

# GUÍA DE GESTIÓN PARA EVALUACIÓN EXTERNA SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN AVANZADA PROTÓN ELECTRÓNICA SLU

**ÍNDICE GUÍA DE GESTIÓN:**

<b>PRESENTACIÓN PROTON ELECTRÓNICA .....</b>	<b><u>03</u></b>
<b>ELEMENTO 1: ESTRATEGIA .....</b>	<b><u>05</u></b>
• E.1 Cómo gestionamos la información necesaria para definir la estrategia	
• E.2 Cómo reflexionamos y establecemos la estrategia	
• E.3 Cómo desplegamos la estrategia	
• E.4 Cómo comunicamos, revisamos y actualizamos la estrategia	
• R.1 Resultados estratégicos	
<b>ELEMENTO 2: CLIENTES .....</b>	<b><u>07</u></b>
• C.1 Cómo gestionamos las relaciones con clientes	
• C.2 Cómo diseñamos, desarrollamos y comercializamos productos y servicios orientados a clientes	
• C.3 Cómo producimos y distribuimos los productos y prestamos los servicios	
• C.4 Cómo gestionamos las relaciones con las organizaciones proveedoras	
• R.2 Resultados en clientes	
<b>ELEMENTO 3: PERSONAS .....</b>	<b><u>09</u></b>
• P.1 Cómo atraemos, seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas	
• P.2 Cómo preservamos y desarrollamos el conocimiento, las competencias y el talento de las personas	
• P.3 Cómo favorecemos el compromiso y la motivación de las personas	
• P.4 Cómo ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas	
• R.3 Resultados en personas	
<b>ELEMENTO 4: SOCIEDAD .....</b>	<b><u>11</u></b>
• S.1 Cómo gestionamos nuestro compromiso con el entorno social	
• S.2 Cómo impulsamos la sostenibilidad medioambiental	
• R.4 Resultados en la sociedad	
<b>ELEMENTO 5: INNOVACIÓN .....</b>	<b><u>12</u></b>
• I.1 Cómo definimos nuestros objetivos y la estrategia para innovar	
• I.2 Cómo creamos el contexto interno para innovar	
• I.3 Cómo aprovechamos el potencial del entorno para innovar	
• I.4 Cómo gestionamos las ideas y proyectos innovadores	
• R.5 Resultados de la innovación	
<b>ANEXOS: .....</b>	<b><u>13</u></b>

## PRESENTACIÓN:

**PROTON ELECTRÓNICA** inició sus actividades en Bilbao en 1981 como empresa personal de su Fundador y Gerente actual. En 1987 se constituyó como Sociedad Limitada. Nuestra dimensión es la de una Micro Pyme (6-7 personas). Tenemos un centro de trabajo situado en Trapagarán.

Desde 1981, ha evolucionado y se ha adaptado a las circunstancias superando las crisis. Con unos comienzos en los que diseñó, fabricó, instaló y mantuvo intercomunicaciones industriales en Altos Hornos de Vizcaya y en otras siderurgias. Pasando por ser durante décadas, el Servicio Técnico Oficial de un fabricante de Sistemas de Alimentación Ininterrumpida y de otros equipos eléctricos.

### Productos, Servicios y Clientes:

La principal actividad de la empresa es el mantenimiento de Sistemas de Alimentación Ininterrumpida UPS-SAI. Requiere de un alto grado de prestación de servicio porque los UPS-SAI se instalan para proteger de variaciones de tensión y cortes en el suministro eléctrico, los equipos e instalaciones críticas para nuestros clientes. La avería de un UPS-SAI implica que una instalación crítica puede estar parada o sin protección. Sistemas informáticos, centros comerciales, hospitales, aeropuertos, industrias, oficinas.... La totalidad de los clientes de la empresa son otras empresas de todo tipo.

Los clientes con contrato de mantenimiento, tienen un alto índice de fidelidad y aseguran una fuente de ingresos estable.

Para facilitar el incremento de contratos a largo plazo, desde 2015, se ofrece un servicio de mantenimiento integral con una duración mínima de 4 años que incluye actualizar y mantener los UPS-SAI. Incluyendo su suministro, cambios de baterías periódicos, revisiones y reparaciones necesarias.

La propuesta ha tenido una especial aceptación en supermercados y ha originado una extensión del área geográfica de operaciones y en la cadena de proveedores.



### Entorno, Mercado, Competencia:

Considerando los recursos de la empresa, nos hemos especializado en instalaciones que precisen UPS-SAI de mediana potencia, de 3 a 10KVA, que son las más numerosas. Nos permiten tener un volumen suficiente de UPS-SAI homogéneos para prestar un mantenimiento muy eficaz. No obstante, seguimos manteniendo un parque antiguo de UPS-SAI, muy diverso, de clientes fieles con contratos clásicos, que poco a poco vamos actualizando.

Nuestra competencia son fabricantes – distribuidores de UPS-SAI con mucha mayor dimensión, en general multinacionales. Con los que no podemos competir ni en gamas de UPS-SAI muy económicas, para pequeños usuarios, ni en UPS-SAI de gran potencia con precios elevados y mucha complejidad de reparación y repuestos. El fabricante del que fuimos Servicio Técnico Oficial, es actualmente competencia.

Nuestra estrategia para los próximos años es absorber los incrementos de trabajo recientes y posteriormente, ampliar la oferta a otras cadenas de distribución. Un crecimiento lento y seguro.

### Personas:

La seguridad y salud de nuestras personas es la única prioridad que va por delante de la supervivencia de la empresa. En una Micro Pyme, cuando la dirección lidera con ejemplaridad la gestión de un entorno de trabajo saludable, utiliza el minucioso conocimiento que tiene de:

- Las características físicas, de las capacidades y circunstancias de nuestras personas.
- Las tareas profesionales que tienen que realizar.
- Los lugares en los que las realizarán, incluidos los centros de trabajo ajenos.
- Las preferencias y necesidades personales respecto a los horarios de trabajo.
- Las aficiones y preocupaciones.

Para establecer una gestión de personas ágil y personalizada.

Nuestro organigrama es muy plano: Gerente y Propietario. Responsable Administrativa y de Coordinación, Contable y Delegada de Prevención. 4 a 5 Técnicos.

**Innovación y senda hacia la Excelencia :**

Año	Hito
2000	Implantación programa PREMIE, EFQM para pequeñas empresas.
2002	* Diploma PREMIE
2004	Implantación del programa informático de gestión integrada CONTAEXPRESS Creación de Base de Datos ACCESS y utilización del programa OFFICE
2008	Agenda de Innovación: >Mejorar la Calidad Certificando Normas Internacionales. >Iniciar Nuevas Actividades: De Servicio Post Venta a Servicio Integral. * Certificación OHSAS18001 (SSL) ("Las personas son lo más importante")
2009	Traslado de Bilbao (fundación en 1981) a Trapagarán. 5S en Maletas de Herramientas y Almacén de Repuestos. * Premio OSALAN en Prevención de Riesgos Laborales
2010	Evaluación del Club 5S e ingreso en el Club 5S. * Certificación ISO9001
2011	Contraste Externo EUSKALIT Evaluación Externa Club 5S EUSKALIT * Diploma de Área 5S * Galardón Agencia Europea SST. (1º de una Empresa de España)
2012	Participación en la Junta Directiva de GAIA 2012-2016. (Tiempo máximo) Implantar 2 web de comercio electrónico. * 2 marcas registradas: ENERGITRONIC (Nacional) EFILUX (Europea) * Certificación ISO14001 * Certificación ISO14006 Eco-Diseño. 200 Empresas certificadas en España
2013	* 2º Galardón Europeo SST. (1ª y de momento única, Empresa Europea con 2 Galardones). * Premio La Fundación San Prudencio PRL
2014	Participación en el Comité Organizador del Global Innovation Day (INNOBASQUE) 2014-2017 Evaluación Externa Psicosocial. Perfiles en redes Sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn
2015	Contraste Externo EUSKALIT Evaluación Externa Club 5S EUSKALIT Encuesta Psicosocial INSHT para empresas excelentes en PRL Inicio de contratos integrales a 4 años: "Servitización" (197 Supermercados) Inicio de importación de SAI Actualización Informática: Seguridad en Datos y Teletrabajo. * Diploma de Compromiso EUSKALIT * Diploma de Plata 5S * Caso práctico de excelencia Ambiental IHOBE * Patente LED ES 2498591 B1
2016	Adhesión a la Declaración de Luxemburgo. Gestión de la Salud de los trabajadores. * Certificación Empresa Saludable AENOR. (La más pequeña de España certificada). * Premio Empresa Saludable PREVENCIÓN
2017	Contrato de mantenimiento integral 4 años en Cataluña. (+275 Supermercados) * Certificación Buenas Prácticas en Promoción de la Salud INSHT
2018	Diagnóstico de situación de la innovación en las empresas vascas INNOBASQUE. Contraste de Seguridad Vial / Movilidad Segura en las empresas vascas EUSKALIT. Evaluación Externa Psicosocial. * Finalista País Vasco Quality Innovation Award EUSKALIT * Caso de Mejores Prácticas PACTO MUNDIAL. Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS8. <i>Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</i>
2019	Ampliación del contrato en Cataluña a Franquicias. (+71 Supermercados) * Certificación ISO45001 (SST)

## ELEMENTO 1: ESTRATEGIA

### E.1 Cómo gestionamos la información necesaria para definir la estrategia:

Realizamos la Agenda de Innovación en 2008. Identificamos los grupos de interés, las fuentes de información, las competencias existentes. Desde entonces, la dirección y la mayor parte de los trabajadores participan en actividades de EUSKALIT, IHOBE, GAIA, INNOBASQUE, INSHT, OSALAN, CEBEK, FVEM etc. que proporcionan formación e información.

Toda la administración (contabilidad, gestión de stock, coordinación de tareas, personas ...) se gestiona diariamente con recursos propios. Lo que permite un conocimiento profundo y actualizado de la situación de la empresa.

La información general procede de la suscripción a revistas y periódicos profesionales y con mayor alcance y agilidad del seguimiento en redes sociales.

Identificamos las partes interesadas, obtenemos información y definimos sus principales necesidades y expectativas. (A01). Evaluamos el Entorno y las Tendencias. (A02). Cumplimentamos una Evaluación Propia DAFO (A03). Las fichas se revisan con periodicidad anual como parte del Acta de Revisión por la Dirección o cuando sucede una novedad relevante (A04).

Obtenemos indicadores de nuestra organización que permitan la evaluación del desempeño y la comparación con la competencia y con otras organizaciones que puedan servir como referencia de buenas prácticas. Se han seleccionado 2 empresas de tamaño y actividad similar, en Madrid y Barcelona, para efectuar comparaciones mediante la información pública disponible en informes comerciales (e-informa)

Utilizamos las tecnologías disponibles para obtener con diligencia los indicadores seleccionados y de los que puedan seleccionarse, para adaptarnos a la variabilidad del entorno. Ciclos de vida de productos, servicios, recursos, personas (salud, envejecimiento, siniestralidad, absentismo, etc.).

Tenemos una estructura documental que permite mantener las normas certificadas. Carpetas (A05) y documentos (A06).

### E.2 Cómo reflexionamos y establecemos la estrategia:

Desde la participación en el programa PREMIE, año 2002, la empresa dispone de una Misión, Visión y Valores definidos, que con la implantación y certificación sucesiva de las normas OHSAS18001 (2008), ISO9001 (2010), ISO14001, ISO14006 (2012), Empresa Saludable (2016), ISO45001 (2019), se ha concretado en una Política Integrada de Gestión (A07).

Desde 2016 se dispone de un procedimiento de Estrategia y Planificación (A08). La reflexión y el establecimiento de la estrategia se realiza en La Revisión Anual por la Dirección (A04). En el marco de la actualización de normas certificadas se dispone de una Evaluación de Riesgos y Oportunidades referidos a las Partes Interesadas y a los Procesos de la Empresa (A01). En la reflexión y establecimiento participan la Gerencia (y Propiedad) y la Dirección Administrativa (el 33% de la Empresa)

### E.3 Cómo desplegamos la estrategia :

La estrategia se despliega mediante la Planificación de Objetivos en un formato documental que permite definir tareas, personas, plazos, recursos y evaluación (A09). Más de 60 objetivos establecidos desde 2008 (A10) .

Son coherentes con la Política de la organización, la evaluación del entorno y tendencias, la evaluación propia DAFO y la Evaluación de Riesgos y Oportunidades referidos a las Partes Interesadas y a los Procesos de la Empresa.

### E.4 Cómo comunicamos, revisamos y actualizamos la estrategia:

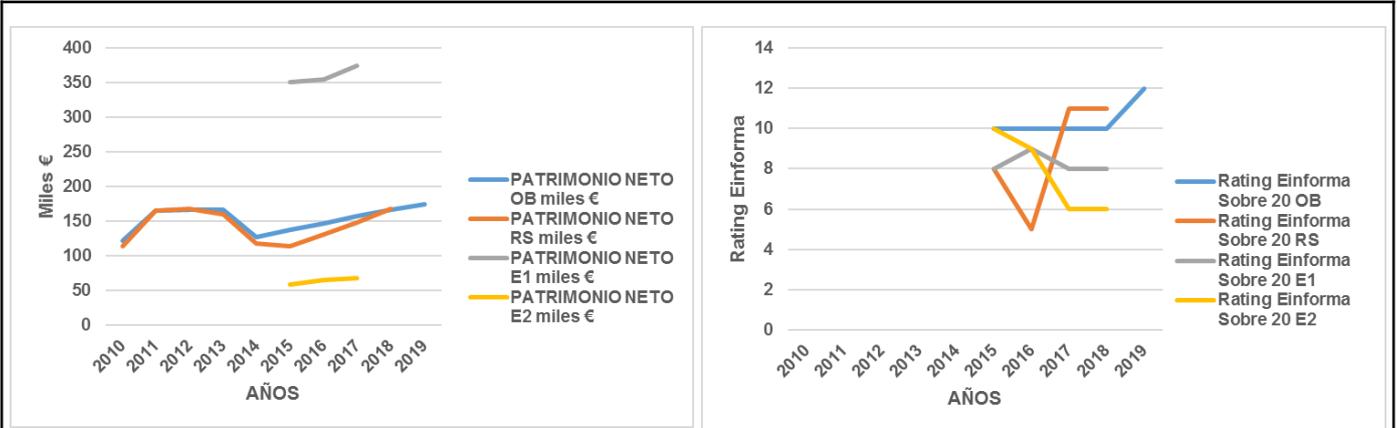
Disponemos de un Plan de Comunicación (A11). La Política se comunica a las personas de la Organización y está disponible para otros grupos de interés. Para ello se establecen métodos que aseguran su difusión, entre otros:

- Publicación en el tablón de anuncios, pared de la mesa de reuniones.
- Publicación en la carpeta común del servidor Política Integrada de PROTON (A07).
- Entrega durante la realización del plan de acogida para los nuevos trabajadores (A12) .
- Publicación en las webs de la organización y coherencia en los contenidos de sus redes sociales.

La estrategia se comunica internamente mediante reuniones diarias de coordinación (A13) y anuales de situación (A14). Habilitando, al mismo tiempo, cauces de participación.

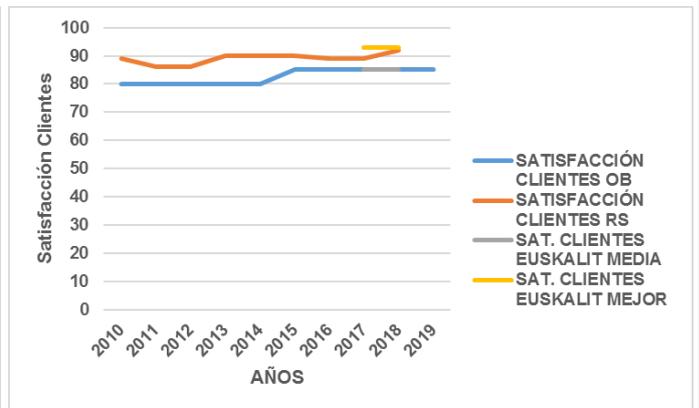
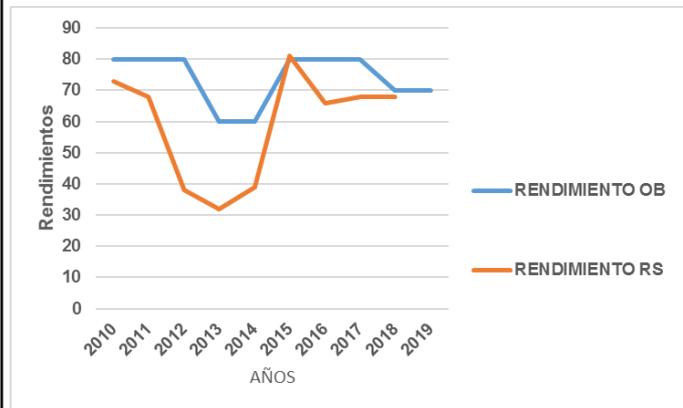
La revisión y actualización corresponde nuevamente a las Revisiones Anuales por la Dirección. Las Auditorías anuales de las normas certificadas, realizadas como internas por la consultoría SAYMA y como externas por las entidades certificadoras, proporcionan elementos de revisión y mejora en la gestión.

**R1: RESULTADOS ESTRATEGICOS**



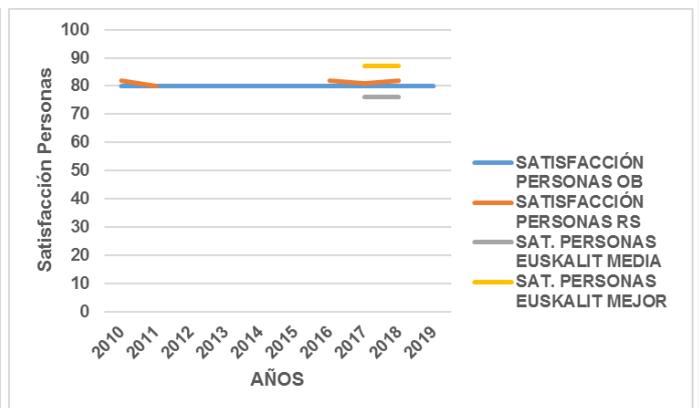
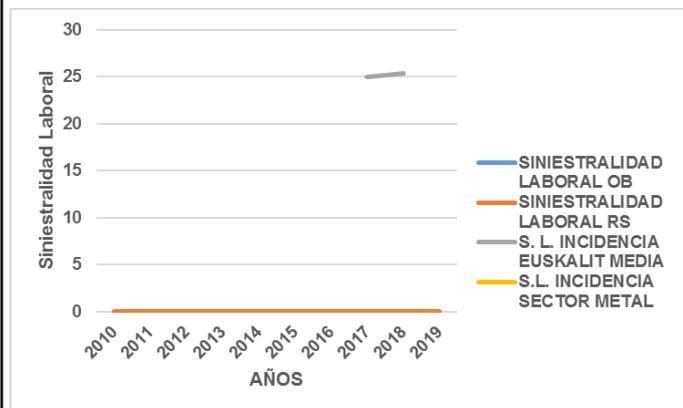
**Mantener el Valor de la Empresa**

**Imagen Externa de Solvencia**



**Rendimiento: Técnicos Horas presencia / facturadas**

**Satisfacción de Clientes**



**Siniestralidad: Índice de Frecuencia**

**Satisfacción de Personas**

## ELEMENTO 2: CLIENTES

### C.1 Cómo gestionamos las relaciones con clientes:

Desde el Año 2001 se dispone de procedimientos de catalogación y análisis de clientes que han evolucionado con la implantación de las normas hasta la integración en 2011. La antigüedad de los clientes principales y el contacto cercano y continuado que origina un servicio de mantenimiento, nos permite conocer las necesidades y expectativas.

En la actualidad se incorporan en la Evaluación de Riesgos y Oportunidades referidos a las Partes Interesadas y a los Procesos de la Empresa ([A01](#)).

Las solicitudes y sugerencias que los técnicos reciben o perciben, en las visitas de mantenimiento, se comunican en las reuniones diarias de coordinación para su tramitación ([A13](#)).

Desde el Año 2001 se dispone de un procedimiento de evaluación de la satisfacción de clientes ([A15](#)) que ha evolucionado con la implantación de las normas hasta la integración en 2011. Los resultados son positivos. La decreciente tasa de contestación de encuestas tradicionales, se complementa con indicadores de la tasa de renovación y ampliación de contratos.

Las importantes ampliaciones de contratos con una cadena de distribución en 2015, 2017 y 2019 condicionan una especialización en la tipología de servicio requerido. La antigüedad del cliente ronda los 20 años.

### C.2 Cómo diseñamos, desarrollamos y comercializamos productos y servicios orientados a clientes:

Los productos han evolucionado desde un servicio post venta en el año 2008, a un servicio integral en el año 2011, y a una "Servitización" en 2015. Incorporando factores medioambientales y de ecodiseño. La ampliación de contratos de la cadena de distribución ha permitido estandarizar y simplificar los modelos de equipos a instalar, permitiendo por cantidades, importar los SAI para poder ofrecer un precio final competitivo. Los SAI importados se complementan con un By-Pass de Mantenimiento interno, diseñado y fabricado por nosotros, que permite trabajar al cliente en caso de avería del SAI y la sustitución del mismo, sin necesidad de parar la instalación.

Desde 2012 disponemos de página web de comercio electrónico ([A16](#)) y desde 2014 de perfiles en Redes Sociales.

La evaluación de la Servitización, con contratos a largo plazo, está resultando satisfactoria y ha superado las limitaciones geográficas preconcebidas.

### C.3 Cómo producimos y distribuimos los productos y prestamos los servicios:

Para planificar nuestras actividades disponemos desde 2004 de un programa informático de gestión integrada CONTAEXPRESS que permite los registros contables y la gestión de productos y servicios. Incluyendo la creación de productos y servicios ([A17](#)). Por ejemplo, un desplazamiento de los técnicos se crea con los Km, tiempo de desplazamiento, autopistas, etc. necesarios.

Se complementó con la creación de una Base de Datos ACCESS y la utilización del programa OFFICE para históricos y trazabilidad.

