

# 2024



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

[www.preoca.com](http://www.preoca.com)

**Preoca Servicios Medioambientales S.L.U**



## [GLOSARIO DE TÉRMINOS](#)



## [PRESENTACIÓN](#)

[Presentación de PREOCA](#)  
[Presentación de la GUIA](#)



## [GUÍA DE GESTIÓN](#)

### [Elemento 1: ESTRATEGIA](#)

[Subelemento E.1](#)  
[Subelemento E.2](#)  
[Subelemento E.3](#)  
[Subelemento E.4](#)  
[Resultados R.1](#)

### [Elemento 2: CLIENTES](#)

[Subelemento C.1](#)  
[Subelemento C.2](#)  
[Subelemento C.3](#)  
[Subelemento C.4](#)  
[Resultados R.2](#)

### [Elemento 3: PERSONAS](#)

[Subelemento P.1](#)  
[Subelemento P.2](#)  
[Subelemento P.3](#)  
[Subelemento P.4](#)  
[Resultados R.3](#)

### [Elemento 4: SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE](#)

[Subelemento S.1](#)  
[Subelemento S.2](#)  
[Resultados R.4](#)

### [Elemento 5: INNOVACIÓN](#)

[Subelemento I.1](#)  
[Subelemento I.2](#)  
[Subelemento I.3](#)  
[Subelemento I.4](#)  
[Resultados R.5](#)



## [ANEXOS](#)

[Anexos de PRESENTACIÓN](#)  
[Anexos de ESTRATEGIA](#)  
[Anexos de CLIENTES](#)  
[Anexos de PERSONAS](#)  
[Anexos de SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE](#)  
[Anexos de INNOVACIÓN](#)



# GLOSARIO DE TÉRMINOS



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

[www.preoca.com](http://www.preoca.com)

Preoca Servicios Medioambientales S.L.U

«**ACLIMA**» Cluster del Medioambiente de Euskadi.

«**AEPD**» Agencia Española de Datos Personales.

«**BBPP**» Buenas prácticas.

«**BEQUINOR**» Asociación Nacional de Normalización de Bienes de Equipo y Seguridad Industrial.

«**Cientes 10T**» Clientes que tienen o suelen tener más de 10 expedientes en curso y a la vez.

«**Cliente prescriptor**» Persona física o jurídica que propone a PREOCA como posible proveedor de una empresa; cliente que nos “presenta” y pone en contacto con otros posibles clientes.

«**CMI**» Cuadro de Mando Integral.

«**CMP**» Cuadro de Mando de Proceso.

«**Coopetición/Coopetencia**» Colaboración oportunista entre diferentes agentes económicos que al mismo tiempo son competidores.

«**CRM**» *Customer Relationship Management* (Gestión de Relación con los Clientes).

«**DAFO**» Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades.

«**DC**» Director/a Comercial.

«**DG**» Director/a de Gestión.

«**DT**» Director/a Técnico/a.

«**ERP**» *Enterprise Resource Planning* (Planificación de Recursos Empresariales).

«**EUSKALIT**» Fundación Vasca para la Excelencia

«**GGII**» Grupos de Interés; también Partes Interesadas o *Stakeholders*.

«**IGP**» Herramienta de desarrollo propio que reúne las funciones de un CRM y un ERP e integra otras tareas de nuestro SGA.

«**IO**» Instrucción Operativa.

«**IT**» Instrucción Técnica.

«**LE**» Líneas Estratégicas.

«**LMNE**» Lienzo de Modelo de Negocio Extendido.

«**MGA**» Modelo de Gestión Avanzada de EUSKALIT.

«**Misión**» Lo que somos y lo que nos diferencia.

«**M/V/Va/P**» Misión, Visión, Valores y Propósito.

«**NAS**» *Network Attached Storage*: dispositivo de almacenamiento dedicado conectado en red.

«**N&E**» Necesidades y Expectativas.

«**OCA**» Organismo de Control Acreditado.

«**OE**» Objetivos Estratégicos.

«**OT**» Orden de Trabajo.

«**ODS**» Objetivos de Desarrollo Sostenible.

«**PE**» Plan Estratégico.

«**POA**» Plan Operativo Anual.

«**Políticas / Políticas Funcionales**» Normas que delimitan nuestros marcos de actuación, qué podemos hacer y qué no.

«**PR y SubPR**» **PR** es un tipo de servicio ambiental, por ejemplo: emisiones. **SubPR** es un servicio concreto incluido en un PR, por ejemplo: inscripción en el registro de instalaciones que consumen disolventes.

«**Propósito**» Por qué somos lo que somos, nuestra razón de ser.

«**R/O**» Riesgos y Oportunidades.

«**RP**» Responsable de Proceso.

«**SAC**» Servicio de Atención al Cliente.

«**SGA**» Sistema de Gestión Avanzado.

«**TOP05**» / «**TOP10**» / «**TOP20**» Los 5 / 10 / 20 clientes que durante el año anterior han aportado un mayor margen bruto, el cual representa la diferencia entre ingresos y costes.

«**Valores**» principios éticos y profesionales que rigen nuestras conductas.

«**VEC**» Viaje de Experiencia del Cliente.

«**Visión**» Lo que esperamos llegar a ser.





# PRESENTACIÓN



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

[www.preoca.com](http://www.preoca.com)

**Preoca Servicios Medioambientales S.L.U**

## PRESENTACIÓN DE PREOCA

**PREOCA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES, S.L.U** (en adelante **PREOCA**) inicia su actividad en marzo de **2003** bajo la denominación de **PREOCA, S.C.** (Sociedad Civil).

En marzo de **2006** **PREOCA** se constituye en Sociedad Limitada (S.L.) con sus participaciones repartidas al 50% entre sus 2 socios fundadores: David Torres López y Jorge Serrano Chica.

En noviembre de **2024** la totalidad de las participaciones de **PREOCA** son traspasadas a la empresa holding **ECOSPHERE GESTIÓN, S.L.** cuyos propietarios son los socios fundadores de **PREOCA**, siendo esta organización la única propietaria de **PREOCA** en la actualidad.

Actualmente estamos formados por un [equipo de 10 personas](#) (incluidos los 2 socios fundadores), repartidos en las siguientes funciones:

Función asignada	Número de Personas
Directivo	2
Administrativo	1
Técnico	6
Informático / Técnico	1

En el [anexo PR.01](#) se adjunta el **organigrama** de la organización.

**PREOCA** cuenta con un único centro de trabajo, ubicado en VITORIA-GASTEIZ, en la calle VICENTE ALEIXANDRE, 25 Bajo en Vitoria-Gasteiz.

Somos una organización del sector **SERVICIOS** especializada en la **INGENIERÍA, CONSULTORÍA Y FORMACIÓN EN EL ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL**.

Desarrollamos nuestros procesos operativos a través de los **PR**, que se desglosan a su vez en **SubPR** (ver el Índice de PR en [anexo PR.02](#)). Los PR/SubPR pueden ser puntuales o recurrentes, siendo estos últimos los servicios que podemos ofrecer a nuestros clientes con una recurrencia anual.

Actualmente centramos nuestra actividad en las **PyME** de la **CAPV**, concretamente en las empresas de tipo industrial (sector secundario).

Dentro de los sectores de actividad en los que nos centramos, destacamos los siguientes:

- Industria mecánica
- Industria química
- Industria siderometalúrgica
- Petróleo y producción de gas; refinado de petróleo.

Desde nuestros inicios siempre hemos apostado por la empresa privada, y podríamos decir que hasta el momento no hemos realizado ningún esfuerzo comercial en trabajar para las administraciones u

organismos públicos (concursos, licitaciones, etc.). Nuestra estrategia con el cliente se basa en generar confianza haciendo que nos sienta siempre “de su lado”.

Nuestros clientes nos valoran como un **proveedor único** en cuanto a garantías de cumplimiento legal ambiental y en cuanto a la variedad de nuestra cartera de servicios, para lo que nos apoyamos en nuestros aliados y proveedores de confianza, lo que supone un **factor diferencial** que permite posicionarnos con ventaja en el mercado y aumentar nuestra competitividad.

Nuestro sistema de gestión se basa en la gestión procesos, conforme quedan definidos en nuestro **Mapa de Procesos** (ver [anexo E.06](#)).

Impulsada por el entusiasmo de la Dirección con la gestión empresarial, **PREOCA** inicia su andadura estratégica en el año **2017**, elaborando su primer plan estratégico para el periodo **2017-2019**, el segundo para **2020-2022** y en **2023** iniciamos nuestro **tercer ciclo estratégico para los años 2023-2025**.

En este último ciclo ratificamos la **M/V/Va/P** que adjuntamos en el [anexo PR.03](#).

Nuestros principales **hitos** en materia de **Gestión** se adjuntan en el *timeline* del [anexo PR.04](#).

## PRESENTACIÓN de la GUÍA

La presente guía está organizada respetando el orden de los elementos y subelementos del **Modelo de Gestión Avanzada, MGA** (en adelante, el Modelo).

Cada subelemento incluye, en *azul cursiva*, los enunciados propuestos por el Modelo de forma reconocibles y adaptada al contexto particular de la organización.

Tras la literatura de cada elemento aparecen los siguientes contenidos:

- Una **Tabla de Mejoras** (ver ejemplo en [imagen PR.01](#)) donde se describen las mejoras más relevantes implementadas en los últimos **6 años** (2019 a 2024) y se identifica si han afectado al **planteamiento**, al **despliegue** o a los propios mecanismos de **evaluación y ajuste**; en la parte superior de la tabla (las celdas **moradas** de la [imagen PR.01](#)) podemos apreciar, de forma muy gráfica, la evolución en el tiempo de los 3 aspectos.

La tabla de mejoras también diferencia entre tipos de mejora (innovación o mejora continua) e identifica los mecanismos que han favorecido su aparición; estos mecanismos forman parte de nuestras dinámicas de gestión y se pueden consultar en la **Tabla de Mecanismos de Mejora** incluida en el [anexo PR.05](#).

## Mejoras en [ELEMENTO]

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I
A		1										
B						2						
C									>2			

XY	Año	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO [XX] Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
[1]	[2]	[3]	COMENZAMOS DESCRIBIENDO LA MEJORA UTILIZANDO FUENTE DE COLOR NEGRO / A CONTINUACIÓN DESCRIBIMOS EL RESULTADO UTILIZANDO FUENTE DE COLOR AZUL.
A2	2019	Encuesta de Personas, ESP	Descripción de mejora 1 / Resultado de mejora 1
B6	2021	Auditoría Interna	Descripción de mejora 2 / Resultado de mejora 2
B6	2021	Reflexión Estratégica	Descripción de mejora 3 / Resultado de mejora 3
C3	2023	Auditoría Externa	Descripción de mejora 4 / Resultado de mejora 4
C3	2023	Idea	Descripción de mejora 5 / Resultado de mejora 5
C3	2023	Encuesta de Clientes, ESC	Descripción de mejora 6 / Resultado de mejora 6

MC: Mejora Continua ; I: Innovación "1": 1 mejora; "2": 2 mejoras; ">2": más de 2 mejoras

[1]: Coordenadas que sitúan la mejora en las celdas resaltadas con FONDO MORADO

[2]: Año en el que se ha originado la mejora

[3]: Mecanismo que ha originado la mejora según anexo PR.04

### EJEMPLOS:

- o La **mejora 1** es una innovación de PLANTEAMIENTO originada en **2019** (celda A2 en color azul). Como solo hay una innovación de PLANTEAMIENTO en 2019 rellenamos la celda morada con un "1".
- o Las **mejoras 2 y 3** son mejoras continuas de DESPLIEGUE originadas en **2021** (celdas B6 en color verde). Como hay dos mejoras de DESPLIEGUE en la misma celda morada la rellenamos con un "2".
- o Las **mejoras 4, 5 y 6** son mejoras continuas de EVALUACIÓN Y AJUSTE originadas en **2023** (celda C9, color verde). Como hay más de dos mejoras de EVALUACIÓN Y AJUSTE en la misma celda morada la rellenamos con un ">2".

### - Imagen PR.01 -

— Indicadores de resultado presentados en **gráficos de columnas**. Llegados a este punto es necesario aclarar algo importante.

Algunos indicadores presentan un fondo claro (ver **imagen PR.02**) y las tendencias vienen marcadas por las alturas relativas entre columnas, sin otra consideración.

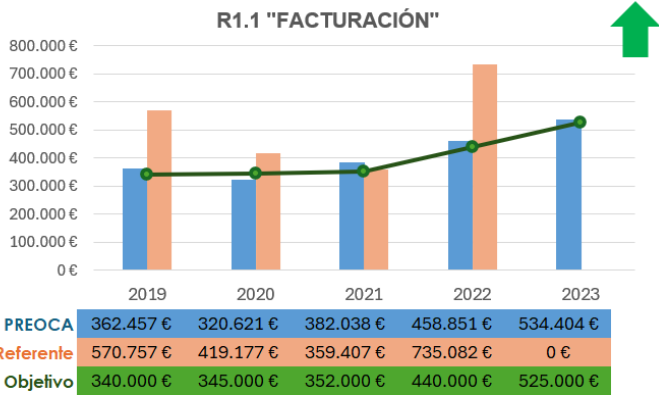
Pero también existen indicadores en los que los fondos presentan un aspecto con bandas de diferentes colores (ver **imagen PR.03**); en estos casos, si las columnas quedan dentro de la misma banda entendemos que nos encontramos ante un rendimiento sostenido en el tiempo; este sistema de interpretación lo planteamos para indicadores que pueden fluctuar entre diferentes límites y, pese a ello, la situación sigue siendo igual de favorable o desfavorable. Por poner un ejemplo, valoraciones de encuestas que año tras año fluctúan entre 8,5 y 10 puntos sitúan al

indicador dentro de una misma banda de percepción excelente y lo podemos considerar rendimiento satisfactorio.

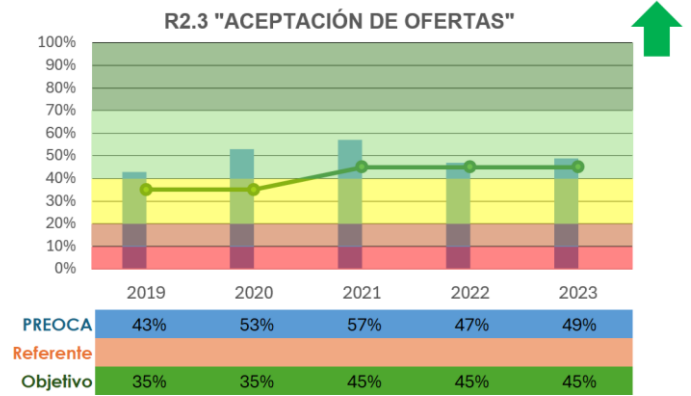
La **flecha verde vertical** indica hacia dónde resulta conveniente que el indicador se dirija.

En la parte inferior de la hoja de resultados se adjunta una imagen que quiere ayudar, mediante un sencillo código de colores, a la interpretación de tendencias y cumplimiento de objetivos (ver **imagen PR.04**)

Para finalizar queremos llamar la atención sobre nuestra **Matriz de Utilidad** (ver **anexo PR.06**). Se trata de una matriz de doble entrada en la que mostramos la intensidad con que cada subelemento impacta en los resultados y que, como su propio nombre indica, es una herramienta que puede aportar orientación a la hora de evaluar la **utilidad de los indicadores** incorporados en la guía.



- Imagen PR.02 -



- Imagen PR.03 -

		2019	2020	2021	2022	2023	COMENTARIOS
RX.X	T						Aquí incluimos, cuando lo consideramos necesario, comentarios aclaratorios para una correcta interpretación de los indicadores: forma de calcularlos, lógica de establecimiento de objetivos, referentes utilizados en las comparaciones, relaciones causa-efecto, etc.
	O						
RX.X	T						
	O						
R1.3	T						
	O						
RX.X	T						
	O						
RX.X	T						
	O						
RX.X	T						
	O						
RX.X	T						
	O						
RX.X	T						
	O						

### R1.3 "MARGEN BRUTO PR03+PR10"

	2019	2020	2021	2022	2023
PREOCA	90.639 €	87.133 €	91.276 €	110.644 €	136.467 €
Referente	80.000 €	100.000 €	95.000 €	110.000 €	126.000 €
Objetivo	80.000 €	100.000 €	95.000 €	110.000 €	126.000 €

- Imagen PR.04 -

**CÓDIGO DE COLORES PARA RESALTAR TENDENCIAS Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:**

(T) Tendencia creciente / Rendimiento satisfactorio	(O) Objetivo incumplido ≤ 5%	(T) Tendencia decreciente / Rendimiento insatisfactorio
(O) Objetivo cumplido		(O) Objetivo incumplido > 5%

Tienes delante de ti, amigo/a lector/a, un entregable que nos ha exigido un considerable esfuerzo cognitivo y al que hemos aplicado grandes dosis de coordinación, comunicación, trabajo en equipo y también ilusión. Pero sobre todo estás ante una herramienta que nos ha hecho caer en la cuenta, todavía más si cabe, de todo lo que podemos mejorar, y es que en esto de la **Gestión Avanzada** siempre quedan cosas por hacer.

Por cierto, además de contar con las 10 personas de nuestra plantilla, hemos tenido la suerte de conocer a un tal **Alfredo Olalquiaga Miguel**, consultor *freelance* al que escogimos para ayudarnos en la confección de esta guía y que desde el inicio nos ha capitaneado, alineado y nos ha hecho creer que podemos, que sabemos y que nos lo merecemos. Desde el día de hoy Alfredo será siempre una persona importante en la historia de **PREOCA** y parte de nuestra familia.

Atentamente, el Equipo de **PREOCA**



# Elemento 1: ESTRATEGIA



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

[www.preoca.com](http://www.preoca.com)

Preoca Servicios Medioambientales S.L.U



## Elemento 1: ESTRATEGIA

La instrucción **IT01\_Planificación Estratégica** describe nuestro proceso del mismo nombre.

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

*Cómo identificamos los GGII pertinentes.* Entendemos por **GGII** aquellos individuos o colectivos que se ven afectados directa o indirectamente por nuestra actividad y, por lo tanto, también son capaces de afectar directa o indirectamente el desarrollo de ésta. Desde **2017** los **identificamos**, los **clasificamos** en diferentes ámbitos (económico, social...) y los **segmentamos** para evitar información generalista de dudoso valor.

Decidimos qué GGII nos parecen pertinentes valorando las dimensiones INTERÉS (que los GGII demuestran en las estrategias de **PREOCA**) y PODER (que pueden ejercer sobre **PREOCA**); los GGII en los que obtenemos valores **mayores que 5** son considerados **pertinentes**, y es hacia ellos a quienes dirigimos nuestros principales esfuerzos de recogida de información estratégica.

*Cómo conocemos la información de utilidad estratégica de nuestros GGII.* Utilizamos diversas fuentes para conocer las **N&E** de nuestros **GGII** y extraer la información de utilidad estratégica que pudieran contener (ver ejemplos en [anexo E.01](#)).

Conocemos también las **inquietudes estratégicas** de nuestros GGII y respondemos con soluciones que se adaptan a sus planteamientos de primer nivel:

- Creación en **2021** de un grupo de trabajo formado por 5 empresas del sector ambiental para dar respuesta al GGII "ASOCIACIONES".
- Creación en **2022** de los **PR12-02**, "Realización de Auditoría Energética", y **PR12-05**, "Análisis de Consumos Energéticos", como respuesta a la necesidad de minimización de costes de energía expresada por clientes TOP10.
- Creación en **2023** del **PR20**, "Huella de Carbono" como respuesta a las estrategias de descarbonización enunciadas por diferentes clientes: AMUFER, ALUDIUM y PAPRESA.

Asimismo, nos ocupamos en contrastar los objetivos de primer nivel de los aliados potenciales para anticipar efectos adversos en el desarrollo de nuestras alianzas (ver [subelemento E.3](#)).

*Cómo identificamos la información relevante sobre la situación de nuestro entorno y las tendencias futuras.* El [anexo E.02](#) incluye ejemplos de fuentes que nos informan de la evolución de nuestro **contexto externo**. Señalar también que desde **2022**, y en línea con el **VALOR** de Compromiso Medioambiental, consideramos los **Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS**, como *input* procedente de nuestro contexto externo.

*Cómo analizamos nuestras competencias, nuestro rendimiento y nuestros resultados.* El [anexo E.03](#) incluye ejemplos de fuentes que nos ayudan a analizar nuestro **contexto interno**.

*Cómo prevemos posibles riesgos y oportunidades (R/O) a nivel estratégico.* De la síntesis de N&E de GGII y de los contextos interno y externo surge una batería de R/O que nos sirven como inputs para la subsiguiente fase de reflexión y definición de la estrategia. Los R/O considerados relevantes son recogidos en forma de **DAFO**, tal y como se describe en el [subelemento E.2](#).

*Cómo captamos, analizamos, priorizamos, distribuimos y mantenemos actualizada la información necesaria para definir la estrategia.* La forma en la que **captamos, distribuimos y actualizamos** la información se detalla en las **tablas** incluidas en los anexos referidos: fuentes utilizadas, información recopilada, frecuencias de recogida y de actualización de contenidos y responsables de su captación y distribución controlada.

Nuestros elementos clave de largo plazo (**M/V/Va/P** y **Políticas**) resultan los principales criterios de selección y priorización: toda información que encaja de forma razonable y coherente con tales elementos es digna de consideración.

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

*Cómo desarrollamos los aspectos que definen nuestra identidad y los utilizamos como base para el desarrollo estratégico.* Nuestros elementos clave de largo plazo (**M/V/Va/P** y **Políticas**) nos identifican como organización singular, guían en la dirección correcta, moldean nuestros comportamientos y delimitan los marcos de actuación.

Misión, Visión, Valores, Propósito y políticas son revisadas y validadas al inicio de cada ciclo estratégico y son utilizados en diferentes momentos con diferentes propósitos; conocemos ya su papel como filtro para la selección y priorización de la información relevante (ver [subelemento E.1](#)), y también se constituyen como guía fundamental para determinar la **significancia** de los R/O. Como veremos en el [subelemento E.3](#), también nos permiten realizar un ejercicio de **coherencia** con las Líneas Estratégicas establecidas.

*Cómo implicamos a nuestras personas en el proceso de reflexión estratégica.* Desde el **2020** fomentamos activamente la comunicación cercana con nuestras personas para conocer su opinión sobre retos de futuro y dirección estratégica a seguir; esta información nos ayuda a despejar las incertidumbres inherentes a todo proceso de reflexión estratégica y enriquece nuestra identificación de fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

Durante enero-febrero de 2020 (**PE 2020-2022**) mantuvimos 3 reuniones presenciales para revisar y



consensuar entre todos nuestra **M/V/Va/P**; en 2023 (**PE 2023-2025**), y quizás por la inercia de teletrabajo derivada de la pandemia, recurrimos al correo para el envío de propuestas y que fuera el equipo Directivo quien redactara la declaración final.

*Cómo definimos el modelo de negocio para diferenciarnos en la aportación de valor y ser competitivos.* Los R/O significativos son ordenados en un documento **DAFO** y evaluados en función de la **probabilidad** de materializarse y del **impacto** que suponen para la consecución de la **VISIÓN**; los R/O significativos son priorizados en base a esta evaluación e incorporados al **Lienzo de Modelo de Negocio Extendido, LMNE**, documento que describe las 9 dimensiones en torno a las cuales captamos y generamos valor (ver [anexo E.04](#)).

La sencillez, estructura modular y fortaleza visual del LMNE estimulan la comprensión, el debate, la creatividad y la asociación de ideas. Además, nos ayuda a enfocarnos en nuestras necesidades a nivel global, y no solo en el servicio en sí. Todo ello favorece la conversión de R/O en los grandes ejes que aportan dirección a nuestro negocio y que denominamos Líneas Estratégicas (LE).

