabaki ere. Interesdun alderdiekin zerikusirik ez duela frogatuta duen erakunde batek ziurtatzen du sistema, honako hau adierazita: behar bezala identifikaturiko produktu, prozesu edo zerbitzu jakin bat arau espezifiko batekin bat datorrelako konfiantza. Bezeroek enpresaren ahalmenean duten konfiantza areagotzea da ziurtagiriaren helburua. Alegia, kontratupeko baldintzak bete ditzakegula ziurtatzea gure bezeroei konfiantza emateko modu bat da.

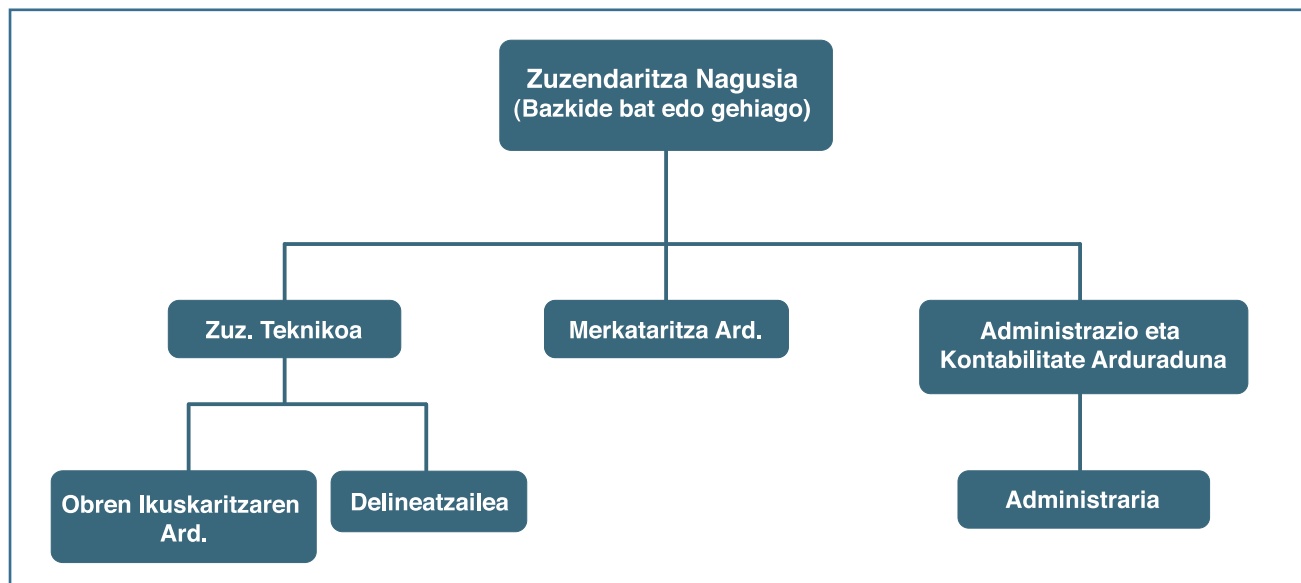


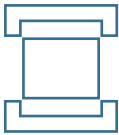
KUDEAKETA SISTEMA INTEGRATUA EZARTZEAREN ABANTAILAK

- Estudioko produktu eta zerbitzuak etengabe hobetzen ditu.
- Giza talde antolatua sortzen da, modu koordinatuan hobekuntza-helburuak lortzeari begira jarduteko.
- Barne-komunikazioa hobetzen du.
- Bezeroekiko komunikazioa hobetzen du.
- Aurreikusitako kalitatea lortzen delako konfiantza ematen zaio Zuzendaritzari.
- Produktu edo zerbitzuen kalitatea kontratuan ezarritakoa delako konfiantza ematen die bezeroei.
- Gauzak egiteko borondate onaren ordezt, metodoa ezartzen du.
- Baliorik ez dakarren jarduerarik ez da egiten.
- Langile guztiek dakite zein den beren ardura.
- Enpresak bere burua ezagutzen du eta egindako akatsetatik ikasten du.
- Enpresaren lehiakortasuna hobetzen du.