Se utiliza un procedimiento de trabajo ([A18](#)) y un sistema de expedientes que se complementan con fichas de registro diario de tiempos empleados ([A19](#)), evaluaciones del carga de los vehículos (cuando hay duda) ([A20](#)), y con listados de herramientas ([A21](#)) y equipos a instalar ([A22](#)).

El registro diario de expedientes: Orden de Trabajo ([A23](#)), Hoja de Control ([A24](#)); Albarán ([A25](#)), Información PRL ([A26](#)), Ficha SSL, ([A27](#)). Permite tener el almacén y la base de datos actualizados y una gestión detallada del tiempo para conciliar todo lo posible.

La mayor parte del mantenimiento de nuestras instalaciones, herramientas y equipos, lo realizan nuestros técnicos, incluida la limpieza. Se aplica la metodología 5S. Mediante revisiones mensuales soportadas en listados de chequeo ([A28](#)) que incorporan detalles como las caducidades de los EPI's ([A29](#)) o de las calibraciones de los equipos de medida ([A21](#)). Se completa con revisiones externas de los elementos que precisan de cualificación específica como los vehículos, equipos contra incendios, aire acondicionado, apiladora, etc.

La incorporación de contratos de mantenimiento a largo plazo en Cataluña y Aragón en 2017, con suficiente densidad geográfica de equipos, ha supuesto el desarrollo de una estructura logística que no parecía posible en los 35 años anteriores en los que trabajamos con una limitación a 300 Km.

En el actual modelo de mantenimiento integral a largo plazo, el cliente paga porque el supermercado no se pare. Incluso cuando la avería ha sido originada por un inadecuado uso de los equipos. Conexión de calefactores y otros elementos a enchufes protegidos etc. Demanda un rearme telefónico rápido de la instalación, para lo que prestamos un servicio 24h, y que se pueda sustituir rápidamente un SAI averiado sin tener que parar la tienda. El nivel de operatividad de la instalación y un ajustado precio final, han desplazado el enfoque tradicional en el que el cliente seleccionaba marcas, modelos y características de SAI. La actualización de los supermercados con SAI's de distintas marcas y antigüedades, incluye la gestión de los residuos electrónicos originados por los equipos obsoletos con garantía de trazabilidad ([A30](#)).

**ELEMENTO 2: CLIENTES**

**C.4 Cómo gestionamos las relaciones con las organizaciones proveedoras:**

Como se indicaba anteriormente, sólo se externalizan actividades de mantenimiento interno específicas.

Gestionar todo el proceso de prestación del servicio de modo interno, nos proporciona agilidad, información actualizada y un uso más eficiente del tiempo disponible. En una actividad muy condicionada por las disponibilidades de los clientes para efectuar las revisiones de mantenimiento o por las averías impredecibles.

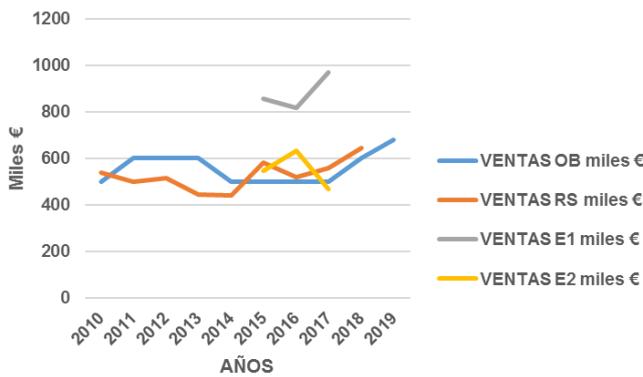
La formación específica de los técnicos y su conocimiento de equipos, instalaciones y personas de mantenimiento de los clientes, desaconsejan la subcontratación y la eventualidad para mantener el nivel de servicio y de certificaciones de la empresa.

Se ha comunicado a los proveedores principales nuestras necesidades y sistema de evaluación (A31). Sin embargo, la necesidad de tener unos precios muy ajustados en los contratos a largo plazo, hace necesario importar equipos y dejar de comprar a nuestros proveedores tradicionales. Para los proveedores internacionales tenemos poca relevancia, de momento, llegamos justos para los pedidos mínimos requeridos.

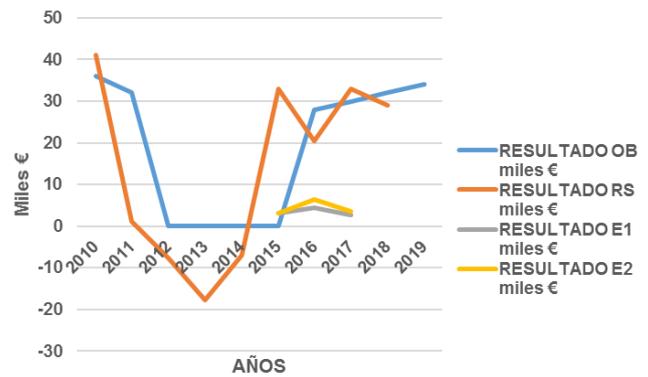
La importación desde Asia de SAI, único modo de ser competitivos, ha supuesto nuevos riesgos frente a incumplimientos de los proveedores y nuevos retos en financiación, plazos de entrega con transporte marítimo, gestión de stock de equipos y repuestos, documentación y manuales etc.. Hasta el momento, resueltos satisfactoriamente.

En el resto de proveedores, menos críticos, la evaluación resulta satisfactoria y las relaciones son de largo plazo.

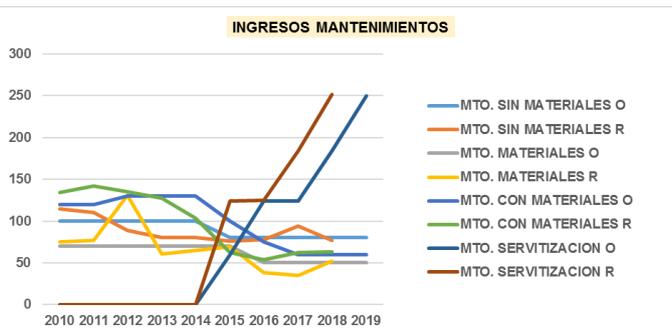
**R2: RESULTADOS CLIENTES**



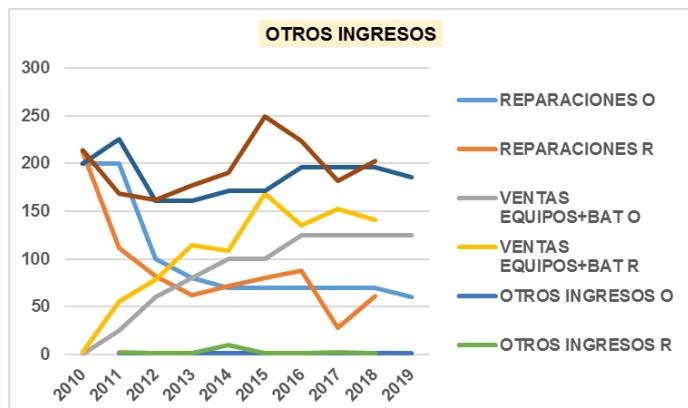
**Ventas**



**Resultados**



**Ingresos Mantenimiento**



**Otros Ingresos**

## ELEMENTO 3: PERSONAS

### P.1 Cómo atraemos, seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas:

Desde el año 2009, con la implantación de OSHAS18001, se dispone de un procedimiento de definición y evaluación de los puestos de trabajo que actualizó el formato original PREMIE de 2002 (A32). La sistemática actual de mantenimientos integrales con sustitución diligente de equipos averiados y la estructura interna de los mismos, causada por la automatización en su fabricación, hacen cada vez menos necesario el talento de los técnicos. En su lugar cobran importancia los temas estructurales como la financiación, stock, logística etc.

El incremento de plantilla es muy reducido, la selección se realiza mediante el contrato en prácticas de titulados recientes, a los que formamos durante el contrato. La incorporación se soporta en un plan de acogida documentado (A12).

El sistema retributivo que nos aplica es el Convenio Siderometalúrgico. Se complementa con incentivos como la participación en los resultados, por desplazamientos que precisen pernoctar, para la realización de actividades deportivas y con un seguro médico de alta gama con prestaciones dentales.

El sistema de prevención de riesgos laborales de la empresa certificado desde 2008 en OHSAS18001, es referente y el más premiado de Europa. Se complementó en 2016 con la Certificación Empresa Saludable AENOR. (La empresa certificada más pequeña de España) y se ha actualizado a ISO45001 en 2019. Durante la implantación en 2015 de Empresa Saludable, se mejoraron los protocolos médicos de vigilancia de la salud para adecuarlos a la edad y el género de las personas. Se facilitó un seguro médico de alta gama con prestaciones dentales incluidas. Se implantó un espacio cardiosaludable en la empresa. Se promueven las actividades deportivas, la alimentación saludable y se dispone de fruta y otros productos en la empresa.

Las vacaciones y horarios de trabajo son consensuados (A14) y las solicitudes de conciliación por necesidades particulares son atendidas. Los técnicos tienen 7 semanas de vacaciones al año, un viernes libre de cada 3 y jornada continua, salvo excepciones, 2 semanas de cada 3.

La evaluación de la satisfacción de las personas, tras superar la crisis y con la implantación de Empresa Saludable, ha vuelto a tener buenos resultados. Se han adaptado las encuestas al formato de EUSKALIT para permitir la comparación con otras empresas (A33).

### P.2 Cómo preservamos y desarrollamos el conocimiento, las competencias y el talento de las personas:

El conocimiento se comparte con la puesta en común de problemas y soluciones en las reuniones diarias de coordinación con las que empieza la jornada (A13). Los conocimientos y competencias técnicas han perdido relevancia en la prestación del servicio frente a una gestión eficiente de los recursos materiales. Se facilita la tarea de los técnicos con una gestión eficaz de la información disponible. Expedientes de trabajo (A23) (A24) (A25) (A26) (A27).

Cada expediente de trabajo realizado lleva la evaluación del cliente que presta conformidad al servicio recibido. Las incidencias y no conformidades quedan registradas y tramitadas conforme al procedimiento establecido por las normas certificadas (A34).

Las nuevas incorporaciones tienen un periodo de tutelaje con técnicos veteranos y con la dirección de entre 6 meses y un año. Antiguamente eran 2 años.

Los técnicos han recibido formación en tareas administrativas vinculadas a su trabajo como la edición de expedientes, gestión de residuos, tramitación de permisos de acceso vinculados a prevención de riesgos laborales, etc. Disponen de autonomía, explicitada en un procedimiento, para realizar compras.

Además de las numerosas empresas que se visitan para realizar el mantenimiento, en las que podemos captar ideas y buenas prácticas, participamos en el Club 5S de EUSKALIT. El 70 % de la plantilla está formada como evaluador 5S y realiza visitas y evaluaciones a otras empresas para compartir buenas prácticas.

### P.3 Cómo favorecemos el compromiso y la motivación de las personas:

El cauce de comunicación y participación que ha resultado eficaz son las reuniones diarias de coordinación. Además de compartir las dificultades y oportunidades del día anterior y de planificar el día que se inicia, se comunica la situación de la empresa con los indicadores más relevantes, solicitudes de ofertas recibidas etc. (A13)

En los primeros días del año se realiza una reunión específica para compartir los resultados del año finalizado, las previsiones del que se inicia, las propuestas de calendarios, horarios y vacaciones. Si hay desviaciones importantes se realizaría otra reunión específica. (A14)

Las normas certificadas implantadas y en particular, ISO45001 y Empresa Saludable garantizan que se dispone de un entorno de trabajo seguro, saludable y con beneficios sociales.

Los escasos recursos económicos de las micro pymes para comprometer y motivar a las personas se pueden compensar ofreciendo puestos de trabajo saludables, con tareas que se adaptan a las condiciones particulares.

**ELEMENTO 3: PERSONAS**

Considerando el tamaño de la plantilla, 6 - 7 personas, y el minucioso conocimiento que tenemos unos de otros, evaluación del desempeño y circunstancias personales incluidas. Con las fortalezas y debilidades de cada uno. Se ha renunciado a una evaluación de desempeño "pública" que generaría más tensiones que beneficios.

Las tareas se asignan en función de las características e incluso circunstancias personales. Edad, estado físico y psicosocial, circunstancias personales y solicitudes de conciliación etc.

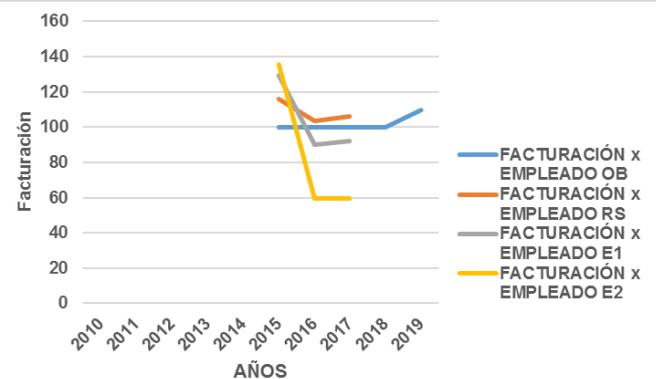
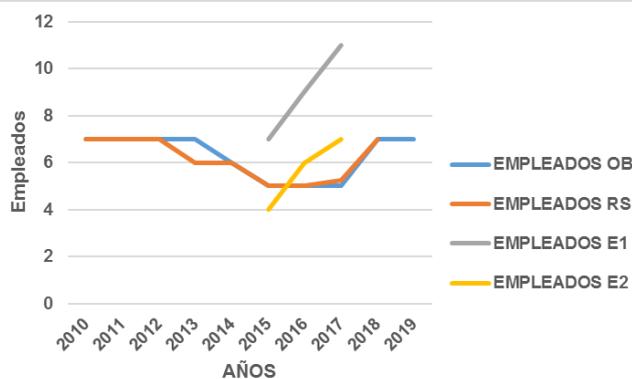
**P.4 Cómo ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas:**

El escalafón casi plano de la empresa, con un gerente que ejerce de técnico cuando hay turnos de vacaciones y conoce las dificultades de las tareas. Una responsable de administración, contabilidad, coordinación y Delegada de Prevención. 4 o 5 técnicos que realizan sus tareas en los domicilios de los clientes, en general en solitario. No precisa más liderazgo que la capacidad de los técnicos de liderarse a si mismos cuando salen del taller con las tareas del día asignadas. Gestionar las dificultades que surgen, adaptarse a las peculiaridades de cada cliente y a los requerimientos técnicos de cada equipo que se instala, repara o mantiene.

Como se ha mencionado anteriormente, hace años eran necesarios 2 años de tutelaje con un veterano y una progresiva asignación de tareas con equipos que requerían de más conocimientos técnicos. Normalmente el periodo de duración de un contrato en prácticas. En la actualidad, con la simplificación de modelos y ubicaciones, en menos de un año, un técnico es capaz de liderarse a si mismo en el día a día.

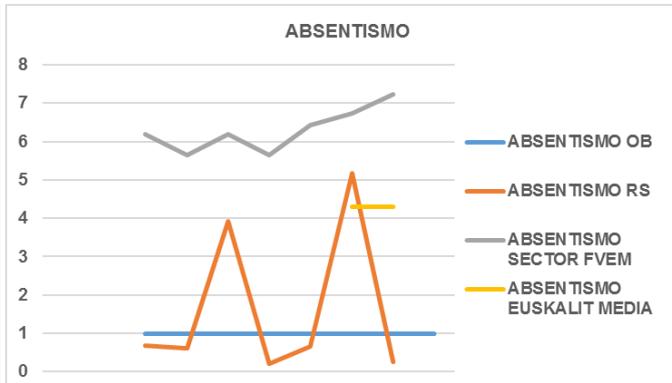
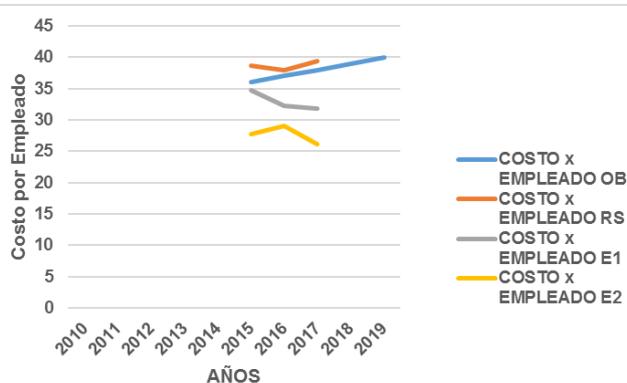
La dirección, a 10 años de su jubilación, propuso a la plantilla considerar la conversión en una sociedad limitada laboral de la actual sociedad limitada unipersonal. Pero las personas de la empresa no estuvieron dispuestas a asumir un mayor grado de responsabilidad en la propiedad y en las decisiones.

**R3: RESULTADOS PERSONAS**



**Número de personas empleadas**

**Facturación media miles € por empleado**



**Costo medio miles € por empleado**

**Absentismo**

## ELEMENTO 4: SOCIEDAD

### S.1. Cómo gestionamos nuestro compromiso con el entorno social:

El primer DAFO se realizó en 2001 con la implantación del programa PREMIE. En 2016, con la implantación de la certificación Empresa Saludable, se incorporó como partes interesadas, la Sociedad y la Administración. En la nueva Evaluación del Entorno y Tendencias se contemplan la fuente de información, las necesidades y expectativas, y el grado de riesgo y oportunidad. El formato se ha revisado en 2018 para vincularlo con las acciones emprendidas y los resultados obtenidos ([A01](#)).

Anualmente se planifica y dota de recursos la participación en sociedad. Alineado con los valores de la empresa y los escasos recursos disponibles en una micro pyme. Como empresa referente en Seguridad y Salud Laboral, participamos en todos los foros y congresos a los que somos invitados para compartir prácticas, presentar ponencias, participar en encuestas o entrevistas ([A35](#)). Promovemos la difusión en redes sociales.

Acogemos estudiantes en prácticas.

Somos socios de UNICEF desde 2008 y aportamos una cuota anual proporcional a la plantilla.

### S.2. Cómo impulsamos la sostenibilidad medioambiental:

Las actividades de la empresa tienen un bajo perfil de impacto ambiental. Sin vertidos y sin más emisiones que las producidas por el desplazamiento de los vehículos para realizar el mantenimiento a domicilio y por el bajo consumo eléctrico de nuestras instalaciones. Los impactos ambientales son evaluados, minimizados y comunicados ([A36](#)). Certificada en ISO14001 y en ISO14006 (Eco diseño) en 2012.

Disponemos de iluminación LED de bajo consumo desde el año 2012. Desde el año 2013 toda la energía eléctrica que consumimos es de procedencia renovable.

La evaluación del ciclo de vida de productos y servicios incluye criterios ambientales en la adquisición de productos, en 2019 se ha incorporado el primer vehículo híbrido y en los anteriores se han seleccionado las opciones con menos emisiones.

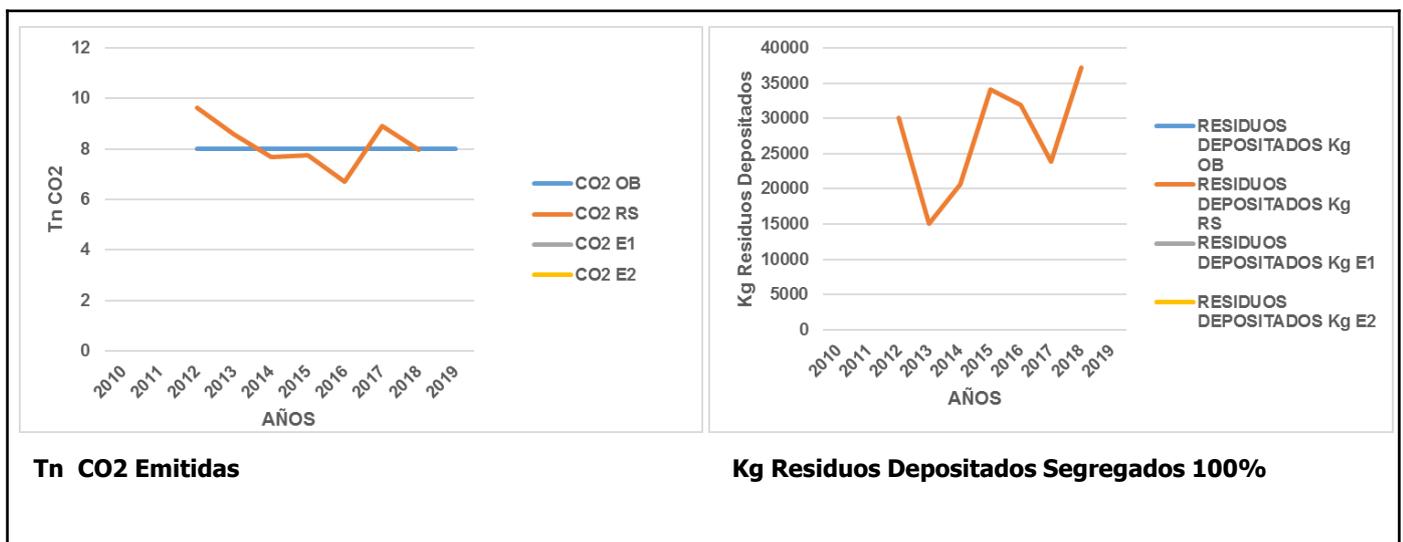
Para apoyar a nuestros clientes en el cumplimiento de los aspectos ambientales, la empresa está registrada como pequeño productor de RAEE's y gestiona como propios todos los residuos generados en reparaciones y actualizaciones de equipos. Segregando los residuos y realizando el depósito de los mismos en los centros autorizados. Se utiliza el sistema IKS y se dispone de una trazabilidad completa que permite acreditar el depósito a los clientes ([A30](#)).

La futura gestión de los RAEE's de productos puestos en el mercado con nuestras marcas y de sus embalajes, se garantiza con nuestra adhesión a ECOTIC (RAEE's y Baterías) y a ECOEMBES (Embalajes).

Los desplazamientos, necesarios para el mantenimiento en el domicilio de nuestros clientes, se optimizan en rutas que minimicen el CO2 generado.