*Cómo planificamos acciones para afrontar nuestros R/O y establecemos objetivos y estrategias a largo y corto plazo.* Líneas y Objetivos Estratégicos se recogen en un **Plan Estratégico** a 3 años vista (ver PE 2023-2025 en [anexo E.05](#)) y en sus anexos **PE\_COM**, **PE\_FORM** y **PE\_SOC**; estos anexos ayudan a profundizar desde una dimensión estratégica en las acciones comerciales, la capacitación de las personas y el compromiso con la sociedad respectivamente.

La traslación del L/P al C/P la realizamos mediante **Planes Operativos Anuales, POA** y **Cuadros de Mando de Proceso, CMP** (ver [subelemento E.3](#)).

### **E.3.- Cómo desplegamos y comunicamos la estrategia**

*Cómo nos dotamos de un modelo para desplegar nuestra estrategia.* En 2017 generamos una primera representación gráfica de nuestros **procesos de gestión** y de sus interrelaciones (ver **Mapa de Procesos** en [anexo E.06](#)); en la actualidad, y tras **6 revisiones**, consta de **16** procesos divididos entre estratégicos, operativos y de apoyo.

Los procesos son las herramientas con que nos dotamos para desplegar nuestros Objetivos y Líneas Estratégicas; cada proceso tiene asignado su propio **Cuadro de Mando de Proceso, CMP** (ver [anexo E.07](#)) donde se definen **MISIÓN** y responsable del proceso, equipo de trabajo, dotación presupuestaria, acciones e indicadores de seguimiento.

*Cómo aseguramos la integración y coherencia de nuestras políticas o estrategias.* Mediante la **Matriz Políticas-LE** comprobamos que las LE resulten coherentes con nuestras políticas. Asimismo,

mediante la **Matriz LE-Procesos** nos aseguramos de que las LE están integradas en nuestros procesos de gestión; este ejercicio permite, además, valorar el impacto de las LE en cada proceso, lo que nos aporta información de utilidad para identificar los procesos a los que debemos prestar especial atención en cuanto a dotación de recursos y evaluación de su eficacia.

*Cómo desplegamos nuestros objetivos y líneas estratégicas.* A comienzos de año la Dirección elabora un **Plan Operativo Anual, POA** (ver [anexo E.08](#)), donde los OE y LE se traducen en acciones y objetivos a corto/medio plazo; estas acciones son asignadas a los **CMP** de forma consensuada entre los responsables de procesos y la Dirección.

La asignación de POA a CMP no nos resulta complicada. La **Matriz LE-Procesos** y los resultados económicos que cada proceso ha obtenido el año anterior proporcionan una dirección clara para tal asignación; asimismo, el propio contenido de cada acción facilita el encaje en un determinado proceso por el claro alineamiento con su misión.

*Cómo gestionamos nuestros recursos económico-financieros en apoyo de la estrategia.* Decir que con mucho cuidado no sería faltar a la verdad. La gestión económico-financiera resulta crítica para el desarrollo rentable y sostenible de nuestra MISIÓN y para asegurar la viabilidad a corto, medio y largo plazo del proyecto **PREOCA**.

Nuestra vocación de permanencia en el largo plazo, aunque no declarada de forma explícita, queda avalada por más de 20 años de actividad profesional y puede adivinarse tanto en la formulación de nuestra **MISIÓN** (“*para adaptarnos a las exigencias medioambientales actuales y futuras*”), **VISIÓN** (“*conquistar la confianza de nuestros clientes actuales y futuros*”) y **PROPÓSITO** (“*entorno más saludable para las generaciones futuras*”) como en la de nuestras Líneas y Objetivos Estratégicos, enunciadas con una clara inclinación largoplacista.

Para tal fin, apostamos por una gestión económico-financiera aversa al riesgo; tanto es así que podrían calificarnos como “*demasiado líquidos*” o “*demasiado solventes*” según los cánones de la ortodoxia financiera. Somos conscientes de ello y lo preferimos así; asumimos un claro compromiso de continuidad con clientes, personas y entorno social y tratamos de evitar toda incertidumbre innecesaria que impida alcanzarlo.

Citamos **4 pilares** sobre los que asentamos nuestra (cuidadosa) gestión económico-financiera:

1. Registro, clasificación y actualización diaria de nuestros **asientos contables**.
2. Control de **flujo de efectivo**. Todos los meses realizamos previsiones de tesorería aplicando el principio de prudencia financiera (registramos los pagos previstos y omitimos los ingresos hasta hacerse efectivos).

3. **Asignación presupuestaria.** A comienzos de año la Dirección se reúne con los responsables de los procesos para decidir la asignación presupuestaria; CMP y planes de formación recogen finalmente las partidas concedidas.
4. Cumplimiento de las **obligaciones fiscales**

Las operaciones económico financieras forman parte del alcance de nuestra **IT09\_Gestión Administrativa**.

*Cómo formalizamos y desarrollamos las alianzas en función de las necesidades estratégicas.* La **IT03\_Compras y Alianzas** describe en detalle cómo formalizamos y desarrollamos las alianzas.

Antes de formalizar cualquier alianza realizamos un análisis exhaustivo de las características y aportaciones de cada miembro, contrastamos la coherencia entre sus elementos clave de largo plazo y determinamos los **factores potenciadores** y los **elementos de frenada** (con su correspondiente plan de contingencia) del potencial acuerdo.

En el **anexo E.09** presentamos un **Listado de Alianzas** en vigor o en fase de estudio. Aclarar que nuestra participación en la AADS fue por invitación, y la adhesión a la misma no se realizó conforme a la sistemática descrita; no obstante, consideramos formar parte de la iniciativa dado el alineamiento claro entre su propósito y el indudable compromiso ambiental asumido por nuestra organización.

*Cómo comunicamos la estrategia a nuestros GGII.* **M/V/Va/P, OE y LE** son comunicadas a los GGII pertinentes conforme a lo definido en la **Matriz de Comunicación Interna y Matriz de Comunicación Externa** (ver **subelemento P.3**).

Durante los 2 primeros ciclos estratégicos la comunicación se dirigió en exclusiva a los **GGII internos**: Propiedad, Dirección y Personas; al inicio del tercer ciclo la extendimos a diferentes asociaciones, administraciones, aliados, clientes y proveedores aprovechando la celebración pública de nuestro **vigésimo aniversario**.

#### E.4.- Cómo revisamos y actualizamos la estrategia

*Cómo realizamos el seguimiento de nuestros planes y resultados.* El seguimiento de la estrategia lo realizamos cada **3 meses** por medio del **CMI** y de los **CMP**, utilizando **indicadores** a diferentes niveles:

- **Estratégicos**, desplegados desde el CMI
- De **resultado**, asociados a objetivos definidos por el RP y aprobados por la Dirección.
- De **control**, asociados a objetivos de proceso definidos y aprobados por el propio RP.

Estas dinámicas de seguimiento están participadas por el **80%** de las personas de **PREOCA**, ya que solo 2 de ellas (de un total de 10) no desempeñan actualmente funciones de responsable de proceso.

*Cómo revisamos el funcionamiento de nuestras alianzas.* La **IT03\_Compras y Alianzas** describe en detalle cómo revisamos el funcionamiento de nuestras alianzas. Cada alianza dispone de su propio plan de seguimiento, evaluación y revisión, de manera que nos es posible valorar su evolución respecto a los términos acordados y, en su caso, determinar las acciones de mejora necesarias.

**Anualmente** (o cuando finaliza si la duración es inferior a 1 año) evaluamos la efectividad de las alianzas en cuanto a consecución de objetivos y adecuación de relaciones generadas entre aliados.

*Cómo revisamos y actualizamos la estrategia.* Entendemos el proceso de definición estratégica como un conjunto de actividades ejecutadas de forma **ordinaria** y un **marco de decisión** que se activa ante la aparición de cambios **extraordinarios**.

En el **anexo E.10** adjuntamos un diagrama de flujo explicativo de las actividades realizadas de forma cíclica y ordinaria:

- **Anualmente** revisamos la estrategia en vigor pudiendo realizar ligeras modificaciones sin alterar sus fundamentos; este proceso puede durar alrededor de una mañana.
- **Trienalmente** redefinimos por completo la estrategia en un proceso que se prolonga por varios días.

Asimismo, el **anexo E.11** describe el **marco de decisión** que nos permite responder ante la aparición de cambios que podrían cuestionar la validez de nuestra definición estratégica, tales como:

- Revisión de M/V/Va/P y/o políticas.
- Cambios en las N&E de nuestros GGII.
- Cambios en nuestro contexto interno o externo.

Las respuestas que nos damos a estas preguntas nos ayudan a resituarnos en la casilla apropiada del tablero estratégico.

### Mejoras en ESTRATEGIA

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		2019		2020		2021		2022		2023		2024	
		MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I
A	Planteamiento			1				1		1			
B	Despliegue		2	1									
C	Evaluación y Ajuste								1	2			
XY	Año/s	Mecanismo de Mejora		SUBELEMENTO E.1 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora									
B2	2019	Reflexión Estratégica		Obtenemos información anual sobre herramientas y plataformas digitales de los principales competidores / Mayor conocimiento del posicionamiento en redes de nuestros principales competidores.									

B2	2019	Idea	Adquirimos abonos anuales del Club Baskonia; invitamos cada semana a clientes y junto a las entradas se les facilita un cuestionario para exponer sus N&E. / <a href="#">Mayor conocimiento de las N&amp;E de clientes clave.</a>
A3	2020	Reflexión Estratégica	Definimos nuestro Propósito / <a href="#">Nos permite enfocar el rumbo más allá de la Visión</a>
B3	2020	Reflexión Estratégica	Todas las personas de PREOCA participamos en el proceso de reflexión estratégica / <a href="#">Las personas entienden mejor el concepto "estrategia" y se sienten partícipes de ella.</a>
C8	2022	Consultora NOVAK	Analizamos resultados de competidores mediante Informes Económico-Financieros trimestrales / <a href="#">Mayor conocimiento del estado económico-financiero de nuestros principales competidores.</a>
A7	2022	KnowInn EUSKALIT	Consideramos los ODS como elemento de entrada procedente de nuestro contexto externo / <a href="#">Completamos nuestro diagnóstico externo con información fundamental en materia de sostenibilidad.</a>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que gestionamos la información necesaria para definir la estrategia / <a href="#">Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento E1 del MGA.</a>
A9	2023	Reflexión Estratégica	Ajustamos la forma de acercarnos e identificar las N&E de clientes TOP05: realizamos visitas en vez de enviar cuestionarios / <a href="#">Nos aporta mayor profundidad y riqueza en la recopilación de información estratégica.</a>

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento										1			
B	Despliegue										1	1		
C	Evaluación y Ajuste										2			

XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO E.2 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que reflexionamos y establecemos la estrategia / <a href="#">Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento E2 del MGA.</a>
A9	2023	Reflexión Estratégica	Incluimos varios anexos al PE 2023-2025: PE_COM, PE_FORM y PE_SOC / <a href="#">Nos ayuda a profundizar en las acciones comerciales, formativas y sociales/ambientales de forma coherente con la estrategia general.</a>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Revisamos y simplificamos nuestro proceso de reflexión estratégica: de 6 formatos independientes pasamos a solo un formato donde se recogen de forma ordenada todos los pasos necesarios hasta construir la estrategia / <a href="#">Nos aporta mayor orden en la secuencia para establecer la estrategia.</a>
B10	2023	Reflexión Estratégica	Introducimos la herramienta "Lienzo de Modelo de Negocio Extendido, LMNE" / <a href="#">Orienta nuestra reflexión en torno a las dimensiones clave de nuestro negocio y no solo en el servicio en sí mismo.</a>
B9	2023	KnowInn EUSKALIT	Desarrollamos durante el proceso de reflexión estratégica una sistemática para reflexionar sobre nuestra contribución a los ODS / <a href="#">Priorizamos los ODS que deseamos impulsar desde el PE 2023-2025.</a>

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento									1	2			
B	Despliegue						1							
C	Evaluación y Ajuste										1			

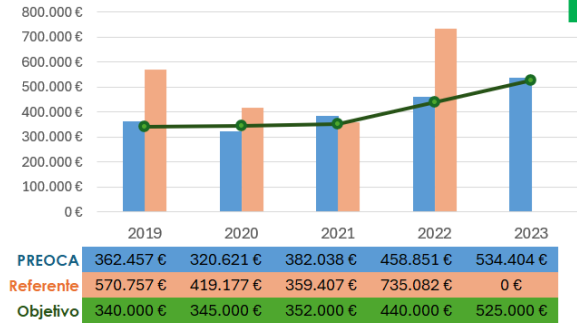
XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO E.3 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
	2017	Reflexión Estratégica	Iniciamos el despliegue de una estructura organizativa basada en procesos de gestión / <a href="#">Publicamos nuestro primer Mapa de Procesos y comenzamos a desplegar nuestra estrategia en torno a ellos.</a>
B5	2021	Idea	Realizamos previsiones de tesorería mensuales / <a href="#">Planteamos escenarios financieros adversos para determinar nuestro periodo de reacción financiera ante un hipotético escenario de falta de ingresos.</a>
A8	2022	Reflexión Estratégica	Definimos nuestra forma de formalizar y desarrollar alianzas / <a href="#">Establecemos cómo identificar, analizar, formalizar y poner en marcha nuestras alianzas de forma sistemática.</a>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que desplegamos y comunicamos la estrategia / <a href="#">Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento E3 del MGA.</a>
A9	2023	Reflexión Estratégica	Definimos una sistemática (Matriz Políticas-LE) para evaluar la coherencia e integración de nuestras políticas / <a href="#">Comprobamos que políticas se integran en LE y que LE son coherentes con políticas.</a>
A9	2023	Reflexión Estratégica	Definimos la "Matriz LE-Procesos" para comprobar que las LE están integradas en nuestro Mapa de Procesos / <a href="#">Obtenemos información relevante de cara a dotar a los procesos de presupuestos y recursos.</a>

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento								1		1			
B	Despliegue													
C	Evaluación y Ajuste									1	1			

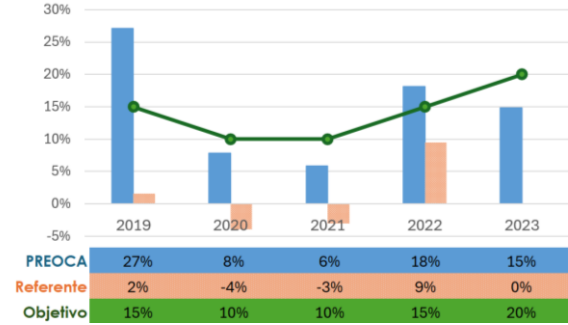
XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO E.4 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
C8	2022	Reflexión Estratégica	Aplicamos mecanismos para revisar el funcionamiento de nuestras alianzas / <a href="#">Comprobamos si las alianzas funcionan conforme a los objetivos previstos y se alcanzan los resultados esperados.</a>
A7	2022	Comité de Gestión	Definimos la Matriz de Utilidad / <a href="#">Nos aseguramos de que todos los subelementos del MGA quedan cubiertos por nuestros indicadores de desempeño.</a>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que revisamos y actualizamos la estrategia / <a href="#">Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento E4 del MGA.</a>
A9	2023	Reflexión Estratégica	Establecemos un marco de decisión enfocado a la revisión extraordinaria de nuestra estrategia / <a href="#">Disponemos de una guía para la toma de decisiones ante la emergencia de cambios extraordinarios.</a>

# R1. RESULTADOS EN ESTRATEGIA

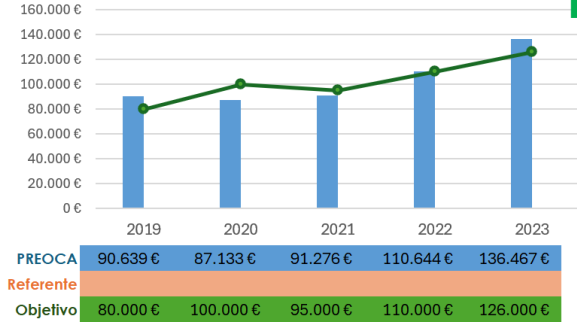
R1.1 "FACTURACIÓN"



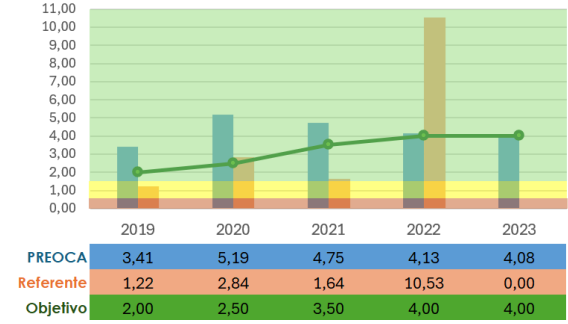
R1.2 "EBITDA"



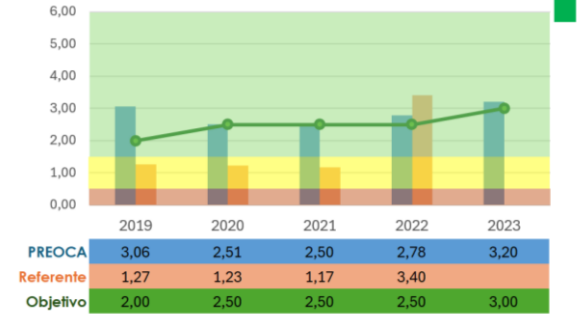
R1.3 "MARGEN BRUTO PR03+PR10"



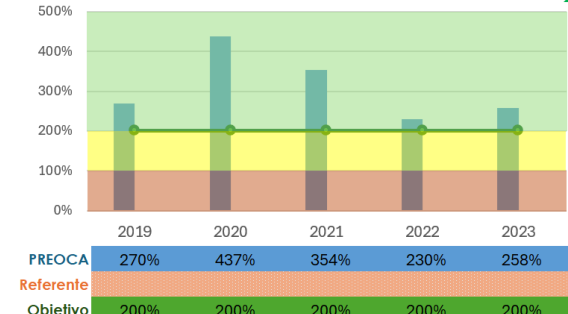
R1.4 "LIQUIDEZ"



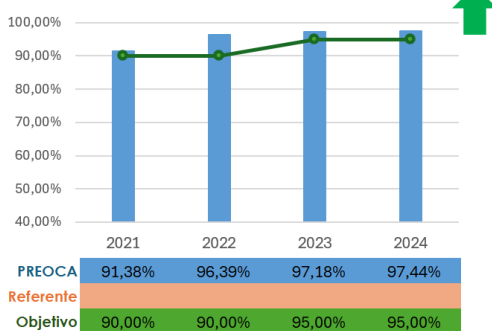
R1.5 "SOLVENCIA"



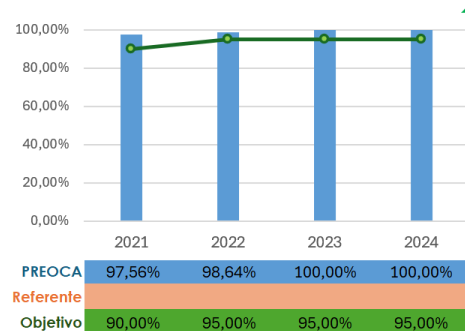
R1.6 "RENTABILIDAD MEDIA DE OT"



R1.7 "COHERENCIA CON VALORES"



R1.8 "IMAGEN DE MARCA"



	2019	2020	2021	2022	2023	2024
--	------	------	------	------	------	------

## COMENTARIOS

R1.1	T					
	O					
R1.2	T					
	O					
R1.3	T					
	O					
R1.4	T					
	O					
R1.5	T					
	O					
R1.6	T					
	O					
R1.7	T					
	O					
R1.8	T					
	O					

- **R1.1:** Durante 2020 el COVID-19 obligó al cierre temporal de muchos clientes, por lo que la **tendencia 2019-2020** es ligeramente descendente. No obstante, nuestra caída es menos acusada que la de nuestro competidor, por lo que consideramos que en ese periodo el rendimiento es satisfactorio.
- Todas las **comparaciones** se realizan con INGURU durante 2019-2021; a partir del año 2022 nos comparamos con MARGUBE, ya que INGURU deja de ser un buen referente con el que equipararse. En el momento de redactar la Guía no disponemos de datos para compararnos en 2023.
- **R1.7:** se obtiene de las Encuestas de Satisfacción de Clientes, ESC
- **R1.8:** se obtiene de las ESC, en las que se pregunta a nuestros clientes si nos han considerado entre sus 2 primeras opciones a la hora de solicitar ofertas; los valores representados se corresponden con el porcentaje de respuestas afirmativas.





# Elemento 2: CLIENTES



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

[www.preoca.com](http://www.preoca.com)

Preoca Servicios Medioambientales S.L.U

## Elemento 2: CLIENTES

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

*Cómo conocemos y utilizamos la información proveniente de clientes.* En el [anexo C.01](#) se detallan, además de los mencionados en el [subelemento E.1](#), más ejemplos de dinámicas de captación que utilizamos de forma **proactiva**.

De manera **reactiva** (la iniciativa corresponde al cliente), y a través de diferentes canales (teléfono, email, RRSS...) obtenemos también diferentes *inputs* como reclamaciones, “*humo*” (llamamos así a señales indicativas del malestar del cliente que anticipan reclamaciones en firme), solicitudes de cualquier tipo, sugerencias y hasta felicitaciones.

La información de utilidad **estratégica** es identificada por nuestro DC e incorporada al documento DAFO en vigor tal y como describimos en el [subelemento E.1](#); la carencia de valor estratégico es introducida en IGP y tratada según la instrucción **IT06\_Innovación y Mejora Continua**.

*Cómo identificamos las tipologías y arquetipos de clientes actuales y potenciales.* Podemos conformar 2 grupos de clientes, el I y el II; al primero pertenecen los que aportan hasta el 30% del **Margen Bruto** del año anterior, y en el segundo incluimos al resto. Asimismo, valoramos su **potencial de crecimiento** en función de la calificación que otorgamos a los siguientes criterios (1 punto por cada criterio OK):

1. Se trata de un cliente prescriptor
2. Dispone de más de un centro de trabajo
3. Forma parte de un grupo empresarial
4. Dispone de instalaciones en las que podemos ofrecer más de un servicio.
5. Nos demanda servicios recurrentes

Finalmente definimos nuestros **tipos** de clientes:

Tipo de Cliente	Criterio	
	Potencial de Crecimiento	Grupo
A	4 o 5 puntos	I
B	4 o 5 puntos	II
C	1, 2 o 3 puntos	I
D	1, 2 o 3 puntos	II

En **2022** definimos por primera vez los **Arquetipos de Clientes** (ver ejemplo en [anexo C.02](#)) en base a características demográficas, psicológicas y de comportamiento; sus respuestas a cuestiones sobre motivaciones, limitaciones, miedos y deseos nos permiten conformar un panel de arquetipos que aplicamos a nuestros clientes **TOP20**.

A cada cliente TOP20 le asignamos 1 arquetipo de los **6** identificados hasta la fecha: *fans, estresado, desalineado, novel, motivado y riesgo de fuga*.

Clasificación por tipologías y definición de arquetipos son herramientas poderosas utilizadas con un claro propósito: definir estrategias comerciales adecuadas a cada tipo de cliente (ver [subelemento C.3](#)).

*Cómo acercamos a nuestras personas a los clientes.* El tamaño de nuestra organización, el tipo de organigrama instaurado y el empoderamiento que toda estructura horizontal conlleva, favorecen las **relaciones directas**, la comunicación, el clima colaborativo y la toma de decisiones en lo concerniente a nuestros clientes.

**Todas** las personas de **PREOCA** mantienen contactos directos y regulares con los clientes; incluso aquellos puestos menos permeables hacia este tipo de interrelación van adoptando un perfil más comercial con el tiempo.

