

Cinco empresas obtienen el registro de empresa de AENOR y otras cuatro la recibirán próximamente

FCC, Dragados, Convensa, Lain y Auxini ya tienen su calidad certificada

Las grandes constructoras evolucionan rápidamente hacia la implantación de sistemas de calidad, lo que arrastrará en la cadena de la calidad al resto de los productos. Entre ellos a los de madera.

Fomento de Construcciones y Contratas, Convensa, Construcciones Lain, Dragados y Construcciones y Auxini son las cinco constructoras españolas que poseen el certificado de empresa registrada de Aenor, que certifica su sistema de aseguramiento de la calidad según la norma UNE 66.902. Otras cuatro constructoras recibirán próximamente la acreditación.

La preocupación de las empresas constructoras españolas por la calidad se demuestra en el hecho de que, prácticamente la totalidad de firmas asociadas a Seopán se encuentran en pleno proceso de certificación, algunas de ellas con los trámites bastante avanzados. Aenor afirma que 1995 será sin duda un año fuerte en la certificación de empresas constructoras, y que el sector de la construcción es uno de los que se comporta mejor, puede decirse que la Calidad Total va afianzándose entre las constructoras.

Las empresas que forman Seopán presentan una cifra de facturación media de 40.000 millones de pesetas, con un abanico muy heterogéneo que abarca

valores entre 4.000 y 160.000 millones de pesetas. El volumen total de negocio de las empresas se incrementó en 1991 un 25%, descendió en 1992 un 6% y volvió a caer el año pasado un porcentaje similar.

El cliente fundamental es la Administración, de la que procede el 72% de la facturación. El área de negocio fundamental es la obra civil, con un 70% de la facturación total. El índice de subcontratación se sitúa en torno al 40% de la facturación, manteniendo la mayor parte de las empresas un valor muy próximo a esta cantidad y con una tendencia creciente desde 1990. El sector de las grandes empresas constructoras se encuentra actualmente en una fase de gran evolución en lo relativo a sus sistemas de calidad. Aunque existe cierta confusión en el significado e implicaciones de los con-

ceptos de Aseguramiento de la Calidad y Calidad Total, se percibe una gran inquietud por obtener información, desarrollar e implantar sistemas que permitan una diferenciación dentro del mercado y que puedan ofrecer a los clientes otros factores diferenciadores distintos del precio. En este sentido, cabe destacar que una cifra muy elevada de empresas (85%) reconocen su intención de certificar sus sistemas y solicitar el Registro de Empresas de Aenor en el periodo 1994-95.

Estas son algunas de las principales conclusiones de un informe sobre la situación de las empresas del sector de la construcción en materia de calidad elaborado por la Firma auditora Ernst & Young en colaboración

recogida se ha estructurado en tres grupos: nivel de desarrollo del sistema de calidad, procedimientos del sistema de aseguramiento de calidad, y Calidad Total.

El nivel de desarrollo del sistema de calidad se ha estimado en base a las contestaciones afirmativas o negativas de las empresas consultadas a la serie de preguntas relacionadas en el cuestionario.

De manera global, cabe destacar que el nivel de respuestas afirmativas más importante se refiere a las áreas de un desarrollo tradicional en las empresas: compras y contratación, revisión del contrato, y control de los procesos (especialmente en lo que hace referencia a la planificación de la obra y su actualización durante la vida del proyecto).

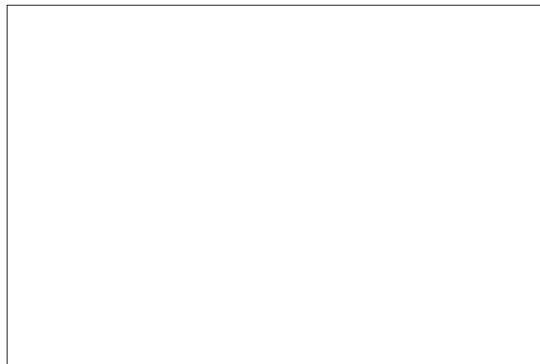
Por contra, el mayor número de respuestas negativas se encuentra en las preguntas del área de calibración de equipos y política de calidad documentada por escrito.