En 2015 fuimos caso de excelencia ambiental con IHOBE ([A37](#)).

## R4: RESULTADOS SOCIEDAD



## ELEMENTO 5: INNOVACIÓN

<p><b>I.1 Cómo definimos nuestros objetivos y la estrategia para innovar:</b></p> <p>Los objetivos de innovación se establecieron a largo plazo en la Agenda de Innovación 2008-2012. La empresa los cumplió, trasladando sus instalaciones, equipándose para pasar de ser un servicio post venta a proporcionar un servicio integral.</p> <p>Certificamos las principales normas y registramos nuestras marcas. Entramos en nuevos mercados y con muchas dificultades, sobrevivimos a la crisis.</p> <p>A partir de la certificación OHSAS18001 en 2008 y en mayor grado con la certificación ISO9001 EN 2010, la innovación se integra como parte de los medios precisos para lograr los objetivos.</p> <p>En 2015 se obtuvo la patente ES 2498591 B1 para la rehabilitación de luminarias esféricas con tecnología LED que proporcionó prestigio y reconocimientos, pero no resultados económicos.</p> <p>En contraste con la puesta en marcha de la oferta de Servitización a largo plazo de los mantenimientos, que ha proporcionado resultados económicos satisfactorios.</p> <p>Mediante nuestro registrador de patentes y marcas, se realiza una vigilancia tecnológica de nuestro sector.</p>
<p><b>I.2 Cómo creamos el contexto interno para innovar:</b></p> <p>Las reuniones diarias de coordinación (A13) son el foro en el que se comparten dificultades y propuestas de mejora. Dependiendo de la complejidad de la acción, se adopta directamente o se planifica como una propuesta de mejora (A38) conforme al procedimiento (A34), o como un objetivo (A09).</p> <p>Durante la "semana de guardia" y en los periodos con menor carga de trabajo, se dispone de tiempo para mejorar las 5S y adoptar mejoras (A39).</p>
<p><b>I.3 Cómo aprovechamos el potencial del entorno para innovar:</b></p> <p>La empresa, fundamentalmente la dirección, participa activamente y colabora con entidades como el Cluster GAIA, INNOBASQUE, EUSKALIT, CEBEK, FVEM, INSHT, compartiendo ideas y buenas prácticas con otras personas y empresas.</p> <p>Se utilizan las redes sociales para obtener información complementaria.</p> <p>La práctica totalidad de la plantilla ha participado en visitas a otras empresas con el Club 5S de EUSKALIT.</p>
<p><b>I.4. Cómo gestionamos las ideas y proyectos innovadores:</b></p> <p>Se dispone, desde la certificación en Eco Diseño en 2012, de una sistemática para gestionar proyectos e incluso evaluar sus aspectos de ciclo de vida (A40).</p> <p>El fracaso económico del proyecto LED (2012-2015), patente incluida, nos hace muy prudentes cuando hay que dedicar grandes recursos, para la capacidad de una micro pyme, a proyectos innovadores arriesgados.</p>

## R4: RESULTADOS INNOVACIÓN

Patentes: 1

Marcas Registradas: 2

Páginas comercio electrónico: 1 (2 en 2012)

Ingresos por nuevas actividades ("Servitización"): 38,9%

Empleo creado por nuevas actividades: 2 (+40%), a largo plazo 1 (+20%)

**HERRAMIENTAS DE GESTIÓN**

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
Cod	PARTES INTERESADAS	FUENTE INFORMACI	Cod	NECESIDADES/EXPECTATIVAS	Re/RS/Op/E	POSIBLE	IMPACTO	URGENCIA	RESUL-	ACCION	PLAZO	RESPONSABLI	OBJETIVO	SITUACION	RESULTADO	OBSERVACIONES 2018
1	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1011	Puesto de Trabajo	Requisito	3	3	3	27	Pago de nóminas y SS	mensual	AI	12 Pagas	0	Conforme	
2	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1012	Dividendos por inversión	Requisito	3	3	3	27	Pago dividendos	anual	AI	>3%	0	Conforme	
3	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1013	Prestigio y satisfacción personal	Requisito	3	3	3	6	Premios y eventos	anual	AV	SC	0	Conforme	Prestigio, Publicidad positiva
4	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1014	Seguros de vida	Requisito	3	3	3	18	Seguros de vida	anual	AV	SC	0	Conforme	
5	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1015	Entorno Saludable	Requisito	3	3	2	18	Entorno Saludable Cert.	anual	AV	Certificación	0	Conforme	
6	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1016	Entorno Ambiental Sostenible	Requisito	3	3	2	18	ISO14001 Cert.	anual	AV	Certificación	0	Conforme	
7	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1017	Jubilación en plazo	Requisito	3	3	1	9	Transferir tareas	2E+07 AV	AV	Jubilación	0	Conforme	Iniciar en 2020
8	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1021	Jubilación en plazo	Oportunidad	2	3	1	6	Venta Empresa	2E+07 AV	AV	Venta real	0	Conforme	Los trabajadores no están interesados
9	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1031	Escépticismo y Hartazgo	Requisito	2	3	2	12	Amplificar tareas	2E+07 AV	AV	Tranquilidad	0	Conforme	Se ha probado delegar y no funciona
10	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1032	Tamaño inadecuado a MGA-ISO	Requisito	2	3	2	12	Ampliar tamaño	2E+07 AV	AV	7-8 Personas	0	Conforme	Depende de mantenimientos contratados
11	10 PROPIEDAD S.U	Socio único Gerente	1033	Siniestralidad Ambiental	Requisito	1	1	1	1	Seguros	anual	AV	14 Pagas	0	Conforme	Por incendio o accidente de vehículos.
12	11 PERSONAS	Trabajadores	1110	Pago de nóminas y SS	Requisito	3	3	3	27	Pago de nóminas y SS	mensual	AV/ AI SPA	14 Pagas	0	Conforme	
13	11 PERSONAS	Trabajadores	1111	Prevencción de Riesgos	Requisito	3	3	3	27	Evaluación y Planificación	Pl	AV/ AI SPA	Siniest.: 0	0	Conforme	Prevencción de riesgos no originados por accidentalidad traumática.
14	11 PERSONAS	Trabajadores	1112	Prevencción de Riesgos	Requisito	3	3	3	27	Evaluación y Planificación	Pl	AV/ AI SPA	Siniest.: 0	0	Conforme	
15	11 PERSONAS	Trabajadores	1121	Entorno Saludable	Oportunidad	3	2	2	12	Empresa Saludable Cert.	anual	AV	Satisf. >7	8,15	Conforme	Vinculado a ambiente
16	11 PERSONAS	Trabajadores	1122	Entorno Ambiental Sostenible	Oportunidad	3	1	2	6	ISO14001 Cert.	anual	AV	Certificación	0	Conforme	
17	11 PERSONAS	Trabajadores	1123	Participación en beneficios	Oportunidad	3	2	3	18	Paga de beneficios	incentivo anual	AV	Certificación	0	Conforme	En el pasado, sistemas complejos no incentivaron en proporción a la inversión.
18	11 PERSONAS	Trabajadores	1124	Experiencia	Oportunidad	3	3	3	18	Formación Tec. Incorporados	2E+07 AV/ TEC. VET	AI	15 Pagas	0	Conforme	Técnicos incorporados formados en 2018
19	11 PERSONAS	Trabajadores	1131	Siniestralidad	Requisito	1	3	2	6	Evaluación Planificación	anual	AV/ AI SPA	Siniest.: 0	0	Conforme	
20	11 PERSONAS	Trabajadores	1132	Albetsismo	Requisito	2	2	1	4	Empresa Saludable Cert.	anual	AV/ AI	<5	5,17	Conforme	Enfermedad común de Ascen en 2017
21	11 PERSONAS	Trabajadores	1133	Albetsismo	Requisito	2	2	1	4	Empresa Saludable Cert.	anual	AV/ AI	<5	5,17	Conforme	Enfermedad común de Ascen en 2017
22	11 PERSONAS	Trabajadores	1134	Calidad de conocimientos	Requisito	2	2	1	4	Adaptar contratación	puntual	AV/ AI	Conciliación	0	Conforme	Enfermedad común de Ascen en 2017
23	11 PERSONAS	Trabajadores	1135	Calidad de conocimientos	Requisito	2	2	1	4	Adaptar contratación	puntual	AV/ AI	Conciliación	0	Conforme	Enfermedad común de Ascen en 2017
24	12 ADMINISTRACION	Medios Comunicación	1231	Colaboración en promociones MA	Oportunidad	3	3	3	2	Participar en promociones	anual	AV	SC	0	Conforme	Algunas sanciones de tráfico personal
25	12 ADMINISTRACION	Medios Comunicación	1221	Colaboración en promociones MA	Oportunidad	1	1	1	1	Participar en promociones	anual	AV	SC	0	Conforme	Prestigio, Publicidad positiva
26	12 ADMINISTRACION	Medios Comunicación	1222	Colaboración en promociones MA	Oportunidad	1	1	1	1	Participar en promociones	anual	AV	SC	0	Conforme	Prestigio, Publicidad positiva
27	12 ADMINISTRACION	Medios Comunicación	1223	Colaboración MA BAE	Oportunidad	3	2	1	6	Segregación y Depósito R	anual	AV	100%	0	Conforme	Complimiento de Objetivos de gestión de BAE
28	12 ADMINISTRACION	Medios Comunicación	1231	Sanciones por desconocimiento RI	Oportunidad	1	2	2	4	121052 Procedimiento SRL	anual	AV	Sanciones: 0	0	Conforme	Bajo perfil de riesgo de la empresa
29	12 ADMINISTRACION	Medios Comunicación	1232	Corrupción en la Contratación	Requisito	2	2	1	4	No sobornar	puntual	AV	SC	0	Conforme	Denunciar pone en riesgo INESTRA organización
30	12 ADMINISTRACION	Medios Comunicación	1233	Siniestralidad Ambiental	Requisito	1	1	1	1	Prevencción de Riesgos MA	anual	AV	SC	0	Conforme	Por incendio o accidente de vehículos.
31	13 CLIENTES	Contratos	1310	Capitla	Requisito	3	3	3	27	Seguros	anual	AV/ AI TEC	Quéjlas: 1%	0	Conforme	Con margin para nuevos contratos.
32	13 CLIENTES	Contratos	1312	Prestos Bae	Requisito	3	3	3	27	Optimizar costes	anual	AV/ AI	SC	0	Conforme	Con margin para nuevos contratos.
33	13 CLIENTES	Contratos	1313	Cobertura Geográfica	Requisito	3	3	3	27	Optimizar costes	anual	AV/ AI	SC	0	Conforme	Con margin para nuevos contratos.
34	13 CLIENTES	Contratos	1314	Cobertura Geográfica	Requisito	2	3	1	6	Análizar posibilidades	puntual	AV/ AI	SC	0	Conforme	Requisito excluyente
35	13 CLIENTES	Contratos	1315	Empresa Confiable (Marca)	Requisito	2	3	1	7	Coordinación Empresarial	puntual	AV/ AI	SC	0	Conforme	Fichas individuales
36	13 CLIENTES	Contratos	1321	Servitización Personalización	Oportunidad	2	3	3	18	Certificaciones Prestigio	anual	AV/ AI TEC	SC	0	Conforme	Ver riesgos
37	13 CLIENTES	Contratos	1322	Fidelización Contratos Largos	Oportunidad	2	3	3	18	Proponer contratos	puntual	AV/ AI TEC	SC	0	Conforme	Ver riesgos
38	13 CLIENTES	Vigilancia Tecnológica	1323	Telemantenimiento	Oportunidad	2	3	2	12	Evaluar	puntual	AV/ AI TEC	SC	0	Conforme	Ver riesgos
39	13 CLIENTES	Redes Sociales	1324	Comercio Electrónico	Oportunidad	2	3	2	12	Evaluar	2E+07 AV/ TEC	AV/ AI TEC	SC	0	Conforme	Ver riesgos
40	13 CLIENTES	Evaluación interna	1326	Mejora Continua (Confiable)	Oportunidad	3	1	1	3	Implementar	anual	AV/ AI	10% Fact.	0	Conforme	Ver riesgos
41	13 CLIENTES	Evaluación interna	1326	Mejora Continua (Confiable)	Oportunidad	3	1	1	3	Implementar	anual	AV/ AI	10% Fact.	0	Conforme	Ver riesgos
42	13 CLIENTES	Evaluación interna	1326	Mejora Continua (Confiable)	Oportunidad	3	1	1	3	Implementar	anual	AV/ AI	10% Fact.	0	Conforme	Ver riesgos
43	13 CLIENTES	Evaluación interna	1331	Contratación Global multiservicio	Oportunidad	2	2	2	8	Swr subcontratados	puntual	AV	7-8 Personas	0	Conforme	Ver riesgos
44	13 CLIENTES	Evaluación interna	1332	Reducción de Margenes	Requisito	2	2	2	8	Crecer en zonas	puntual	AV	7-8 Personas	0	Conforme	Ver riesgos
45	13 CLIENTES	Evaluación interna	1334	Reducción de Margenes	Requisito	2	2	3	12	Mejorar rendimientos	anual	AV/ AI TEC	80%	0	Conforme	Ver riesgos
46	13 CLIENTES	Evaluación interna	1335	Dependencia	Requisito	2	3	1	12	Mejorar compras	anual	AV	25%	0	Conforme	Ver riesgos
47	13 CLIENTES	Evaluación interna	1336	Siniestralidad Ambiental	Requisito	1	1	1	1	Diversificar clientes	anual	AV	30% Factur.	0	Conforme	Ver riesgos
48	14 COMPETENCIA	Redes Informes	1431	Reparto del Mercado las grandes	Requisito	2	3	1	6	Competir en servicio	anual	AV/ AI TEC	Mantener Creta	0	Conforme	Ver riesgos
49	15 COLAB. CRITICOS	Evaluación interna	1432	Retener post-venta "codigos" etc.	Requisito	3	3	2	9	Denunciar a Competencia	puntual	AV/ AI	Sanción	0	Conforme	Ver riesgos
50	15 COLAB. CRITICOS	Correo	1511	Defectos Mínimos	Requisito	2	3	2	12	Secuenciar. Aumentar stock	anual	AV/ AI	Reposición	0	Conforme	Ver riesgos
51	15 COLAB. CRITICOS	Correo	1511	Paipo Adelantado	Requisito	3	3	2	18	Adecuar financiación	anual	AV/ AI	Liquidez	0	Conforme	Ver riesgos

**A01: Identificación, Evaluación y planificación de partes Interesadas (extracto)**

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

### **TENDENCIAS:**

#### Fabricantes y Marcas:

En la actualidad la mayoría de los UPS-SAI, en la gama que nos interesa, 1KVA a 10KVA monofásicos on-line, están fabricados en Asia y son importados y puestos en el mercado bajo una marca establecida en España que, como importadora, se responsabiliza del cumplimiento de los requisitos legales que afectan al producto. La rápida evolución de los UPS-SAI, como ocurre con la informática, origina dificultades para mantener un stock de repuestos específicos de cada versión. Por otra parte, la automatización de la fabricación en placas electrónicas muy grandes, en muchas ocasiones irreparables a nivel de componentes, origina que las marcas eviten cargarse de repuestos caros y rápidamente obsoletos. En muchas ocasiones, es más económico un equipo nuevo (Caja + Placa Grande + Baterías) que un técnico montando y desmontando el UPS-SAI y con un repuesto, Placa Grande, proporcionalmente caro y con múltiples versiones para tener en stock. Una avería que implique componentes de potencia en un equipo, con unas baterías a mitad de su vida útil, origina una oferta de sustitución del UPS-SAI.

#### Obsolescencia de Conocimientos y no Reparabilidad:

Consecuencia de las premisas anteriores, la potencia de los equipos que no es rentable reparar sube todos los años. Añadido a la complejidad de los nuevos equipos y a su dependencia del software, origina que los conocimientos técnicos queden obsoletos rápidamente. Habilidades como utilizar osciloscopios o deducir y aislar las partes averiadas se pierden. La especialización resulta menos necesaria y se desvaloriza.

#### Conflicto de Intereses y Competencia Desleal:

Con frecuencia los clientes con varios equipos, exigen un compromiso de las marcas dominantes para facilitar el suministro de repuestos. Repuestos de los que no siempre disponen como se ha expuesto anteriormente. Que ofrecen a un precio sobrevalorado, en particular a su competencia y con demora en la entrega. Por otra parte, los "Fabricantes-Marcas", propician un acuerdo de reparto tácito del mercado, marginando a terceros a los que pueden dificultar el acceso a repuestos e información técnica. El caso más descarado es cargar defectos en el software de los UPS-SAI que impliquen que únicamente la marca, con un programa o clave secreta, pueda reparar el UPS-SAI. Por ejemplo, aunque el propietario del UPS-SAI encargue a sus técnicos o a una empresa de su confianza el cambio de las baterías, la alarma no se puede eliminar sin avisar a la marca y pagar un supuesto ajuste y calibración-actualización del equipo. Tarde o temprano, algún usuario o competidor, acabará denunciando la obsolescencia programada contra la libre competencia y contra los intereses del usuario.

#### Contratación global:

La Administración y grandes empresas se orientan a contratos generales de mantenimiento con empresas como FERROVIAL, EULEN etc. que asumen con personal menos especializado el mantenimiento general y subcontratan con condiciones exigentes y mal remuneradas o sustituyen los equipos. Las empresas grandes en contratos grandes, tienen más posibilidades y actitudes para participar y promover la corrupción.

#### Mantenimiento Integral y Ciclo de Vida:

Las circunstancias de disponer de varias marcas y con distintas antigüedades, son frecuentes en parques de UPS-SAI que se han instalado progresivamente. Para ofrecer un servicio de mantenimiento integral que contemple el ciclo de vida de cada equipo y su mantenimiento o actualización por sustitución, tenemos diseñada una propuesta con una duración mínima de cuatro años que incluiría la sustitución de baterías.

#### Cientes:

Como se indica en la evaluación de riesgos y oportunidades, se ha materializado desde mediados de 2017, el requerimiento de superar nuestro ámbito geográfico habitual para tener la oportunidad de conseguir contratos importantes a largo plazo. En 2017, Aragón y una revisión puntual de Baleares en 2018 que puede originar un futuro mantenimiento de esa y otras zonas. La dependencia del grupo sería muy relevante.

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com	FICHA  <b>EVALUACIÓN PROPIA DAFO 2018</b>		<b>Cod:</b> 12.22.S2	
			<b>Sist.Integr.Gestión</b>  Rev: 00      Hojas: 1	
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 16.03.15 Firma: pdf	Revisado: Angel Vidal Fecha: 20181105 Firma: pdf	Aprobado: Angel Vidal Fecha: 20181105 Firma: pdf		
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Evaluar las Debilidades, Amenazas - Riesgos, Fortalezas y Oportunidades de la Organización para establecer líneas de actuación y objetivos. Alcanza a todas las actividades de la empresa.	<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	CALIDAD SST MED.AMB ECODESIGNO	ISO9001 ISO45001 ISO14001 ISO14006	
			Alta Alta Alta Alta	
			COMUNICACIÓN/INFO INCIDENTE / ANOMALIA PROPUESTA MEJORA	
	<b>FORTALEZAS</b>		<b>OPORTUNIDADES</b>	
	Experiencia: + 30 años Especialización: UPS-SAI y calidad eléctrica. Calidad Certificada: 4 certificaciones. Prestigio: Premios y Diplomas PRL, 5S, MGA Liderazgo de la gerencia: Responsable del SIG Formación de las personas. Baja siniestralidad y absentismo. Solvencia financiera adecuada: Reservas y provisiones. Instalaciones: 340m, almacén paletizado, apiladora. Equipos de medida y herramientas. Marcas propias registradas: ENERGITRONIC, EFILUX Innovación: 1 patente, buena práctica ambiental. Uso de las TIC's: Comercio Electrónico y Redes Sociales. Dimensionamiento para los clientes actuales.		Servitizar: Contratos a largo plazo +4años. Crecer en ventas para importar equipos. Colaborar con los Mantenedores Eléctricos de ... Mantenimiento UPS-SAI en otras cadenas de distribución. Clientes inesperados por uso de TIC's	
<b>DEBILIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>		
Tamaño de empresa: Fiabilidad para grandes clientes. Gerencia: Fin de ciclo en 8 años. Dependencia. Elevados costes por gestión excelente: Calidad, PRL, M.A. Dificultad para ser "socios" de los principales proveedores. Márgenes ajustados. Dependencia de proveedores de importación. Dependencia del grupo		Obsolescencia de conocimientos técnicos: No reparabilidad Corrupción. Retención del SPV de otras marcas: Códigos, repuestos, Pagos fallidos en importación.		