Dos ejemplos claros son **Lorena** y **Gorka**. Gorka es Responsable de Desarrollos Informáticos y ha sido capacitado en ADR y Protección contra incendios; Lorena es la responsable de Administración, también ha sido formada en Protección contra incendios y colabora activamente en la preparación de ofertas; ambos dedican una parte importante de su tiempo a visitar a clientes.

Técnicos asignados a las OT y responsables de proceso disponen de la **autoridad** conferida por sus **Perfiles de Puesto** (ver [subelemento P.1](#)) para tomar decisiones sin necesidad de obtener el VºBº de su responsable directo: modifican plazos de entrega, gestionan presupuestos, deciden sobre la provisión de detalles comerciales (ir más allá de lo ofertado inicialmente), etc.

En el [anexo C.03](#) incluimos más iniciativas que favorecen la interrelación con nuestros clientes. Como complemento a ellas disponemos de una batería de **Competencias / Actitudes** (ver [subelemento P.1](#)) cuya puesta en práctica favorece la constitución de relaciones duraderas basadas en la confianza mutua.

*Cómo identificamos el recorrido y las experiencias de nuestros clientes.* Durante **2018** definimos nuestro primer **Viaje de Experiencia del Cliente, VEC** (ver [anexo C.05](#)) con la participación de todas las personas de **PREOCA**.

Mediante el VEC nos ponemos en la piel de nuestros clientes, visualizamos las **etapas** por las que transitan e identificamos áreas de oportunidad para mejorar la experiencia de extremo a extremo de sus interacciones. Para cada etapa identificamos varios elementos clave:

- a) **Puntos de contacto** con los clientes
- b) **N&E** que nos manifiestan, respetando sus frases y citas textuales.
- c) **Puntos de dolor**: situaciones que generan sensaciones negativas (frustración, ira, enfado, cabreo...) y existe riesgo de pérdida del cliente.



- d) **Momentos de la verdad:** momentos en los que los clientes invierten altas dosis de energía emocional y nos la jugamos como organización.
- e) **Soluciones** para aumentar las sensaciones positivas y/o minimizar las negativas.

De la definición y **revisiones anuales** del VEC surgen acciones orientadas a la mejora de nuestro servicio; podemos citar como ejemplos el Café con **PREOCA**, el servicio SAC o las reuniones 10T.

*Cómo evaluamos la satisfacción de nuestros clientes.* Desde **2017** valoramos mediante **encuestas** el grado de satisfacción de nuestros clientes (ver **anexo C.06**). El **criterio** para enviar las encuestas es el siguiente:

- **Cientes con al menos una OT anual:** enviamos la encuesta en el primer trimestre del año siguiente; se valoran en conjunto tanto las OT anuales como las puntuales desarrolladas durante el año.
- **Cientes sin OT anual:** decidimos si enviar encuesta en el momento de abrir la OT, con la intención de enviar solo una encuesta por año a un mismo cliente.

En **2021**, **2022** y **2023** los porcentajes de **respuestas recibidas** con respecto al total de clientes han sido del 42%, 36% y 47% respectivamente. El DC redacta un **Informe Anual de Satisfacción de Clientes** con la información obtenida y define un **Plan de Acción**; informe y plan son comunicados a todas las personas de **PREOCA** en la **reunión de cierre del año**.

## C.2.- Cómo diseñamos y desarrollamos productos y servicios orientados hacia clientes

*Cómo aseguramos que nuestros servicios dan respuesta a las N&E de los clientes.* La sistemática de emisión de ofertas y aceptación de pedidos queda descrita en nuestra **IT02\_Experiencia de Cliente**.

Nuestro modelo de **oferta** presenta una estructura y estética muy cuidadas y actualmente tiene el aspecto que podemos ver en el **anexo C.07**. Cada oferta es **revisada** para asegurarnos del correcto encaje entre necesidades expresadas por el cliente y alcance de lo ofertado; una vez revisada y confirmada su validez es introducida en IGP.

Las ofertas complejas o con importes relevantes son presentadas en formato **online** incorporando un **vídeo explicativo** preparado por nuestro DC. La conversión de la oferta en **pedido** en firme puede realizarse de las siguientes maneras:

- El cliente cumplimenta el modelo de aceptación de oferta de **PREOCA**, o bien,
- El cliente redacta una propuesta de pedido utilizando su propio formato o modelo, o bien,
- Por e-mail, *WhatsApp* o accediendo al SAT.

Al recibo de la aceptación de la oferta o de la propuesta del cliente, revisamos nuevamente condiciones, precio y plazo (**revisión del contrato**); finalmente, y una vez garantizadas viabilidad y factibilidad del pedido, el DC introduce la **OT** en **IGP**.

*Cómo evolucionamos en nuestra cartera de servicios.* Actualmente disponemos de un extenso **Catálogo de Servicios** cuya evolución está ligada al surgimiento de novedades legislativas de carácter ambiental; nuestro DT realiza análisis periódicos de las novedades en tal materia (**IT06.F01\_Vigilancia Legal**) y los remite a las reuniones mensuales de Dirección donde se decide sobre el desarrollo de **nuevos PR/subPR** o la modificación de los ya existentes.

En coherencia con la **MISIÓN** que nos define como proveedores de servicios de consultoría, ingeniería y formación, facilitamos **también** soluciones que difieren de la necesidad tradicional de cumplimiento legislativo. Citamos un par de ejemplos:

- En **2017** implementamos el proceso **CMP-10, Desarrollos Informáticos** para dotar a PETRONOR de un software de gestión de entradas y salidas de Mercancías Peligrosas; el proceso cuenta en este momento con 4 clientes activos y con facturación ascendente cada año.
- A comienzos de **2020** lanzamos nuestro **Campus Online** de formación ambiental para aprovechar la disponibilidad de tiempo surgida por la escasez de trabajo causada por la pandemia; desde su lanzamiento se han registrado más de 100 matriculaciones anuales.

La evolución de la cartera también se plasma en nuestra **forma** de proveer de servicios y citamos un ejemplo: durante **2020**, y a la luz de la publicación de la **Ley 4/2019** de sostenibilidad energética de la CAPV y del **Decreto 254/2020** que la desarrolla, creamos el proceso operativo **CMP-16, Cambio Climático**, para realizar auditorías de eficiencia energética; en **2023** comenzamos a realizarlas subcontratando la práctica totalidad de las actividades, pero actualmente, y como resultado de nuestro aprendizaje, sólo necesitamos colaboración externa para la monitorización de cuadros eléctricos.

Recientemente hemos realizado alguna incursión en el campo de la **PRL** (implantación y auditorías UNE-EN ISO 45001), lo que podría conducirnos a una reflexión sobre la vigencia de nuestros elementos clave de largo plazo (**M/V/Va/P**) y a su posible revisión y adaptación.

*Cómo desarrollamos nuevos servicios e implicamos en el proceso a otros GGII.* Cuando nos decidimos a desarrollar un nuevo PR o SubPR ponemos en marcha la sistemática definida en la instrucción **IT12\_Diseño y Desarrollo de PR**.

El DT planifica el diseño del nuevo PR/SubPR considerando como elementos de entrada los

requisitos legales (en vigor o de próxima aplicación), la capacitación necesaria de las personas y los requisitos para la revisión, verificación y validación del diseño y desarrollo del servicio, entre otros.

Para validar el nuevo PR/SubPR buscamos la **implicación** de un cliente de confianza con quien realizar una **prueba piloto**, obtener su *feedback*, realizar los ajustes y mejoras necesarias e incluir finalmente el servicio en nuestro índice de PR.

Cuando no contamos con la autonomía necesaria para el desarrollo del nuevo PR/SubPR nos apoyamos en nuestros **aliados** para que sean ellos quienes lo definan por completo o nos faciliten las capacidades necesarias para continuar por nuestros medios (ver **subelemento E.4**).

### C.3.- Cómo producimos, comercializamos y distribuimos los productos y servicios

*Cómo planificamos el servicio y aseguramos los compromisos contraídos con nuestros Clientes.* Nuestro **Índice de PR** se mantiene en constante evolución, con **14 revisiones** hasta la fecha (la 1ª está fechada en **2012**).

Una vez generada la **Orden de Trabajo** el Director Técnico define las tareas, plazos y demás condiciones conforme a lo aceptado en el pedido, así como la persona responsable de su ejecución; cuando la ejecución de la OT requiere de una externalización del servicio, el pedido al proveedor queda vinculado a dicha OT.

El estado de las OT queda registrado en IGP, de manera que el DT puede conocer el grado de ocupación de las personas en tiempo real y distribuir los trabajos entre quienes cuenten con la disponibilidad y capacitación necesarias.

*Cómo innovamos en nuestros procesos de prestación de servicios.* En el **anexo C.08** se adjuntan varios ejemplos de **servicios** en los que la **innovación** ha jugado un papel protagonista.

*Cómo desarrollamos estrategias de mercado.* Todos los años revisamos la clasificación de clientes y establecemos diferentes **estrategias comerciales** para los **TOP20** (ver **anexo C.04**).

Cada estrategia condiciona la cantidad y la naturaleza de las acciones a desarrollar con cada cliente. Nuestro **PE\_COM**, los **Arquetipos de Clientes** y el **Viaje de Experiencia del Cliente** conforman el vivero del que se nutren dichas acciones; el DC identifica las más apropiadas a cada cliente, dada su clase y su arquetipo, y las transfiere al **Customer Toolkit** (ver **anexo C.09**), documento director de nuestras estrategias comerciales en el que convergen las herramientas arriba mencionadas y que describe qué hacer con cada cliente, cómo hacerlo y cuándo se ha hecho.

Con respecto a los **clientes potenciales** (aquellos a los que NO hemos facturado en los últimos 2 años),

nuestro DC tiene definidos claros objetivos a nivel **estratégico**, tales como número de contactos comerciales y número de clientes que modifican su estatus de potencial a real. Esta estrategia de prospectar / captar se desarrolla mediante visitas presenciales autorizadas con antelación (evitamos la intrusión de la *“puerta fría”*) que pretenden dar a conocer nuestra trayectoria y propuesta de valor.

*Cómo evaluamos el impacto de las estrategias comerciales y de nuestra imagen de marca.* El DC evalúa la eficacia de tales estrategias **cada año**:

- ¿Hemos **crecido** con clientes tipo “A”?
- ¿Hemos **conquistado** a los clientes tipo “B”?
- ¿Hemos **fidelizado** a los clientes tipo “C”?
- ¿Hemos **mantenido** a los clientes tipo “D”?

Esta evaluación la realizamos con una herramienta desarrollada al efecto y nos sirve para revisar las acciones comerciales del ejercicio entrante.

Asimismo, todos los datos relativos a la emisión de ofertas quedan registrado en IGP, lo que nos permite realizar un seguimiento de los niveles de aceptación en las reuniones de seguimiento del proceso **CMP-02, Gestión de Clientes**.

Desde **2021** valoramos las preferencias de nuestros clientes al seleccionar ofertantes preguntando si nos situamos entre sus 2 primeras opciones a la hora de solicitar presupuestos (**imagen de marca**).

*Cómo establecemos servicios posteriores a la venta.* Dentro de nuestro valor de orientación al cliente se contempla el **servicio postventa** de los servicios prestados, por lo que subsanamos sin coste adicional para el cliente cualquier error originado por nuestra parte.

### C.4.- Cómo gestionamos otros recursos

*Cómo gestionamos nuestras compras y subcontrataciones.* La **IT03 Compras y Alianzas** describe nuestra sistemática de compras y subcontratación a personas y organizaciones proveedoras; dentro de su alcance incluimos las actividades de selección, seguimiento, evaluación, provisión y, en su caso, reclamación.

Según el impacto que genera en nuestra cadena de valor, distinguimos entre **suministradores** y **proveedores**. Nuestras dinámicas de trabajo y de relación con unos y otros difieren atendiendo a esta clasificación; por ejemplo, nuestros proveedores deben superar un proceso de homologación inicial y de evaluaciones periódicas, un requisito de entrada que a los suministradores no les resulta aplicable.

El proceso de homologación inicial genera como *output* un **Listado de Proveedores Homologados** que se actualiza **anualmente** y asegura que trabajamos con proveedores confiables que cumplen con nuestros estándares de servicio. En caso de incumplimiento las reclamaciones son introducidas

en IGP y asignadas a un responsable para el control y seguimiento de las acciones solicitadas.

*Cómo utilizamos herramientas de planificación, control, información y revisión económico-financiera.*

En **2017** comenzamos a trabajar con **IGP**, una aplicación modular de diseño y desarrollo propios con la que comenzamos a emitir y perseguir ofertas, abrir y asignar personas a las OT y evaluar su grado de avance, así como rellenar los partes de trabajo y emitir facturas; en la infografía del [anexo C.10](#) mostramos la estructura de módulos de IGP y las fechas en que comenzaron a implementarse.

A partir de **2020**, y como respuesta a la exigencia de la DFA para implementar el sistema de facturación TicketBAI, comenzamos a trabajar con el **ERP LOGIC-SAGE 200** haciendo suyas las operaciones de facturación y contabilidad; en la actualidad coexisten ambas herramientas e interaccionan entre ellas compartiendo información (ver [anexo C.11](#)).

*Cómo realizamos el mantenimiento de instalaciones y equipos.* Las operaciones de mantenimiento están integradas en el módulo de IGP del mismo nombre y su sistemática se describe en la **IT08\_Equipos e**

**Instalaciones;** en dicho módulo se definen las operaciones de mantenimiento, calibración y verificación necesarias, así como las personas responsables de su realización

*Cómo realizamos una gestión rigurosa y segura de los datos y de la información.* Disponemos de una **Política de Protección de Datos Personales** y del conjunto de normas apropiadas para su tratamiento.

Tales normas resultan de aplicación a los ficheros declarados ante la **AEPD**, han de cumplirlas quienes accedan a los datos de cada fichero y son recogidas en el **Documento de Seguridad**, con sus respectivos anexos, y el **Manual Interno de Protección de Datos para el Personal**. En cuanto a la **salvaguarda y seguridad** de la información almacenada en nuestros servidores, disponemos de diferentes sistemas para protegerla:

- Accesos a la red con doble clave cifrada.
- Conexión desde el exterior mediante VPN.
- Disponibilidad de un servidor NAS con sus propias barreras de seguridad (firewall y antivirus).
- *Backups* diarios de NAS y servidores.

## Mejoras en **CLIENTES**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I
A	Planteamiento							1				
B	Despliegue	1	1									
C	Evaluación y Ajuste		1		1		1		1			

XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO C.1 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
	2018	KnowInn EUSKALIT	Definimos nuestro primer Viaje de Experiencia del Cliente, VEC / <a href="#">Identificamos oportunidades de mejora en nuestro servicio; por ejemplo, decidimos contactar con el cliente en menos de 48h desde que recibimos su pedido, o que ante un requerimiento administrativo le llamamos o visitamos antes de utilizar el correo.</a>
B2	2019	KnowInn EUSKALIT	Desarrollamos el concepto "ramitas": todas las personas aportan indicios comerciales que detectan en otras organizaciones / <a href="#">Aumenta el número de propuestas comerciales y disminuyen los desplazamientos del DC.</a>
B3	2020	Reunión de Dirección	Vinculamos objetivos de "ramitas" a retribución variable / <a href="#">Incremento del número de "ramitas" reportadas y del número de propuestas comerciales.</a>
C3	2020	Reflexión Estratégica	Revisamos la encuesta de satisfacción del cliente con ayuda de una consultora externa buscando un modelo que recorra las distintas etapas de su experiencia / <a href="#">Enfocamos las mejoras a las etapas del VEC (comercial, productiva, facturación, posventa, etc.) y medimos por primera vez la percepción que tiene el cliente de nuestros valores.</a>
C5	2021	Reflexión Estratégica	Introducimos ajustes en cómo hacemos llegar las encuestas a nuestros clientes: las realizamos por vía telefónica en lugar de enviarlas por Email / <a href="#">Mayor participación en las encuestas, pasando de un 34% en 2020 a un 57% en 2021 (ver resultado R2.2).</a>
A8	2022	KnowInn EUSKALIT	Iniciamos la definición de Arquetipos de Clientes / <a href="#">Ofrecemos herramientas ajustadas al perfil de cada cliente</a>
C7	2022	KnowInn EUSKALIT	Validamos el Viaje de Experiencia del Cliente de forma conjunta con nuestros clientes / <a href="#">Obtenemos feedback del que surgen herramientas como el Café con PREOCA, Videos Canva, Blog PREOCA...</a>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que gestionamos las relaciones con nuestros clientes / <a href="#">Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento C1 del MGA.</a>

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento								2			
B	Despliegue					1	1		1	1	1	
C	Evaluación y Ajuste								1			

XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO C.2 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
B6	2021	Encuesta de Clientes, ESC	Introducimos la dinámica <i>Talk With Five</i> tras detectar que algunos clientes no conocen todos nuestros servicios / <a href="#">Aumenta sustancialmente el número de ofertas emitidas (ver resultado R2.2).</a>



B7	2022	Idea	Modificamos sustancialmente nuestro modelo de oferta / Incluimos, más allá de las condiciones técnicas y económicas, nuestro desempeño ambiental, la presentación del responsable del proceso en el que se engloba el PR/SubPR ofertado, la presentación de la persona del SAC y la posibilidad de incorporar un video explicativo.
A9	2023	KnowInn EUSKALIT	Transitamos de la IT02_Gestión Comercial a la IT02_Experiencia de Cliente / La "nueva" IT02 nos permite orientarnos de manera holística a las N&E de nuestros clientes y no solo a una parte de su experiencia.
A9	2023	Auditoría Externa	Documentamos el proceso de diseño y desarrollo de nuevos PR/SubPR / Definimos una forma estructurada, sistemática y secuencial de diseño y desarrollo considerando las diferentes fases de que consta.
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que diseñamos y desarrollamos servicios para nuestros clientes / Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento C2 del MGA.
B10	2023	Idea	Ponemos en marcha el Café con PREOCA / Generamos un ambiente colaborativo y de confianza donde los clientes intercambian buenas prácticas ambientales y se generan vínculos a largo plazo.
B9	2023	Encuesta de Clientes, ESC	Desarrollamos un Catálogo de Servicios en soporte digital / Facilitamos un acceso rápido e inmediato a nuestro catálogo actualizado.
B11	2024	Reunión de Dirección	Incluimos a clientes y proveedores en pruebas piloto para validar los nuevos PR/SubPR / Nos aseguramos de que la definición de nuestros servicios se ajusta y da respuesta a las N&E concretas de los clientes.

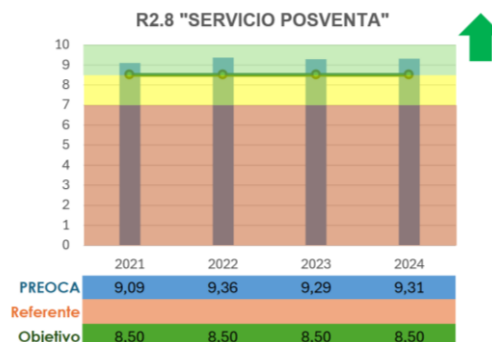
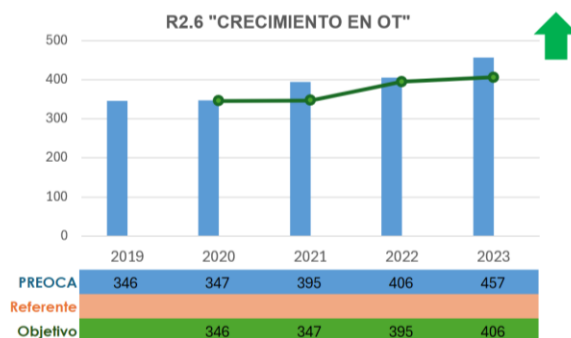
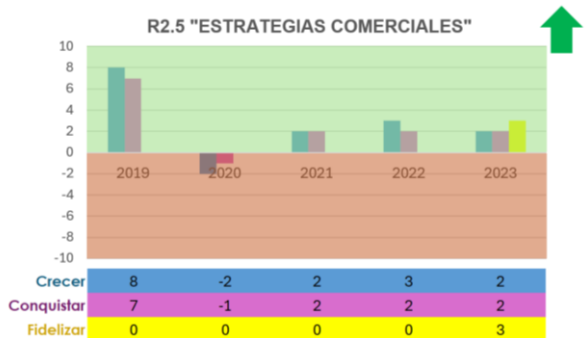
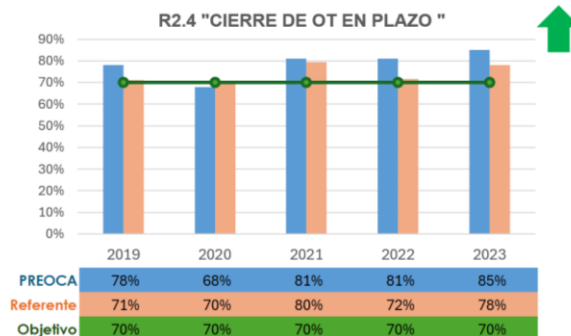
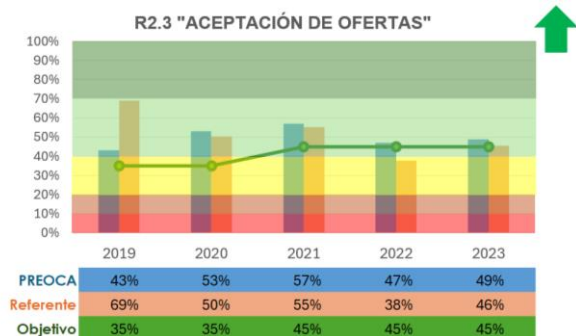
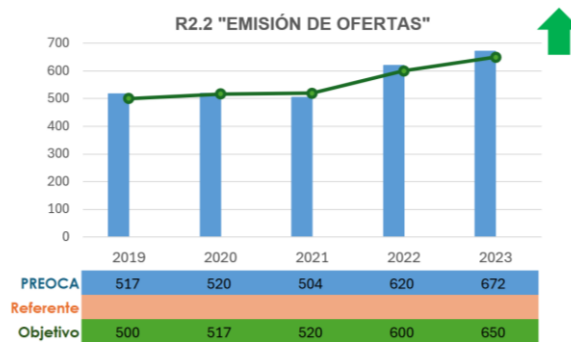
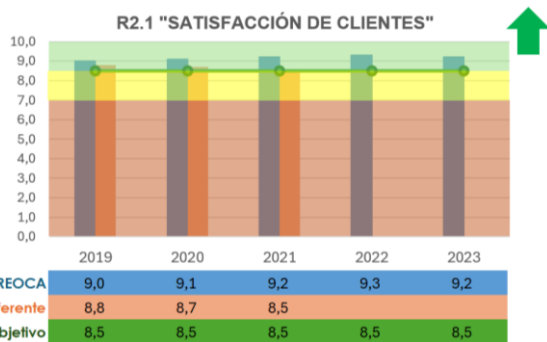
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento		1	1					1	1				
B	Despliegue			1			1					1		1
C	Evaluación y Ajuste			1					1		1	1		

XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO C.3 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
A1	2019	Reunión de Dirección	Redactamos por primera vez los procedimientos (PRO) de los principales SubPR / Estandarizamos y sistematizamos nuestra manera de prestar el servicio.
A2	2019	KnowInn EUSKALIT	Definimos estrategias comerciales por tipologías de clientes / Adecuamos nuestras acciones comerciales a los diferentes tipos de clientes aplicando tratamientos individualizados (nada de café para todos).
C2	2019	Seguimiento de CMP	Evaluamos la eficacia/eficiencia de las estrategias comerciales / Evaluamos si dichas estrategias responden al propósito para el que fueron establecidas: crecer, conquistar, fidelizar y mantener (ver resultado R2.5).
B2	2019	Reunión de Dirección	Diseñamos y lanzamos nuestras RRSS (Facebook, LinkedIn, Twitter...) / Abrimos una vía de comunicación con nuestros GGII dirigida a informar sobre nuestra cartera de servicios, evolución de los requerimientos legales ambientales y participación en proyectos e iniciativas de todo tipo vinculadas con lo social y ambiental; el número creciente de visitas registradas año tras año demuestra el éxito de los canales habilitados (ver resultado R5.7).
B5	2021	Idea	Diseñamos y lanzamos nuestra nueva web / Nos posicionamos en la red con una herramienta mejorada para acceder de forma más efectiva a nuestra comunidad.
C7	2022	Idea	Realizamos informes anuales de nuestro sitio web y RRSS / Extraemos directrices para mejorar nuestro posicionamiento en la red con respecto a la competencia.
A7	2022	Auditoría Externa	Redactamos el resto de procedimientos PRO y los revisamos y actualizamos a las operativas en vigor / Transformamos conocimiento tácito en explícito, lo que lo hace más adecuado para preservarlo y extenderlo.
A8	2022	Idea	Generamos Fichas informativas de los principales PR / Facilitamos información que permite a nuestros clientes entender por qué se les presta el servicio, sus fases de desarrollo y las obligaciones contraídas a posteriori.
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que producimos, comercializamos y distribuimos nuestros servicios / Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento C3 del MGA.
B10	2023	Idea	Lanzamos nuestra plataforma de email-marketing Mailchimp, que reemplaza al mismo servicio facilitado por IGP 2 años antes) / Extendemos la promoción de nuestros servicios mediante emails automáticos y personalizados.
B12	2024	Idea	Implementamos la herramienta de diseño propio Customer Toolkit / Planificamos diferentes acciones adecuadas al tipo y arquetipo de nuestros clientes (potenciales y reales) y realizamos su seguimiento.