ANTOLAMENDU-EGITURAREN DEFINIZIOA

Sistema diseinatzeko hasi baino lehen, eta prozesuetako jardueri ardurak esleitu behar zaizkienez, honako organigrama-eredu hau definitu dugu. Agian zuena ere berdina izango da, ala agian ez. Zuen antolamendu-egituraren arabera, sisteman esleituriko ardurak egokitu beharko dituzue.





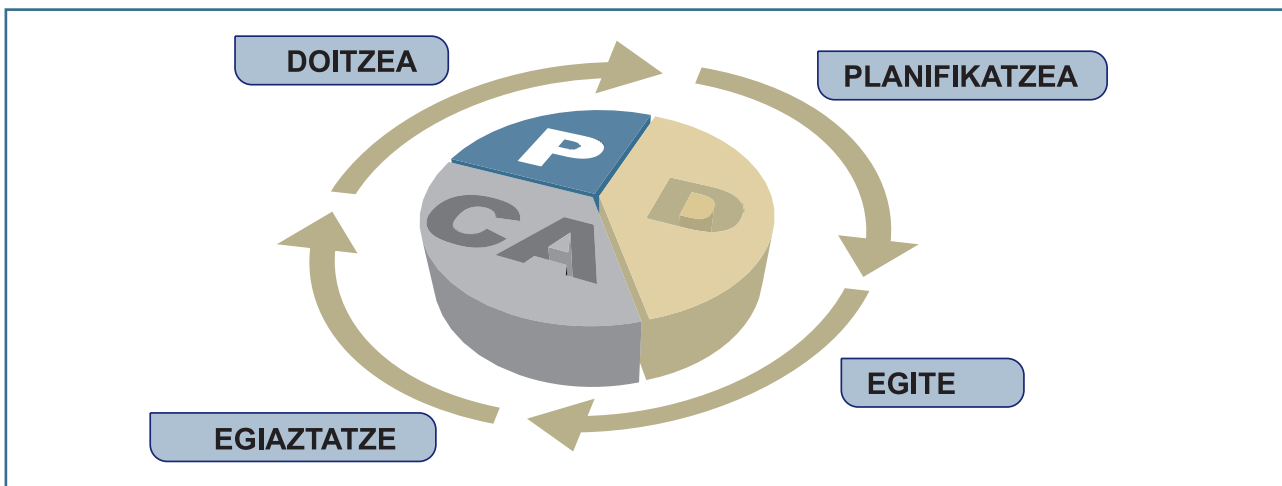
PROZESUEN ARABERAKO KUDEAKETA ETA ETENGABEKO HOBEKUNTZA

PROZESUEN egitura baten arabera diseinatu dugu Sistema. Horretarako, lehenik eta behin estudio bateko prozesu-ereduak zeintzuk diren definitu dugu, PROZESUEN MAPA definitu ere.

Beherago, arkitektura-estudio baterako prozesuen maparen eredu bat jarri dugu, ikus dezazuen; bertan, hiru motako prozesuak bereizi ditugu: prozesu estrategikoak, operatiboak eta laguntzakoak.

Prozesuaren maparen ondoren, prozesu bakoitzaren dokumentu osoa bildu dugu.

Prozesu guztiak diseinatzeko, ETENGABEKO HOBEKUNTZARAKO PDCA zikloaren metodologia erabili dugu (Plan, Do, Check eta Act ingelesezko terminoen siglak); tresna erraz horren bidez, prozesuak etengabe hobetzeko, eta, beraz, baita kudeaketa-sistema ere.