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com		<b>FICHA</b>  <b>ACTA DE REVISION                  POR LA DIRECCION DEL AÑO 2018</b>		<b>Cod:</b> 11.13.S2												
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 20190107 Firma: pdf		Revisado: Angel Vidal Fecha: 20190405 Firma: pdf		Aprobado: Angel Vidal Fecha: 20190405 Firma: pdf												
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Revisión por la Dirección Alcanza a todas las actividades de la Empresa.		<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<table border="1"> <tr> <td><b>CALIDAD</b></td> <td>ISO9001</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>SSL</td> <td>ISO45001</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>MED.AMB</td> <td>ISO14001</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>ECODISEÑO</td> <td>ISO14006</td> <td>Alto</td> </tr> </table>	<b>CALIDAD</b>	ISO9001	Alto	SSL	ISO45001	Alto	MED.AMB	ISO14001	Alto	ECODISEÑO	ISO14006	Alto	<b>Sist.Integr.Gestión</b>  <b>Rey:</b> 05      Hojas: 10
<b>CALIDAD</b>	ISO9001	Alto														
SSL	ISO45001	Alto														
MED.AMB	ISO14001	Alto														
ECODISEÑO	ISO14006	Alto														
<b>TEMA: SIG</b>		<b>RESULTADOS</b>														
<b>Estado general del Sistema Integrado de Gestión</b>	Situación documental  Situación consolidación	Se han generado todos los procedimientos y el Manual Integrado de Gestión para dar respuesta a las Normas ISO45001, ISO9001, ISO14001, ISO14006 y a la certificación Empresa Saludable. <u>Ver Manual</u> 2018  Se trabaja en la integración con el Modelo de Gestión Avanzada.														
<b>¿Se ha modificado la Política del Sistema Integrado de Gestión?</b>	Si (especificar los cambios) No	Adaptación a ISO45001 <u>Ver</u> Política														
<b>Evaluación del Cumplimiento Legal</b>	Situación	Se cumple la normativa legal de aplicación a excepción de Legionelosis que se está tramitando.														
<b>¿Ha habido cambios en los requisitos legales aplicables u otros requisitos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión?</b>	Si (especificar cuáles)  No	Pendiente de actualizar hasta modificar el formato del Acta.														
<b>¿Hay Acciones de seguimiento de las Revisiones anteriores?</b>	Si (Especificar cuáles y estado de las mismas)  No	Incorporadas en: Objetivos, Incidencias y No conformidades														
<b>OBSERVACIONES:</b>																
<b>TEMA: ESTRATEGIA</b>		<b>DOCUMENTACIÓN RELACIONADA</b>														
Definir las variables principales que permitan, mediante una gestión de la información, analizar el contexto, identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para reflexionar sobre las líneas de actuación de la empresa a medio y largo plazo.  Planificar Objetivos con distintos grados de alcance y detalle, coherentes con la Filosofía y la Política de la empresa, con las expectativas de las partes interesadas y con los recursos disponibles.  Identificar y evaluar los riesgos y oportunidades.		<a href="#">1112S0</a> 2019_Política SIG <a href="#">1220S2</a> 2016_Proced. Estrategia y Planificación <a href="#">1221S2</a> 2018_Evaluación del Entorno y Tendencias <a href="#">1222S2</a> 2018_Evaluación Propia DAFO <a href="#">1225S2</a> 2018_Evaluación-Planificación PROTON <a href="#">1530S2</a> 2018_Proced. E.R&O_SS_2018R05 <a href="#">1533S2</a> 2018_Tabla_Empresa-Saludable, Comunicación <a href="#">1201S2</a> 2018_Cuadro de Indicadores.														

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

- |  |  |
|--|--|
| ★ 00.00.S2 CLIENTES                          | 📁 41.30.S2 COORDINACIÓN SSL y MA COLABORADORES |
| ✓ 11.10.S2 LIDERAZGO FILOSOFIA POLITICA      | 📁 41.40.S2 CONTAEXPRESS IV 4.3X PRACTICAS      |
| ✓ 11.20.S0 SOSTENIBILIDAD                    | 📁 41.50.S2 BASE DE DATOS PRACTICAS             |
| ✓ 12.00.S2 RESULTADOS                        | 📁 42.10.S2 PROCED.CONTROL DOCUMENTACIÓN        |
| ✓ 12.10.S2 IDENT.EVAL.REQ. LEGALES y OTROS   | 📁 42.20.S2 PROCED.SEGURIDAD DATOS              |
| ✓ 12.20.S2 PLANIFICACIÓN GENERAL             | 📁 42.30.S2 PROCED.CREACIÓN DOCUMENTOS          |
| ✓ 12.30.S2 PLANES DE EMERGENCIA              | ★ 51.10.S2 PROCED.CATALOGACIÓN CLIENTES        |
| ✓ 12.40.S2 PLAN PRL                          | ★ 51.20.S2 PROCED.ANÁLISIS CLIENTES            |
| ❓ 13.00.S2 CONOCIMIENTO INNOVACION           | ★ 51.30.S2 PROCED.SATISFACCIÓN CLIENTES        |
| 📁 14.10.S2 PROCED.INVESTIGACIÓN SSL          | ★ 52.00.S2 MARKETING                           |
| 📁 14.20.S2 PROCED.MEJORA INCID. Y NC         | ★ 53.10.S2 PROCED.OFERTAS VENTAS               |
| 📁 14.30.S2 PROCED. AUDITORIAS Y EVAL. SIG    | 📁 61.10.S2 PROCED.EVALUACIÓN PROVEEDORES       |
| 👤 15.10.S2 PROCED.PUESTOS DE TRABAJO         | 📁 62.10.S2 PROCED.GESTIÓN COMPRAS              |
| 👤 15.20.S2 PROCED.FORMACIÓN                  | 📁 70.10.S2 GESTIÓN PRODUCTOS                   |
| 👤 15.30.S2 PROCED.EVAL.R&O_SS                | 📁 71.10.S2 PROCED. VERIFICACIÓN DE PRODUCTOS   |
| 👤 15.40.S2 NOMBRAMIENTOS Y DESIGNACIONES     | 🌳 72.10.S2 PROCED. ECODISEÑO                   |
| 👤 15.50.S2 PROCED.GESTIÓN EPI's              | 🔌 81.10.S2 PROCED.MTO.PROPIO                   |
| 👤 15.60.S2 PROCED.VIGILANCIA SALUD           | 📈 81.20.S2 PROCED.LIMPIEZA                     |
| 👤 15.70.S2 INSTRUCCIONES SEGURIDAD           | 🌳 82.10.S2 PROCED.ASPECTOS AMBIENTALES         |
| 👤 15.80.S2 COMUNICACION FORMAL SIG           | 📁 82.20.S2 PROCED.GESTIÓN RESIDUOS             |
| 🔴 21.00.S2 CE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS      | 📁 91.10.S2 GESTION TIEMPO                      |
| 🔴 22.00.S2 CE PROYECTOS                      | 👤 992.Luis                                     |
| 🔴 23.10.S2 CE PROCED.PRESTACION SERVICIO SAT | 👤 993.Andrés                                   |
| 🔴 23.20.S2 CE MANUALES SAT                   | 👤 994.Jorge                                    |
| 📁 31.00.S2 EE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS      | 👤 995.Ascen                                    |
| 📁 32.00.S2 EE PROYECTOS                      | 👤 996.Ander                                    |
| 📁 41.10.S2 COORDINACIÓN INTERNA              | 👤 997.Ángel                                    |
| 📁 41.20.S2 COORDINACIÓN SSL y MA CLIENTES    | 👤 998 Andoni                                   |

### A05: Estructura Documental de Carpetas

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

CODIGO		PROCESO TIPO	DESCRIPCIÓN	RESP. ARCHIVO	ARCHIVO		
					LUGAR	SOPORTE	TIEMPO C.
00	CLIENTES	CARPETAS DE CLIENTE		R.Admin	Svr.C	Informático	Indef.
00.00	Carpeta	Una Carpeta por Cliente		R.Admin	Svr.C	Informático	Indef.
1	DIRECCIÓN	GESTIÓN PROCESOS DE LA DIRECCIÓN		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
11	POLÍTICA	FILOSOFÍA POLITICA DE EMPRESA		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
11.10.S2	PROCED. Carpeta	Procedimiento: Definición de Política del SIG		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
11.11.S0	Ficha	Filosofía de PROTON		R. SIG	Svr. G+C Público	Informático Papel	Indef.
11.11.A1	Carpeta	Arch. Hist. Filosofías de PROTON		R. SIG	Svr. G	Informático	Indef.
11.12.S0	Ficha	Política del SIG		R. SIG	Svr. G+C Público	Informático Papel	Indef.
11.12.A1	Carpeta	Arch. Hist. Políticas del SIG		R. SIG	Svr. G	Informático	Indef.
11.13.S2	Ficha	Acta Revisión por la Dirección		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
11.13.A1	Carpeta	Arch. Hist. Revisiones por la Dirección		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
11.14.S2	Ficha	Manual de Gestión del SIG		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
11.14.A1	Carpeta	Arch. Hist. Manuales de Gestión del SIG		R. SIG	Svr. G	Informático	Indef.
11.20	SOSTENIBLE	SOSTENIBILIDAD					
11.21.S0	Ficha	Informe de Progreso PM		R. SIG	Svr. G+C+web	Informático	Indef.
11.21.A1	Carpeta	Arch. Informes de Progreso PM		R. SIG	Svr. G+C+web	Informático	Indef.
11.22.S0	Ficha	Memoria EFQM		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
11.22.A1	Carpeta	Arch. Memorias EFQM		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12	PLANIF.	GESTION DE LA PLANIFICACION		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.10	REQ.LEGAL	REQUISITOS LEGALES		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.10.S2	PROCED. Carpeta	Procedimiento: Ident.y Eval. Requisitos Legales y Otros		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.10.A1	Carpeta	Arch. Hist. Proced. Ident. Eval. Req.		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.11.S2	Ficha	Tabla y Eval. Requisitos Legales y Otros		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.11.A1	Carpeta	Arch. Hist. Tablas y Eval. Requisitos		R. SIG	Svr. G	Informático	Indef.
12.12.A1	Carpeta	Arch. Normativa Legal y Otros Req.		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.13.A1	Carpeta	Arch. Documentación Legal y Formal		R. SIG	Svr. G	Informático	Indef.
12.20	PLANIF.	PLANIFICACION GENERAL SIG		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.20.S2	PROCED. Carpeta	Procedimiento: Estrategia y Planificación		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.21.S2	Ficha	Evaluación del Entorno Tendencias		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.22.S2	Ficha	Evaluación Propia DAFO		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.23.S2	Ficha	Tabla de Objetivos		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.24.S2	Ficha	Planif. Individualizada de Objetivos		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.24.A1	Carpeta	Arch. Objetivos Finalizados		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.24.A2	Carpeta	Arch. Objetivos en Curso		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.25.S2	Ficha	Tabla Planificación General SIG		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.25.A1	Carpeta	Arch. Hist. Planificación		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.30	EMERGENC.	PLANIFICACION DE EMERGENCIAS		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.30.S2	PROCED. Carpeta	Procedimiento: Planes de Emergencias SSL y MA		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.31.S2	Ficha	Plan de Emergencias SSL y MA		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.32.S2	Ficha	Informe de Resultados de Emergencias		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.40	PRL	PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.40.S2	Carpeta	Plan Prevención Riesgos Laborales		R. SIG	Svr. G+C	Informático	Indef.
12.41.S2	Ficha	Contrato SPA		R. SIG	Svr. G+C	Inform. + P	Indef.

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com	FICHA		Cod: <b>11.12.S0</b>	
	<b>POLITICA INTEGRADA DE GESTION</b>		Sist.Integr.Gestión	
		Rev: 10	Hojas: 1	
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 20080711 Firma: Angel Vidal	Revisado: Angel Vidal Fecha: 20190122 Firma: Angel Vidal	Aprobado: Angel Vidal Fecha: 20190122 Firma: Angel Vidal		
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Publicar la Política del Sistema Integrado de Gestión.  Alcanza a todas las actividades de la Empresa.	<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	CALIDAD	ISO9001	Alto
		SST	ISO45001	Alto
		MED.AMB	ISO14001	Alto
		ECODISEÑO	ISO14006	Alto
		COMUNICACIÓN/INFO		
INCIDENTE / ANOMALIA				
PROPUESTA MEJORA				
<p><b>PROTON ELECTRÓNICA</b>, Fundada en 1981 en Bilbao y ubicada actualmente en Trapagarán (BIZKAIA), es una PYME que cuenta con un centro de trabajo. Se dedica al <b>diseño, comercialización y servicio post venta de equipos electrónicos relacionados con el suministro y acondicionamiento de la energía eléctrica en baja tensión y con el uso eficiente de la misma</b>. Proporciona un Servicio de Asistencia Técnica rápido y eficiente, a un precio competitivo, en el sector de la electrónica. El <b>alcance</b> del Sistema Integrado de Gestión es para las Oficinas y Taller de <b>PROTON ELECTRONICA, S.L</b> ubicados en Trapagarán y para las actividades descritas que se puedan realizar en las ubicaciones asignadas por los clientes.</p> <p>Esta Política Integrada de Gestión se comunica a nuestras Personas, Clientes, Proveedores y a Otras Partes interesadas. Proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos integrados de mejora continua.</p> <p>La gestión de la Calidad, la Seguridad y Salud en el Trabajo y el Respeto Medioambiental de nuestras actividades y productos, es responsabilidad de la Dirección y Mandos de <b>PROTON ELECTRÓNICA</b>, que tienen la obligación de aplicarla de un modo integrado con el resto de las funciones profesionales encomendadas de conformidad con los siguientes compromisos:</p> <p>Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo. Eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST. Promocionar los hábitos y entornos saludables es para conseguir un bienestar más allá de la ausencia de lesiones y enfermedades profesionales. Cumplir con las normas legales y otros requisitos que la empresa suscriba. Promover la participación de los trabajadores y sus representantes, mediante el ejercicio de sus derechos de consulta y participación y sus deberes de cooperación. Dar respuesta a los requerimientos y expectativas de nuestros grupos de interés. Considerar los factores de salud y medioambientales en la planificación y objetivos de mejora continua, en la ejecución de las actividades y en el diseño de nuestros productos. Identificar los aspectos pertinentes en todo su ciclo de vida. Prevenir la contaminación. Minimizar el impacto ambiental y en la salud, de nuestras actividades y productos.</p> <p>Consecuentemente <b>PROTON ELECTRONICA</b>, asignará los recursos necesarios para la mejora continua de la Calidad, la protección del Medio Ambiente, el Eco Diseño y la Seguridad y Salud en el Trabajo. Garantizando la formación, capacitación, competencia, Seguridad y Salud de sus Trabajadores en un entorno sostenible.</p> <p>La Política Integrada de Gestión se actualizó, aprobó y firmó con fecha 22 de Enero de 2019 y está expuesta en la Sala de Reuniones y en la web de la Empresa.</p>				

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 <a href="mailto:info@protonelectronica.com">info@protonelectronica.com</a>	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO:</b>		<b>Cod:</b> 12.20.S2																				
	<b>ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN</b>		<b>Sist.Integr.Gestión</b>																				
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 16.02.26 Firma: pdf	Revisado: Angel Vidal Fecha: 16.02.26 Firma: pdf	Aprobado: Angel Vidal Fecha: 16.02.26 Firma: pdf	Rev.: 00 Hojas: 3																				
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Definir las variables principales que permitan, mediante una gestión de la información, identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para reflexionar sobre las líneas de actuación de la empresa a medio y largo plazo.  Planificar Objetivos con distintos grados de alcance y detalle, coherentes con la Filosofía y la Política de la empresa y con las expectativas de las partes interesadas.	<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	CALIDAD SSL MED.AMB ECODISEÑO	ISO9001 OHSAS18001 ISO14001 ISO14006																				
	HISTORICO DE MODIFICACIONES: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº REV</th> <th>FECHA</th> <th>PUNTOS MODIFICADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REV.00</td> <td>16.02.26</td> <td>Creación, revisión general.</td> </tr> <tr> <td>REV.01</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>REV.02</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>REV.03</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>REV.04</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>REV.05</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Nº REV	FECHA	PUNTOS MODIFICADOS	REV.00	16.02.26	Creación, revisión general.	REV.01			REV.02			REV.03			REV.04			REV.05	
Nº REV	FECHA	PUNTOS MODIFICADOS																					
REV.00	16.02.26	Creación, revisión general.																					
REV.01																							
REV.02																							
REV.03																							
REV.04																							
REV.05																							
<b>DEFINICIONES:</b>  <b>ESTRATEGIA:</b> Intenciones coherentes con la Filosofía y la Política de la empresa, que se aplican a largo plazo mediante el despliegue de objetivos revisables en un proceso de aprendizaje interno y de adaptación a un entorno variable.  <b>PLANIFICACIÓN:</b> Establecimiento de acciones con fechas de ejecución, asignación de responsables y de recursos, y secuencia de actividades. Con objeto de cumplir las expectativas de las partes interesadas y en particular: Cumplir los requisitos legales de aplicación y otros requisitos. Alcanzar los objetivos propuestos. Abordar los riesgos y oportunidades.  <b>PARTES INTERESADAS:</b> Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por las decisiones y actividades de nuestra empresa.  <b>ACTIVIDADES:</b>  <b>E.1 Cómo se gestiona la información necesaria para definir la estrategia:</b>  <b>E1.1</b> Identificar las partes interesadas, obtener información y definir sus principales necesidades y expectativas. Evaluar los riesgos y oportunidades que originan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complimentar la ficha <b>12.21.S2</b> Evaluación del Entorno y Tendencias.</li> <li>• Complimentar la ficha <b>12.22.S2</b> Evaluación Propia DAFO</li> </ul> Las fichas se revisarán con periodicidad mínima anual como parte de <b>11.13.S2</b> Acta de Revisión por la Dirección o cuando suceda una novedad relevante.  <b>E1.2</b> Obtener indicadores de nuestra organización que permitan la evaluación del desempeño y la comparación con la competencia y con otras organizaciones que puedan servir como referencia de buenas prácticas. Los indicadores se definen en la ficha <b>12.26.S2</b> Tabla de Indicadores:																							

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com		FICHA <b>PLANIFICACIÓN DE OBJETIVO</b> <b>Mejoras Seguridad Vial 2017-2018</b>		Cod: <b>12.24.S2</b>	
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 2017/11/23 Firma: NA		Revisado: Angel Vidal Fecha: 2019/02/19 Firma: NA		Aprobado: Angel Vidal Fecha: 2019/02/19 Firma: NA	
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b> El contrato ... y la ampliación de ... Aragón incrementarán notablemente los desplazamientos en carretera y su duración. El objeto es implementar mejoras y minimizar los riesgos en los desplazamientos. El alcance aplica a los conductores y los vehículos.		Afecta a: Grado: Alto Medio Bajo	CALIDAD SSL MED.AMB ECODISEÑO	ISO9001 ISO45001 ES ISO14001 ISO14006	Alto Alto Medio Medio
<b>RECURSOS ESTIMADOS</b> Tiempo: 100h Materiales: 15.000€		<b>RECURSOS UTILIZADOS</b> Tiempo: Materiales: 13.052		Responsable del Objetivo: Angel Equipo: NA Apoyo: Todos	
Fecha Inicio: 2017/11/23		Fecha Cierre Prevista: 2018/12/31		Fecha Cierre Real:	
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>RESPONSABLE C</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>	
Incidentes Tráfico	Contar	Angel	0	2018: 1	
Multas aparcamiento	Contar	Ascen	< 5 Anuales	2018: 3	
Otras Multas (Segur.)	Contar	Ascen	0	2018: 2	
<b>PLANIFICACION DEL OBJETIVO</b>			<b>SEGUIMIENTO</b>		
<b>ACCIONES</b>		<b>RESP</b>	<b>PLAZO</b>	<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<b>FECHA REALIZADO</b>
P	Planificación	A	2017/11/23	Establecer Objetivo	2017/11/23
Ac	Selección de un vehículo adecuado a ... Aragón	A	2017/12/31	Solicitar ofertas Seleccionar opción. Incluyendo aspectos de seguridad y ambientales: ABS, Aire A, Regulador de Velocidad, Airbag pasajero, Faros Antiniebla, Sensores traseros, Bajas Emisiones CO2. Recepción y puesta en servicio. <b>11.529€</b>	2017/11/16 2017/11/27 2018/01/04
Ac	Formación en conducción segura: Andoni, Angel, Ascen, Ander (2018)	A	2018/06/30	Solicitar ofertas Formación realizada	2018/09/07 Pospuesta
Ac	Mejoras en los vehículos: Faros Antiniebla en furgón Cámara trasera en furgón Sensores traseros en furgón Sensores traseros en Nemo	A	2018/06/30	Solicitar ofertas Faros Antiniebla Faros Antiniebla instalados Furgón Solicitar ofertas Cámara trasera furgón Cámara trasera furgón instalada Sensores traseros furgón Total Furgón: <b>1.225€</b> Sensores traseros Nemo Total Nemo: <b>289€</b>	2018/11/27 2019/01/31 2018/01/03 2019/01/31 2019/01/31 2019/02/01
Ac	Implantar descansos en ruta	A	2018/06/30	Editar instrucción y encontrar modo de evaluación Descansos implantados	2019/02/19 2019/02/19
Ac	Participación en "GESTIÓN DE LA SEGURIDAD VIAL" EUSKALIT – GOBIERNO VASCO - DGT	A	2018/06/29 2018/09/19 2018/10/15 2018/10/18 2018/10/30	Propuesta Inicio Lectura del modelo y cumplimentar formularios Contraste Externo Incorporar indicadores	2018/06/29 2018/09/19 2018/10/11 2018/10/18 2019/02/19
Ev	Evaluación	A	2019/01/30	Evaluación	2019/02/19
<b>RESULTADO</b>		<b>OBSERVACIONES:</b> La formación se pospone hasta que se convoque en 2019			
Conseguido					
Parcial					
No Conseguido					