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento						1							
B	Despliegue						1				1			
C	Evaluación y Ajuste										1		1	

XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO C.4 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
	2017	Reunión de Dirección	Implementamos IGP, una aplicación modular de desarrollo propio que hace las funciones de ERP / Mejoramos el acceso a la información de nuestro SGI y posibilitamos realizar trabajos de forma remota y compartida.
B5	2021	Reflexión estratégica	Instalamos el ERP comercial LOGIC SAGE-200 / Hacemos posible el sistema de envío y certificación de facturas electrónicas "TicketBAI".
A5	2021	Reuniones de CMP	Diferenciamos entre agentes suministradores y proveedores / Realizamos una gestión más ágil de los agentes proveedores que no tienen impacto directo en el cliente.
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que desarrollamos las dinámicas que se corresponden con el subelemento C4 del MGA / Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos tal subelemento.
B9	2023	Seguimiento de CMP	Integramos la gestión de los clientes del PR03 en IGP / Mejoramos el reparto de los clientes PR03 entre los técnicos y facilitamos el seguimiento de los informes anuales que deben realizarse durante el primer trimestre.
C11	2024	Consultora NOVAK	Establecemos tarifas horarias, dedicaciones medias y plazos de entrega estándar para cada PR/subPR / Conseguimos lanzar ofertas con mayor homogeneidad de contenidos en cuanto a precios y plazos de entrega.

## R2. RESULTADOS EN CLIENTES



	2019	2020	2021	2022	2023	2024	COMENTARIOS
R2.1	T						<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>R2.2:</b> número de ofertas emitidas por año</li> <li>○ <b>R2.3:</b> porcentaje de número de ofertas aceptadas con respecto al de emitidas</li> <li>○ <b>R2.5:</b> describe el éxito de 3 de nuestras 4 estrategias comerciales: crecer, conquistar y fidelizar (ver <b>subelemento C3</b>). Si las columnas se mantienen en terreno positivo (zona verde del gráfico) las facturaciones de cada año aumentan con respecto a las del año anterior.</li> <li>○ <b>R2.6:</b> número de Órdenes de Trabajo emitidas por año</li> <li>○ <b>R2.7:</b> el gráfico de la izquierda (1) mide la percepción que tiene el cliente sobre nuestro VALOR "Orientación al Cliente", en base a las respuestas dadas en las Encuestas de Satisfacción del Cliente, ESC. El gráfico de la derecha (2) mide la valoración interna del mismo VALOR realizada durante nuestras charlas de desarrollo.</li> <li>○ <b>R2.8:</b> mide la percepción que tiene el cliente sobre nuestro Servicio Posventa en base a las respuestas dadas en las Encuestas de Satisfacción del Cliente, ESC.</li> <li>○ Las comparaciones en <b>R2.1</b>, <b>R2.3</b> y <b>R2.4</b> provienen de los valores medios de la batería de indicadores de EUSKALIT.</li> </ul>
	O						
R2.2	T						
	O						
R2.3	T						
	O						
R2.4	T						
	O						
R2.5	T						
	O						
R2.6	T						
	O						
R2.7	T1						
	O1						
	T2						
	O2						
R2.8	T						
	O						



# Elemento 3: PERSONAS



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

[www.preoca.com](http://www.preoca.com)

Preoca Servicios Medioambientales S.L.U



## Elemento 3: PERSONAS

La instrucción **IT04\_Experiencia de Personas** describe la forma en que atendemos, cuidamos e impulsamos el bienestar y el desarrollo profesional de nuestras personas.

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

*Cómo identificamos el perfil de las personas.* Los perfiles necesarios para el desarrollo de nuestras funciones incluyen una combinación de competencias *duras* (conocimientos y habilidades técnicas) y *blandas* (comportamientos y actitudes).

Todas las personas de **PREOCA** tienen asignados uno o varios puestos de trabajo definidos según sus **Perfiles de Puesto**; en la actualidad tenemos identificados **22 perfiles** (ver relación en [anexo P.01](#)) con el siguiente nivel de detalle:

- Misión del puesto y posición en el organigrama.
- Funciones generales y específicas.
- Responsabilidades generales y específicas.
- Autoridad conferida.
- Formación general y específica.
- Comportamientos, actitudes y valores deseados.
- Experiencia requerida.

Asimismo, todas las personas están cualificadas en mayor o menor medida para proveer de alguno/s de nuestros PR/SubPR. Cada **descripción de PR/SubPR** incorpora **4 niveles** de capacitación con requisitos particulares en materia de:

- Formación / Titulación.
- Entrenamiento.
- Competencias técnicas y actitudinales.
- Comportamientos.

*Cómo atraemos el talento de las personas.* Como ejemplos de la forma en que promocionamos nuestra imagen y atraemos el talento podemos citar:

- **Charlas** sobre sensibilización ambiental y emprendimiento en EGIBIDE, UPV y colegios de Vitoria-Gasteiz (ver **subelementos S.1 y S.2**).
- Participación en **exposiciones** de temática ambiental organizadas por entidades públicas.
- Impartición de **formación técnica** ambiental
- **Publicaciones** en blog y RRSS.
- **Contacto regular** con responsables de medioambiente que dejan sus organizaciones.
- **Contactos regulares** con exempleados, con personas que han realizado prácticas con nosotros y con personas que forman o han formado parte de nuestra competencia.

Estas dinámicas nos permiten incluir en IGP a las **personas potenciales** con interés por formar parte de **PREOCA** y que disfrutan de trato preferente ante la necesidad de nuevas incorporaciones.

### *Cómo seleccionamos y acogemos a las personas.*

Desde siempre hemos demostrado una gran sensibilidad sobre la equidad e igualdad de oportunidades. Tanto es así, que desde **2006** hasta **2023** la proporción de hombres y mujeres ha sido del 50%, y en **2024** es de un 60% de mujeres frente a un 40% de hombres. Esta sensibilidad se recoge por escrito en nuestra **Política de Personas**.

Para el caso de nuevas contrataciones, y por medio del cuestionario **Preselección de Candidatos** (ver [anexo P.02](#)), realizamos un contraste entre nuestros **VALORES** y los que los candidatos manifiestan a título personal, así como un sondeo previo sobre sus N&E de desarrollo profesional.

La nueva incorporación es acogida por el DG según nuestro **Manual de Bienvenida** y puesta bajo la supervisión de un tutor hasta familiarizarse con las funciones propias del puesto.

Los esfuerzos relacionados con la igualdad, imparcialidad y justicia en el empleo son reconocidos favorablemente en las encuestas anuales de satisfacción de las personas, con valoraciones entre **8,6 y 9,4** en los últimos **5 años**.

### *Cómo desarrollamos nuestra política retributiva y ofrecemos beneficios sociales.*

Todas las personas de **PREOCA** disfrutan de una retribución por encima de lo establecido por el convenio laboral dada su categoría profesional. Anualmente se dedica un espacio de las **Charlas de Desarrollo** para consultar sobre las expectativas salariales, lo que permite adaptar las condiciones a cada persona.

En la **Encuesta de Satisfacción de las Personas** (ver modelo en [anexo P.03](#)) consultamos expresamente sobre la **política retributiva**, obteniendo valores entre **8 y 10** desde **2020**; en la misma encuesta, y desde **2019**, nos situamos en el mismo rango en relación a la percepción sobre **beneficios extrasalariales**. En el [anexo P.04](#) presentamos algunos **beneficios sociales** otorgados en los últimos años y todavía en vigor.

### *Cómo diseñamos y gestionamos las formas de trabajar que coexisten en la organización.*

Atendiendo a una propuesta de la encuesta de personas del año anterior, en **2017** realizamos una reforma integral de nuestras oficinas mejorando las condiciones ambientales (iluminación, ventilación), habilitando una sala de reuniones y generando espacios diáfanos que propician la colaboración.

También como respuesta a la encuesta de personas de **2020**, durante **2021** implantamos un **sistema mixto de trabajo** por el que cada persona dispone de 2 días semanales de su elección para teletrabajar; para instaurar el sistema realizamos un análisis previo de impactos en los ámbitos de la **PRL**, **desconexión digital** y **ciberseguridad**, facilitando los equipos y sistemas necesarios para garantizar un estricto cumplimiento legal.

**Cómo gestionamos la prevención de riesgos laborales.** Aunque podríamos acogernos a la modalidad preventiva de asunción por el empresario, apostamos por que sea un agente independiente, imparcial y especializado el que asuma y gestione las funciones en materia de **PRL**.

Es por ello que **PREOCA** externaliza la gestión de la PRL a través de un **SPA** dando cumplimiento a todos los requisitos legales exigibles; en este sentido, destacamos las formaciones y evaluaciones de riesgos específicas para la modalidad de **teletrabajo** realizadas en **2020** y la evaluación de riesgos derivados de factores **psicosociales** realizada en **2021**.

**Cómo evaluamos la satisfacción de las personas de nuestra organización.** Desde **2019** facilitamos todos los años **Encuestas de Satisfacción de Personas, ESP** (en **2017** se realizó una encuesta bienal) para ser cumplimentada de forma anónima y voluntaria por toda la plantilla de la organización.

El responsable del **CMP-03, Gestión de Personas** redacta un **Informe Anual de Satisfacción de Personas** con la información obtenida y define un **Plan de Acción**; informe y plan son comunicados a todas las personas de **PREOCA** en nuestra reunión de cierre del año.

También pulsamos su grado de satisfacción mediante las dinámicas de **Charlas de Desarrollo** que resultan en planes individuales de desarrollo personal (ver **subelemento P.2**).

**Cómo gestionamos la salida de las personas.** En **2023** hemos establecido una dinámica de **entrevistas de salida** que nos permitirá disponer de información de utilidad cuando se produzca un abandono de la organización.

En la actualidad realizamos entrevistas a las personas que finalizan su periodo de prácticas, ya que desde **2018** no se ha registrado ninguna salida de personas con contrato no formativo.

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

**Cómo identificamos nuestras necesidades de capacitación e impulsamos la polivalencia.** **PE** y **PE\_FORM** constituyen los documentos maestros que establecen las necesidades de capacitación a las que debemos dar respuesta en cada ciclo estratégico; estas necesidades influyen, a su vez, en las descripciones de los Perfiles de Puesto, de los PR/SubPR y en la herramienta que presentamos a continuación, la **Matriz de Competencias ILUO** (ver ejemplo en **anexo P.05**).

Mediante la combinación de las descripciones de PR/SubPR y de la Matriz de Competencias disponemos de la información suficiente para definir:

- Niveles de capacitación por PR/SubPR y requisitos necesarios para adquirir competencia en cada uno de ellos.
- Niveles de capacitación alcanzados por cada persona para el ejercicio de los PR/SubPR.
- Número de personas y niveles de capacitación necesarios para responder a las solicitudes de PR/SubPR de forma holgada.

Asimismo, y con carácter **anual**, nuestras **Charlas de Desarrollo** nos permiten valorar la medida en que cada persona despliega los valores, comportamientos y competencias actitudinales requeridas por los Perfiles de Puesto y las descripciones de PR/SubPR.

En el **anexo P.06** presentamos un diagrama explicativo de la interrelación entre las dinámicas y herramientas referidas.

**Cómo desarrollamos planes para preservar y desarrollar el talento y la capacitación de las personas.** El conjunto de acciones orientadas a identificar el gap existente entre capacitación real y necesaria convergen finalmente en nuestros 1) **Planes de Formación** anuales y 2) **Planes de Desarrollo Personal y Profesional**:

- Los **primeros** dan respuesta a las necesidades formativas de carácter estratégico, identificadas en el **PE\_FORM**, y a otras relacionadas mayoritariamente con la adquisición y el reciclaje de conocimientos y habilidades técnicas (competencias *duras*) y provenientes de diferentes fuentes, como las reuniones de seguimiento de los CMP, las propias charlas de desarrollo o las manifestadas a título individual y alineadas en mayor o menor medida con nuestra estrategia.
- Los **segundos** consisten en planes individualizados, aprobados trienalmente y revisados anualmente en los que tanto **PREOCA** como la persona evaluada asumen compromisos que se orientan, en buena parte, al logro de competencias *blandas*.

El diagrama del **anexo P.06** se completa con la incorporación de los BLOQUES SALIDA que recogen los inputs de los BLOQUES ENTRADA.

El esfuerzo que hacemos en el despliegue de acciones formativas es reconocido favorablemente en las encuestas de satisfacción de personas, contando con valoraciones por **encima de 8** (sobre 10) desde **2019** y alcanzando el **8,9** en **2022** y **2023**.

**Cómo evaluamos la eficacia de los planes de capacitación y de adquisición de competencias.** Lo hacemos por medio de nuestras **Charlas de Desarrollo** anuales, charlas a las que cada persona evaluada se presenta con las siguientes tareas preparadas:

- **Autoevaluación** de la eficacia de las acciones formativas programadas en los planes de

formación anuales y en la que cada asistente valora el grado de satisfacción alcanzado y la idoneidad del conocimiento adquirido para su aplicación en el día a día.

- **Autoevaluación** de la medida en que ha desarrollado los valores, competencias actitudinales y comportamientos de su puesto y de los PR/SubPR en los que ha participado.

Con estas aportaciones, y en presencia de la persona evaluada, el **equipo Directivo** completa la evaluación en base a los comportamientos y actitudes observadas a lo largo del año y revisa, y modifica en su caso, Planes de Formación anuales, Planes de Desarrollo Personal y Profesional y Matriz de Competencias.

*Cómo utilizamos la tecnología para preservar y compartir el conocimiento.* Todas las personas de **PREOCA** disponen de permisos para acceder, con mayor o menor grado de restricción, al conocimiento acumulado en nuestra **intranet**.

Esta plataforma permite compartir recursos en base a permisos otorgados por la Dirección y habilitados por el responsable de Sistemas, y pueden ser de 3 tipos atendiendo al rol de la persona:

- **Administrador**: permiso total de lectura y escritura, del que disfrutan tanto el responsable de Sistemas como el equipo Directivo.
- **Técnico**: permiso restringido a información de alto riesgo, como datos concernientes a la propia configuración del Sistema.
- **Prácticas**: acceso muy restringido en función de los permisos que la Dirección quiera otorgar en cada caso particular.

Entre otras facultades, la intranet favorece la difusión del **conocimiento clave** dentro de la organización, entendido éste como el conocimiento único que nos aporta ventaja competitiva y considerado como referente para el logro de la estrategia; en nuestro caso disfruta de tal condición aquel que permite materializar la **MISIÓN** de la organización, esto es, que nuestros clientes se adapten sin problemas a las exigencias ambientales presentes y futuras.

Incluimos en esta categoría aquellos soportes que nos asisten en la implementación de los **procesos productivos**, facilitan el aprendizaje colectivo y, por tales motivos, disponen de permisos de consulta sin restricciones, tal y como las Instrucciones Técnicas, descripciones de los PR/SubPR y FAQs asociadas, CMP de procesos, panel de ideas de IGP, etc.

Cabe también señalar, como beneficio añadido de la red, su aporte fundamental a la hora de facilitar las operaciones y mejorar la eficacia de nuestra modalidad mixta de teletrabajo.

*Cómo desarrollamos el espíritu creativo e innovador de nuestras personas.* Nuestra apuesta por la innovación necesita de personas creativas e innovadoras para alcanzar su objetivo. Entendemos

por **creatividad** la capacidad para generar ideas que rompan con los esquemas tradicionales; la **innovación** supone ir más allá de la fase conceptual y requiere implementar la idea de forma que genere valor (nuestra definición oficial de *innovación* la enunciamos en el **subelemento I.1**). Algunas fórmulas utilizadas para favorecer su aparición son:

- Creación de un entorno de confianza que propicia la libre expresión sin temor al ridículo o a los juicios de valor.
- Dedicación de parte de la jornada a la reflexión sobre temas de libre elección.
- Creación de equipos de trabajo formados por personas con diferente *background* formativo.
- Formación en metodologías que potencian el pensamiento *out-of-the-box*, como los 6 *Sombreros de Colores* o la *dinámica de Torres Jenga* (ver **subelemento I.2**).

Innovación y creatividad aparecen como elementos de entrada en las dinámicas de evaluación del desempeño y de competencias y actitudes que forman parte de las **Charlas de Desarrollo**.

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

*Cómo hacemos partícipes a nuestras personas de la estrategia y de la gestión.* En el **subelemento E.2** ya describimos el papel que desempeñan las personas en la revisión de la **M/V/Va/P** durante la fase inicial del ciclo estratégico trienal; en el mismo subelemento describimos, también, el protagonismo que asumen los equipos de proceso en la traslación de las LE a las operaciones diarias.

Hacemos lo posible, y lo perseguimos durante las evaluaciones del desempeño, para que cada persona sea **responsable** de, como mínimo, un **proceso de gestión** (en la actualidad lo conseguimos en un 80% de los casos). Cada proceso dispone de un equipo asignado para el despliegue y el seguimiento de las acciones derivadas de los POA, de los propios objetivos del proceso y de las mejoras asignadas a su CMP.

Los niveles de satisfacción con la participación en la gestión expresados vía encuestas de personas muestran tendencias crecientes en los **últimos 5 años**, lo que se traduce en una mejora del **23%** entre los valores obtenidos en **2019 (6,6)** y **2023 (8,1)**.

*Cómo establecemos mecanismos de comunicación y cooperación que favorecen las relaciones entre las personas.* La **IT05 Comunicación y Participación** describe en detalle nuestras sistemáticas de comunicación interna y externa.

Disponemos de una **Matriz de Comunicación Interna** y de una **Matriz de Comunicación Externa** (ver **anexos P.08** y **P.09**) donde recogemos la forma en que nos comunicamos entre nosotros y accedemos a la información dirigida a los GGII pertinentes; estas matrices se complementan con un



**Mapa de Comunicación Interna** y un **Mapa de Comunicación Externa** donde evaluamos la eficacia de los canales habilitados.

La **gestión de procesos**, las **Dinámicas de Innovación** (ver **subelemento I.2**) y los **briefing semanales** (ver agenda en **anexo P.07**), entre otras dinámicas que favorecen las relaciones interpersonales, contribuyen al disfrute de altos niveles de satisfacción relativos a la **comunicación** (valores superiores a **8,5** en el último trienio) y a las **relaciones entre compañeros** (valores superiores a **9,2** desde **2019**).

*Cómo comunicamos los resultados alcanzados.* Al inicio de cada año el equipo Directivo realiza un comunicado formal concerniente a la evolución de la estrategia y del CMI, al estado de los procesos de gestión y a los resultados obtenidos en las encuestas de clientes y de personas, entre otros contenidos.

Durante los meses de **julio** se realiza un nuevo comunicado poniendo énfasis en el grado de avance de la estrategia y en la evolución del CMI.

En los **briefing semanales** vamos comprobando el grado de cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos; en la actualidad, y desde el inicio del PE 2023-2025, venimos revisando la evolución de indicadores tales como facturación, margen bruto, “ramitas comerciales” y número de contactos con clientes potenciales y reales.

Todos los resultados de las acciones desplegadas a procesos son accesibles a cualquiera de nuestras personas consultando los **CMP** a través de **IGP**.

*Cómo favorecemos el alineamiento de los valores e inquietudes de las personas con su actividad laboral y los elementos clave de largo plazo de la organización.* En cada proceso de selección externa, y en línea con lo descrito en el **Cuestionario para la presentación de Candidatos/as**, nos esforzamos por identificar los factores personales (valores, motivaciones) y profesionales (N&E laborales) que mueven a los aspirantes; el alineamiento de tales factores con los valores y estrategias empresariales forman parte de la batería de inputs que determinan la valoración final del candidato.

Una vez incorporados a la plantilla, todas las personas participan de las dinámicas de **Charlas de Desarrollo**; parte de su transcurso se dedica a la evaluación conjunta del alineamiento entre valores y actitudes personales y empresariales. Las acciones que surgen de estas evaluaciones son incluidas en **Planes (particulares) de Desarrollo Personal y Profesional**.

*Cómo evaluamos el desempeño de las personas y reconocemos sus logros y esfuerzos.* Otro aspecto que trabajamos durante las charlas de desarrollo es el de la **evaluación del desempeño** de las personas, que viene determinada por el análisis de indicadores lo más objetivos posibles que tratan de

evitar la aparición de sesgos durante el proceso, tales como horas dedicadas a diferentes actividades, cantidad y rentabilidad media de las OT, no conformidades imputables a la persona, niveles de asistencia a los briefing semanales y “ramitas comerciales” aportadas, entre otros.

El propósito de esta evaluación es doble: por una parte, brindar comentarios constructivos para todas las partes, y por otra, sugerir los siguientes pasos para el desarrollo personal y profesional de la persona evaluada; las acciones orientadas hacia tal fin son registradas en **Planes (particulares) de Desarrollo Personal y Profesional**.

En cuanto al **reconocimiento** de logros y esfuerzos, algunas fórmulas que utilizamos para este fin son:

- Reconocimientos formales en los briefing semanales, en las dinámicas de innovación y en las reuniones de cierre del año.
- Incentivos laborales, como la concesión de días libres adicionales o el disfrute de beneficios sociales que van más allá del estricto cumplimiento legal (ver **subelemento P.1**).
- Promociones internas, como opción preferida a la contratación, y que otorgan una gran preponderancia a los esfuerzos y logros como criterios de decisión.

La habilidad de reconocer y recompensar forma parte de nuestras **competencias de liderazgo**, y las valoraciones alcanzadas por la vía de las charlas de desarrollo evolucionan positivamente desde **2019**.

*Cómo facilitamos la conciliación de la vida laboral y personal.* En nuestra **Política de Personas** queda patente el interés por facilitar el equilibrio entre vida personal y laboral, y promovemos medidas que ayudan a conseguir tal propósito. En la actualidad, todas las personas de **PREOCA** disfrutamos de **2 soluciones** que permiten conciliar de forma significativa horarios laborales y personales:

- En **2018** se adelanta el inicio de la jornada a las 7 de la mañana para finalizar a las 3 de la tarde.
- En **2021** se implementa un sistema mixto de teletrabajo por el que se permite trabajar 2 días por semana, a libre elección de cada uno, bajo esa modalidad; en **2023** se conceden 3 días a una persona en particular ante necesidades declaradas a título individual.

