

Interfazeen kudeaketa Prozesuen araberako Gestioaren gako bezala.

Europar Kalitatearen asteko programazioaren barruan, Javier de la Peña eta Raquel Escallada, Acorde Consulting-eko aholkulariak, CEBEK-ek antolatutako **“Interfazeen kudeaketa Prozesuen araberako Gestioaren gako bezala”** jardunaldian parte hartu zuten.

Jardunaldiak ikuspegi praktikoa izan zuen eta enpresen ohiko egoerak aztertzea izan zuen helburu.

Ekitaldian, Interfazeen kudeaketa gertaturiko akatsik ohikoenak azalatu ziren, barne eta kanpo interfazeen adibideak aztertuz. Arazo hauek eragiten dituzten arrazoiak batzuk prozesuen definizio ezegoki bat edota prozesuen arteko komunikazio tresnak ez indartzea dira. Halaber, prozesuen arteko kontratua aurkeztu zen, prozesuen arteko lotura bermatuko duen elementu gisa.

Gai neketsu hau arintzeko asmoz, entzuleei “Interfazeen makina” jokoan parte hartzeko aukera eman zitzaizen eta, honen bitartez, beren erakundeetan prozesuen interfazeen kudeaketa lortutako maila zein den jakin ahal izan zuten.



Raquel Escallada eta Jose Antonio Calvo (Acorde Consulting), Pilar Dosal (Bizkaiko Foru Aldundia), Luz Empanza (AENOR) eta Vicente Villar

GURE BEZEROAK



EROSKI PMG bere kudeaketa ereduaren hobekuntza lan egiten jarraitzen du.

Eroski taldearen Elorrioko (Bizkaia) egoitza zentratean Merkantzia Orokorren Plataforma (PMG) aurkitzen da, bikaintasuna xedetzat hartuz bere kudeaketa ereduaren hobekuntza aurrera egiten jarraitzen duena. Eroski PMG 500 pertsonaz osaturiko erakundea da eta logistika kudeaketa arloak 500 zentrori (hauetako 30 hipermerkatuak eta gainontzekoak supermerkatuak) ematen dio zerbitzu. 2002 urtean Euskalitek egindako kanpo ebaluazioan zilarrezko Q maila lortu zuen. Ordutik, hobekuntzak egiten eta bikaintasunerantz urratsak ematen jarraitzen dute, talde osoaren abangoardian dagoen erakundeetako bat izanik.

Acorde Consulting-eko profesionalak 2005-etik Eroski PMG-rekin kolaboratzen ari gara beren kudeaketa ereduko alderdi ezberdinetan: autoebaluazioen dinamizazioa, prozesuen kudeaketaren berrikuntza eta egokitzea, estrategiaren hedatzea, aginte-taularen egokitzea, eta abar.

Testuinguru honetan, Eroski PMG-ren zuzendaritzak egindako azken proposamena autoebaluazioa zuzendaritza taldeaz haratago hedatzea izan da. Hainbat urtetan, planifikazio estrategikoa burutzeko autoebaluazioa erabili ondoren, xehetasun gehiagorekin egin nahi izan da erakundearen maila guztietara zabalduz. Horretarako Acorde Consulting-eko aholkulari taldeak “Metaplan” metodología erabiliz lan jardunaldi batzuk dinamizatzen ari dira. Bilera hauetan



Javier de la Peña, Acorde Consulting-eko aholkularia, Eroski PMG-ko langileekin egindako lan jardunaldi batean

37 pertsonen (“koordinatzaileak”, “ez koordinatzaileak” eta “erdi mailako arduradunak”) bere ekarpenak egingo dituzte, zuzendaritza taldeak burutu beharreko autoebaluaziorako baliagarriak izango direnak. EFQM ereduaren oinarritutako ebaluazioak egiten urteak daramatzaten eta hobekuntza alderdi gakoak antzemateko formula berriak behar dituzten erakundeentzat, Eroski PMG adibidez, dinamika mota hau oso gomendagarria da.

Jasangarritasun memoria: enpresaren komunikazio elementua.

Europar Kalitatearen Asteko ekitaldien artean, Azpitegiturak antolatutako “Jasangarritasun memoria: enpresaren komunikazio elementua” jardunaldia ospatu zen Barakaldon. Hizlari bezala Jose Antonio Calvo (Acorde Consulting-eko Zuzendaria), Raquel Escallada (Acorde Consulting-eko aholkularia), Luz Empanza (AENOR), Pilar Dosal (Bizkaiko Foru Aldundia) eta Elena Guede (Lemona Industrial) aritu ziren.

AENOR-ek Erantzukizun Sozial Korporatiboaren inguruko arauen ikuspegi jorratu zuen, enpresan ESK-a garatzeko Eredu eta tresnen aurkezpen bat eginez.

Jose Antonio Calvo-k **Erantzukizun soziala enpresa bikainetan** hitzaldiarekin ESK-ren jatorriaz eta “Erantzukizun Sozial” printzipioak EFQM ereduaren duen pisuaz aritu zen, enpresetako atal garrantzitsu bat dela azpimarratuz.

Ondoren, Raquel Escallada-k **Enpresaren erantzukizun soziala kudeatu eta komunikatu eta nola egin jasangarritasun memoria bat** izeneko txostena aurkeztu zuen ESK-ren kudeaketa eta komunikazioaren inguruko gaia aztertuz. Raquel-ek adierazitakoaren arabera, interes-taldeen beharrian eta itxaropideetatik abiatuz, garrantzitsua da enpresaren estrategian integraturiko ESK-ren inguruko jardueraren plan bat eta politika hain hobetzeko egitasmoak garatzea.

Azkenik, Elena Guede-k jardunaldiaren alderdi teorikoa berretsi zuen Lemona Industrial enpresak ESK-ren arloan egin duen ibilbidea azalduz.

BERRIAK

BERRIKUNTZA tailerrak - INNOSHOCK jardunaldiak. Javier de la Peña-k, + innovatiboko aholkularia, 6 berrikuntza tailer zuzendu ditu eta hurrengo urtean beste hainbat jardunaldi burutzea aurreikusita dago.

Izena ematea: www.plusinnova.net/berrikuntza-agendak

EUSKALIT-ek Eva de Quevedo (Acorde Consulting-eko aholkularia) Kalitate kudeaketaren eta bikaintasunaren XV. Ikastaroko “Q turistikoa hotel eta jatetxeetan” I moduluko irakasle izateko **homologatu du**.