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN



 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com		<b>FICHA</b>  <b>TABLA OBJETIVOS DEL SIG</b>		<b>Cod:</b> 12.23.S2 <b>Sist.Integr.Gestión</b>			
Elaborado: Angel Fecha: 2013/01/07 Firma: pdf		Revisado: Angel Fecha: 2019/02/19 Firma: pdf	Aprobado: Angel Fecha: 2019/02/19 Firma: pdf				
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Facilitar el acceso y gestión de la documentación.  Todos los Objetivos del SIG.		<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<b>CALIDAD</b> SST MED.AMB ECODISEÑO	ISO9001 ISO45001 ES ISO14001 ISO14006	Alto Alto Alto		
		COMUNICACIÓN					
		INCIDENTE / ANOMALIA					
		PROPUESTA MEJORA					
Nº	C	S	M	DESCRIPCION	INICIO	FIN	R
062	*	*	*	Mejorar la prevención de Legionella y la eficiencia energética ACS.	20190211	20190731	C
061	*	*	*	Reducir Impacto Ambiental con Vehículo Híbrido o Eléctrico	20190201	20190430	F
060	*	*	*	Acondicionar Almacén para Servitización	20180730	20190730	C
059	*	*	*	Reutilizar los UPS-SAI GXT "Economía Circular"	20170630	20210601	F
058	*	*	*	Reducir Peso Volumen y Residuos en UPS-SAI 6KVA	20170630	20210601	C
057	*	*	*	Participación en Comunidad 2017-2018	20170101	20181231	F
056	*	*	*	Ambiente Físico 2017-2018	20171123	20190219	F
055	*	*	*	Seguridad Vial 2017-2018	20171123	20180219	F
054	*	*	*	Reducir la cantidad de Plomo utilizado en cambios de baterías	16.01.01	17.12.30	F
053	*	*	*	Implantar y Certificar Empresa Saludable	16.01.30	16.12.30	F
052	*	*	*	Actualizar ISO9001 & ISO14001 a 2015	15.12.15	16.12.30	F
051	*	*	*	Diploma de Oro 5S 100% de la Empresa	20151215	20190330	C
050	*	*	*	Diploma de Plata a la Gestión Avanzada	20151215	20191230	C
049	*	*	*	Mejorar la Seguridad Documental, Sistemas y Programas Informáticos	15.11.15	16.02.15	F
048	*	*	*	"Servitizar" la Venta & Mantenimiento de UPS-SAI	15.01.15	16.12.30	F
047	*	*	*	Diploma a la Gestión Avanzada (Obj.024) 2011	14.09.01	15.12.15	F
046	*	*	*	Redimensión y Revisión Estratégica a Largo Plazo	20140901	22221230	C
045	*	*	*	Promocionar en la Sociedad el Medio Ambiente y el Eco Diseño	14.01.01	14.12.30	F
044	*	*	*	Mejorar Condiciones SSL y MA de Trabajo 2014	14.01.01	14.12.30	F
043	*	*	*	Promocionar en la Sociedad la SSL 2014	14.01.01	14.12.30	F
042	*	*	*	Consolidar Comercio Electrónico y Redes Sociales	13.05.30	14.12.30	F
041	*	*	*	Colaborar con el Programa Empleo Verde	13.03.30	13.09.30	F
040	*	*	*	Mejorar Condiciones SSL y MA de Trabajo 2013	13.01.01	13.12.30	F
039	*	*	*	Promocionar en la Sociedad la SSL 2013	13.01.01	13.12.30	F
038	*	*	*	Optimización Económica de Proveedores 2013	13.01.15	13.06.30	F
037	*	*	*	Proyecto Eco Eficiente Rehabilitación Luminarias Esféricas 2013-2014	12.11.01	15.06.30	F
036	*	*	*	Actualización Base Datos para Gestión Diaria del SIG 2013	13.01.07	13.03.30	F
035	*	*	*	Internacionalización 2012-2015 (Estrategia GAIA 2013-2016)	12.09.30	15.12.30	F
034	*	*	*	RSC Pacto Mundial Memoria Sostenibilidad	12.03.30	12.10.30	F
033	*	*	*	Segregación Reciclaje y Valorización de Materiales retirados 2012	12.03.30	12.12.30	F
032	*	*	*	Diploma de Plata 5S >50% de la Empresa	12.03.30	14.12.30	F
031	*	*	*	Mercado Eficiencia Energética LED 2012	12.01.01	12.12.30	F
030	*	*	*	Mejorar Condiciones SSL de Trabajo 2012	12.01.01	12.12.30	F
029	*	*	*	Promocionar en la Sociedad la SSL 2012	12.01.01	12.12.30	F
028	*	*	*	Implantar 5S en la Informática Carpetas SIG 2011-2012	30.06.11	30.12.12	F
027	*	*	*	Obtener Diploma de Área 5S EUSKALIT 2011 -2012	30.06.11	09.02.12	F
026	*	*	*	Realizar Auditoría y Reducir Consumo en Iluminación 2011-2012	11.06.11	01.02.13	F
025	*	*	*	Promocionar en la Sociedad la SSL 2011	30.04.11	30.12.11	F
024	*	*	*	Obtener Diploma de Compromiso EFQM 2011	30.06.11	30.12.11	F
023	*	*	*	Habilitar Zonas para las nuevas actividades 2011-2012	30.03.11	30.12.12	F

### A10: Tabla de Objetivos (Extracto)

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

TEMA: COMUNICACIONES CON LAS PARTES INTERESADAS					
Objetivo	Contenido	Destinatarios	Canal	Periodicidad	Emisor
Comunicar la Política del Sistema Integrado de Gestión	Política SIG	Trabajadores	Impreso en la Pared	Cuando se modifica	Responsable SIG
			web		
		Clientes	Reuniones	Permanente	Responsable SIG
			web		
			Doc. impresa		
		Contratas y Visitas	Doc. digital mail	Solicitud	Resp. Coordinación
			web		
			Doc. impresa		
		Proveedores	Doc. digital mail	Permanente	Responsable SIG
			web		
			Doc. impresa		
		Partes Interesadas	Doc. digital mail	Solicitud	Resp. Coordinación
web					
Doc. impresa					
Comunicar la ERL	Evaluación de Riesgos Laborales	Trabajadores	Reuniones	Cuando se actualiza	Responsable SIG
			Doc. impresa		
			Doc. digital consulta		
		Clientes	Carpeta Común	A demanda	Plan de acogida 1523
			Doc. digital mail		
			Solicitud Coordinación empresarial.		
		Contratas y Visitas	Doc. impresa	Coordinación empresarial.	Visitas
			Guía Visitas y Contratas 4131		
			Doc. digital mail		
		Proveedores	Guía Visitas y Contratas 4131	Solicitud	Responsable SIG
			Doc. digital mail		
			Guía Visitas y Contratas 4131		
Partes Interesadas	Doc. impresa	Solicitud	Responsable SIG		
	Doc. digital mail				
Comunicar la ERPs	Evaluación de Riesgos Psicosociales	Trabajadores	Reuniones	Cuando se actualiza	Responsable SIG
			Doc. impresa		
			Doc. digital consulta		
			Carpeta Común		
Comunicar información de las tareas a realizar	Orden de Trabajo con datos del cliente, del equipo a intervenir y del histórico.	Trabajadores	Doc. impresa	Expediente trabajo	Resp. Coordinación
			Doc. digital consulta		
Obtener información y riesgos de ubicaciones ajenas	Confirmación 4121 Solicitud SST 4122	Clientes	Doc. digital mail	Solicitud de intervención en ubicación desconocida	Resp. Coordinación
			Carpeta Común		
Comunicar información y riesgos de ubicaciones ajenas	Información y riesgos de ubicaciones ajenas con imágenes 4125	Trabajadores	Doc. impresa	Expediente trabajo	Resp. Coordinación
			Doc. digital consulta		
Comunicar el SIG y sus modificaciones	Sistema Integrado de Gestión	Trabajadores	Reuniones	Modificaciones	Responsable SIG
			Doc. digital consulta		
Comunicar la información general relevante de SST	Certificación SST PROTON 4123	Clientes	Doc. digital mail	Coord. Empresarial Simplificada	Resp. Coordinación
		Partes Interesadas	Doc. digital mail		
Comunicar incidencias y dudas diarias no documentadas	Tabla Reunión Diaria Coordinación 4111	Trabajadores	Doc. digital	Diaria	Trabajadores Todos
			Carpeta Común		
Comunicar la planificación de tareas diarias	Tabla Reunión Diaria Coordinación	Trabajadores	Doc. digital	Diaria	Responsable SIG
			Carpeta Común		
Comunicar limitaciones de disponibilidad	Tabla Reunión Diaria Coordinación	Trabajadores	Doc. digital	Diaria	Afectado
			Carpeta Común		



## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax.: 944 415 491 <a href="mailto:info@protonelectronica.com">info@protonelectronica.com</a>	FICHA		Cod:	4111S2																																		
	REUNIÓN DIARIA DE COORDINACIÓN		Sist.Integr.Gestión																																			
			Rev: 05	Hojas: 04																																		
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 2009.09.19 Firma: NA		Revisado: Angel Vidal Fecha: 2015.01.02 Firma: NA		Aprobado: Angel Fecha: 20190530 Firma: NA																																		
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Coordinar las actividades diarias y a corto plazo. Informar de novedades, incidencias, no conformidades, propuestas de mejora.  Alcanza a todas las personas de la Empresa.			Afecta a: Grado: Alto Medio Bajo	<table border="1"> <tr><td>CALIDAD</td><td>ISO9001</td><td>Alto</td></tr> <tr><td>SST</td><td>ISO45001</td><td>Medio</td></tr> <tr><td>MED.AMB.</td><td>ISO14001</td><td>Medio</td></tr> <tr><td>ECODISEÑO</td><td>ISO14006</td><td>Bajo</td></tr> </table>	CALIDAD	ISO9001	Alto	SST	ISO45001	Medio	MED.AMB.	ISO14001	Medio	ECODISEÑO	ISO14006	Bajo																						
CALIDAD	ISO9001	Alto																																				
SST	ISO45001	Medio																																				
MED.AMB.	ISO14001	Medio																																				
ECODISEÑO	ISO14006	Bajo																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">INDICADORES</th> <th>OBJETIVO</th> <th colspan="2">SITUACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siniestralidad 2019</td> <td>SB</td> <td>CB</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Facturación</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5">Resultados trimestrales</td> </tr> <tr> <td>Expedientes</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td></td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Rendimiento</td> <td>2018</td> <td>2019</td> <td>&gt;80 &gt;50 &lt;30</td> <td>79% 57%</td> </tr> <tr> <td>Rendimiento Anual acumulado</td> <td></td> <td></td> <td>&gt;80 &gt;50 &lt;30</td> <td>58% 68%</td> </tr> </tbody> </table>			INDICADORES		OBJETIVO	SITUACIÓN		Siniestralidad 2019	SB	CB	0	0	Facturación					Resultados trimestrales					Expedientes	2018	2019		124	Rendimiento	2018	2019	>80 >50 <30	79% 57%	Rendimiento Anual acumulado			>80 >50 <30	58% 68%	COMUNICACIÓN/INFO INCIDENTE / ANOMALIA PROPUESTA MEJORA
INDICADORES		OBJETIVO	SITUACIÓN																																			
Siniestralidad 2019	SB	CB	0	0																																		
Facturación																																						
Resultados trimestrales																																						
Expedientes	2018	2019		124																																		
Rendimiento	2018	2019	>80 >50 <30	79% 57%																																		
Rendimiento Anual acumulado			>80 >50 <30	58% 68%																																		
			PROYECTOS EN CURSO																																			
			062 Legionella																																			
			060 Acondicionar almacén																																			
			ORDEN DEL DIA																																			
PARTICIPANTES		TURNOS	PERSONA																																			
Angel AV		Tec. Guardia	LUIS																																			
Ascen AI		Tec. Alejado	JORGE																																			
Luis LA		Tec. Comodín1	ANDRES																																			
Andrés AM		Tec. Prácticas	ANDONI-ANDER																																			
Jorge JM																																						
Andoni AT		Licencia Retrib.																																				
Ander AP		Baja																																				
		Alumno Prácticas																																				
Canal Comunicación con la Delegada PRL: <a href="mailto:ascen@protonelectronica.com">ascen@protonelectronica.com</a>																																						
COORDINACIÓN.xlsm			2019 CALENDARIO PROTON BORRADOR FIESTAS LOCALES 2019: <a href="https://www.laboral-social.com/calendario-laboral-nacional-comunidades-autonomas-fiestas-locales.html">https://www.laboral-social.com/calendario-laboral-nacional-comunidades-autonomas-fiestas-locales.html</a>																																			
TEMAS TRATADOS																																						
Notificaciones SIG:	Incidencias Día Anterior:	Incidencias Finalizadas:	Propuestas de Mejora:	Avisos : 4256 CAPRABO CF07632																																		
COORDINACIÓN MES																																						
FECHA	HORA Inicio	HORA Fin	Z	PERSONA	V	CLIENTE – DESCRIPCIÓN	TAREA																															
30/05/2019	13:00	14:00	08	ANDER	B	CF07698 F2019	Rev. GXT3-5000 26812																															
16/05/2019	09:30	10:30				BARCELONA	Antes CC00237																															
31/05/2019	07:00	08:30	08	ANDER	B	CF07675 F2017	Instalación 9h-22h 26810																															
						BARCELONA	BPMEA06+CBIO.SAI																															
30/05/2019	08:30		48	ANDRES	J	CITROËN	Revisión JUMPY																															
30/05/2019	09:00	10:00	48	ANDRES	*	BIZKAIA	SNMP cambio de cable de comunicaciones y prueba de funcionamiento																															
30/05/2019	08:45	11:30	48	LUIS	C	VASCO	Revisión TOSHIBA 15kva Display y ventilador mal Revisión clave 31488 Baterías infladas																															
30/05/2019	10:00			JORGE		ESCANEAR DOCUMENTACIÓN																																

### A13: Reunión Diaria de Coordinación (Extracto)

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 <a href="mailto:info@protonelectronica.com">info@protonelectronica.com</a>		<b>FICHA</b>  <b>REUNIÓN</b> <b>SITUACIÓN Y PLANIFICACIÓN</b>		<b>Cod:</b> 41.12.S2	
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 20190104 Firma: NA		Revisado: Angel Vidal Fecha: 20190104 Firma: NA		Aprobado: Angel Fecha: 20190204 Firma: NA	
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Coordinar las actividades diarias y a corto plazo. Informar de novedades, incidencias, no conformidades, propuestas de mejora.  Alcanza a todas las personas de la Empresa.		<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<b>CALIDAD</b> SSL MED.AMB. ECODISEÑO	ISO9001 ISO45001 ISO14001 ISO14006	Alto Medio Medio Bajo
<b>INDICADORES</b>		<b>OBJETIVO</b>	<b>SITUACIÓN</b>	<b>PROYECTOS EN CURSO</b>	
Siniestralidad 2018		0	0   0	SERVITIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO	
Facturación hasta Diciembre		580.000	645.954	DIPLOMA 5S	
Resultados trimestrales				MODELO GESTION AVANZADA	
Rendimiento Diciembre		>80 >50 <50	55%		
Rendimiento Anual acumul.		>80 >50 <50	68%		
<b>PARTICIPANTES</b>		<b>TURNOS</b>	<b>PERSONA</b>	<b>ORDEN DEL DIA</b>	
Angel	Tec. Guardia	JORGE		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario 2019 Borrador y Propuestas</li> <li>• Resultados 2018</li> <li>• Empresa Saludable</li> <li>• Encuestas Satisfacción Personas</li> <li>• Puestos de Trabajo</li> <li>• Modelo Gestión Avanzada</li> <li>• Participación Social</li> <li>• Reflexión Estratégica</li> <li>• Otras Propuestas y Prequntas</li> </ul>	
Ascen	Tec. Alejado	LUIS			
Luis	Tec. Comodín1	ANDRES			
Andrés	Tec. Comodín2				
Jorge	Tec. Prácticas	ANDONI/ANDER			
Andoni	Vacaciones				
Ander	Licencia Retrib.				
	Baja				
Canal Comunicación con la Delegada PRL: <a href="mailto:ascen@protonelectronica.com">ascen@protonelectronica.com</a>					
<b>TEMAS TRATADOS</b>					
ASUNTO	SITUACIÓN	OPCIONES		DECISIONES	
CALENDARIO 2019 Vacaciones	Calendario 2019 6 Semanas Turnos rotatorios	PREFERENCIAS		PROPUESTAS	
		Angel:	Julio	Angel:	Agosto
		Ascen:	Julio	Ascen:	Agosto
		Luis:	Agosto	Luis:	
		Andrés:	J-J-A-S	Andrés:	
		Jorge:	Septiembre	Jorge:	
Jornada Laboral	1.708 h anuales Jornada partida 8h 07:30-12:30h / 15-18h 1 Viernes libre cada 3 4h por Tfno. Mto. 4h a recuperar Se planifican jornadas continuas, en lo posible, para los técnicos que no están de guardia.	Angel:	Continua	Angel:	Reducir presencia
		Ascen:	Continua	Ascen:	1 viernes al mes trabajar desde casa
		Luis:	Continua	Luis:	
		Andrés:	Continua	Andrés:	
		Jorge:	Continua	Jorge:	
		Andoni:	Continua	Andoni:	
Guardias Tfno.: 24h En Oficina en horario normal	1 Semana cada 3 excepto vacaciones.	Listar clientes con Mto. Incorporar al teléfono. Controlar un examen previo de claves.		Registro de Avisos 24h MTO Desvío por la persona de guardia.	

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO:</b>		<b>Cod:</b> 51.30.S2
	<b>SATISFACCION CLIENTE</b>		<b>Sist.Integr.Gestión</b>
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 09.05.18 Firma: pdf	Revisado: Angel Vidal Fecha: 11.12.30 Firma: pdf	Aprobado: Angel Vidal Fecha: 11.12.30 Firma: pdf	Rev.: 03      Hojas: 4
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Definir la sistemática para la medición y evaluación del nivel de satisfacción de nuestros clientes con los requisitos de los productos proporcionados.  Alcanza a todos los clientes de la Empresa. Se realizará un seguimiento particularizado de los clientes con contrato de mantenimiento y con reparaciones relevantes por importe superior a 1.500€	<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<b>CALIDAD</b> ISO9001 <b>Alto</b>	
		SSL            OHSAS18001 <b>Alto</b>	
		MED.AMB    ISO14001 <b>Alto</b>	
		ECODISEÑO    ISO14006 <b>Alto</b>	
		COMUNICACIÓN/INFO	
		INCIDENTE / ANOMALIA	
	PROPUESTA MEJORA		
<b>HISTORICO DE MODIFICACIONES:</b>			
<b>Nº REV</b>	<b>FECHA</b>	<b>PUNTOS MODIFICADOS</b>	
REV.00	30.03.09	Creación, revisión general. Sustituye Proced. Encuestas.	
REV.01	30.06.10	Revisión, Cambio formato encuesta, valoración Prioridad	
REV.03	30.12.11	Integración Procesos	
<b>DEFINICIONES:</b>  Cliente: Persona que recibe un producto (servicio). Puede ser interno o externo a la organización. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.			
<b>CONSIDERACIONES:</b>  Las quejas son indicador de una baja satisfacción del cliente, su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.  Incluso cuando los requisitos se han acordado con el cliente y han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.  La proliferación de encuestas de todo tipo origina dificultad en la obtención de respuestas. Las encuestas se han simplificado para facilitar su cumplimentación. Las encuestas no son el único medio para medir la satisfacción del cliente.			
<b>ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:</b>  <b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>  Con objeto de conocer el grado de satisfacción de los clientes, anualmente se realizan Encuestas de Satisfacción del Cliente. La Encuesta contiene epígrafes destinados a identificar los requisitos de los Clientes y su prioridad.  Se prioriza conocer el grado de satisfacción de los clientes habituales con contrato de mantenimiento.			
<b>CARACTERISTICAS:</b>  La Encuesta contendrá como mínimo:  Nº Correlativo de encuesta			

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

The screenshot shows the website for ENG Energtronic. At the top, there is a navigation menu with links: INICIO, CATÁLOGO, PROTON ELECTRONICA, BATERÍAS CSB, COMO COMPRAR, DONDE ESTAMOS, and CONTACTO. The main content area is titled 'Listado de destacados' and features a grid of product cards. On the left side, there is a search bar and a shopping cart summary showing 1 product for 20,57 €. Below the search bar is a list of categories including 'CARGADORES BATERIAS', 'RECTIFICADORES', 'TRAFO AISLAMIENTO TMM', 'ESTABILIZADORES EMM', 'ESTABILIZADORES EMT', 'UPS-SAI Off Line ITMM', 'UPS-SAI Off Line ISMM', 'UPS-SAI On Line DCMM', 'UPS-SAI On Line DCTM', 'OPCIONALES', 'Baterías CSB' (with sub-categories like GP, GPL, HIR, HRL, HC, XHRL, EVH, EVX, XTV, MSJ, TPL), and 'Baterías AGM' (with sub-categories like AGM, AGM Larga Vida, AGM Formato Especial).