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

*Cómo entendemos y ejercemos el liderazgo en la organización.* En **PREOCA** entendemos el **liderazgo** como un conjunto de competencias relacionadas con la capacidad para motivar y dirigir personas y que todos ejercitamos en mayor o menor medida en el desempeño de nuestras funciones.

En función del grado de avance demostrado en tales competencias, distinguimos **2 tipos de liderazgo**:

- **Liderazgo Estratégico, LES:** combinación de habilidades y prácticas orientadas al diseño e implementación de una visión inspiradora y una estrategia a largo plazo que impulsen el éxito de la organización y su desarrollo sostenible. Deseable para el equipo Directivo.
- **Liderazgo Operativo, LOP:** combinación de habilidades y prácticas utilizadas para coordinar y dirigir las actividades diarias, asegurando que se desarrollan de forma eficaz/eficiente y alineadas con la estrategia establecida. Deseable para responsables de Proceso.

En la actualidad disponemos de una batería de **25 competencias de liderazgo**, con un gran porcentaje de ellas vinculadas al **LES**.

*Cómo garantizamos la coherencia entre los valores declarados y las prácticas reales.* Más allá de las competencias de liderazgo, también disponemos de una definición de **actitudes deseables** y, por supuesto, de los **VALORES** que rigen nuestras formas de actuar; estos intangibles se materializan en comportamientos revelados en el día a día, y es por medio de éstos que evaluamos la forma en que actitudes y valores son interiorizados, tal y como se describe en el **subelemento P.3**.

*Cómo conocemos el grado de avance en el ejercicio del liderazgo.* Desde **2021** incluimos en las charlas de desarrollo evaluaciones **anuales** de las **competencias de liderazgo**.

Las competencias son valoradas según el consenso alcanzado entre evaluado y evaluador/es sobre la

frecuencia (ALTA: 3 puntos, MEDIA: 1 punto, BAJA: 0 puntos) con que se observan comportamientos y conductas asociadas a cada competencia; la suma de las puntuaciones obtenidas por persona determina su tipo de liderazgo y el nivel en que se sitúa.

*Cómo desarrollamos el ejercicio del liderazgo y lo extendemos a otras personas.* Mediante la evaluación del liderazgo pretendemos alcanzar unos **mínimos** exigibles en cuanto a puntuación alcanzada y **extender** su ejercicio al mayor número de personas posible.

De la misma forma que definimos 2 tipos de liderazgo, podemos definir **2 tipos de líderes**:

- **Líder Operativo:** el que obtiene puntuaciones iguales o superiores a 45 e inferiores a 60 en su evaluación de competencias de liderazgo.
- **Líder Estratégico:** el que obtiene puntuaciones iguales o superiores a 60 y **además** obtiene valoraciones mínimas de MEDIA en **todas** las competencias de índole estratégica.

Partiendo de nuestro propósito de que todas las personas de **PREOCA** sean responsables, como mínimo, de un proceso de gestión, nuestro objetivo en materia de liderazgo pasa por que cada **responsable de proceso** alcance y mantenga, como mínimo, el estatus de **Líder Operativo**, y que el **equipo Directivo** alcance y mantenga el de **Líder Estratégico**, por lo que las acciones definidas en los **Planes (particulares) de Desarrollo Personal y Profesional** se orientan en ese sentido.

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			2019		2020		2021		2022		2023		2024	
			MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I
A	Planteamiento									1	1	1	1	
B	Despliegue													
C	Evaluación y Ajuste										1			
XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO P.1 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora											
	2017	Encuesta de Personas, ESP	Realizamos una remodelación integral de la oficina / La valoración en la ESP sobre “entorno físico y recursos” pasa de 4,1 a 7,9.											
	2018	Encuesta de Personas, ESP	Establecemos la jornada continua de 7 de la mañana a 3 de la tarde durante todo el año / La valoración en la ESP sobre “horario de trabajo” pasa de 5,3 a 8,2.											
	2018	Encuesta de Personas, ESP	Establecemos un sistema de retribución variable / La valoración en la ESP sobre “sentirse justamente remunerado/a” pasa de 4,3 a 7,4.											
A8	2022	Seguimiento de CMP	Definimos un “Cuestionario para la Preselección de Candidatos” como apoyo para las nuevas contrataciones / Nos permite un mejor encaje entre necesidades y expectativas personales y profesionales al identificar los factores personales (valores, motivaciones) y profesionales (N&E laborales) que mueven a los aspirantes a formar parte de PREOCA.											
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que atraemos, seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas / Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento P1 del MGA.											
A9	2023	Contraste externo	Integramos todas las IT para la gestión de personas en un solo documento / Simplificamos todo el proceso de gestión de personas dando forma a la IT04, Experiencia de Personas.											
A10	2023	Idea	Definimos una sistemática para identificar los motivos por los que se producen salidas de la organización / Nos aporta feedback para mejorar en caso de que la salida sea motivada por causas imputables a PREOCA.											
A11	2024	Idea	Redactamos un Manual de Bienvenida y asignamos un tutor responsable de supervisar a la nueva incorporación / Informamos de cuestiones importantes de PREOCA, tales como su funcionamiento, objetivos, cultura y facilitamos que las nuevas incorporaciones comprendan sus roles y responsabilidades en su nuevo entorno laboral y se familiaricen con las funciones propias de su puesto.											

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento						1							
B	Despliegue			2				1			1			
C	Evaluación y Ajuste								1		1			
XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO P.2 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora											
B2	2019	Idea	Implantamos las FAQs como parte de los PR/SubPR / Documentamos el aprendizaje acumulado durante el desarrollo de los PR/SubPR, lo que permite la transmisión y preservación del conocimiento clave.											
B2	2019	KnowInn EUSKALIT	Desplegamos las dinámicas de charlas de desarrollo / Evaluamos la medida en que nuestras personas desarrollan los valores, competencias actitudinales y comportamientos propios de su puesto y de los PR/SubPR en los que hayan participado y definimos acciones en consecuencia.											
B6	2021	KnowInn EUSKALIT	Definimos diferentes niveles de cada capacitación para cada PR/SubPR y valoramos los niveles de capacitación alcanzados por nuestras personas por medio de matrices ILUO / Nos permite un mejor encaje a la hora de asignar personas con la debida capacitación a cada PR/SubPR.											
A5	2021	Seguimiento de CMP	Definimos un número mínimo de personas con un nivel de capacitación concreto para el desarrollo de cada PR/SubPR / Disponemos de un "colchón" de personas capacitadas para dar salida a las solicitudes de PR/SubPR; esto nos ha permitido desarrollar la capacitación de diferentes personas. Por ejemplo, Gorka y Silvia obtienen el título de mercancías peligrosas para dar soporte a PR03 y Gemma y Lorenzo se forman en PR10.											
C7	2022	Auditoría Interna	Revisamos la eficacia de la formación por partida doble: en régimen de autoevaluación y mediante entrevista directa con la persona asistente a la acción formativa / Obtenemos feedback para conocer el desempeño de las entidades formativas y para revisar nuestros planes anuales formativos.											
B9	2023	Reflexión estratégica	Definimos y desplegamos el PE_FORM / Definimos las necesidades formativas con mayor detalle teniendo presente la dimensión estratégica.											
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que preservamos y desarrollamos el conocimiento, las competencias y el talento de las personas / Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento P2 del MGA.											

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento						2							
B	Despliegue			>2				1						
C	Evaluación y Ajuste										1			

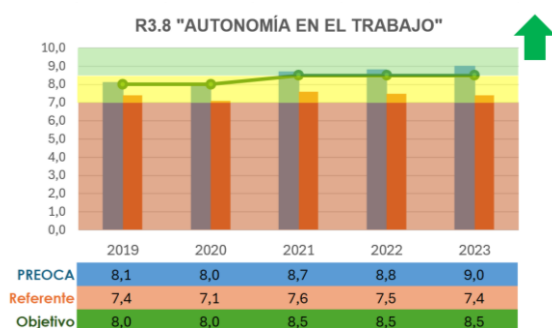
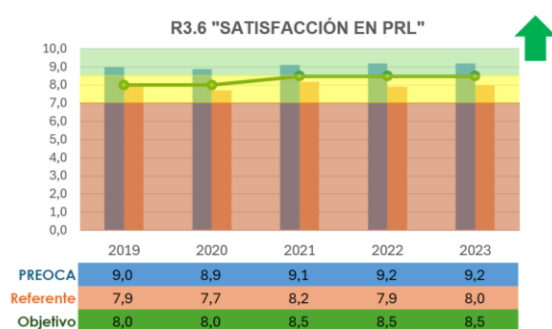
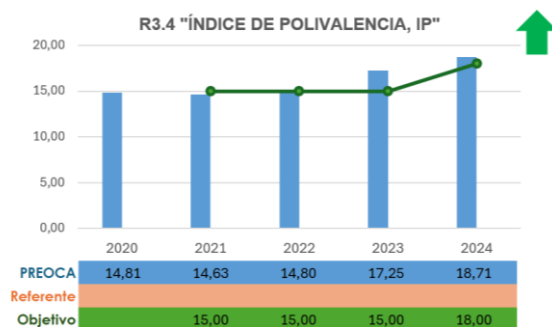
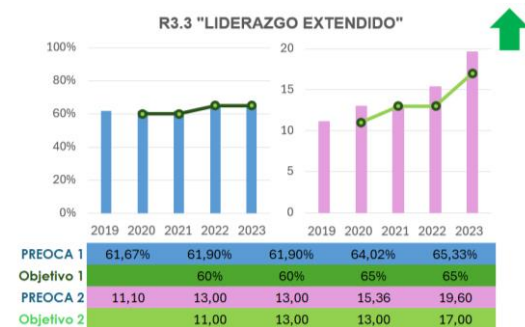
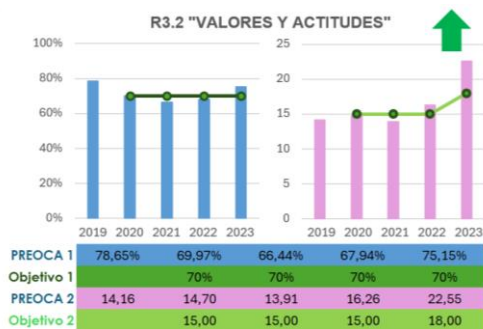
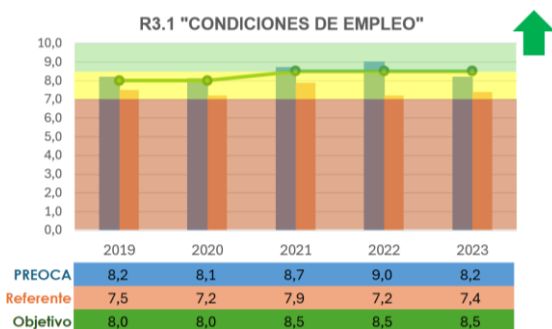
XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO P.3 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora											
B2	2019	KnowInn EUSKALIT	Desarrollamos dinámicas de evaluación del desempeño / Recopilamos y analizamos los indicadores de rendimiento de las personas y definimos los siguientes pasos para su desarrollo personal y profesional.											
B2	2019	KnowInn EUSKALIT	Implementamos Planes de Desarrollo Personal y Profesional / Definimos planes de capacitación individualizados en los que convergen los inputs que identifican los gaps existentes entre capacitación requerida y necesaria.											
B2	2019	Reuniones de Dirección	Establecemos los "Briefing Semanales" / Comunicamos a nuestras personas, entre otros contenidos, el grado de cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.											
A5	2021	Encuesta de Personas, ESP	Celebramos una segunda reunión general de seguimiento de la estrategia / Mejoramos de la percepción de la "comunicación" pasando de una valoración de 6,8 a 8,1.											
A5	2021	Seguimiento de CMP	Definimos matrices de comunicación interna y externa / Nos ayudan a identificar y mejorar la eficacia/eficiencia de los canales que habilitamos para la comunicación de puertas adentro y también hacia el exterior.											
B6	2021	Encuesta de Personas, ESP	Implementamos la modalidad mixta de trabajo (teletrabajo / presencial) para todas las personas / Mejoramos las condiciones para la conciliación, en especial para las personas que viven fuera de Vitoria. Mejora de la satisfacción general con "condiciones de empleo", pasando de un 8,1 a un 8,7.											
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que favorecemos el compromiso y la motivación de las personas / Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento P3 del MGA.											

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento							1			1			
B	Despliegue										1			
C	Evaluación y Ajuste							1			1			

XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO P.4 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora											
A6	2021	Autodiagnóstico MGA	Definimos nuestras competencias de liderazgo / Nos proporcionan un marco adecuado para aterrizar el concepto de liderazgo y poder medirlo en subsiguientes evaluaciones.											
C6	2021	Autodiagnóstico MGA	Evaluamos nuestras competencias de liderazgo / Los resultados de la evaluación los utilizamos como un elemento de entrada más para la definición de los Planes de Desarrollo Personal y Profesional.											
B9	2023	Autodiagnóstico MGA	Ampliamos el número y la variedad de nuestras competencias de liderazgo (pasamos de las 11 identificadas en el periodo 2019-2022 a las 25 de 2023) / Podemos afinar mucho más en la identificación y mejora de los componentes del liderazgo.											
A9	2023	Autodiagnóstico MGA	Establecemos diferentes niveles de liderazgo: operativo y estratégico / Nos permite establecer objetivos ambiciosos para la extensión del ejercicio del liderazgo.											
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas / Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento P4 del MGA.											



# R3. RESULTADOS EN PERSONAS



		2019	2020	2021	2022	2023	2024	COMENTARIOS
R3.1	T							<ul style="list-style-type: none"> <li>○ R3.1, R3.5, R3.6, R3.7 y R3.8: todos ellos se obtienen de las Encuestas de Satisfacción de Personas, ESP.</li> <li>○ R3.2: se obtiene de las valoraciones de VALORES y ACTITUDES de las charlas de desarrollo</li> <li>○ R3.3: se obtiene de las valoraciones de COMPETENCIAS DE LIDERAZGO de las charlas de desarrollo.</li> <li>○ R3.4: se obtiene de los niveles de polivalencia registrados en las Matrices de Competencias ILUO.</li> <li>○ Las comparaciones en R3.1, R3.5, R3.6, R3.7 y R3.8 provienen de los valores medios de la batería de indicadores de EUSKALIT.</li> </ul>
	O							
R3.2	T1							
	O1							
	T2							
R3.3	O2							
	T1							
	O1							
R3.4	T2							
	O2							
	T							
R3.5	O							
	T							
R3.6	O							
	T							
R3.7	O							
	T							
R3.8	O							
	T							



# **Elemento 4: SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE**



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

[www.preoca.com](http://www.preoca.com)

**Preoca Servicios Medioambientales S.L.U**

## Elemento 4: SOCIEDAD Y MA

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

*Cómo conocemos los problemas y necesidades de nuestro entorno social y definimos objetivos y acciones como respuesta.* Las N&E de nuestro entorno social (“conjunto de estudiantes, ciudadanía y empresas del territorio alavés en general y de Vitoria-Gasteiz en particular”) son identificadas al inicio del proceso de definición estratégica (ver **subelemento E.1**); el **PE 2023-2025** responde a dichas necesidades por medio de la **LE05: fomentar la sensibilización ambiental en la Sociedad**.

Por otra parte, consideramos los **ODS** de cara a la definición de acciones que den respuesta a nuestro compromiso social. Un escenario compuesto por **17 ODS** y **169 metas** resulta un tanto demoledor, por lo que realizamos un ejercicio previo de evaluación que nos permite priorizar un número razonable de metas con las que trabajar; a resultas de tal ejercicio identificamos **4 metas (4.1, 4.4, 4.7 y 13.3)** en las que focalizar nuestra acción social.

**LE05 y Metas Prioritarias ODS** sirven como inputs para la definición de los objetivos de acción social por medio del **PE\_SOC**, objetivos que se traducen en acciones en los **POA** derivadas al proceso **CMP-12, Sociedad** para su implementación.

*Cómo desarrollamos iniciativas sociales y hacemos partícipes de ellas a los GGII.* En **PREOCA** desarrollamos iniciativas sociales *motu proprio* o nos sumamos a otras promovidas por agentes externos alineadas con nuestra estrategia y elementos clave de largo plazo; en el **anexo S.01** se adjunta una relación de proyectos e iniciativas de carácter social desarrolladas en los últimos años.

*Cómo comunicamos a los GGII nuestro planteamiento y desarrollo social.* Lo hacemos por medio de los canales descritos en nuestras **matrices de comunicación** (ver **subelemento P.3**).

Las RRSS desempeñan un papel fundamental en la comunicación puertas afuera, por lo que utilizamos distintos canales (LinkedIn, Facebook y X) adaptados a las diferentes comunidades. Anualmente revisamos la eficacia de sitio web y RRSS analizando el uso de los canales habilitados y el comportamiento de nuestros competidores, tanto en redes como en analítica SEO.

### S.2.- Cómo gestionamos nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental

*Cómo establecemos objetivos y disponemos de métodos de trabajo para prevenir o minimizar nuestro impacto ambiental.* En línea con la **M/V/Va/P** y nuestra **política medioambiental** disponemos de estándares y métodos de trabajo que nos permiten cumplir con nuestros compromisos de cumplimiento

legislativo, prevención de la contaminación, definición de objetivos y mejora continua.

Las actuaciones ambientales se orientan, que no limitan, al cumplimiento legislativo y a la reducción de nuestro impacto más significativo, como es la emisión de **gases de efecto invernadero**; la reducción de la huella de carbono, que figuraba ya como prioridad en el **PE 2020-2022**, es retomada como **OE04** en el **PE 2023-2025: emisiones de CO<sub>2</sub>**.

El despliegue del **OE04** se realiza desde el proceso **CMP-12, Sociedad**, destacando el gran logro alcanzado en la reducción de emisiones desde **2018**; esto se traduce en la concesión de los sellos “CALCULO” en **2016, 2017 y 2018** y “CALCULO + REDUZCO” en **2019 y 2020** (los valores de **2022 y 2023** no han sido registrados, pero sí calculados).

*Cómo diseñamos y desarrollamos servicios respetuosos con el entorno ambiental.* Para reducir la huella generada por los desplazamientos desde y hacia las instalaciones del cliente incorporamos criterios de **ecodiseño** en el desarrollo de los nuevos servicios y modificación de los existentes, como limitar el número de viajes a los mínimos imprescindibles, utilizar vehículos eficientes energéticamente o favorecer los contactos por vía telefónica o a través de plataformas virtuales de comunicación y colaboración.

Un ejemplo muy claro de ecodiseño en servicios es el de nuestra plataforma virtual de cursos online, o **Campus Online**, que se encuentra operativa desde **2021** y previene en su totalidad los traslados físicos tanto de formadores como de asistentes.

*Cómo concienciamos a las personas en el uso de nuestros recursos.* Detrás de nuestro objetivo de reducción de huella de carbono se desarrolla una labor silenciosa e ininterrumpida de concienciación ambiental traducida en acciones dirigidas al uso racional y sostenible de los recursos; algunos ejemplos son la sustitución de la cafetera de cápsulas por otra de café en grano, facilitando la compra cercana del café y la reducción de residuos o el fomento de los desplazamientos a pie, en bicicleta o en transporte público, para lo cual se dispone desde **2021** de una tarjeta BAT transferible.

Un ejemplo más de nuestra especial sensibilidad con el entorno lo encontramos en la conmemoración del **vigésimo aniversario** de **PREOCA**, celebrada en el Palacio de Congresos Europa y organizada conforme a la metodología *Erronka Garbia*, procedimiento desarrollado por la Sociedad Pública Ambiental **IHOBE** que permite minimizar los impactos negativos sobre el entorno asociados a la celebración de eventos.

*Cómo desarrollamos iniciativas ambientales y hacemos partícipes de ellas a los GGII.* En **PREOCA** desarrollamos iniciativas ambientales *motu proprio* o nos sumamos a otras promovidas por agentes

externos alineadas con nuestra estrategia y elementos clave de largo plazo.

En el **anexo S.02** se adjunta una relación de proyectos e iniciativas de índole ambiental desarrolladas en los últimos años y en la que queremos destacar las certificaciones **EKOSCAN** y **UNE-EN ISO 14001:2015** otorgadas en **2016** y **2022** respectivamente.

**Cómo evaluamos el impacto ambiental de nuestros servicios.** Anualmente sometemos a evaluación los aspectos ambientales generados por nuestra actividad. A resultados de tal evaluación identificamos como aspectos ambientales significativos aquellos que generan impactos significativos atendiendo a la instrucción **IT11\_Gestión Ambiental**; los aspectos significativos son considerados de cara al establecimiento de las acciones desplegadas a través del proceso **CMP-12, Sociedad**.

**Cómo integramos la variable ambiental en las compras y subcontrataciones y favorecemos el consumo de cercanías.** Nuestra dinámica de evaluación de proveedores tiene en cuenta la variable ambiental al homologar a los potenciales proveedores e incluirlos, en su caso, en la Lista de Proveedores Homologados (ver **subelemento C.4**).

Las compras a suministradores incluyen los criterios de **compra verde** detallados en el documento del mismo nombre (ver **anexo S.03**) y que también incorpora criterios de **consumo local** que favorecen la construcción de economías basadas en productos y servicios provenientes de nuestra región.

**Cómo comunicamos a los GGII nuestro planteamiento y desarrollo ambiental.** Lo expuesto en el **subelemento S.1** sobre comunicación de iniciativas sociales aplica de igual forma al caso de iniciativas **ambientales**; en el **anexo S.04** incluimos ejemplos de nuestra presencia en los 2 ámbitos.