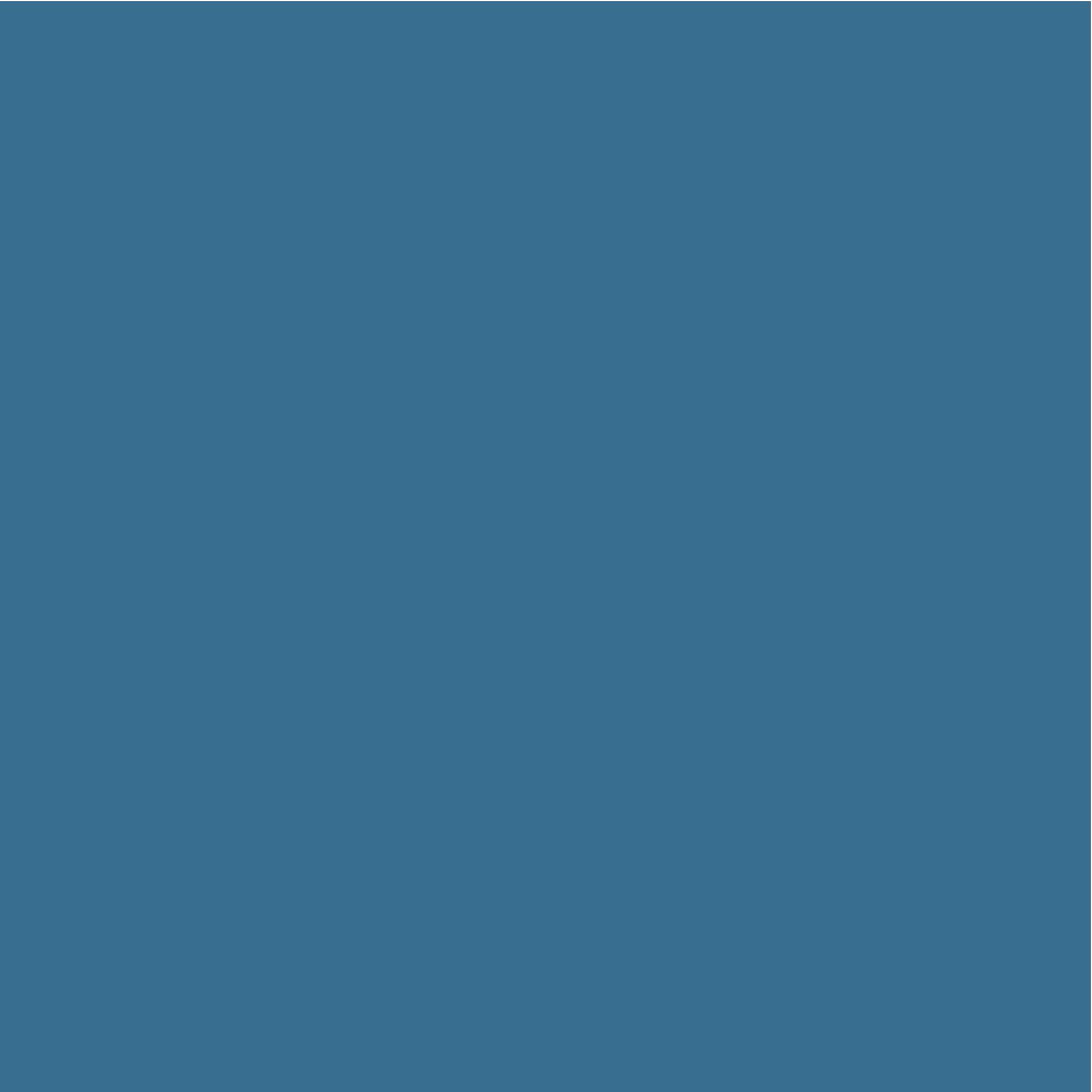


Sistemaren dokumentazio guztia biltzen duen CD bat txertatu da argitalpenean; dokumentazio hori estudio bakoitzak zuzenean erabil dezake, baina estudio bakoitzak bere premia zehatzetara egokitzea gomendatzen dugu.

Sistema hau zuen kudeaketa hobetzeko lagungarria izatea espero dugu.

Visesakook zuen esanetara gaude, gure bulegoetan edo posta elektronikoko honako helbide honetan: izaskun@visesa.com.

Visesako Kalitate Arloa



■ Prozesuen Mapa