**UPS-SAI ENG-650-ITMM**  
 Código: 6212136515  
 OFF LINE INTERACTIVO TRAPEZOIDAL 650VA/360W Formato Torre  
 IVA INCLUIDO  
 56,47 €  
 Más info [Comprar](#)

**UPS-SAI ENG-1100-ISMM RT**  
 Código: 6212341035  
 OFF LINE INTERACTIVO SENOIDAL 1100VA/880W Formato Rack-Torre  
 IVA INCLUIDO  
 441,54 €  
 Más info [Comprar](#)

**UPS-SAI ENG-1000-DCMM**  
 Código: 6213041010  
 ON LINE DOBLE CONVERSION 1000VA/800W  
 Formato Torre  
 IVA INCLUIDO  
 509,47 €  
 Más info [Comprar](#)

**UPS-SAI ENG-1000-DCMM RT**  
 Código: 6213141020  
 ON LINE DOBLE CONVERSION 1000VA/900W  
 Formato Rack&Torre  
 IVA INCLUIDO  
 561,44 €  
 Más info [Comprar](#)

**BATERIA CSB HR1224W**  
 Código: 6222112314  
 Batería CSB HR1224  
 12V / 24W por Celda / 162W-15'  
 IVA INCLUIDO  
 20,57 €  
 Más info [Comprar](#)

**BATERIA CSB UPS12580**  
 Código: 6222412358  
 BATERIA CSB UPS12580  
 12V / 580W-5' / 12Ah  
 IVA INCLUIDO  
 30,91 €  
 Más info [Comprar](#)

A16: Página web de Comercio Electrónico (Extracto)

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

**Artículos**  
Almacén 6 C.E.EQUIPOS ALIMENTACION

**Código artículo:** 6213051011A  
**Ud.:** [ ]  
**Descripción:** UPS-SAI ENG-10000-DCMMA 11' 10000VA / 9000W Monofásico 230/230V  
**Autonomía:** 11 Minutos con 75% de carga PF 0,8 Formato Torre, Norma:

**Código artículo Proveedor:** [ ]  
**Emplazamiento:** 1A3B  
**Familia:** 2130 DCMM TORRE  
**Proveedor habitual:** 400000255 PROTON ELECTRONICA, S.L.  
**Clave del Proveedor:** [ ]  
**Clave del artículo:** [ ]  
**Contenido del envase:** [ ]

**Entradas:** [ ]  
**Salidas:** [ ]  
**Existencias:** [ ]  
**Pendientes entregar:** [ ]  
**Disponibles:** [ ]  
**Pendientes recibir:** [ ]  
**Ofertables:** [ ]  
**Pendientes servir:** [ ]

Precio Costo	Margen s/Venta	Tarifas PVP	PVP IVA incluido
1.947,370	25,00 %	2.596,493	3.141,757
Precio de Costo Medio	20,00 %	2.434,213	2.945,398
Ultimo Precio de Costo	15,00 %	2.291,024	2.772,139

**IVA:** 21,0 %  
**RE:** %  
**Descuento:** %

**Minimo:** [ ]  
**Máximo:** [ ]  
**Reponer:** [ ]

**Contiene (Cant./Ud.):** 92,000

**Observaciones:** 15.05.07

**Imagen del artículo:** ENG-6-20K DCM-TM.jpg

Contaxpress 6. Y  
Archivo Edición

Producción de artículos

1219014802 BY-PASS MTO. EXTERNO BPMEAM06 Monofásico Automático y Manual 3-8kVA Con Magnetot 133.223

Código	Cantidad	Ud.	Descripción	Precio Costo Medio	Importe
1002010503	0,2200	m	ROLLO 100m CABLE FLEXIBLE 0,25mm GRIS	0,136	0,030
1002011401	0,2200	m	ROLLO 100m CABLE FLEXIBLE 4mm AZUL AFRENASH107Z1-K (AS)	0,266	0,058
1002011402	0,7600	m	ROLLO 100m CABLE FLEXIBLE 4mm NEGROAFRENASH107Z1-K (AS)	0,320	0,243
1010115180	3,0000		PUNTERA CABLE 1,5mm 8mm NEGRA	0,010	0,030
1010140210	8,0000		PUNTERA CABLE D4mm L10mm NARANJA	0,024	0,192
1010140212	4,0000		PUNTERA CABLE D6mm L12mm VERDE	0,030	0,120
1010210212	1,0000		PUNTERA CABLE D10mm L12,5mm MARRON	0,036	0,036
1010216212	2,0000		PUNTERA CABLE D16mm L12mm BLANCA	0,050	0,100
1012102103	1,0000		BORNA 10mm CARRIL DIN GRIS WEIDMULLER WDU10	2,255	2,255
1012102105	1,0000		BORNA 10mm CARRIL DIN TIERRA WEIDMULLER WPE10		
1022122501	1,0000		MAGNETOTERMINADO UNIPOLAR G25A	8,529	8,529
1022222501	2,0000		MAGNETOTERMINADO BIPOLAR G25A	18,960	37,920
1023120838	1,0000		CONTACTOR CT 25A ARC20838 2NA + 2NC 25A 230V 4dmm Cantl DIN	39,610	39,610
1081P8220	1,0000		PILOTO LED PANEL 8mm AMBAR 220Vac	1,422	1,422
1081P8220	1,0000		PILOTO LED PANEL 8mm ROJO 220Vac	1,422	1,422
1081P8220	1,0000		PILOTO LED PANEL 8mm VERDE 220Vac	1,422	1,422
1522036105	1,0000		HORAS TALLER FABRICACION (JM)	17,500	17,500
1822697011	1,0000		PIEZA ENCLAVAMIENTO S26970 PARA MAGNETOTERMICOS CODIGO S2007. 006AB000147	1,660	1,660
1841100108	1,0000		MINICOFRET KAEDRA 1FILA 8M APERTURA POR EL VISOR Autoextinguible IP65 K09 195X112x200mm	16,140	16,140
1913202311	1,0000		ETIQUETA BPME_AM_Magnetos1_1 CINTA BROTHER TZe-251 125mm x 12mm Cinta Blanca, Texto Negro, Laminada	0,205	0,205
1913202531	1,0000		ETIQUETA MARCA ENG CINTA BROTHER TZe-253 27mm x 24mm Cinta Blanca, Texto Azul, Laminada	0,062	0,062
1913205611	1,0000		ETIQUETA BPME_AM INSTRUCCION CINTA BROTHER TZe-651 170mm x 24mm Cinta Amarilla, Texto Negro, Laminada	0,369	0,369
1913205811	1,0000		ETIQUETA SÍMBOLOS DISTRIBUIDOR CINTA BROTHER TZeM-651 48mm x 24mm Cinta Plata, Texto Negro, Laminada	0,115	0,115
1913205812	1,0000		ETIQUETA NUMERO SERIE 32 CINTA BROTHER TZeM-651 32mm x 24mm Cinta Plata, Texto Negro, Laminada	0,084	0,084

Orden de producción Iniciar producción Actualizar precio costo

A17: Programa CONTAEXPRESS (Extracto)

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Por parte de PROTON, una vez recibida la Confirmación de Intervención ó presupuesto aceptado procedemos a la impresión del Expediente completo que se compone de los siguientes documentos:

**23.11.S2 O.T. Orden de Trabajo**  
**23.12.S2 Hoja de Control**  
**23.13.S2 Albarán**

**41.22.S2 Información de Riesgos Laborales y Medidas de Emergencia.**  
**41.25.S2 Ficha SSL**

En una funda de plástico se introduce el expediente completo además de la **41.21.S2 Confirmación de Intervención**, **41.16.S2 Aviso**, presupuesto aceptado - pedido del cliente si lo hubiese y la cadena de mails que se haya originado.

Para editar los Expedientes completos ver la Instrucción [23.14.S2 Instrucciones Exptes.](#)

### **Intervenciones Programadas (MTO) del SAT:**

Mensualmente se editarán los expedientes de las revisiones preventivas programadas. Siguiendo **41.26.S2 Tabla de Revisiones MTO. programadas.**

El expediente completo de las Revisiones programadas es:

**23.11.S2 O.T. Orden de Trabajo**  
**23.12.S2 Hoja de Control**  
**23.13.S2 Albarán** (Solamente imprimiremos Albarán cumplimentado cuando sea reparación ó sustitución de baterías aceptadas).

**41.22.S2 Información de Riesgos Laborales y Medidas de Emergencia.**  
**41.25.S2 Ficha SSL**

Por parte de los técnicos siempre dispondrán de expedientes completos en blanco.

Los expedientes de las intervenciones programadas y puntuales se registran en 41.11.S2 Reunión Diaria Coordinación por fecha prevista, cliente, OT , y detalle de la tarea a realizar.

Todos los días de 12h a 13h se realiza la coordinación de tareas a realizar al día siguiente, para esta hora los técnicos tendrán que avisar si tienen problemas para finalizar en el día la intervención que estén realizando, de esta manera Coordinación conocerá las disponibilidades. Acordamos día y hora de intervención. Se registra la ruta de cada técnico en 41.11.S2 Reunión Diaria Coordinación fecha, hora, zona de trabajo, persona, vehículo, cliente y tarea.

Por defecto siempre que se pueda se coordinarán rutas de revisiones preventivas con reparaciones puntuales y para ser más eficientes y eficaces.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

<p>Tfno.: 944 275 784 - 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com</p>		<b>REGISTRO DIARIO DE ACTIVIDAD</b>				Cod: 1.11.52 Sist.Integr.Gestión	
PERSONA: JORGE		FIRMA:		FECHA: 2019/05/08		Rev: 01 Hojas: 01	
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b> Registrar las tareas de la empresa "sobre la marcha". Calcular el costo y el rendimiento de las actividades y procesos. Alcanza a todas las tareas y a todas las personas de la Empresa.		<b>DESPLAZAMIENTOS CON VEHÍCULO:</b> Cumplir con las normas de Tráfico. Las multas son responsabilidad personal e indicador negativo en el SIG. Descansar en desplazamientos superiores a 3h. Salir del coche y caminar. Registrarlo, y siempre que sea posible, acreditarlo con un ticket: Combustible, comida si corresponde. Café, agua etc. (2,5€ max.)		Afecta a: Grado: Alto Medio Bajo		CALIDAD ISO9001 Alto SST ISO45001 ES Medio MED.AMB ISO14001 Medio ECODISEÑO ISO14006 Medio	
COMUNICACIÓN/INFO INCIDENTE / ANOMALIA PROPUESTA MEJORA		H.PLAN. H.REAL O.T. EPIG. DESCRIPCION VEH KM. AUTOP. DIETAS GAS-OIL VARIOS					
7:30		3541100007		REUNION			
7:45		26724 152312107		BULGALESSES		200689	
10:00		" 152312107		"		200852	
10:45		26729 152312107		VIAJES			
11:00		" 152312107		"		200858	
11:30		26728 152312107		SELECCAS			
11:45		" 152312107		"		200869	
13:15		" "		DIETA		23,60 (VISA)	
14:00		26727 " "		"		"	
15:00		" 152312107		"		"	
17:00		" "		"		201038	
OBSERVACIONES:							

A19: Registro Diario de Actividad

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	CARGA	Ud.	PesoUd	Peso T	Nº PACK B.	PESO PACK	CHASIS	UPS-SAI	
2	PASAJEROS	1	75	75					
3	MALETA 1	1	7	7					
4	BPMEA06	1	1,53	1,53					
5	BPMEA09	1	1,55	1,55					
6	GXT-3000/PS3000	4	28	112					
7	GXT-5000	0	62	0	2	20	22	62	
8	GXT-6000	0	62	0	2	20	22	62	
9	GXT-10000	1	82	82	2	27	28	82	
10	ENG-3000	3	24	72					
11	ENG-6000	1	55	55					
12	ENG-10000	0		0					
13	BAT LV5Ah	40	1,5	60					
14	BAT LV7,2Ah	40	2,25	90					
15	M Cable 3x2,5	0,5	13	6,5					
16	M Cable 3x6	0,1	26	2,6					
17	CARRO	1	10	10					
18	VARIOS	1	25	25					
19					FURGON	BERLINGO	NEMO		
20	TOTAL20180706			600,18	925	756	515		
21									
22									

A20: Evaluación de Carga de Vehículo

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 <a href="mailto:info@protonelectronica.com">info@protonelectronica.com</a>		<b>FICHA DE INFORMACION Y CONTROL</b>  <b>MALETA BASICA 01</b>		<b>COD: 81.12.S2</b> <b>Sist.Integ.Gestión</b>				
Elaborado: Ascen Iglesias Fecha: 09.10.2006		Aprobado: Angel Vidal Fecha: 09.11.2006		Revisado: Angel Vidal Fecha: 14.04.2018				
<b>MATERIALES</b>								
Colores a utilizar para la verificación del material			CONFORME	NC NO RELEVANTE	NC RELEVANTE			
CODIGO	UBICACIÓN	DESCRIPCION	FOTOS	P	Observaciones/Usos	R		
3927100001	M01	Maleta Lona M01 ToolPack 360.042		LA				
				AM				
				JM				
				AT				
				AP				
				R1				
3921110001 3921110002 3921110003	M01	Multímetro "Fluke 87V"			<b>Mod.</b>	<b>Nº Serie</b>	<b>Prox.Cal.</b>	<b>R</b>
	B.Central	EN61010-1 CAT IV 600 V		LA	F189	83970190	24.09.19	
	B.Multim.	CAT III, 1000 V		AM	F87V	97430363	28.03.19	
		Multímetro "Fluke"		JM	F87V	98160219	29.11.19	
		<a href="#">FLUKE 179 Manual.pdf</a>		AT	F179	26990217	22.11.19	
				AP	F179	42110081	16.05.19	
				R1				
3921110011	M01	Pinza Amperimétrica cc/ca "Fluke 337" 600V 1000 Amps			<b>Mod.</b>	<b>Nº Serie</b>	<b>Prox.Cal.</b>	<b>R</b>
	B.Central	Voltímetro auxiliar		LA	F337	594750794	24.09.19	
	Bolsa			AM	F337	599705476	22.11.19	
	Pinza			JM	F337	594750795	07.11.19	
				AT	F337	594750800	09.09.18	
				AP	F376	41620172WS	16.05.19	
3921210001 3921210002	M01	Termómetro "Fluke 61"			<b>Mod.</b>	<b>Nº Serie</b>	<b>Prox.Cal.</b>	<b>R</b>
	B.Lateral	Ad: Bat9V.rec.		LA	F62	98612631	23.03.20	
				AM	F62	33020074	21.07.19	
	B.Cental	Termómetro "Fluke 62m"		JM	F62	36650093	09.01.20	
				AT	F62	36650154	20.01.09	
				AP				
3921123101	M01	Set Puntas Test POMONA 5673		LA				
	B.Central			AM				
				JM				
				AT				
				AP				
				R1				
3921120001	M01	Par de cables mod.		LA				
	B.Central	Rojo-Negro		AM				
	B.Multim.	"Pomona 5907A" 1000V 10amps		JM				
		IEC1010CATIII		AT				



**HERRAMIENTAS DE GESTIÓN**

 Tfno 944 275 784 - 944 276 658 Fax 944 415 491 proton@protonelectronica.es	<b>ORDEN DE TRABAJO</b> <b>Nº 26515</b>	Cod.: <b>23.11.S2</b> Sist. Integr. Gestión Rev.: <b>00</b> Hojas: <b>01</b>
<b>DATOS DE CLIENTE:</b>	<b>COMPONENTES:</b>	
4300.00075 N.I.F.: A08      FORMA PAGO: Cheque SR.: ANA TFNO.: 942      MOVIL: 628 DPTO: LABORATORIO METALGRAFICO E_MAIL SR.:      MOVIL  TFNO: -      MAIL: DOMICILIO P. NUEVA 39011      SANTANDER GPS N:      GPS W: ACCESO: EN FRENTE CORTE INGLES	1: BM0496E05 Control 2: 027MG050002 BYPASS 3: 027MF050500 INTERFACE 4: 027MF049500X2 DRIVERS 5: FILTRO 6: MEDIDA INTENSIDAD 7: UPS12460-62 8: V.105-6 230Vac 9: 4xCond.4700µF/450V 10: 6xIGBT Semikron SKM100GB12T4 11: 027MF049900 Fuente 12: 4xFus.tub.ang.prot.80A (fus.bus) 13: 3xFus.22x58 50A GG (fus.entrada) 14: 3xfus.14x51 40A GG (Fus.bater) 15: contactor entrada CU-32A 16: 17: 18: 19: 20: MANUALES 21: EQ. SEGURIDAD	
<b>DATOS DE EQUIPO:</b>		
CLAVE: 39026 MODELO SLC-30-CUBE3 +      Nº: 16C0287854 CONSUMO R: S/C      B.PASS MTO: INTERNO CONSUMO S: S/C      SOFTWARE: NO TIENE CONSUMO T: S/C      AISLA BATERIAS.: MTO: 154      P.M: 30/12/2016      BAT: 30/12/2019 OBSERVACIONES:  KM: 220      TED.: 2,8      TER.:      TECB: 3 HORARIO: VERANO:      VACACIONES: AVERIA: <i>Revisión</i> 14/03/2018 AS ALTA BASE DATOS 20/03/2018 Ad Limpieza del contactor en taller e instalación (H.24797)		15/03/2018 Ad El contactor de entrada está mal (H.24753)

**A23: Expediente Orden de Trabajo**

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno 944 275 784 - 944 276 658 Fax 944 415 491 proton@protonelectronica.es	<b>HOJA DE CONTROL</b> Nº: 26515	Cod.: 23.12.S2
		Sist. Integr. Gestión
		Rev.: 00 Hojas: 01

FECHA: 11.04.19	PEDIDO:	TECNICO: ANDRÉS + JORGE	CLAVE: 39026
CLIENTE: 4300.00075			N.I.F.: A0F
DPTO.:	SR.: ANA		TFNO.: 942
DOMICILIO:		LOCALIDAD: 39011	SANTANDER
MODELO: SLC-30-CUBE3 +	Nº: 16C0287854	POTENCIA:	MTO: 154 P.M.: 30/12/2016

ENTRADA			SALIDA			AHORRO		
1. Tensión 1	402 - 235	V	7. Tensión 1	400 - 231	V	13. Tensión Ahorro R-N		V
2. Tensión 2	401 - 232	V	8. Tensión 2	400 - 232	V	14. Tensión Ahorro S-N		V
3. Tensión 3	407 - 234	V	9. Tensión 3	400 - 231	V	15. Tensión Ahorro T-N		V
4. Intensidad 1	6,0	A	10. Intensidad 1	3,9	A	16. Intensidad Ahorro R		A
5. Intensidad 2	6,1	A	11. Intensidad 2	3,6	A	17. Intensidad Ahorro S		A
6. Intensidad 3	6,0	A	12. Intensidad 3	5,5	A	18. Intensidad Ahorro T		A

BATERIAS				
20. FLOT: ± 419V	21. BAT.MAX:	22. BAT.MIN:	19. TIPO: UPS12460-62	24. DESCARGA: 1,2 A
<b>PARCIALES</b>				
25. BAT01:	33. BAT09:	41. BAT17:	49. BAT25:	57. BAT33:
26. BAT02:	34. BAT10:	42. BAT18:	50. BAT26:	58. BAT34:
27. BAT03:	35. BAT11:	43. BAT19:	51. BAT27:	59. BAT35:
28. BAT04:	36. BAT12:	44. BAT20:	52. BAT28:	60. BAT36:
29. BAT05:	37. BAT13:	45. BAT21:	53. BAT29:	61. BAT37:
30. BAT06:	38. BAT14:	46. BAT22:	54. BAT30:	62. BAT38:
31. BAT07:	39. BAT15:	47. BAT23:	55. BAT31:	63. BAT39:
32. BAT08:	40. BAT16:	48. BAT24:	56. BAT32:	64. BAT40:

VERIFICACIONES						
65. Tierra G/I	1,8V	0,9V	✓	73. Histórico / Alarma	SI TIENE	✓
66. Bornas E/ S	TERMINALES		✓	74. Medidas Display	DISPLAY	✓
67. Baterías / Bornes	FASTON		✓	75. By-Pass de Mto	INTERNO	✓
68. Ventiladores	V.105-6 230Vac		✓	76. Mando a Distancia	NO TIENE	-
69. Temperatura Tª b: 26°C Tª d: 38°C Tª t:			✓	77. Interface a Relés	NO TIENE	-
70. Descrestaje	NO TIENE		-	78. Software Comunic.	NO TIENE	-
71. Test Baterías	SI TIENE		✓	79. Limpieza del equipo		✓
72. Corte de Red	TEST		✓	80. Ubicación		-

MATERIAL SUSTITUIDO	OBSERVACIONES
	Revisión del SAI.

Conforme Datos	AS 13/119	Hora Inicio		Conforme Cliente		Conforme Técnico	
Conforme Coordin.:		Hora Fin					
Conforme Calidad	AS 13/119						

Inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya, tomo 1.972, Libro 0, Sección 8ª, Folio 173, Hoja BI-20710, Inscripción 2ª - 848240543800

A24: Expediente Hoja de Control

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno 944 275 784 - 944 276 658 Fax 944 415 491 proton@protonelectronica.es		<b>ALBARAN</b> Nº 26492	Cod.: 23.13.S2
			Sist. Integr. Gestión
			Rev.: 00 Hojas: 01

Instaladora Autorizada en Baja Tensión Nº 48/24846

UBICACION		DATOS DE FACTURACION	
Cliente Ubicación:		Código Cliente	4300.00194
Domicilio:	Bº	Cliente:	
Localidad:	IGORRE-YURRE	Domicilio:	Bº
Tfno:	94-L.      Horario:	localidad:	YURRE
SR.:	JUAN	Código Postal:	48140      Provincia: VIZCAYA
E_MAIL:		N.I.F.	B48
Modelo:	C2-ARC-48-220-T-CM	Tfno:	94      Fax: 94
Nº :	02BV014	SR.:	MIKEL DE LOS RIOS
Síntomas:		Forma de Pago:	PAGARE 90D
Coordenadas:    GPS N:      GPS W:		Pedido Nº:	571216
Modalidad Mto.:	144	Técnico:	
		Nº Instalador Autorizado:	

Cant.	Código	Descripción	Euros /U	Importe
16	035VB00000	ESCOBILLAS C2-3ARC	9,150	1464
		Desplazamientos Codificados A		
		Gastos de NO Aceptación Presupuesto		
		Km. Desplazamientos		
		Horas Desplazamientos		
		Horas en Domicilio		
		Horas en Taller		
		<b>TOTAL PARCIAL</b>		1464
		<b>IVA 21%</b>		307,14
		<b>TOTAL</b>		1771,14

**OBSERVACIONES:**

---



---



---

**CONFORME CLIENTE**  
 Firma:   
 Nombre y Apellidos:

**COBRADO**

Las reparaciones se abonarán al contado y dispondrán de 3 meses de garantía.  
 Las reparaciones en garantía se realizarán sin cargo en nuestros talleres.

Fecha Realización 16/04/2019

Inscrito en el Registro Mercantil de Vizcaya, tomo 1.972, Libro 0, Sección 8ª, Folio 173, Hoja BI-20710, Inscripción 2ª - B48240543800

**A25: Expediente Albarán**

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno 944 275 784 - 944 276 658 Fax 944 415 491 proton@protonelectronica.es		<b>Información de Riesgos Laborales y Medidas de Emergencia</b>		Cod.: 41.22.S2
				Sist. Integr. Gestión
		Rev.: 00	Hojas: 01	

TITULAR DE LA UBICACION: _____		N.I.F.: A0...	
DOMICILIO: _____	LOCALIDAD: <b>SANTANDER</b>		
MODELO: <b>SLC-30-CUBE3+</b>	Nº: <b>16C0287854</b>	DPTO.: _____	
SR: _____	D.N.I.: _____		
Correo @: _____	TFNO: _____		

Como Empresario Titular o por delegación de este y de conformidad con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 de 8 de Noviembre, Artículo 24.2, desarrollado en el Real Decreto 171/2004, Artículo 8, Informa: (Marcar lo que proceda)

**RIESGOS DEL CENTRO DE TRABAJO (UBICACION)**

Que adjunta Evaluación de Riesgos, Medidas de Emergencia y Medios de Protección correspondiente a la ubicación y accesos del equipo electrónico para el que solicita asistencia técnica.