## Mejoras en SOCIEDAD Y MA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I
A	Planteamiento											
B	Despliegue											
C	Evaluación y Ajuste											

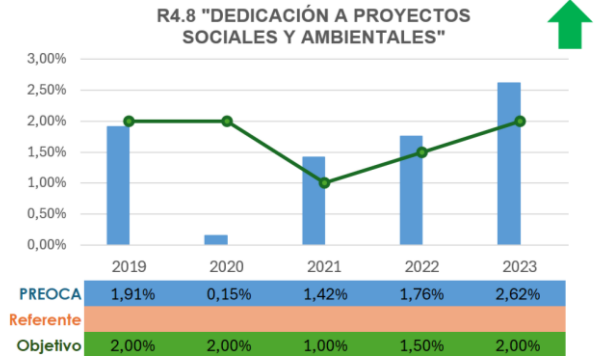
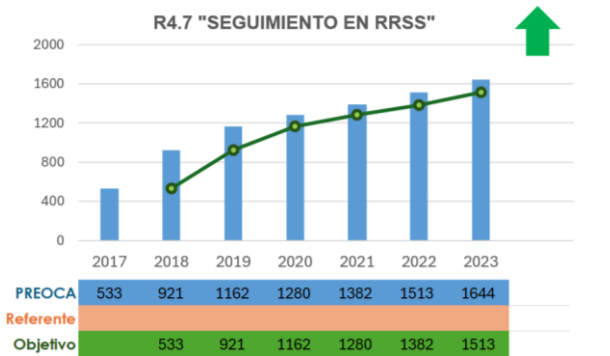
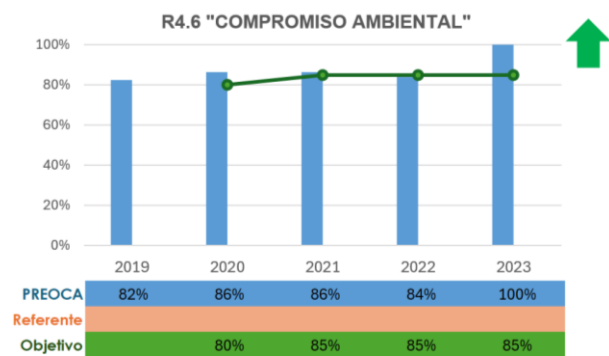
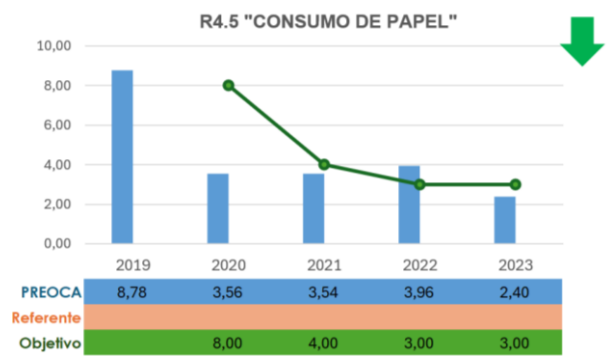
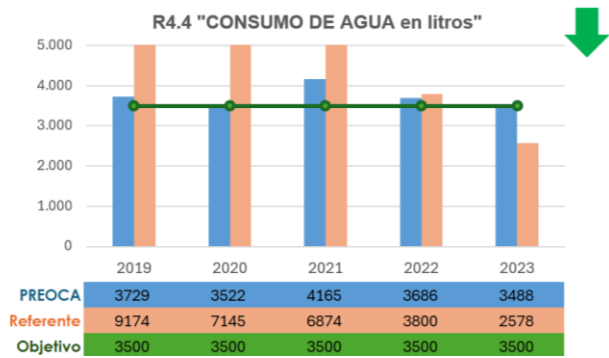
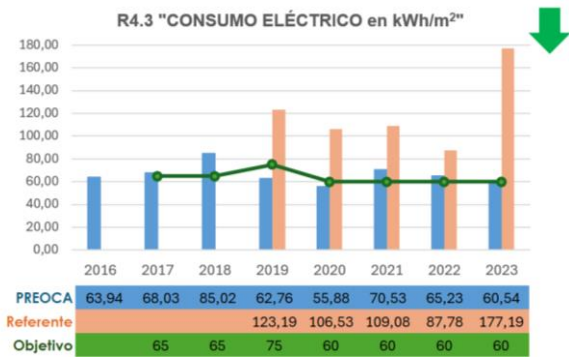
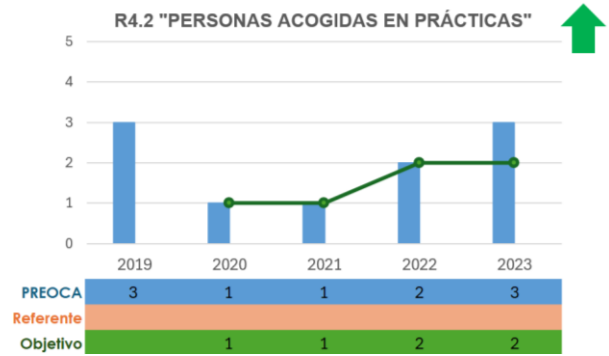
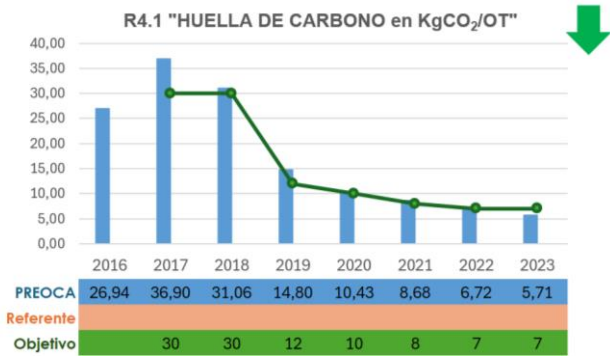
XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO S.1 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
B2	2019	Invitación de colaborador	Nos unimos al grupo motor del ODS 13 promovido por la AADS / <b>Potenciamos nuestra labora tractora de índole social e iniciamos el desarrollo de acciones en ese campo (ver anexo S.01).</b>
A3	2020	Reflexión estratégica	Definimos la extensión del GGII Sociedad / <b>Concentramos nuestra actividad social en un entorno bien definido y compartido por la organización.</b>
B10	2023	Reflexión estratégica	Utilizamos los ODS como elemento de entrada en nuestro proceso de planificación estratégica / <b>identificamos 3 metas ODS sobre las que focalizar nuestras acciones de compromiso social: meta 4.1: asegurar la calidad de la educación primaria y secundaria, meta 4.4: aumento de las competencias para acceder al empleo y meta 4.7: fomentar la educación global para el Desarrollo Sostenible.</b>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que gestionamos nuestro compromiso con el entono social / <b>Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento S1 del MGA.</b>

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento											
B	Despliegue											
C	Evaluación y Ajuste											

XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO S.2 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora
	2016	Implantación Ekoscan	Comenzamos a calcular y controlar nuestra huella de carbono / <b>Desde 2016 reducimos significativa y progresivamente nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (ver resultado R4.1).</b>
	2017	Reflexión estratégica	Obtenemos el certificado EKOSCAN / <b>Iniciamos la definición formal de un SGA: identificación de aspectos y requisitos ambientales, planes de mejora ambiental, revisiones del SGA por la Dirección, etc.</b>
B2	2019	Invitación de colaborador	Nos unimos al grupo motor del ODS 13 promovido por la AADS / <b>Potenciamos nuestra labora tractora de índole ambiental e iniciamos el desarrollo de acciones en ese campo (ver anexo S.02).</b>
B1	2019	Implantación Ekoscan	Comenzamos a implementar diferentes acciones para eliminar el consumo de papel: extendemos el uso de IGP y eliminamos las entregas de documentos físicos / <b>Reducimos gradualmente el consumo de papel (ver resultado R4.5); como logro añadido eliminamos las emisiones originadas por los servicios de mensajería.</b>
B6	2021	Reducción Huella Carbono	Adquirimos un vehículo de empresa con bajas emisiones de CO <sub>2</sub> / <b>Reducimos en 2022 las emisiones de CO<sub>2</sub> de alcance 1 (transporte por carretera) un 26% con respecto a 2021.</b>
B7	2022	Reflexión estratégica	Obtenemos el certificado UNE-EN ISO 14001:2015 / <b>Completamos el SGA integrando los requisitos planteados por la norma internacional, sobre todo en relación a la comprensión del contexto y de las N&amp;E de los GGII.</b>
B10	2023	Reflexión estratégica	Utilizamos los ODS como elemento de entrada en nuestro proceso de planificación estratégica / <b>identificamos 1 meta ODS sobre la que focalizar nuestras acciones de compromiso ambiental: meta 13.3: mejora de la educación y sensibilización medioambiental.</b>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que gestionamos nuestro compromiso con el entono ambiental / <b>Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento S2 del MGA.</b>



# R4. RESULTADOS EN SOCIEDAD Y MEDIO AMBIENTE



		2019	2020	2021	2022	2023	2024	COMENTARIOS
R4.1	T							○ R4.5: porcentaje del número de copias e impresiones realizadas entre el [número de OT x número de personas]
	O							
R4.2	T							○ R4.6: se obtiene de las valoraciones del VALOR "Compromiso Ambiental" realizadas durante las charlas de desarrollo.
	O							
R4.3	T							○ R4.7: se obtiene de los datos recogidos en los Informes Anuales de Análisis de la Competencia
	O							
R4.4	T							○ R4.8: porcentaje de las horas dedicadas a proyectos e iniciativas de índole social y ambiental con respecto al número total de horas de trabajo.
	O							
R4.5	T							○ Las comparaciones en R4.3 y R4.4 provienen de los valores medios de la batería de indicadores de EUSKALIT.
	O							
R4.6	T							
	O							
R4.7	T							
	O							
R4.8	T							
	O							





# Elemento 5: INNOVACIÓN



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

[www.preoca.com](http://www.preoca.com)

Preoca Servicios Medioambientales S.L.U

## Elemento 5: INNOVACIÓN

### I.1.- Cómo definimos nuestros objetivos y la estrategia para innovar

*Cómo identificamos los ámbitos en los que innovar y el tipo de innovación a perseguir.* La **Política de Innovación** de **PREOCA** apuesta por un tipo de innovación, la **incremental**, que busca soluciones que limitan el riesgo, en su mayor parte, a la ejecución. No obstante, todas las propuestas son bienvenidas, incluso aquellas que puedan derivar en proyectos de innovación **adyacente**, bien por mercado o por tecnología, o incluso **radical**.

Los ámbitos en los que aplicamos nuestros esfuerzos de innovación son el **INTERNO** (innovación en **procesos**) y el **EXTERNO** (innovación en **servicios**).

*Cómo identificamos nuestros retos de innovación.* Nuestro primer reto de innovación fue el de transformar un término abstracto y multidimensional en un concepto reconocible por todos y adaptado a nuestra dimensión y contexto organizativo.

En este sentido, entendemos por **innovación** “*el desarrollo de servicios, procesos o combinación de ambos que difieren significativamente de los servicios o procesos anteriores y que han sido puestos a disposición de nuestros clientes (servicios) o desplegados internamente en la organización (procesos)*”.

Esta definición se completa con el contenido del **anexo I.01** para clarificar la frase “*que difieren significativamente*”: si la modificación es **superior al 70%** nos encontramos ante una **innovación**; en caso contrario, ante una mejora continua.

Cualquier persona puede proponer retos de innovación cuando resultan **coherentes** con la **estrategia** y **política** del mismo nombre; las directrices que guían las propuestas innovadoras han estado siempre presentes en la definición estratégica de **PREOCA** desde el ciclo **2017-2019**:

PE	Perspectiva / Línea Estratégica
2017-2019	<b>V25</b> : “que los clientes nos perciban como empresa innovadora. <b>E05</b> : “desarrollar proyectos de innovación”
2020-2022	<b>VE04</b> : “integrar la innovación en nuestro ADN”
2023-2025	<b>LE04</b> : “innovación interna como motor del cambio

Una vez identificado, redactamos cada reto de forma que resulte **motivador** para quien lo afronte:

- La solución no debe aparecer en la definición
- Debe incorporar contenido emocional; a mayor contenido emocional, mayor probabilidad de éxito en la solución adoptada.
- Debe dirigirse a una fase concreta de la experiencia del cliente.

- Puede incluir datos o información procedente de exploraciones previas.
- Es interesante transitar por 2 o 3 iteraciones antes de llegar a la definición final.

*Cómo incorporamos la gestión de la innovación en nuestra estructura basada en procesos.* Todos los retos de innovación son gestionados mediante nuestra estructura organizativa basada en **procesos** de la forma que se describe en el **subelemento I.4**.

### I.2.- Cómo creamos el contexto interior para innovar

*Cómo generamos confianza para estimular la creatividad y la generación de ideas.* En **PREOCA** entendemos la **confianza** como un elemento tácito y silencioso, pero nunca ausente, que se demuestra particularmente relevante en situaciones con niveles significativos de incertidumbre, vulnerabilidad o riesgo, como son los entornos de innovación.

La confianza está identificada como competencia de liderazgo desde **2023** y la seguimos muy de cerca; tanto es así que nos esforzamos en medirla con un indicador que aúna **3 capacidades** que nos hacen percibir a una persona como confiable: credibilidad, empatía y profesionalidad.

Otra forma de generar confianza es mediante los **índices de aceptación de ideas** por parte de la Dirección, niveles que desde **2021** se sitúan por encima del **85%**.

*Cómo facilitamos la dedicación a la innovación y utilizamos metodologías y herramientas que la favorecen.* En **PREOCA** impulsamos desde una **dimensión estratégica** que las personas dediquen parte de su tiempo a indagar, reflexionar y generar ideas que podamos transformar en retos de innovación, y nos esforzamos por generar entornos que animen a tal dedicación.

A la disponibilidad de entornos colaborativos, tanto físicos como virtuales, y de dinámicas que favorecen las relaciones interpersonales y la comunicación ascendente, transversal y descendente añadimos las **Dinámicas de Innovación**, espacios diseñados para que surjan ideas aplicando **metodologías novedosas** en pro de la creatividad (ver ejemplos en **anexo I.02**).

Estas dinámicas se prestan a la identificación de material inspirador y a la creación de espacios que propician el cuestionamiento del *statu quo*, la observación y asociación de ideas, la creación de redes de contactos, la experimentación y la colisión entre ideas para completar puntos de vista y hacer saltar la chispa de la creatividad. Comenzamos a celebrarlas en **2022** y son convocadas por cualquier persona interesada en proponer temáticas (problemas., inquietudes...) que se conviertan en retos estratégicos con los que nutrir a los CMP.

*Cómo nos apoyamos en la tecnología y en la transformación digital para facilitar la innovación.* La aplicación de las tecnologías emergentes y la transformación digital hacen posible la implantación de soluciones innovadoras en las dinámicas del SGI y en la provisión de servicios a nuestros clientes.

Tal es el caso de nuestras plataformas LOGIC-SAGE 200 e IGP, de las innovaciones tecnológicas incorporadas a la forma de relacionarnos y prestar servicios (ver **anexo C.08**) y de los entornos de programación que nos permiten el desarrollo de software personalizado a la medida de cada cliente y que constituyen la razón de ser del **CMP-10**.

*Cómo reconocemos y recompensamos las actitudes y los resultados innovadores.* Los **briefing semanales** y las **dinámicas de innovación** son los espacios en los que realizamos mayormente nuestros reconocimientos en materia de innovación.

Comentamos también un **fracaso** a la hora de reconocer logros y esfuerzos: en **2018** establecimos un sistema de remuneración variable condicionado al aporte de mejoras e innovaciones a nivel grupal; este sistema tuvo que eliminarse en **2020** porque las personas no se sentían cómodas y las propuestas se planteaban “por cumplir con el objetivo”.

### I.3.- Cómo aprovechamos el potencial del entorno para innovar

*Cómo vigilamos el entorno para identificar oportunidades de innovación.* De entre todas las dinámicas utilizadas para prospectar el contexto externo e interactuar con nuestros GGII, algunas obedecen a más de un propósito y se prestan adecuadamente a la identificación de oportunidades de innovación (ver listado en **anexo I.03**).

*Cómo buscamos oportunidades de innovación a través de aliados y adoptando enfoques de innovación abierta.* El **PE 2020-2022** lo iniciamos definiendo una directriz estratégica tremendamente ambiciosa, como es la integración de la innovación en el ADN de nuestra organización; a partir de este momento caemos en la cuenta de que una transformación cultural de semejante calado no se consigue con el limitado capital humano que

conforma nuestra plantilla, y que debemos evolucionar hacia enfoques más abiertos de diálogo y colaboración entre organizaciones que nos permitan contar con un grado de **diversidad** mucho mayor del que disfrutamos internamente; personas diferentes que piensan diferente aportan ideas y soluciones diferentes.

En **PREOCA** disponemos de una amplia **base relacional** que utilizamos para buscar entornos de colaboración con el potencial de aportar innovaciones, diferentes a aquellos en los que nos manejamos habitualmente y centrados en el intercambio de información y experiencias que favorecen la génesis de ideas creativas y retos innovadores.

En los **anexos I.04** e **I.05** presentamos ejemplos de soluciones prácticas implementadas en la organización y que han surgido como consecuencia de nuestro enfoque de **innovación abierta**, en forma de participación en foros y asociaciones sectoriales, y de nuestra participación en **alianzas** respectivamente.

### I.4.- Cómo gestionamos las ideas y proyectos de innovación

*Cómo configuramos métodos para recoger ideas, asignar presupuestos y desarrollar proyectos de innovación.* La dinámica descrita en adelante es aplicable tanto a propuestas de **mejora continua** como de **retos de innovación** (en adelante, el reto). El proponente introduce el reto en el **Módulo de Gestión de Ideas de IGP** y lo asigna al **proceso** donde perciba un mejor encaje ente la definición del reto y la misión del proceso, quedando a la espera del VºBº por la Dirección.

En caso de **aprobación** la Dirección asigna el presupuesto que la naturaleza del reto demanda y el proponente selecciona un equipo de trabajo y define un **plan de acción**; todo ello se registra en el **CMP** del proceso asignado y su responsable se asegura, mediante las reuniones de seguimiento del proceso, de que se cumplan las acciones en los plazos comprometidos; en caso de **rechazo** la Dirección argumenta las razones que motivan tal decisión.

## Mejoras en INNOVACIÓN

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			2019		2020		2021		2022		2023		2024	
			MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I	MC	I
A	Planteamiento				1									
B	Despliegue			1										
C	Evaluación y Ajuste										1			
XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	SUBELEMENTO I.1 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora											
	2017	KnowInn EUSKALIT	Integramos toda la documentación de innovación en 1 documento / Simplificamos nuestro soporte documental y facilitamos el acceso al conocimiento mediante la nueva instrucción IT06_Innovación y mejora continua.											
	2018	Reflexión Estratégica	Definimos estrategias concretas dirigidas al campo de la innovación / Concebimos la innovación desde una dimensión estratégica y no como algo que surge espontáneamente, sin pretender buscarlo.											
B2	2019	Reunión de Dirección	Desplegamos una estructura de procesos que favorece la identificación de retos innovadores / Gestionamos los retos de innovación desde cualquier proceso cuya misión se ajuste a la naturaleza de aquellos.											

A3	2020	Reflexión Estratégica	Definimos el concepto de innovación y el tipo de innovación que perseguimos / <b>Identificamos, a nivel conceptual, los tipos de innovación en función del riesgo que estamos dispuestos a asumir (de tecnología, de mercado o ambos) y focalizamos nuestra atención en el tipo de innovación por el que apostamos.</b>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que definimos nuestros objetivos y la estrategia para innovar / <b>Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento I1 del MGA.</b>

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento										1			
B	Despliegue			1		1				2				
C	Evaluación y Ajuste										1			

XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	<b>SUBELEMENTO I.2 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora</b>
	2016	Idea	Implantamos la dinámica de desayunos de trabajo con periodicidad mensual / <b>Habilitamos un espacio formal que favorece la identificación de retos de innovación.</b>
B3	2020	Idea	Sustituimos los desayunos de trabajo por un desarrollo propio en nuestro ERP IGP: Módulo de Gestión de Ideas / <b>Automatizamos la gestión de las propuestas de innovación y mejora continua y obtenemos una mayor agilidad tanto en la proposición de ideas como en la comunicación de las decisiones de la Dirección.</b>
B5	2021	KnowInn EUSKALIT	Puesta en marcha del Briefing semanal con sistemática <i>Daily Kaizen</i> / <b>Recuperamos y mejoramos esta dinámica paralizada por la pandemia de COVID-19 e incluimos un espacio para el intercambio rápido de ideas de innovación y mejora.</b>
B8	2022	Seguimiento de CMP	Implementamos nuestras dinámicas de innovación / <b>Disfrutamos de espacios diseñados para que surjan ideas creativas / Aumenta significativamente el porcentaje de retos de innovación con respecto al número total de ideas generadas: pasamos de un 20% en 2022 a un 32% en 2023 (ver resultado R5.4, Índice de Innovación). Y añadimos otro dato: pasamos de 2 ideas innovadoras aceptadas en 2022 a 8 en 2023.</b>
B8	2022	Seguimiento de CMP	Aplicamos metodologías novedosas que hacen surgir la creatividad de nuestras personas: dinámicas de <i>Espina de Pez, 6 Sombreros de Colores y Torres Jenga</i> (esta última diseñada y desarrollada internamente por nuestro Director Comercial) / <b>Generamos un mayor número de ideas out of the box que desencadenan mayores retos de innovación (ver nuevamente resultado R5.4, Índice de Innovación).</b>
A9	2023	Reflexión Estratégica	Definimos una Línea Estratégica, LE, que establece dedicar un porcentaje mínimo de nuestro tiempo a tareas que favorezcan el surgimiento de ideas creativas y de retos de innovación / <b>Generamos un entorno de confianza para que las personas se dediquen libremente a la investigación y prospección de ideas, que entiendan que es parte de nuestro trabajo y que forma parte del desarrollo de la estrategia.</b>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que creamos el contexto interno para innovar / <b>Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento I2 del MGA.</b>

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento													
B	Despliegue		1		1									
C	Evaluación y Ajuste										1			

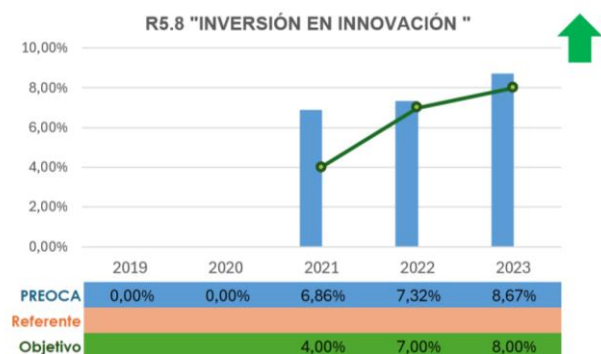
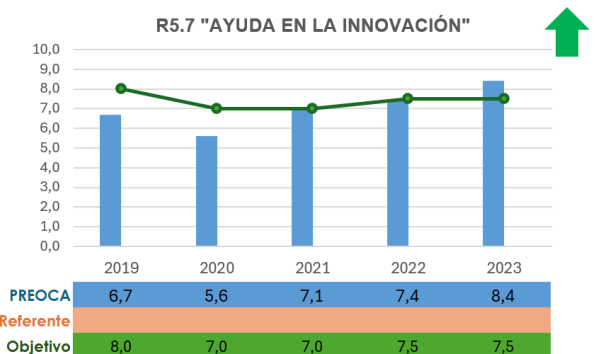
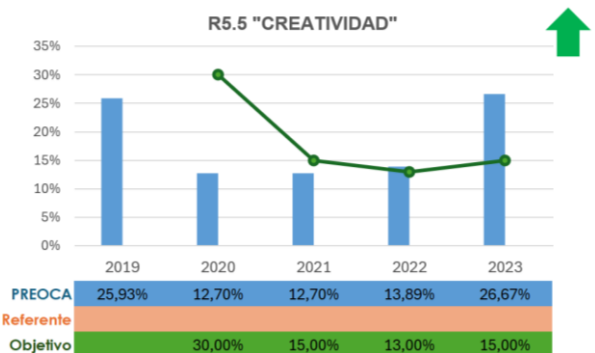
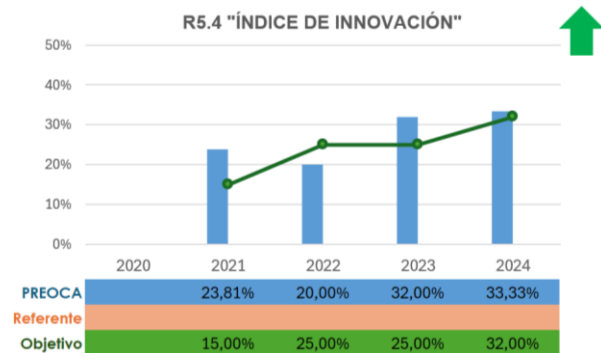
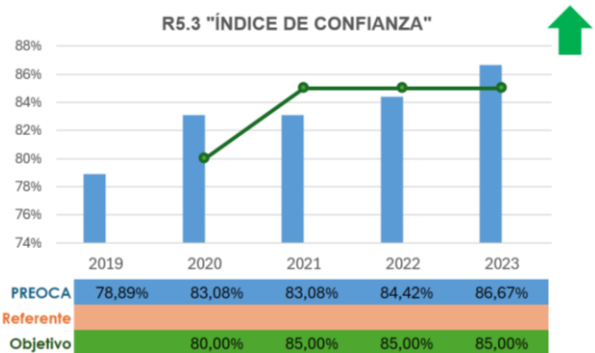
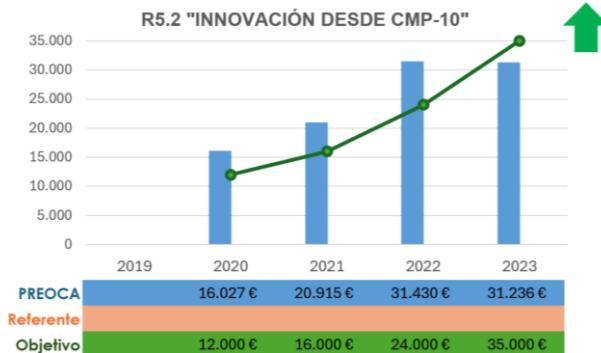
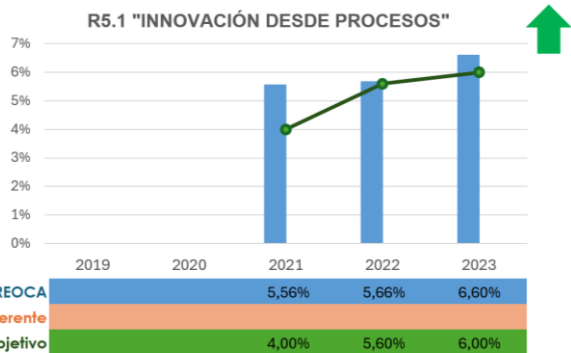
XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	<b>SUBELEMENTO I.3 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora</b>
B1	2019	Seguimiento de CMP	Durante el PE 2020-2022, con nuestra VE04: <i>"integrar la innovación en nuestro ADN"</i> en marcha, comenzamos a ver las alianzas como una fuente de soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades de nuestros GGII / <b>Empiezan a emerger las soluciones de carácter innovador descritas en el anexo I.05.</b>
B3	2020	Seguimiento de CMP	Como en el caso de la acción anterior, comenzamos a participar de forma más activa en foros sectoriales (ACLIMA, SEA, BEQUINOR) con la "txapela" de la innovación puesta, atentos a captar ideas que originen retos innovadores en nuestra organización / <b>Empiezan a emerger las aplicaciones prácticas descritas en el anexo I.04.</b>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que aprovechamos el potencial del entorno para innovar / <b>Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento I3 del MGA.</b>