El estudio de los procedimientos del sistema de aseguramiento de la calidad, contemplados en la norma ISO 9002/85-UNE 66902/89, se ha realizado en base a un

cuadro donde las empresas debían especificar para cada una de las actividades:

- NO: si no se realiza la actividad.
- DEF: si existen procedimientos definidos para su ejecución, si la actividad se realiza.
- HOM: si los procedimientos son homogéneos para todas las obras y delegaciones, si se realiza de forma similar.
- DOC: si los procedimientos están documentados por escrito.
- IMP: si los procedimientos documentados se encuentran implantados.

Los resultados confirman los resultados obtenidos en el análisis anterior. El proceso de compras



con Seopán y publicado por la Revista Calidad. La muestra con la que se ha realizado el estudio se ha obtenido de las empresas asociadas a Seopán, y por lo tanto los resultados no pueden extrapolarse a un sector con un fuerte componente de heterogeneidad empresarial, aunque sí puede ser una buena imagen de la situación de las empresas que tienen una inquietud superior en materia de calidad.

La información que ha servido de base para el estudio se ha obtenido a través de entrevistas con los responsables de calidad en algunas de las empresas y con la cumplimentación de cuestionarios en otras. La información

y contratación sigue siendo uno de los más desarrollados, aunque las actividades de revisión del contrato y control del proceso se encuentran en un nivel inferior de desarrollo al realizarse sin el soporte de procedimientos escritos.

En base a datos suministrados por las empresas se puede concluir que el nivel de desarrollo del sistema de calidad es muy diverso y a pesar de que los máximos representantes de las empresas tienen un compromiso alto en materia de calidad, el 31% de las mismas no lo tiene formalizado por escrito, el 62% no tiene definida por escrito la política de calidad y objetivos de calidad y el 92% reconoce que no todos sus empleados conocen dicha política y objetivos de calidad. El 58% de las empresas consultadas tienen asignadas las responsabilidades del sistema de calidad a puestos de dirección de calidad, jefes de aseguramiento de calidad y similares. El 46% de las constructoras dispone de Manuales de Calidad, que se elaboraron preferentemente en 1993, mientras que el 58% disponen del Manual de Funciones.

Compras y contratación: Esta área de la empresa es la que posee un desarrollo superior en materia de calidad, ya que tradicionalmente ha tenido un nivel de control y sistematización superior en base a su importancia estratégica en la empresa. El 92% de firmas consultadas afirman que están definidas las responsabilidades de compras y se negocia globalmente con proveedores para varios centros.

Sin embargo, un menor porcentaje de empresas (58%) clasifica a sus proveedores en base a la calidad de sus productos y servicios, y sólo el 33% mantiene registros para reflejar la calidad del material suministrado.

Revisión del contrato: Aunque el 85% de las empresas consultadas documenta las modificaciones del contrato, este porcentaje baja al 77% cuando la pregun-

ta se refiere a si se comunican al cliente dichas modificaciones.

Control del proceso de ejecución: Sólo un 9% de las empresas consultadas dispone de procedimientos documentados e implantados para realizar este grupo de actividades. Los aspectos donde se han encontrado mayores debilidades han sido en la identificación del producto y la protección de la obra después de su finalización.

Inspecciones y ensayos: A pesar de que la práctica totalidad de las empresas consultadas realizan inspecciones y ensayos de recepción, ejecución y finalización, la mitad de ellas no dispone de procedimientos escritos para su realización. El 92% de las empresas realiza inspecciones finales antes de la entrega de la obra. Sólo el 38% dispone de planes de inspección de cada obra, además de los exigidos por la dirección facultativa, que en muchos casos alcanzan entre el 1% y el 3% del presupuesto de la obra.

Control de los equipos de medida: Un buen número de empresas (el 30%) no realiza ni control ni calibración de sus equipos, y un porcentaje similar (34%) los realiza sin el soporte de procedimientos escritos. Un 54% de las empresas dispone de inventario de los equipos, aspecto muy relacionado con amortizaciones contables y seguridad. El 31% refleja por escrito el estado de calibración de cada instrumento y la fecha de la última revisión. El 15% de las empresas exigen a sus subcontratistas control de la calibración de sus equipos.