Que en la Evaluación de Riesgos realizada para la ubicación y accesos del equipo electrónico para el que solicita asistencia técnica no se han contemplado riesgos graves o muy graves que obliguen a facilitar instrucciones por escrito (R.D.171/2004 Art.8.4) y en particular no se dan:

Las descritas en la Nota Técnica de Prevención NTP223 sobre trabajos en recintos confinados.  
 Las descritas en R.D.614/2001 Riesgo Eléctrico en recintos de servicio eléctrico.

Las instrucciones de Prevención de Riesgos y Medidas de Emergencia se facilitarán antes de iniciar las actividades mediante (Indicar):

Instrucciones verbales para Medidas de Emergencia

Reuniones o Cursos de Prevención

Otros (indicar): \_\_\_\_\_

**MEDIOS DE PROTECCION Y EPI'S DEL CENTRO DE TRABAJO (UBICACION)**

Que NO son necesarios Medios de Protección o Equipos de Protección Individual en la ubicación y accesos del equipo electrónico para el que solicita asistencia técnica y sus accesos.

Que los Medios de Protección o Equipos de Protección Individual necesarios o convenientes en la ubicación y accesos del equipo electrónico para el que solicita asistencia técnica son (Indicar):

**CASCO CON BARBUQUEJO**  
**GAFAS**  
**BOTAS**

Información Complementaria (si procede):

\_\_\_\_\_

A los efectos previstos en R.D.614/2001 de Riesgo Eléctrico se permite al Técnico autorizado de PROTON ELECTRONICA, SLU. que se asigne a la intervención, el acceso a los recintos de servicio y la apertura de las envolventes necesarias para efectuar los trabajos.	Fecha: <b>15/05/2018</b> Firma y Sello: 
--	---

A26: Expediente Información SSL

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 prevencion.ri@protonelectronica.es		<b>FICHA SSL UBICACION</b>		Cod: 23.43.S2 Sist. Integ. Gestión																															
Elaborado: ASCEN IGLESIAS Fecha: 20180314 Firma: pdf		Última Revisión: ANDRES Fecha: 18.03.20 Firma: pdf		Aprobado: ASCEN Fecha: 20180322 Firma: pdf																															
<b>(4300.00075)</b>																																			
FOTO EQUIPO 		CLAVE: 39026 MOD.: SLC-30-CUBE 3 + N°: 16C0287854 R.MTO/REP: TFNO.: 942 628 CORREO: FAX: 942 R.P.R.L. S.S.L.: Control Accesos TFNO.: 942 200 332 CORREO: FAX: 942 R.EMERGENCIA TFNO.: FAX: R. CORREO: TFNO.: FAX: D.P.: 39011 LOC.: 39011 SANTANDER GPS.N: C.: GPS.W: DPTO.:																																	
FOTO UBICACIÓN EDIFICIO-FABRICA 		INF. RIESGOS LAB.: E.R.L. FECHA: 19/02/2009 AUTOR. TAREAS E: CTO MTO. /23.42.S2/..... FECHA: 03/08/2010 S.EMERGENCIA: Alarma Acústica P.REUNION: Oficinas Generales																																	
		EPI'S UBICACIÓN-ACCESOS		NORMAS UBICACIÓN-ACCESOS																															
		Casco Gafas Tapones Ropa ignífuga Chaleco reflectante (zona expedición, parque chatarra y viales)		Tarjeta de Acceso Reunión Prevención (Validez 6 meses) Lunes – Martes – Jueves 8h30) 60' duración Prohibido circular a más de 30km/h																															
		EVALUACIÓN UBICACIÓN		EVALUACION ACCESOS																															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>M</th> <th>R</th> <th>N</th> <th>B</th> <th>MB</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESPACIO:</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ACCESO:</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TEMP.</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>LIMPIEZA:</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			M	R	N	B	MB	ESPACIO:			X			ACCESO:		X				TEMP.			X			LIMPIEZA:		X				APARCAMIENTO: SI DIST.VEHICULO: +200m ESCALERAS (Nº): 46 RAMPAS (Nº): ASCENSOR (Kg): PEQUEÑO MONTACARGAS	
	M	R	N	B	MB																														
ESPACIO:			X																																
ACCESO:		X																																	
TEMP.			X																																
LIMPIEZA:		X																																	
FOTO DIFICULTADES ACCESOS 		OBSERVACIONES UBICACION: Según notificación 25/02/2016 del Sr. Jorge Domínguez ES OBLIGATORIO EL USO DE CASCO CON BARBUQUEJO PERMANENTEMENTE																																	
OTRA FOTO 		OTRAS OBSERVACIONES: DOCUMENTACION A ENTREGAR ANTES DE REALIZAR TRABAJOS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de estar al corriente de pagos Hacienda y S.Social</li> <li>• Póliza Responsabilidad Civil</li> <li>• TC1 y TC2</li> <li>• Capacitación profesional del trabajador. Plantilla Capacitación</li> <li>• Certificado de formación básica en Seguridad. Plantilla Formación.</li> <li>• EPI's. Plantilla EPI's</li> <li>• Evaluación Riesgos del Puesto Trabajo</li> <li>• Entrenamiento Básico de Seguridad para acceso al Recinto. Plantilla Entrenamiento básico.</li> </ul> REQUISITOS VEHICULOS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro del Vehículo</li> <li>• ITV</li> <li>• Carné de conducir del conductor.</li> </ul>																																	

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 <a href="mailto:info@protonelectronica.com">info@protonelectronica.com</a>	FICHA <b>REVISION MENSUAL EMPRESA</b>		<b>Cod:</b> 81.11.S2																					
			<b>Sist.Integr.Gestión</b> Rev: 10      Hojas: 8																					
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 20090206 Firma: NA	Revisado: Angel Vidal Fecha: 20190219 Firma: NA	Aprobado: Angel Vidal Fecha: 20190219 Firma: NA																						
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b> Gestión del Riesgo: Prevenir Incidentes, Accidentes y NO Conformidades Controlar los recursos materiales. Alcanza a todos los recursos de la ficha.		<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<table border="1"> <tr><td>CALIDAD</td><td>ISO9001</td><td>Alto</td></tr> <tr><td>SSL</td><td>ISO45001</td><td>Alto</td></tr> <tr><td>MED. AMB</td><td>ISO14001</td><td>Alto</td></tr> <tr><td>ECODISEÑO</td><td>ISO14006</td><td>Medio</td></tr> <tr><td>COMUNICACIÓN/ INFO</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>INCIDENTE / ANOMALIA</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>PROPUESTA MEJORA</td><td></td><td></td></tr> </table>	CALIDAD	ISO9001	Alto	SSL	ISO45001	Alto	MED. AMB	ISO14001	Alto	ECODISEÑO	ISO14006	Medio	COMUNICACIÓN/ INFO			INCIDENTE / ANOMALIA			PROPUESTA MEJORA		
CALIDAD	ISO9001	Alto																						
SSL	ISO45001	Alto																						
MED. AMB	ISO14001	Alto																						
ECODISEÑO	ISO14006	Medio																						
COMUNICACIÓN/ INFO																								
INCIDENTE / ANOMALIA																								
PROPUESTA MEJORA																								

EXTINTORES MOVILES 	TALLER ENTRADA 005910	TALLER CENTRO 005905	TALLER CUADRO 019525	OFICINA ENTRADA 005912	OFICINA CENTRO 005906	OFICINA CUADRO 016384
Accesibilidad y señalización.						
Estado aparente, inscripciones, etiqueta.						
Seguros, precintos.						
Estado de Carga, peso y presión.						
Estado de partes mecánicas, manguera, etc.						
Limpieza exterior.						
Revisión Externa Anual <a href="#">Ver última</a>	2018-06	2018-06	2018-06	2018-06	2018-06	2018-06

CENTRAL DE ALARMA 	CENTRAL	PULSADOR ENTRADA TALLER	PULSADOR BAJO OFICINA	PULSADOR CUADRO OFICINA
Accesibilidad y señalización. Carteles, LED en Central.				
Estado aparente, inscripciones, etiqueta.				
Limpieza exterior.				
Revisión Externa Anual <a href="#">Ver última</a>	2018-06			

INSTALACION ELECTRICA 	TALLER						OFICINA			
	C.E.	3 TA	ALT	CE	MR	WC	ES			
Luces de Emergencia (3 Minutos)										
Continuidad Toma de Tierra (V NT)	2,2v						2,2v			
Diferenciales Prueba	FU	AL	EN	VO	ME	FUERZA		ALU+ENC		
Diferenciales Medida Anual Ver: <a href="#">PRUEBA DIFERENCIALES ENE. 2018.doc</a>	FU	AL	EN	VO	ME	FUERZA		ALU+ENC		
Luminarias en funcionamiento										

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 <a href="mailto:info@protonelectronica.com">info@protonelectronica.com</a>		<b>FICHA DE INFORMACION Y CONTROL DE EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL EPI's Y ROPA LABORAL</b>						<b>Cod: 81.13.S2</b> <b>Sist. Integ. Gestión</b>		Revisión: 06      Hojas: 5	
Elaborado: Ascen Iglesias Fecha: 29.09.2010 Firma: pdf				Revisado: Angel Vidal Fecha: 26.12.2011 Firma: pdf			Aprobado: Angel Vidal Fecha: 26.12.2011 Firma: pdf				
CODIGO	PUESTO TRABAJO	RIESGO PROTEGIDO	NORMAS CARACTERISTICAS	TALLAS	UD	FECHA Incorporación	FECHA Caducidad	FECHA Reposición	OBSERVAC.	R	
3941003971 GRAPEJAFI	Técnico	Caída de Material en ubicaciones ajenas	 Casco Seguridad barboquejo EN397:1995 EN50365:2002	AT	Única	01	19.02.2002	08.09.2020	08.09.2017	Caducan 3 Años o por golpes recibidos stock	
				AP	Única	01	19.02.2002	05.11.2021	05.11.2018		
				L	Única	01	19.02.2002	13.11.2021	13.11.2018		
				Ad	Única	01	19.02.2002	05.11.2021	05.11.2018		
3941001660 MEDOP Mod. FLASH	Técnico	Proyecciones en ojos Ubicaciones Taladros	 Gafas Seguridad EN166-169-170-172	AT	Única	02	19.02.2002	S/estado	13.09.2017	Desecho según estado. Sustit. a ITALI Stock	
				AP	Única	02	19.02.2002	S/estado	06.09.2017		
				L	Única	02	19.02.2002	S/estado	17.10.2011		
				Ad	Única	02	19.02.2002	S/estado	10.12.2018		
3941001662 TUCAN Mod.: ADAPTADOR + VISOR (PC)	Técnico	ERP Energía Eléctrica Arco Eléctrico y Proyecciones	 Pantalla Protección Facial EN166 EN170	AT	Única	01	29.05.2008	08.09.2020	08.09.2017	Desecho según estado. Recomendado cambiar cada 3 años. Stock	
				AP	Única	01	29.05.2008				
				L	Única	01	29.05.2008	28.09.2019	28.09.2016		
				Ad	Única	01	29.05.2008	15.10.2019	15.10.2018		
3941003520 Ultrafit	Técnico	Protección auditiva Ubicaciones ajenas	 Tapones Auditivo EN352-2	AT	Media	04	19.02.2002	S/estado	13.09.2017	Reutilizable o Desecho según estado. Stock	
				AP	Media	04	19.02.2002	S/estado	09.09.2009		
				L	Media	04	19.02.2002	S/estado	21.09.2009		
				Ad	Media	04	19.02.2002	S/estado	09.09.2009		
3941001490 3M Mod.: 8822	Técnico	Protección respiración Ubicaciones ajenas	 Mascarilla EN149:2001	AT	Única	04	19.02.2002	S/estado	13.09.2017	Desechable Stock	
				AP	Única	04	19.02.2002	S/estado	24.09.2009		
				L	Única	04	19.02.2002	S/estado	30.09.2010		
				Ad	Única	04	19.02.2002	S/estado	26.09.2016		
3942003881 3942003882 CABRITILLA	Técnico	ERP Manejo manual de cargas.	 Guantes Cuero EN388	AT	8:M	01	19.02.2002	S/estado	13.09.2017	Desecho según estado. Stock	
				AP	8:M	01	19.02.2002	S/estado			
				L	8:M	01	19.02.2002	S/estado	25.08.2009		
				Ad	8:M	01	19.02.2002	S/estado	25.08.2009		
3942003883 3942003884	Todos	ERP Manejo manual de cargas.	 Guantes Nitrilo Nylon EN388 EN420	AT	8:M	02	23.01.2009	S/estado	13.09.2017	Uso General Desecho según estado. Stock	
				AP	8:M	02	23.01.2009	S/estado	30.10.2018		
				L	8:M	02	23.01.2009	S/estado	17.10.2011		
				Ad	8:M	02	23.01.2009	S/estado	24.11.2018		
3942004551 3942004552	Técnico	Higiene	 Guantes Latex EN455-1-2-3 EN420	AT	8:M	05	19.02.2002	Desechable	13.09.2017	Desechable Por cajas Stock	
				AP	8:M	05	19.02.2002	Desechable			
				L	8:M	05	19.02.2002	Desechable	30.10.2017		
				Ad	8:M	05	19.02.2002	Desechable			
3942609032 SOFAMEL EN60903	Técnico	ERP Energía Eléctrica	 Guantes Dieléctricos EN60903 Clase 0 (1000V)	AT	9:L	01	29.05.2008	SEPT.2019	05.12.2018	Rev. periódica Mensual de estado. Cambio	
				AP	9:L	01	29.05.2008				
				L	9:L	01	29.05.2008	SEPT.2019	03.09.2018		
				Ad	9:L	01	29.05.2008	SEPT.2019	13.06.2017		

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno 944 275 784 - 944 276 658 Fax 944 415 491 info@protonelectronica.com		<b>DEPÓSITO DE MATERIALES RP</b>		Cod.: 82.21.S2	
				RECEPCIONA	1098
		RECYPILAS	PROTON ELECTRONICA		
		NIMA: 4800002937	Apertura: 2019/05/08		
		DCS16480008132420190000485	Envasado: 2019/05/15		
			Persona: ANDRES		

Pos	UD	REFERENCIA	DESCRIPCION	PESO Kg	PESO TOTAL
1	12	EC0671 407D93R0002	Batería No derramable 12V/7Ah	2,55	30,6
2	12	EC0400 QFA10004	Batería No derramable 12V/7Ah	2,55	30,6
3	12	EC0599 S/N	Batería No derramable 12V/7Ah	2,55	30,6
4	40	09C0185623	Batería No derramable 12V/9Ah	2,65	106
5			Batería No derramable 12V/12Ah	3,84	0
6			Batería No derramable 12V/17Ah	5,85	0
7			Batería No derramable 12V/20Ah	6,4	0
8	30	03A0041374	Batería No derramable 12V/26Ah	9,18	275,4
9	30	03A0041377	Batería No derramable 12V/26Ah	9,18	275,4
10			Batería No derramable 12V/34Ah	10,48	0
11			Batería No derramable 12V/40Ah	13,3	0
12			Batería No derramable 12V/65Ah	21,5	0
13			Batería No derramable 12V/75Ah	26,7	0
14			Batería No derramable 12V/88Ah	31	0
15			Batería No derramable 12V/100Ah	35,2	0
16			Batería No derramable HR1221W	1,9	0
17			Batería No derramable HR1224W	2,06	0
18	40	232015C70926	Batería No derramable HR1234W	2,62	104,8
19					
20					
21	1		Palet 800x1200	20	20
22			Palet 800x600	12	0
23			Palet 1000x700	12	0
24			Palet 720x450 UPS	6	0
25			Palet 640x360 UPS	3	0
26			Caja de Cartón	0,6	0
27					0
28					0
29			<b>PESO NETO</b>		<b>853,4</b>
30			<b>TARA</b>		<b>20</b>
OBSERVACIONES:					0
CARGA MAX : 450K(N)-825K(F) + Conductor				Báscula Kg :	873,4



**A30: Gestión de Residuos con Trazabilidad**

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 <b>Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658</b> <b>Fax: 944 415 491</b> <a href="mailto:info@protonelectronica.com">info@protonelectronica.com</a>		<b>COMUNICACIÓN DE REQUISITOS Y EVALUACIÓN A PROVEEDORES</b>		<b>Cod: 61.14.S2</b>	
				<b>Sist.Integr.Gestión</b>	
				<b>Rev: 00</b>	
				<b>Hojas: 2</b>	
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 20190114 Firma: pdf		Revisado: Angel Vidal Fecha: 20190114 Firma: pdf		Aprobado: Angel Vidal Fecha: 20190114 Firma: pdf	
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Comunicar requisitos a proveedores externos.  Alcanza a los proveedores relevantes.		<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<b>CALIDAD</b> SST MED.AMB ECODISEÑO	<b>ISO9001</b> <b>ISO45001</b> <b>ISO14001</b> <b>ISO14006</b>	<b>Medios</b> <b>Medio</b> <b>Medio</b> <b>Medio</b>
		COMUNICACIÓN/INFO INCIDENTE / ANOMALÍA PROPUESTA MEJORA			
<p>De conformidad con las normas ISO de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo les comunicamos los siguientes requisitos para proveedores:</p> <p>Las características principales de productos y servicios quedarán definidas en un pedido documentado.</p> <p>La aprobación de productos y servicios se realizará a la recepción de los mismos y las incidencias y no conformidades se comunicarán documentadamente al proveedor. Son causa de no conformidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazo: el proveedor incumple los plazos establecidos en el pedido.</li> <li>• Calidad: los equipos suministrados no pasan alguna de las inspecciones de recepción satisfactoriamente o durante la vida del mismo generan problemas en su utilización o mantenimiento.</li> <li>• Precio: los equipos suministrados superan el precio acordado o el precio de mercado.</li> <li>• Otros</li> </ul> <p>Cuando por requisitos legales, o determinados por nuestro sistema de gestión, sea necesaria una calificación de producto, de servicio o de competencia de las personas, se solicitará acreditación documental.</p> <p>La valoración, control y seguimiento del desempeño de proveedores externos se realiza conforme a nuestro procedimiento de evaluación de proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proveedor posee una Certificación de su Sistema de Gestión según Normas ISO o equivalentes, o tiene una certificación reconocida sobre el producto o servicio.</li> <li>• El proveedor se considera "histórico" por tener un historial mínimo de dos años de suministro satisfactorio a PROTÓN ELECTRÓNICA, S.L.</li> <li>• El proveedor supera alguna de las siguientes evaluaciones iniciales:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. El proveedor queda incluido tras una investigación y posterior valoración de sus medios humanos y técnicos y de sus procedimientos.</li> <li>b. El proveedor queda incluido después de haber superado un pedido o pedidos de prueba, que superen los requisitos establecidos en la solicitud y/o pedido.</li> </ol> </li> <li>• No Conformidades y resolución de las mismas.</li> </ul> <p>En su caso concreto, le solicitamos para actualizar su expediente:</p> <p>Solicitamos acuse de recibo de la presente comunicación,</p>					

COMUNICACIÓN DE REQUISITOS Y EVALUACIÓN A PROVEEDORES

Página - 1 -

### A31: Comunicación y Evaluación de Proveedores

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

### Los puestos de trabajo definidos en PROTON ELECTRONICA en la actualidad son:

Categoría Profesional - Gestión Clásica	Gestión por Procesos
GERENTE-ADMINISTRADOR-DIRECTOR TECNICO	Responsable del SIG
JEF@ ADMINISTRATIV@ - CONTABLE	Responsable Gestión de la Información – Coordinación Responsable Gestión de la Documentación Responsable Gestión Recursos Inmateriales
OFICIAL ADMINISTRATIV@	Gestión de la Información – Coordinación Gestión de la Documentación
AUXILIAR ADMINISTRATIV@	Gestión de la Documentación
AUXILIAR ADMINISTRATIV@ EN PRACTICAS	Gestión de la Documentación
MAESTRO TALLER – TECNIC@ ELECTRONIC@	Responsable Gestión Recursos Materiales Responsable Gestión Productos
MAESTRO TALLER – TECNIC@ ELECTRONIC@	Responsable Gestión Comercial Responsable Gestión Prestación Servicio
TECNIC@ COMERCIAL	Gestión Comercial Gestión Prestación Servicio
TECNIC@ ELECTRONIC@	Gestión Prestación Servicio
TECNIC@ ELECTRONIC@ EN PRACTICAS	Gestión Prestación Servicio
PEON	Gestión Prestación Servicio

En la última quincena de cada año, la Responsable de Administración actualiza el Cuadro de Inventario de Personal **15.12.S3** en el que figuran todas las personas que trabajan por cuenta ajena en la Empresa.

Las incorporaciones y los ceses originarán una actualización extraordinaria del Cuadro de Inventario de Personal **15.12.S3** y del Libro Oficial de Matrícula del Personal **15.11.S3**.

El Cuadro contempla las principales características profesionales de las personas de la Empresa:

- Nombre de la Persona
- Fecha de nacimiento (Indicador Edad media de la plantilla) (Grupos de Edad)
- Primera Fecha de Alta (Indicador Antigüedad y Experiencia)
- Última Fecha de Baja (Definitiva o por cambios de Contrato)
- Tipo de Contratos (Indicador Estabilidad y Obligaciones Sociales)
- Puesto de Trabajo (Definido en la Empresa 15.13.S1)
- Tareas Específicas (Además de las comunes al puesto)
- Categoría Profesional (Según Convenios o Clasificaciones externas)
- Capacitación y Observaciones (Indicador Titulación profesional y varios)
- Retribución percibida el año inventariado. (Indicador Costos Laborales)

Los datos contenidos en el Cuadro de Inventario lo clasifican como de **Seguridad 3**, ver Procedimiento Seguridad en Datos **42.20.S2** y no está permitido su acceso a todas las personas de la Empresa ni a ajenos a la misma sin autorización expresa de la Dirección.