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	Planteamiento			1										
B	Despliegue				1				2					
C	Evaluación y Ajuste										1			

XY	Año/s	Mecanismo de Mejora	<b>SUBELEMENTO I.4 Descripción de la Mejora / Resultado de la Mejora</b>
A2	2019	Seguimiento de CMP	Ideamos un método estructurado para la recogida y gestión de retos innovadores / <b>Proponemos retos, esperamos a su aceptación por parte de la Dirección, los asignamos a sus procesos correspondientes, destinamos presupuestos según necesidades y definimos planes de acción; todo ello con el soporte de nuestro Módulo de Gestión de Ideas y los CMP de los procesos.</b>
B3	2020	Idea	Compartimos las lecciones aprendidas de nuestros retos de innovación / <b>Utilizamos como medio nuestro Módulo de Gestión de Ideas y los CMP de procesos.</b>
B7	2022	Idea	Compartimos las lecciones aprendidas de nuestros retos de innovación / <b>Utilizamos como medio nuestras dinámicas de innovación</b>
B7	2022	Idea	Compartimos las lecciones aprendidas de nuestros retos de innovación / <b>Utilizamos como medio nuestros briefing semanales.</b>
C9	2023	Reflexión Estratégica	Aplicamos una herramienta para revisar la forma en que gestionamos las ideas y proyectos de innovación / <b>Conocemos la eficacia/eficiencia con la que desarrollamos el subelemento I4 del MGA.</b>



# R5. RESULTADOS EN INNOVACIÓN



		2019	2020	2021	2022	2023	2024	COMENTARIOS
R5.1	T							<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>R5.1:</b> porcentaje del número de horas dedicadas a la ideación y desarrollo de retos innovadores con respecto al número total de horas de trabajo. NOTA: en el cálculo NO se incluyen los retos asignados al proceso CMP-10, Desarrollos Informáticos.</li> <li>○ <b>R5.2:</b> facturación asociada a los retos innovadores asignados al proceso CMP-10, en euros.</li> <li>○ <b>R5.3:</b> se obtiene de las valoraciones de los conceptos "Profesionalidad", "Credibilidad" y "Empatía" realizadas durante las charlas de desarrollo.</li> <li>○ <b>R5.4:</b> porcentaje de número de retos innovadores aceptados entre [número de retos innovadores aceptados + número de mejoras continuas aceptadas].</li> <li>○ <b>R5.5:</b> valoraciones de la ACTITUD "Creatividad" durante las charlas de desarrollo</li> <li>○ <b>R5.6:</b> porcentaje del número de retos innovadores exitosos con respecto al número total de retos innovadores aceptados. Las comparaciones provienen de los valores medios de la batería de indicadores de EUSKALIT.</li> <li>○ <b>R5.7:</b> se obtiene del ítem 8.02 de las Encuestas de Satisfacción de Personas, ESP</li> <li>○ <b>R5.8:</b> porcentaje de inversión en retos de innovación exitosos entre facturación</li> </ul>
	O							
R5.2	T							
	O							
R5.3	T							
	O							
R5.4	T							
	O							
R5.5	T							
	O							
R5.6	T							
	O							
R5.7	T							
	O							
R5.8	T							
	O							



# ANEXOS



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

[www.preoca.com](http://www.preoca.com)

**Preoca Servicios Medioambientales S.L.U**

### PR. PRESENTACIÓN

- Anexo PR.01 Organigrama
- Anexo PR.02 Índice de PR
- Anexo PR.03 M/V/Va/P
- Anexo PR.04 *Timeline* con principales hitos de Gestión
- Anexo PR.05 Tabla de Mecanismos de Mejora
- Anexo PR.06 Matriz de Utilidad

### E. ESTRATEGIA

- Anexo E.01 Fuentes de recogida de N&E de GGII
- Anexo E.02 Fuentes de la evolución del contexto externo
- Anexo E.03 Fuentes de la evolución del contexto interno
- Anexo E.04 Lienzo de Modelo de Negocio Extendido, LMNE
- Anexo E.05 Plan Estratégico PE 2023-2025
- Anexo E.06 Mapa de Procesos
- Anexo E.07 Ejemplo de Cuadro de Mando de Proceso, CMP
- Anexo E.08 Ejemplo de Plan Operativo Anual, POA
- Anexo E.09 Listado de Alianzas
- Anexo E.10 Diagrama de Flujo de Ciclo Estratégico
- Anexo E.11 Marco de Decisión Estratégico

### C. CLIENTES

- Anexo C.01 Fuentes de Información provenientes de Clientes
- Anexo C.02 Arquetipo de Cliente
- Anexo C.03 Iniciativas que favorecen las relaciones con clientes
- Anexo C.04 Tipos de Estrategias Comerciales
- Anexo C.05 Viaje de Experiencia del Cliente
- Anexo C.06 Encuesta de Satisfacción de Clientes
- Anexo C.07 Modelo de Oferta
- Anexo C.08 Innovación en Servicios
- Anexo C.09 Customer Toolkit
- Anexo C.10 Estructura Modular de IGP
- Anexo C.11 Interrelación entre IGP y LOGIC-SAGE 200

### P. PERSONAS

- Anexo P.01 Relación de Perfiles de Puesto

- Anexo P.02 Cuestionario de Preselección de Candidatos
- Anexo P.03 Encuesta de Satisfacción de las Personas
- Anexo P.04 Relación de Beneficios Sociales
- Anexo P.05 Matriz de Competencias ILUO (extracto)
- Anexo P.06 Diagrama de Capacitación
- Anexo P.07 Agenda de Briefing Semanal
- Anexo P.08 Mapa y Matriz de Comunicación Interna (extracto)
- Anexo P.09 Mapa y Matriz de Comunicación Externa (extracto)

## **S. SOCIEDAD Y MEDIOAMBIENTE**

- Anexo S.01 Proyectos e iniciativas de carácter Social
- Anexo S.02 Proyectos e iniciativas de carácter Ambiental
- Anexo S.03 Criterios de Compra Verde (extracto)
- Anexo S.04 Comunicación de iniciativas ambientales y sociales en RRSS

## **I. INNOVACIÓN**

- Anexo I.01 Innovación vs Mejora Continua
- Anexo I.02 Metodologías que fomentan la Creatividad
- Anexo I.03 Fuentes inspiradoras de Innovación
- Anexo I.04 Foros que promueven la Innovación Abierta
- Anexo I.05 Aliados que promueven la innovación

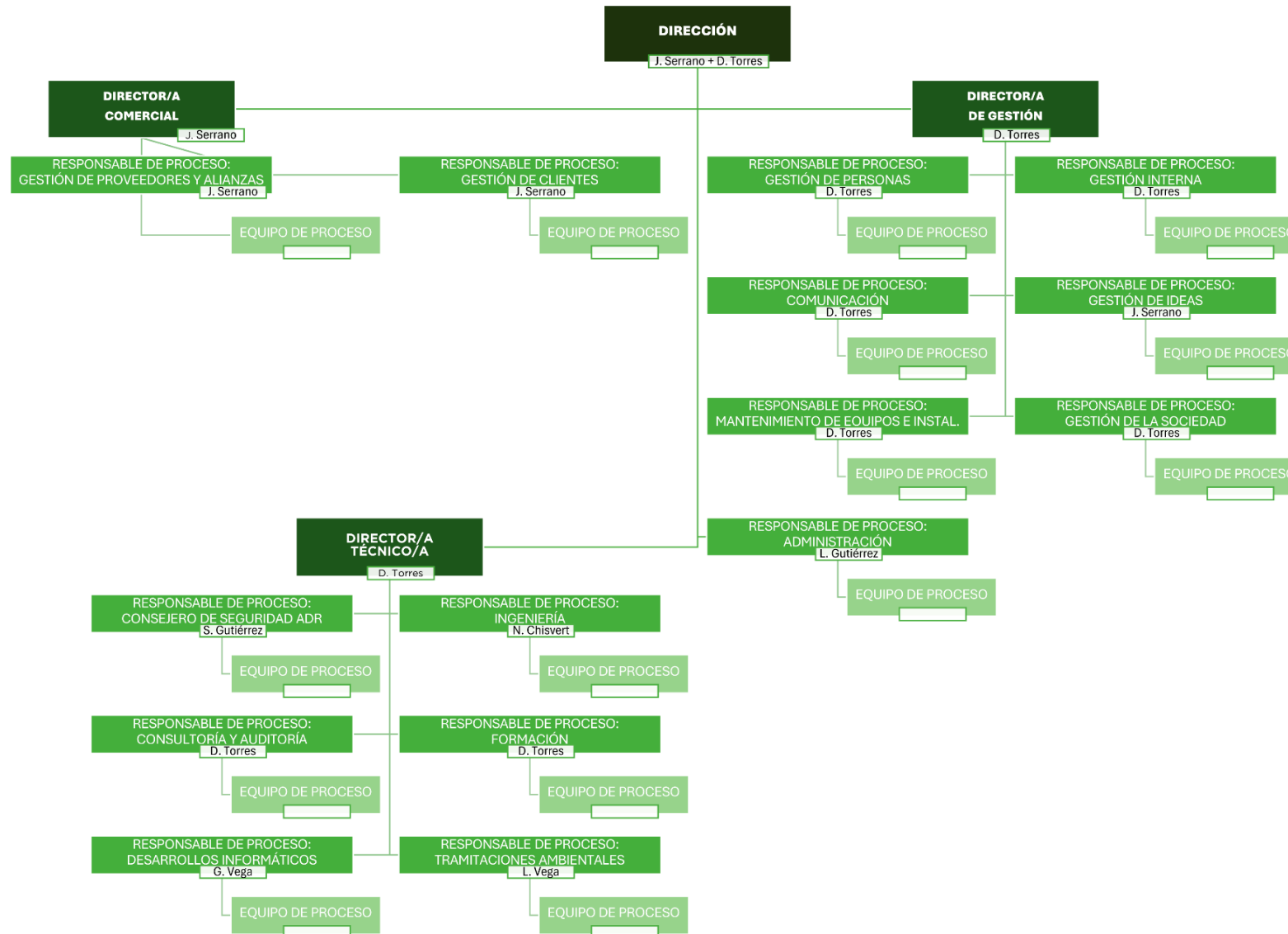




**ORGANIGRAMA**

Ed.07

13/05/2024



# Anexo PR.02. Relación de PR y Sub/PR



## INDICE DE PR

PROO.14

Actualizado:  
22/02/2024

PR	Descripción	CMP	Anual	Recurrente	Incluye diseño	Subcontrata
PR01	Contaminación atmosférica	CMP-09				
PR01-01	Autorización APCA					
PR01-02	Notificación APCA					X
PR01-03	Modificación de autorización APCA					
PR01-04	Modificación de notificación APCA					
PR01-05	Inscripción en el registro de actividades que consumen disolventes					
PR01-06	Justificación anual del cumplimiento del RD 117/2003			X		
PR01-07	Subcontratación de actuaciones ECA periódicas					X
PR01-08	Comunicación de incumplimiento de VLE					
PR01-10	Comunicación de ICM					
PR01-99	Contaminación atmosférica: Otros					
PR02	Control de ruido externo	CMP-09				
PR02-01	Medición de ruido externo					
PR02-02	Subcontratación de actuaciones ECA					X
PR02-99	Control de ruido externo: Otros					
PR03	Consejero de seguridad ADR	CMP-06				
PR03-01	Contrato inicial ADR		X	X		
PR03-02	Contrato periódico ADR		X	X		
PR03-03	Baja de contrato ADR					
PR03-04	Actualización del PSICS					
PR03-05	Suministro de cartelería ADR				X	X
PR03-99	Consejero de seguridad ADR: Otros					
PR04	Almacenamiento de productos químicos	CMP-05				
PR04-01	Comunicación de instalaciones APQ: Instalaciones con proyecto				X	
PR04-02	Comunicación de instalaciones APQ: Instalaciones sin proyecto				X	
PR04-03	Modificación de instalaciones APQ: Instalaciones con proyecto					
PR04-04	Modificación de instalaciones APQ: Instalaciones sin proyecto					
PR04-05	Subcontratación de actuaciones OCA periódicas					X
PR04-06	Revisión anual de instalaciones APQ			X		
PR04-99	Almacenamiento de productos químicos: Otros					
PR05	Residuos	CMP-09				
PR05-01	Comunicación de actividad productora de RnP					
PR05-02	Comunicación de actividad productora de RP					
PR05-03	(anulado)	--	--	--	--	--
PR05-04	(anulado)	--	--	--	--	--
PR05-05	Comunicación de actividad de transporte de residuos					
PR05-06	Estudio de minimización de RP - Nuevo estudio			X		
PR05-06	Estudio de minimización de RP - Seguimiento anual			X		
PR05-07	Declaración anual de envases			X		
PR05-08	Plan empresarial de Prevención de Envases			X		
PR05-09	Declaración de posesión de PCB/PCT			X		
PR05-10	(anulado)	--	--	--	--	--
PR05-99	Residuos: Otros					
PR06	Impartición de formación	CMP-08				
PR06-01	Formación presencial				X	
PR06-02	Formación online				X	
PR07	Administración ambiental	CMP-05				
PR07-01	Solicitud de autorización ambiental integrada					
PR07-02	Modificación de autorización ambiental integrada - Modificación sustancial					
PR07-02	Modificación de autorización ambiental integrada - Modificación no sustancial					
PR07-03	Presentación anual del Plan de Vigilancia Ambiental			X		
PR07-04	Presentación anual de la eDMA-PRTR			X		
PR07-05	Solicitud de autorización ambiental única procedimiento ordinario					
PR07-06	Solicitud de autorización ambiental única procedimiento simplificado					
PR07-07	Modificación de autorización ambiental única					
PR07-99	Administración ambiental: Otros					
PR08	Calidad del suelo	CMP-09				
PR08-01	Informe de situación del suelo (p.c. ALTO/MEDIO)					X
PR08-01	Informe de situación del suelo (p.c. BAJO)					

PR08-02	Informe de solicitud de exención de inicio de procedimiento DCS					
PR08-03	Informe de base de situación del suelo					X
PR08-04	Informe de solicitud de aptitud de calidad del suelo					X
PR08-05	(anulado)	--	--	--	--	--
PR08-99	Calidad del suelo: Otros					
PR09	Consultoría y auditoría medioambiental	CMP-07				
PR09-01	Consultoría medioambiental					
PR09-02	Auditoría medioambiental				X	
PR09-03	Certificado DMAS				X	
PR09-04	Externalización gestor ambiental					
PR09-99	Consultoría y auditoría medioambiental: Otros					
PR10	Actualización de requisitos legales	CMP-07				
PR10-01	Contrato inicial de actualización de requisitos legales (MA+S)			X	X	
PR10-02	Contrato periódico de actualización de requisitos legales			X	X	
PR10-03	Auditoría de cumplimiento de requisitos legales					
PR10-04	Evidencias Ecoiuris		X	X		X
PR10-99	Actualización de requisitos legales: Otros					
PR11	Suministro de materiales de seguridad	CMP-05				
PR12	Eficiencia energética	CMP-16				
PR12-01	Certificación de eficiencia energética en edificios existentes					
PR12-02	Realización de auditoría energética					X
PR12-03	Declaración de gran consumidor de energía				X	
PR12-04	(anulado)	--	--	--	--	--
PR12-05	Análisis de consumos energéticos					
PR12-99	Eficiencia energética: Otros					
PR13	Vertidos a las aguas	CMP-09				
PR13-01	Caracterización de vertidos industriales					X
PR13-02	Solicitud de autorización de vertidos industriales					X
PR13-03	Solicitud de captación de aguas					X
PR13-99	Vertidos a las aguas: Otros					
PR14	Equipos a presión	CMP-05				
PR14-01	Comunicación de instalaciones EP: Instalaciones con proyecto					
PR14-02	Comunicación de instalaciones EP: Instalaciones sin proyecto					
PR14-03	Modificación de instalaciones EP: Instalaciones con proyecto					
PR14-04	Modificación de instalaciones EP: Instalaciones sin proyecto					
PR14-99	Equipos a presión: Otros					
PR15	Emergencias	CMP-05				
PR15-01	Elaboración y registro de Planes de Autoprotección					
PR15-02	Actualización de Planes de Autoprotección					
PR15-03	Implantación de Planes de Autoprotección					
PR15-04	Elaboración de Planes de Emergencia Interior					
PR15-99	Planes de Autoprotección: Otros					
PR16	Servicio medioambiental integral	CMP-09				
PR17	Trabajos de informática para clientes	CMP-10				
PR17-01	Creación de aplicación específica para cliente					X
PR17-02	Mantenimiento de aplicación específica para cliente				X	
PR17-99	Trabajos de informática para clientes: Otros					
PR18	Protección contra incendios	CMP-05				
PR18-01	Informe de adecuación de sistemas PCI					
PR18-02	Memoria de sistemas y equipos PCI (RD513/2017 + O 14/03/2023)					
PR18-03	Comunicación de puesta en servicio de instalaciones PCI (RD2267/2004)				X	X
PR18-04	Revisión interna de sistemas y equipos PCI				X	
PR18-99	Protección contra incendios: Otros					
PR19	Análisis de riesgos ambientales	CMP-05				
PR20	Huella de carbono	CMP-16				
PR20-01	Cálculo de huella de carbono (alcances 1+2)					X
PR20-02	Compensación de emisiones de CO <sub>2</sub>					
PR20-03	Plan de reducción de emisiones					
PR20-99	Huella de carbono: Otros					
PR99	Varios	--	--	--	--	--
PR99-01	(anulado)	--	--	--	--	--
PR99-02	(anulado)	--	--	--	--	--
PR99-03	Elaboración de documento de protección contra explosiones (ATEX)					X
PR99-04	Comunicación de puesta en servicio de Instalaciones frigoríficas					
PR99-99	Varios: Otros					

## Anexo PR.03. M/V/Va/P

Nuestra **MISIÓN**: somos una organización con alto compromiso medioambiental, que acompaña a las PYME del sector industrial de la CAPV prestando servicios de ingeniería, consultoría y formación para adaptarse a las exigencias medioambientales actuales y futuras, contando con un equipo de personas cercanas, comprometidas, profesionales y motivadas.

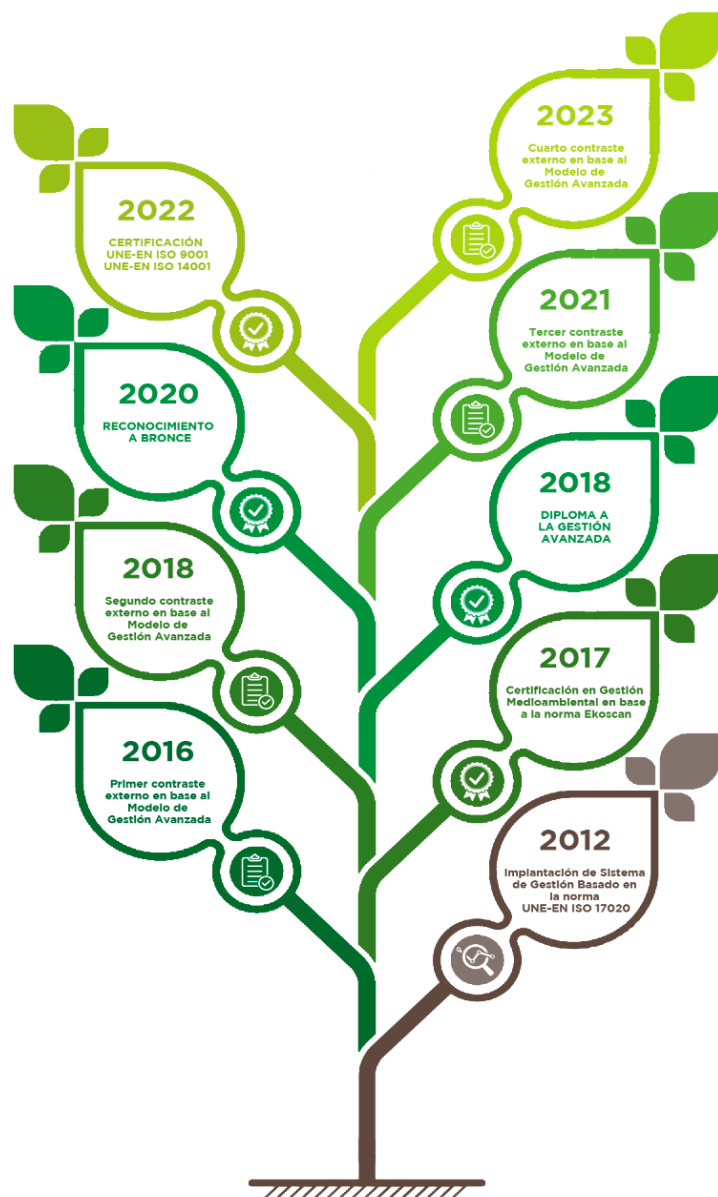
Nuestra **VISIÓN**: conquistar la confianza de nuestros clientes actuales y futuros a través del cuidado de nuestras personas y de la utilización de métodos de trabajo innovadores, impregnando en la sociedad nuestra pasión por el desarrollo sostenible.

Nuestros **VALORES**:

<b>Compromiso Medioambiental</b>	Cumplimos íntegramente la legislación ambiental aplicable y vamos más allá, aportando mejoras voluntarias que favorezcan la preservación del planeta.
<b>Orientación al Cliente</b>	Ponemos nuestro mayor empeño en generar valor superior para nuestros clientes, estableciendo un diálogo sincero y ofreciendo respuestas personalizadas a sus N&E.
<b>Profesionalidad</b>	Entendida desde la realización del trabajo de manera eficaz y dentro de los plazos solicitados.
<b>Credibilidad</b>	Cumplimos los compromisos que adquirimos con clientes, proveedores y otros GGII
<b>Honestidad</b>	Entre nosotros y hacia nuestros clientes, promovemos la honestidad como un valor fundamental para generar credibilidad y confianza.