No conformidades y acciones correctivas: Un 30% de las empresas consultadas dispone de procedimientos escritos para el tratamiento de productos no conformes y la realización de acciones

correctivas. En contrapartida, un porcentaje significativo (29%) no ha establecido procedimientos, tan importantes para la garantía de la calidad, como determinar el tratamiento de productos o acciones no conformes, investigar las causas de la no conformidad, iniciar acciones correctivas y comprobar su eficacia.

Técnicas estadísticas: Estos procedimientos no se encuentran prácticamente implantados en ninguna empresa.

Registros de calidad: Un 70% de las empresas consultadas dispone de una relación escrita de la documentación en vigor, un 85% mantiene archivos de registro de calidad y de documentación de obra, pero sólo el 40% lo realiza en base a procedimientos escritos.

Auditorías internas de calidad: Este aspecto está íntimamente ligado al desarrollo general del sistema de calidad, ya que tiene poco sentido realizar auditorías si previamente no se han definido, documentado e implantado los requisitos del sistema. La

dimensión para realizarlas (en el momento del estudio todavía no habían sido puestos en práctica). Estos datos son coherentes con la conclusión de que numerosas empresas del sector se encuentran en el proceso de desarrollo de sus sistemas de aseguramiento de la calidad, y las auditorías forman parte de la fase final de este desarrollo.

Formación: Aunque un 46% de las empresas ha desarrollado un Plan de formación sólo el 23% de las mismas ha ofrecido formación en calidad a sus jefes de obra.

El estudio pretende recoger la situación de las empresas consultadas en cada uno de los doce objetivos que necesitan ser alcanzados para poderse considerar que una organización tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad Total: compromiso de la dirección, estructura y organización de Calidad Total, uso de técnicas y herramientas, relaciones con proveedores, formación, relaciones con clientes, compromiso con los empleados, comunicaciones, desarrollo de equipos de trabajo, sistema de aseguramiento de la calidad, medición de progreso de Calidad Total, y verificación de las recompensas de Calidad Total.

Existe un cierto desequilibrio en el nivel de desarrollo de los doce objetivos. El nivel de «compromiso de la dirección» está situado en un nivel muy alto y superior al nivel medio de desarrollo de los restantes objetivos, seguido de cerca por el nivel de «relaciones con clientes». Este hecho puede ser interpretado en el sentido de que, o bien las empresas se encuentran en un grado de desarrollo inicial, en el que el compromiso asumido por la dirección todavía no se ha llevado a la práctica, o bien se

ha interpretado erróneamente lo que implica en realidad un sistema de Calidad Total. En cuanto al alto nivel de desarrollo del ob-

mitad de las empresas consultadas no realiza este tipo de auditorías, aunque un 30% de ellas ha documentado el proce-

jetivo de «relaciones con clientes», cabe preguntarse si este hecho no obedece a intereses meramente comerciales y no tanto desde el punto de vista de Calidad Total, que implicaría un reconocimiento mutuo de intereses respectivos.

También destaca el pobre desarrollo del objetivo de formación,

básico en un sistema de Calidad Total. En cuanto a «comunicaciones», el 50% de las empresas reconoce las necesidades en este apartado, pero no existe por lo general una política.

Por otra parte, la «medición del progreso en Calidad Total» es el objetivo menos desarrollado, confirmando la mayor parte de

las empresas que no disponen de unidades de medida ni se realizan mediciones como instrumento de gestión. Sin embargo, el objetivo de «verificación de recompensas de Calidad Total» está más desarrollado, lo que implica el hecho de una incongruencia, ya que si previamente no se han identificado y realizado mediciones, no se

dispone de un instrumento para reconocer que los objetivos se han alcanzado. El informe apunta como explicación posible el hecho que los empresarios reconocen de manera intuitiva la manera de mejorar su nivel de calidad, pero que no está basada en datos obtenidos de mediciones planificadas.