Cada puesto de trabajo definido dispone de un Formato de Ficha de Puesto Trabajo **15.13.S2** que incorpora:

- Qué se hace y debe seguir haciendo (Distribución de Tareas)
- Qué se hace y no debe hacerse (Redistribución de Tareas)
- Qué no se hace y debe hacerse (Redistribución de Tareas)
- Puesto anterior del que depende funcionalmente.
- Puesto posterior dependiente funcionalmente de éste.
- Formación: Materia (Genérica), A quién forma, De quién aprende.
- Delegación: Materia, En quién delega.
- Asunción: Materia, De quién asume.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 <p>Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658          Fax: 944 415 491  <a href="mailto:info@protonelectronica.com">info@protonelectronica.com</a></p>	<b>FICHA</b> <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS</b>		<b>Cod:</b> 15.88.S2									
			<b>Sist.Integr.Gestión</b> <b>Rev.: 01</b> Hojas: 2									
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 16.06.30 Firma: pdf	Revisado: Angel Vidal Fecha: 17.03.30 Firma: pdf	Aprobado: Angel Vidal Fecha: 17.03.30. Firma: pdf										
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Conocer el grado de satisfacción de las personas de la empresa. Empezar acciones para promover la satisfacción y minimizar los riesgos psicosociales. Comparar con otras organizaciones. Alcanza a todas las personas de la Empresa.	<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<b>CALIDAD</b> SSL MED.AMB ECODISEÑO	<b>ISO9001</b> OHSAS18001 ISO14001 ISO14006	Medio Alto Medio Medio								
	COMUNICACIÓN/INFO INCIDENTE / ANOMALIA PROPUESTA MEJORA											
	<b>Puntúa de 0 a 10 la satisfacción con las preguntas de cada indicador.</b>											
	<b>INDICADORES</b>											
			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<b>Indicador general de satisfacción</b>	Complimentar percepción general.											
<b>Satisfacción respecto al Sistema de Dirección y Liderazgo</b>	La Dirección actúa como modelo de los valores.											
	Dedicación de Dirección para priorizar y apoyar mejoras.											
	Formación que imparte y conocimientos que transmite la Dirección.											
	La forma de abordar los errores es la adecuada.											
	La Dirección entiende y valora tu trabajo.											
	Se tienen en cuenta sugerencias de personas por parte de Dirección.											
	Accesibilidad y escucha activa de la Dirección.											
<b>Satisfacción respecto a la Política y Estrategia de la empresa</b>	La Dirección estimula y fomenta la colaboración y trabajo en equipo.											
	Identificación con la misión, visión, valores, política y estrategia.											
	Confianza en la política y estrategia.											
<b>Satisfacción respecto a la comunicación.</b>	Información sobre directrices estratégicas, planes anuales, etc.											
	Coherencia entre el trabajo diario y la política y estrategia.											
<b>Satisfacción respecto a la comunicación.</b>	Eficacia de las reuniones.											
	Compartir conocimiento y mejores prácticas.											
<b>Satisfacción respecto al entorno físico y recursos.</b>	Recursos estructurales generales (orden, limpieza, espacio, vestuario, luz, ruido...)											
	Recursos particulares (maquinaria/equipos, teléfono, ordenador, archivo, mesa...)											
<b>Satisfacción respecto a la seguridad y la prevención de riesgos laborales</b>	La empresa pone medios para mi seguridad.											
	Los medios son adecuados para la prevención de riesgos y hacen que me sienta seguro/a											

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO:</b>		<b>Cod:</b> 14.20.S2
	<b>GESTION DE LA MEJORA INCIDENTES Y NO CONFORMIDADES</b>		<b>Sist.Integr.Gestión</b>
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 14.01.02 Firma: pdf	Revisado: Angel Vidal Fecha: 14.01.02 Firma: pdf	Aprobado: Angel Vidal Fecha: 14.01.02 Firma: pdf	<b>Rev.: 04</b> Hojas: 4
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Definir la sistemática de identificación e implantación de mejoras. Control y corrección de Los Incidentes, Reclamaciones, No Conformidades y Propuestas de Modificación del SIG.  Alcanza a todas las actividades desarrolladas en los diferentes procesos de PROTON ELECTRONICA.	<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<b>CALIDAD</b> ISO9001 <b>Alto</b>	
		SSL OHSAS18001 <b>Alto</b>	
		MED.AMB ISO14001 <b>Alto</b>	
		ECODISEÑO ISO14006 <b>Alto</b>	
<b>HISTORICO DE MODIFICACIONES:</b>			
<b>Nº REV</b>	<b>FECHA</b>	<b>PUNTOS MODIFICADOS</b>	
REV.00	08.06.30	Creación OHSAS, revisión general.	
REV.01	09.10.31	Rev. Integración Calidad ISO9001	
REV.02	11.01.15	Rev. Informe Aud.Ext. NC2	
REV.03	12.01.23	Rev. Integración ISO14001-ISO14006	
REV.04	14.01.02	Rev. Actualización	
REV.05			
<b>DEFINICIONES:</b>  <b>MEJORA</b> Cualquier actuación que origine un incremento en el desempeño de los procesos.  <b>INCIDENTE / ANOMALIA</b> Cualquier carencia, desajuste, imprevisto o circunstancia que dificulte el óptimo desempeño de los procesos.  <b>NO CONFORMIDAD</b> Incumplimiento de un requisito del Sistema Integrado de Gestión. Se incluyen incumplimientos relativos a los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos de las normas de referencia: OHSAS 18001, ISO 9001, ISO14001, ISO14006</li> <li>• Sistemática definida en los Documentos del SIG (Manual, Procedimientos, Normas e Instrucciones).</li> <li>• Requisitos legales y reglamentarios aplicables de Seguridad y Salud, Medio Ambiente y otros requisitos aplicables.</li> <li>• Otros,.....</li> </ul> <b>ACCIÓN DE MEJORA</b> Una acción de mejora tiene como objetivo incrementar el desempeño actual de los procesos.  <b>ACCIÓN CORRECTIVA</b> Una acción correctiva tiene como objetivo reducir, en la medida de lo posible, las causas reales y/o potenciales de los problemas detectados en el SIG, o bien aquella cuyo propósito es eliminar sus desviaciones.  Las acciones correctivas se originan, en términos generales, como consecuencia de:			

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com		FICHA <b>PLANIFICACIÓN DE OBJETIVO                  PARTICIPACION EN COMUNIDAD 2017-2018</b>		Cod: <b>12.24.S2</b>												
				Sist.Integr.Gestión Obj.Nº: 57      Hojas: 1												
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 20171123 Firma: NA		Revisado: Angel Vidal Fecha: 20181221 Firma: NA		Aprobado: Angel Vidal Fecha: 20181221 Firma: NA												
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b> Compartir prácticas y conocimientos con la Comunidad.			<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<table border="1"> <tr> <td>CALIDAD</td> <td>ISO9001</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>SSL</td> <td>ISO45001</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>MED.AMB</td> <td>ISO14001</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>ECODISEÑO</td> <td>ISO14006</td> <td>Medio</td> </tr> </table>	CALIDAD	ISO9001	Alto	SSL	ISO45001	Alto	MED.AMB	ISO14001	Alto	ECODISEÑO	ISO14006	Medio
CALIDAD	ISO9001	Alto														
SSL	ISO45001	Alto														
MED.AMB	ISO14001	Alto														
ECODISEÑO	ISO14006	Medio														
<b>RECURSOS ESTIMADOS</b> Tiempo: 200h Materiales: 1200€		<b>RECURSOS UTILIZADOS</b> Tiempo: Materiales:		Responsable del Objetivo: Angel Equipo: Ascen Apoyo: Todos												
Fecha Inicio: 2017/01/01		Fecha Cierre Prevista: 2018/12/31		Fecha Cierre Real:												
<b>INDICADOR</b> Nº Participaciones	<b>FORMULA</b> Contar	<b>RESPONSABLE C</b> Angel	<b>OBJETIVO</b> >6 Anuales = 12	<b>RESULTADO</b> 21												
<b>PLANIFICACION DEL OBJETIVO</b>			<b>SEGUIMIENTO</b>													
<b>ACCIONES</b>		<b>RESP</b>	<b>PLAZO</b>	<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<b>FECHA REALIZADO</b>											
P	Planificación	A	2017/11/23	Planificado	2017/11/23											
Ac 01	Evaluación 5S Digitales <b>Pierburg</b>	AM	2017/03/09	Asistencia, Evaluación por Andrés	2017/03/09											
Ac 02	Iniciativa Responsable Premios San Prudencio	A	2017/05/04	Envío de Buena Práctica	2017/05/04											
Ac 03	II Encuentro de la red española de empresas saludables	A	2017/05/10	Asistencia, Ponencia. Diploma	2017/05/10 2017/05/10											
Ac 04	Taller Mejora Evaluaciones 5S	A	2017/05/15	Asistencia, Participación en propuestas de mejora	2017/05/15											
Ac 05	Revista PREVENCIÓNAR	A	2017/05/17	Entrevista para la revista PREVENCIÓNAR	2017/05/17											
Ac 06	Encuentro anual de Prácticas Avanzadas 5S	A	2017/06/07	Asistencia, Ponencia	2017/06/07											
Ac 07	Guía para la Implantación de Comportamientos Seguros y Saludables	A	2017/09/22	Cumplimentar cuestionarios INSST <a href="#">Ver</a>	2017/09/22											
Ac 08	Congreso PREVENCIÓNAR	A	2017/10/05	Asistencia, Ponencia	2017/10/05											
Ac 09	Guía dirigida a Pymes y Micropymes Promoción de la Salud o Empresa Saludable FULL AUDIT	A	2018/02/16	Cumplimentar Cuestionarios Buena Práctica publicada en la Guía. <a href="#">Ver</a>	2018/02/16 2018/07/18											
Ac 10	Jornada Empresas Saludables Cámara Comercio Tarragona y AENOR	A	2018/03/15	Asistencia, Ponencia	2018/03/15											
Ac 11	Evaluación 5S de EUSCALIT Renovación Diploma de Oro	A	2018/03/22	Asistencia, Evaluador Angel	2018/03/22											
Ac 12	Día Mundial de la SST 2018 ICASST Cantabria	A	2018/04/24	Asistencia, Ponencia.	2018/04/24											
Ac 13	Organizaciones Saludables en el Marco Actual CEBEK	A	2018/04/30	Asistencia, Ponencia	2018/04/30											
Ac 14	Buenas Prácticas Premio MUTUALIA	A	2018/09/03	Enviar Buena Práctica.	2018/09/03											
Ac 15	Candidatura QUALITY INNOVATION AWARD EUSKALIT	A	2018/09/04	Enviar Candidatura. Candidatura seleccionada Finalista Fase Local	2018/09/04 2018/09/26											
Ac 16	Buenas Prácticas Pacto Mundial	A	2018/09/25	Enviar Buena Práctica. Buena Práctica Seleccionada y <a href="#">Publicada</a>	2018/09/05 2018/09/25											
Ac 17	II Congreso sobre la gestión de la edad en las organizaciones Vitoria	A	2018/09/26	Asistencia, Participación en mesa redonda.	2018/09/26											
Ac 18	Proyecto Movilidad GOBIERNO VASCO - EUSKALIT	A	2018/10/23	Envío Cuestionarios Contraste en la empresa <a href="#">Informe</a>	2018/10/11 2018/10/18											
Ac 19	Herramientas Novedosas para el fomento de la Cultura Preventiva ISSGA	A AI	2018/10/23	Asistencia, Ponencia.	2018/10/23											
Ac	Gestión de la Edad PRESTIK-DEMA	AV	2018/12/13	Asistencia, Participación mesa redonda	2018/12/13											



HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

PROTON ELECTRONICA SLU

MODELO DE NEGOCIO ECOINNOVADOR

"Smart maintenance": eco-rehabilitación de luminarias urbanas con tecnología propia

ABRIL 2015

Protón Electrónica ha desarrollado tecnología propia para la optimización del consumo y el mantenimiento inteligente de luminarias esféricas urbanas existentes, consideradas como las menos eficientes.

El servicio ecodiseñado incluye la rehabilitación (sustitución de lámparas por tecnología LED) y su mantenimiento a lo largo de 4 años,.

El coste del servicio se financia por el ahorro en el consumo eléctrico y en el mantenimiento habitual.

El servicio se encuadra en un enfoque de economía circular reutilizando los elementos con bajo impacto ambiental. Adicionalmente se utilizan los elementos sustituidos en buen estado como repuestos para luminarias no rehabilitadas, a la vez que se valorizan los elementos desechados. El proyecto para luminarias esféricas de vidrio, tiene un piloto demostrativo en el Ayto. de Abanto Zierbena.



70%  
reducción de  
costes

70% Reducción de coste anual en consumo y mantenimiento

Servicio  
integral

Servicio integral que incorpora un mantenimiento eficiente y alarga la vida útil de los materiales

10  
prototipos

Nueva patente desarrollada y 10 Prototipos funcionando

RESULTADOS AMBIENTALES



Energía

50% reducción de consumo eléctrico. Rendimiento lumínico similar a una sustitución completa



Impactos reducidos

300 kg CO2 eq/luminaria año, 10-50% de los impactos totales en función del resto de años de su vida útil (5-25 años)



Optimización de recursos

Sustitución de elementos con mayor impacto (9.5kg/luminaria evitados) manteniendo su valor ornamental.



Innovación

Primer servicio de estas características en el mercado, patente nº ES 2498591 B1 P 201330412 (9)



Costes

- Frente a sustitución por luminaria VSAP (70W): Ahorro del 30% en la inversión y del 38% anual en consumo y mantenimiento.  
- Frente a luminaria esférica actual: Ahorro del 70% anual en consumo y mantenimiento, inversión amortizada en 4 años



A37: Caso de Excelencia Ambiental IHOBE

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com		FICHA <b>INFORME DE MEJORA                  GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES</b>		Cod: <b>14.22.S2</b>		
				Sist. Integr. Gestión No: 222      Hojas: 1		
Elaborado: Angel Fecha: 20190121 Firma: pdf		Revisado: Angel Fecha: 20190122 Firma: pdf		Aprobado: Angel Fecha: 20190122 Firma: pdf		
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Tramitar de un modo individual las No Conformidades detectadas en las actividades de la Empresa  Alcanza a todas las actividades y procesos de la Empresa.		Afecta a: Grado: Alto Medio Bajo	CALIDAD SST MED.AMB. ECODISEÑO	ISO9001 ISO45001 ES ISO14001 ISO14006	Alto Alto Alto Alto	
		COMUNICACIÓN/INFO INCIDENTE / ANOMALIA PROPUESTA MEJORA				
<b>NO CONFORMIDAD INTERNA</b>	Detectada en Procesos	Afecta a: Grado: Alto Medio Bajo	CALIDAD SSL	ISO9001 OHSAS18001		
<b>NO CONFORMIDAD EXTERNA</b>	Detectada en SAT Detectada Colaborador Queja Cliente		MED.AMB. ECODISEÑO	ISO14001 ISO14006		
<b>Origen y Descripción:</b> AINC06_ISO9001 8.4.3  No se ha comunicado a los proveedores externos los requisitos para el control y seguimiento de su desempeño.						
<b>Análisis de Causas:</b>  Desconocimiento de los detalles de la norma y escaso impacto en el SIG de un formalismo obvio cuando ya se realizaban pedidos documentados con requisitos y se notificaban las no conformidades. Tampoco se han recibido comunicaciones de clientes que nos hubieran alertado del requisito de la norma.						
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>						
<b>Acción:</b>		PR	Recursos Económicos	Fecha Prevista	Fecha Realizado	R
Redactar la Comunicación a Proveedores		AV	1h	20190114	20190114	<input checked="" type="checkbox"/>
Editar un registro de comunicaciones		AV	1h	20190121	20190121	<input checked="" type="checkbox"/>
Enviar Comunicaciones		AV	1h	20190121	20190121	<input checked="" type="checkbox"/>
Actualizar el procedimiento de Evaluación de Proveedores 6110S2		AV	1h	20190121	20190122	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Evaluación de Resultados:</b>					EFICACIA TOTAL	<input checked="" type="checkbox"/>
					PARCIAL	<input type="checkbox"/>
					INEFICAZ	<input type="checkbox"/>

## HERRAMIENTAS DE GESTIÓN



 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com		<b>FICHA</b> <b>PLANIFICACIÓN DE OBJETIVO</b> <b>PROYECTO 5S.AAS TALLER</b>		<b>Cod:</b> 12.27.S2	
				<b>Sist.Integr.Gestión</b>	
				<b>Obj.Nº:</b> 60      Hojas: 4	
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 20180730 Firma: NA		Revisado: Angel Vidal Fecha: 20190130 Firma: NA		Aprobado: Angel Vidal Fecha: 20190130 Firma: NA	
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b> Planificación de Objetivos 5S.  Área: Almacén Área 5 TALLER Responsable: Angel Equipo: Todos Apoyo: Todos		<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<b>CALIDAD</b> SSL MED.AMB ECODISEÑO	ISO9001 ISO45001 ISO14001 ISO14006	Alto Alto Alto Medio
		COMUNICACIÓN/INFO INCIDENTE / ANOMALIA PROPUESTA MEJORA			
<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>RESPONSABLE Ca.</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESULTADO</b>	
Recuperar e incrementar las estanterías de paletización	Contar	Angel	2 + 1	2+1	
Reducir el espacio ocupado por los LED y ubicarlos en zonas apartadas.	Ver	Angel	Liberar espacio para SAI nuevos		
Actualizar y reubicar los repuestos UPS-SAI	Ver	Angel	Liberar espacio para SAI nuevo		
Actualizar y reubicar los Manuales de UPS-SAI	Ver	Angel	Reducción al 25%	Reubicados	
Actualizar y reubicar las Herramientas Manuales de Taller	Ver	Angel	Herramientas reubicadas		
<b>Descripción General:</b>  Llevar las escaleras y andamio a la pared del fondo de manera similar a como están. Desmontar las estanterías ranuradas ubicadas dentro de las de paletización para poner largueros de 1,90m y situarlas según plano en la zona de taller. Desmontar los cubos con manuales técnicos. Seleccionar un manual por cada modelo que quede con mantenimiento. Ver si tenemos el manual en formato electrónico. Desmontar el resto de cubos y cajoneras de las paredes. Mover mesa del taller y estabilizador. Listar modelos de UPS-SAI antiguos del Taller. Evaluar su utilidad. Limpieza de todo lo que se ha reubicado y general del taller a fondo. Con puertas, azulejos, luminarias, etc. Revisión y engrase del portón y polipasto del techo. Habilitar espacio para Maleta 1 y Bolsa EPI's de Ander					
<b>PLANIFICACION DEL OBJETIVO</b>			<b>SEGUIMIENTO</b>		
<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>	<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<b>FECHA REALIZADO</b>	
P Preparación previa,	AVH	20180730	Descripción General	20180730	
P Preparación previa,	TODOS	20180830	Descripción General	20180830	
P Preparación previa,	Mecalux	20181230	Montar estanterías de Paletización	20190122	
P Preparación previa	AVH	20181230	Destrucción Doc. Confidencial anterior 2008	20190104	
S1 Separar Innecesarios					
Ad Análisis					
S1 Separar Innecesarios					
Ac Acción					
S1 Separar Innecesarios					
N Normalización					
S2 Situar Necesarios					
Ad Análisis					
S2 Situar Necesarios					

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

 Tfno.: 944 275 784 – 944 276 658 Fax: 944 415 491 info@protonelectronica.com	<b>PROCEDIMIENTO DE TRABAJO:</b>		<b>Cod:</b> 72.10.S2
	<b>ECODISEÑO</b>		<b>Sist.Integr.Gestión</b>
Elaborado: Angel Vidal Fecha: 12.10.22 Firma: pdf	Revisado: Angel Vidal Fecha: 15.02.20 Firma: pdf	Aprobado: Angel Vidal Fecha: 15.02.20 Firma: pdf	Rev.: 01 Hojas: 9
<b>OBJETO Y ALCANCE:</b>  Establecer las actividades necesarias para que los productos diseñados cumplan con los requisitos del cliente y con la normativa legal minimizando en lo posible su impacto ambiental y el riesgo de daños a las personas.  Aplica a todos los productos diseñados por la Empresa. Los criterios y actividades podrán ser empleados en la selección de productos ajenos comercializados por la Empresa o que formen parte de nuestros diseños.	<b>Afecta a:</b> Grado: Alto Medio Bajo	<b>CALIDAD</b> ISO9001 <b>Alto</b>	
		<b>SSL</b> OHSAS18001 <b>Alto</b>	
		<b>MED.AMB</b> ISO14001 <b>Alto</b>	
		<b>ECODISEÑO</b> ISO14006 <b>Alto</b>	
		<b>HISTORICO DE MODIFICACIONES:</b>	
		<b>Nº REV</b>	<b>FECHA</b>
REV.00	12.10.22	Creación, revisión general.	
REV.01	15.02.20	Rev. Incorporar Reuniones y Ficha Patente	
REV.02			
REV.03			
REV.04			
REV.05			
<b>DEFINICIONES:</b>  <b>Aspecto medioambiental:</b> Elemento de actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.  <b>Evaluación del Aspecto medioambiental:</b> Es una valoración documentada de la importancia de los Aspectos medioambientales de una organización.  <b>Ciclo de Vida (CV):</b> Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema producto, desde la adquisición de materia prima o de su generación a partir de recursos naturales, hasta su disposición final.  <b>Análisis de Ciclo de Vida (ACV O LCA) (ISO 14040:1997):</b> Recopilación y evaluación de los aspectos ambientales y los potenciales impactos ambientales del sistema de un producto a lo largo de su ciclo de vida.  <b>Impacto ambiental:</b> Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de una organización.  <b>Herramienta de Análisis ambiental:</b> Software que permite la identificación de los aspectos ambientales en todo el CV de los productos. Se utilizará el programa "Eu Peco-profiler" específico para nuestro sector.  <b>Ecoindicador:</b> Es una herramienta cuantitativa utilizada para indicar el impacto ambiental unitario de un material, un proceso, un medio de transporte, el uso de un consumible o el impacto ambiental del desecho de un material. Se agrupan según las diferentes fases del ciclo de vida del producto para configurar un Perfil Ambiental: Fabricación, Distribución, Uso, Final de Vida.  <b>Materia virgen:</b> Materia primaria o secundaria usada en la fabricación de un producto.  <b>Residuo:</b> Cualquier parte del sistema del producto que sea desechado.  <b>Desecho:</b> Destino final y eliminación del producto y sus componentes en el fin de vida.			