Nuestro **PROPÓSITO**: conseguir un entorno más saludable para las generaciones futuras

**Anexo PR.04.** Timeline con principales hitos de Gestión



**Anexo PR.05.** Tabla de Mecanismos de Mejora

Mecanismo de MEJORA	Cuando se activan	Las MEJORAS se originan como consecuencia de...
Auditoría Interna	Anualmente	El análisis de los Informes de Auditoría Interna
Auditoría Externa	Anualmente	El análisis de los Informes de Auditoría realizados por tercera parte (seguimiento y certificación)
Reflexión Estratégica	Anualmente	La definición y despliegue de los Planes Operativos Anuales, POA
Seguimiento de CMP	Trimestralmente	El seguimiento de los Cuadros de Mando de Procesos, CMP
Revisión del SGA	Trimestralmente	El análisis de las conclusiones de las Revisiones del SGA por la Dirección
Comité de Gestión	Trimestralmente	El seguimiento del desempeño del SGI
Reunión de Dirección	Mensualmente	Las decisiones tomadas a nivel de equipo Directivo
Contraste Externo	A petición de PREOCA	El análisis de los Contrastes Externos realizados por EUSKALIT
Proyecto KNOWINN	Durante el desarrollo del proyecto	El aprendizaje de los proyectos KNOWINN liderados por EUSKALIT
Autodiagnóstico MGA	Anualmente	El análisis de los Informes de Autodiagnóstico MGA
Idea	Ocasionalmente	La identificación de técnicas, procesos, herramientas, dinámicas, productos/servicios, etc. que realizamos tanto dentro como fuera de nuestra organización.
Briefing semanal	Semanalmente	Ideas de mejora, lecciones aprendidas, etc., de nuestro briefing semanal
Accidente / Incidente Ambiental	Cuando se producen	El análisis de accidentes o incidentes de carácter ambiental
Accidente / Incidente SSL	Cuando se producen	El análisis de accidentes o incidentes correspondientes al ámbito de la SSL
Reclamación de Cliente	Cuando se producen	El análisis de reclamaciones, formales o informales, realizadas por nuestros Clientes.
Ciclo de Revisión y Ajuste	Anualmente	El análisis de la eficacia/eficiencia de las actividades encuadradas en todos y cada uno de los subelementos del MGA.
Encuesta de Clientes, ESC	Anualmente	El análisis de las encuestas de satisfacción de clientes
Encuesta de Personas, ESP	Anualmente	El análisis de las encuestas de satisfacción de personas
Consultora NOVAK	Trimestralmente / Anualmente	El análisis de los informes propios y de la competencia que nos remiten periódicamente desde la gestoría/asesoría NOVAK.
Implantación de EKOSCAN	Durante el proyecto	Los requisitos planteados por la Normativa EKOSCAN





**Anexo E.01.** Fuentes de recogida de N&E de GGII

Fuente	Años funcionando	Frecuencia	Responsable de recogida / GGII
<b>Fuente</b>	Años funcionando	Frecuencia	Responsable de recogida / GGII
Cuestionario "Basket"	2018 a 2022	Semanal	DC / <b>Cientes</b>
Reunión de inicio de año	Desde 2018	Anual	Dirección / <b>Propiedad</b>
Manual de Bienvenida	Desde 2018	Puntual	DG / <b>Personas</b>
Reunión virtual (TEAMS)	Desde 2019	Bimestral	DC / <b>Aliados</b>
Charla de Desarrollo	Desde 2017	Anual	Dirección / <b>Personas</b>
Encuesta de Satisfacción de Personas	Desde 2017	Anual	DG / <b>Personas</b>
Reunión con Clientes TOP10	Desde 2021	Anual	DC / <b>Cientes TOP10</b>
Cuestionario a Clientes a TOP05	2021 y 2022	Anual	DC / <b>Cientes TOP05</b>
Reunión con Clientes TOP05	Desde 2023	Anual	DC / <b>Cientes TOP05</b>

**Anexo E.02.** Fuentes de la evolución del contexto externo


Fuente / Frecuencia	Años funcionando	Responsable de recogida / Información recogida
Publicaciones especializadas / <b>Anual</b>	Desde 2018	<b>Administración</b> / Informe de situación económica mundial, estatal, autonómica y local.
Informes de Análisis de la Competencia / <b>Anual</b>	Desde 2019	<b>Informática</b> / Análisis de webs, RRSS, posicionamiento SEA, etc. de nuestros principales competidores.
Vigilancia Legal / <b>Mensual</b>	Desde 2020	<b>DT</b> / Requisitos legales aplicables tanto a PREOCA como a nuestros clientes.
Informes Económicos de Competidores / <b>Anual</b>	Desde 2022	<b>Dirección</b> vía Consultora NOVAK / Análisis comparativo entre PREOCA y nuestros principales competidores.

**Anexo E.03.** Fuentes de la evolución del contexto interno

Fuente / Frecuencia	Años funcionando	Responsable de recogida / Información recogida
Cuadro de Mando Integral, CMI / <b>Anual</b>	Desde 2017	<b>Dirección</b> / Resultados asociados a LE y OE
Cuadro de Mando de Procesos, CMP / <b>Anual</b>	Desde 2017	<b>Dirección</b> / Resultados de Objetivos de Procesos
Informes de Satisfacción de las Personas / <b>Anual</b>	Desde 2017	<b>DG</b> / Necesidades y expectativas de personas. Satisfacción de personas
Charlas de Desarrollo / <b>Anual</b>	Desde 2018	<b>DG</b> / Necesidades y expectativas de personas
Autodiagnóstico MGA / <b>Anual</b>	Desde 2020	<b>Dirección</b> / Estado del SGA
Reunión Estratégica / <b>Semestral</b>	Desde 2020	<b>Dirección</b> / Resultados asociados a LE y OE (desde el punto de vista de todas las personas).
Revisión del SGA / <b>Anual</b>	Desde 2021	<b>Dirección</b> / Estado del SGA
Auditorías Internas y Externas / <b>Anual</b>	Desde 2021	<b>Dirección</b> / Estado del SGA
Informes Económico - Financieros / <b>Trimestral</b>	Desde 2022	<b>Dirección</b> vía Consultora NOVAK / Evolución de indicadores económico – financieros.
Comité de Gestión / <b>Mensual</b>	Desde 2023	<b>Dirección</b> / Estado del SGA

## Anexo E.04. Lienzo de Modelo de Negocio Extendido, LMNE

### LIENZO DE MODELO DE NEGOCIO EXTENDIDO

8. Socios clave	6. Actividades clave	2. PROPUESTA DE VALOR	4. Relaciones	1. GGII objetivo
<p>Organismos de control: atmósfera, APQ, PCI, ...</p> <p>Suministradores de material de seguridad.</p> <p>Proveedores para monitorización de energía.</p> <p>Alianza Alavesa por el Desarrollo Sostenible (AADS).</p> <p>SEA.</p>	<p><u>Servicios</u></p> <p>Servicios recurrentes (35%): PR01-06, PR03, PR04-06, PR05-07, PR07-03, PR07-04, PR09-02, PR10, PR12-03.</p> <p><u>Gestión interna</u></p> <p>Gestión de clientes.</p> <p>Gestión de personas.</p> <p>Gestión de alianzas.</p> <p>Vigilancia legal.</p>	 <p><b>SOLUCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO LEGAL EN EL ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL</b></p> <p><b>PROVEEDOR ÚNICO MEDIOAMBIENTAL</b></p> <p><b>SERVICIO LLAVE EN MANO</b></p>	<p>Personal: entrevista.</p> <p>Personal: entrevista.</p> <p>Personal: experiencia del cliente, entrevista TOP5, entrevista TOP10.</p> <p>Personal: charlas desarrollo, encuesta de satisfacción de personas.</p> <p>Personal: seguimiento proveedores.</p> <p>Personal: seguimiento de alianza.</p>	<p>Propiedad: Ecosphere Gestión, SL</p> <p>Dirección: David y Jorge</p> <p>Cientes: Empresas de tipo industrial de la CAPV.</p> <p>Personas que trabajan en Preoca.</p> <p>Proveedores clave: Organismos de control: atmósfera, APQ, PCI.</p> <p>Aliados: Empteezy Ibérica, SGS Tecnos, Arise, SEA, AADS.</p>
7. Recursos clave		3. Canales		
<p>Personas cualificadas y comprometidas con el proyecto.</p> <p>Local de trabajo.</p> <p>Vehículo/s para visitas a clientes (empresa y particulares).</p> <p>Ordenadores, IGP.</p> <p>Cartera de servicios.</p>		<p>Contacto directo con clientes. Visitas presenciales a clientes.</p> <p>Reuniones online con clientes.</p> <p>Café con Preoca.</p> <p>Web, mailing.</p> <p>Briefing semanal.</p> <p>Charlas desarrollo.</p>		
9. Estructura de costes		5. Flujo de ingreso		
<p>Costes de personal (70%).</p> <p>Aprovisionamientos (6%).</p> <p>Subcontrataciones de terceros (5%).</p> <p>Alquiler de local, mantenimiento equipos e instalaciones (6%).</p> <p>Costes financieros (2%).</p> <p>Licencias software (2%).</p> <p>Otros (9%).</p>		<p>CMP-05_Ingeniería (28%)</p> <p>CMP-06_Consejero de seguridad ADR (14%)</p> <p>CMP-07_Consultoría y auditoría (20%)</p> <p>CMP-08_Formación (4%)</p> <p>CMP-09_Trámites ambientales (21%)</p> <p>CMP-10_Desarrollos informáticos (6%)</p> <p>CMP-16_Cambio climático (7%)</p>		

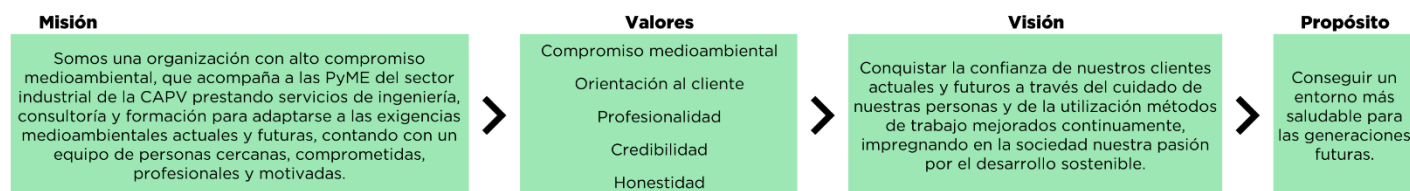
- |          |  |
|----------|--|
| <b>1</b> | <b>GGII objetivo:</b> a qué GGII nos dirigimos   |
| <b>2</b> | <b>Propuesta de valor:</b> qué problemas ayudamos a resolver y cuál es nuestro valor diferencial |
| <b>3</b> | <b>Canales:</b> cómo nos comunicamos con los GGII  |
| <b>4</b> | <b>Relaciones:</b> tipo de relaciones que deseamos establecer con los GGII                       |
| <b>5</b> | <b>Flujo de ingresos:</b> cómo generamos ingresos  |

- |          |  |
|----------|--|
| <b>6</b> | <b>Actividades clave:</b> desde el diseño hasta el servicio posventa                           |
| <b>7</b> | <b>Recursos clave:</b> qué recursos físicos, humanos, económicos y de conocimiento necesitamos |
| <b>8</b> | <b>Socios clave:</b> quiénes son nuestros aliados y proveedores más importantes.               |
| <b>9</b> | <b>Estructura de costes:</b> cómo los clasificamos y manejamos                                 |

## Anexo E.05. Plan Estratégico PE 2023-2025

 <b>PREOCA</b> _Medio ambiente	<b>REFLEXIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>ITO1.F01.04</b>
	<b>Plan Estratégico</b>	18/01/2023 Actualizado: 27/01/2023

### PLAN ESTRATÉGICO 2023-2025



<b>Objetivos Estratégicos (OE)</b>	OE01	Facturación	<b>Meta:</b> 650.000 €
	OE02	Margen Bruto	<b>Meta:</b> 600.000 €
	OE03	EBITDA	<b>Meta:</b> 23%
	OE04	Emisiones de CO <sub>2</sub>	<b>Meta:</b> 5,0 Kg/OT

Perspectiva	LE		Indicador	Unidad	Meta
CLIENTES	LE01	Posicionarnos como proveedor referente en servicios medioambientales.	Volumen de negocio superior a competencia	€	Inguru Margube
CLIENTES	LE02	Fidelización del cliente como palanca de crecimiento.	MB recurrente	€	220.000 €
PERSONAS	LE03	Trabajo estable, de calidad y en igualdad.	Valoración de satisfacción global en la encuesta	0-10	8,5
INNOVACIÓN	LE04	Innovación interna como motor de cambio.	Dedicación a la concepción y desarrollo de retos de innovación	%	6
SOCIEDAD	LE05	Fomentar la sensibilización medioambiental en la Sociedad.	Acciones/Proyectos con impacto social	Nº	5
GESTIÓN	LE06	Gestión interna basada en el MGA.	Reconocimiento A-Plata	---	Conseguido

 <b>PREOCA</b> _Medio ambiente	<b>REFLEXIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>ITO1.F01.04</b>
	<b>Plan estratégico comercial - PE_COM</b>	18/01/2023 Actualizado: 31/05/2024

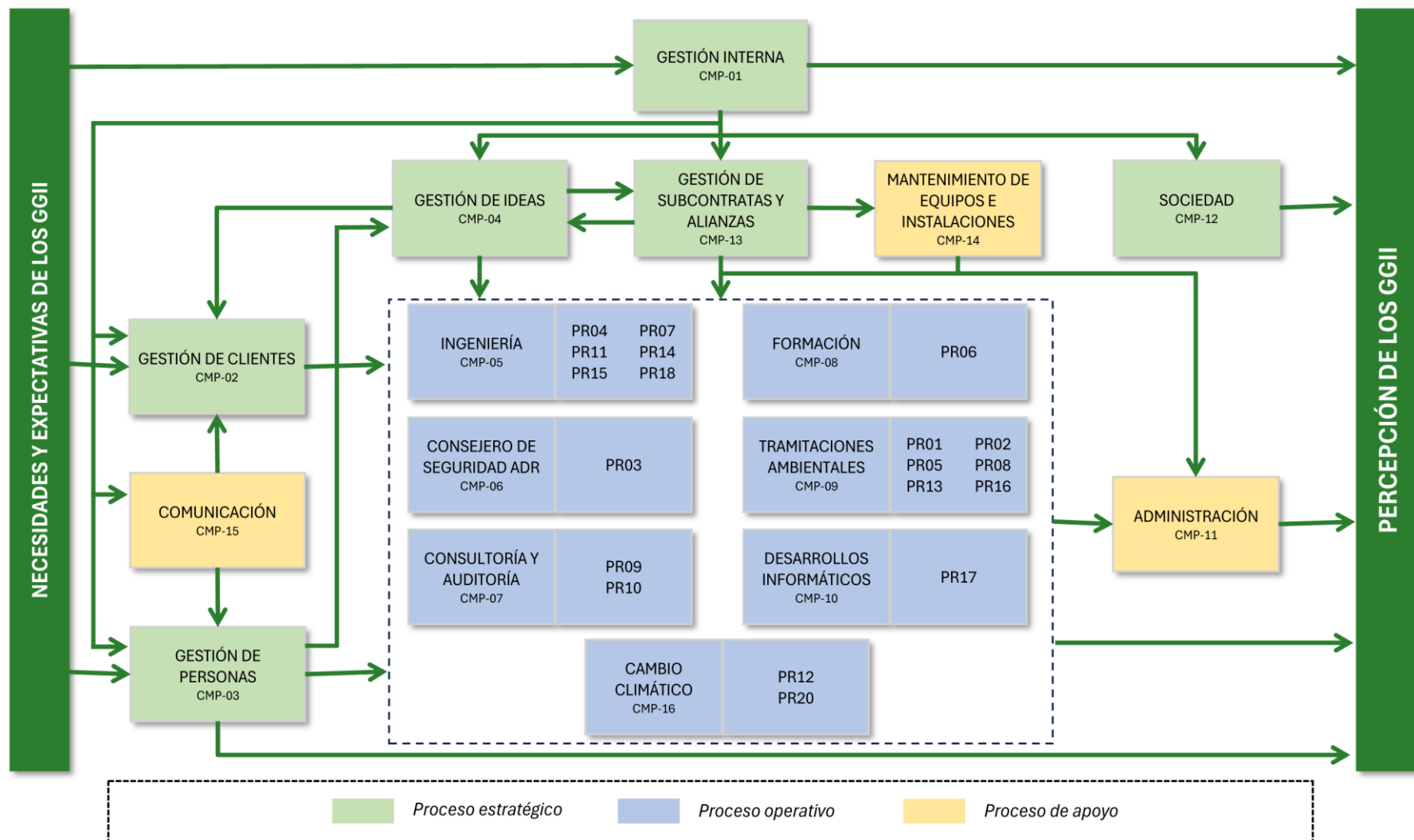
LE	Acción	Indicador	Unidad	Meta	Seguimiento			Valoración eficacia
					2023	2024	2025	
	Lanzamiento de nuevos PR/subPR	Nº de nuevos PR/subPR añadidos al índice de PR, con facturación mínima de XXX€	Nº	3	PR01-10 PR07-06	PR12-05	PR12-05 PR20-01	PR01-10 y PR07-06 implantados con éxito.
LE01.- POSICIONARNOS COMO PROVEEDOR REFERENTE EN SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES	Potenciar legislación: AAU	Importe ofertado en AAU	€	45.000,00 €	17.684,75 €	Fecha: 31/05/2024 10.075 € 43.000€ ZAMBRANA		
	Potenciar legislación: Huella de Carbono	Importe ofertado en HC	€	6.000,00 €	- €	Fecha 31.05.24 1.783€		
	Crecimiento en PR10	Nº de OT de PR10-01	Nº	30	13	Fecha 31.05.24 9		
LE02.- FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE COMO PALANCA DE CRECIMIENTO	Consulta de necesidades y expectativas a clientes	Nº total de clientes con consulta de NyE	Nº	30	10	20		
	Contacto comercial con cliente potenciales	Nº total de contactos con clientes potenciales	Nº	600	149	95 a fecha 31/05/2024		2023: Conseguido el 25% del objetivo. Hay que presionar en 2024
	Contacto comercial con clientes existentes	Nº total de contactos con clientes reales	Nº	250	54	40 a fecha 31/05/2024		2023: Conseguido el 22% del objetivo. Hay que presionar en 2024.



Necesidad formativa	Objetivo	LE						Nº personas	Año	Valoración eficacia	Nivel de avance
		LE01	LE02	LE03	LE04	LE05	LE06				
Autocad (2D)	Mejorar las competencias con los planos para todas las personas que desarrollen proyectos con planos: Irenka, Silvia, Lorenzo.							3	2023-2024	2023: Se ha incorporado Arama y ha realizado la formación dentro de su periodo de prácticas. Pendiente para 2024 el resto de personas indicadas.	PARCIAL
Novedades ADR 2023 (acción externa)	Estar al tanto de las novedades que se plantean en el ADR versión 2023.							1	2023	2023: Irenka ha asistido a la jornada de Bequirón (online) y ha transmitido las novedades al resto del equipo del CMP-06.	COMPLETO
Novedades ADR 2023 (difundir a nivel interno)								5	2023		
Reciclaje Euskalit Club de Evaluadores 2023	Reciclaje anual del Club de Evaluadores de Euskalit.							2	2023	2023: Jorge y David asisten al reciclaje y Jorga ha participado en una evaluación externa.	COMPLETO
Capacitación PR10-01 + PR10-02 + PR10-03	Capacitar una persona adicional (de nueva contratación) en PR10 para que pueda ayudar a David e Irenka en este PR (al menos nivel U).							1	2023	2023: Se ha incorporado Gemma y se ha validado la capacitación nivel U en PR10-02. La capacitación PR10-01 y PR10-03 no se han completado.	PARCIAL
Capacitación PR09-01 + PR09-02 "ISO14001"	Capacitar una persona adicional para que pueda ayudar a Jorge en este PR (nivel U).							1	2023	2023: Silvia ha comenzado su proceso de formación, pero no se ha completado la capacitación.	INCOMPLETO
Capacitación PR04	Capacitar una persona adicional (de nueva contratación) dentro del CMP-05, para poder duplicar el equipo de trabajo (nivel U).							1	2023	2023: Se incorporado Arama y se ha validado la capacitación nivel U.	COMPLETO
Capacitación PR15	Capacitar una persona adicional (de nueva contratación) dentro del CMP-05, para poder duplicar el equipo de trabajo (nivel U).							1	2023	2023: Se incorporado Arama y se ha validado la capacitación nivel U.	COMPLETO
Capacitación PR12-01	Capacitar una persona adicional para poder realizar certificados de eficiencia energética de edificios (nivel U) y no depender de Jorge como repuesto.							1	2023	2023: Nuria ha realizado una formación externa (300h) sobre certificación energética de edificios, pero falta todavía el entrenamiento.	INCOMPLETO
KnowInn: Productividad personal con GTD	Continuar con la mejora de la productividad de las personas ya comenzada en 2022. Hay que formar a Lorena, Gorka y Silvia.							3	2023	2023: Han realizado la formación Lorena, Gorka y Silvia. Gorka y Silvia lo han valorado de forma positiva, pero Lorena dice que lo ve difícil de aplicar.	COMPLETO
KnowInn: Principios de gestión avanzada	Que las personas de reciente incorporación puedan tener una idea básica sobre nuestro compromiso con la Gestión Avanzada.							2	2023	2023: Han realizado la formación Gemma y Arama. En el proyecto piloto desarrollado han planteado algunas mejoras posibles para nuestro sistema de gestión.	COMPLETO
KnowInn: ODS	Aprender a establecer una sistemática para integrar nuestro compromiso con los ODS en la estrategia, en lugar de "hacer encajar los ODS en la estrategia".							1	2023	2023: Han realizado la formación Gemma y Arama. En el proyecto piloto desarrollado han planteado algunas mejoras posibles para nuestro sistema de gestión.	COMPLETO
Capacitación formador/a de PAU	Capacitar una persona adicional (de nueva contratación) dentro del CMP-05, para poder duplicar el equipo de trabajo (nivel U).							1	2024		
Capacitación PR14	Capacitar una persona adicional (de nueva contratación) dentro del CMP-05, para poder duplicar el equipo de trabajo (nivel U).							1	2024		
Formación en cálculo de Huella de Carbono y planes de descarbonización	Capacitar una persona para terminar de definir y asentar el PR20, dada la inminente publicación de la Ley de Cambio climático de País Vasco.							1	2024		
Reciclaje Euskalit Club de Evaluadores 2024	Reciclaje anual del Club de Evaluadores de Euskalit.							2	2024	2024: Realizado por David y Jorge el 21/05/2024.	COMPLETO
Formación básica MGA	Que todas las personas tengan una visión general del MGA para que puedan entender el funcionamiento del sistema gestión, aportar ideas de mejora, etc. Esta acción estará más centrada en nuestro sistema de gestión como paso previo a la Evaluación externa.							Todos	2024	2023: Completado por Gemma y Arama. Pendiente de realizar un recordatorio en 2024 de cara a la evaluación externa.	PARCIAL
Capacitación PR09-01 "ISO 50001"	Poder desarrollar implantaciones de ISO50001 para organizaciones que ya tengan certificada ISO14001.							1	2024		
Capacitación PR09-01 "ISO 14006"	Poder desarrollar implantaciones de ISO14006 para organizaciones que ya tengan certificada ISO14001.							1	2024		
Capacitación PR03	Ampliar el equipo de trabajo del CMP-06 para poder hacer mejor reparto de los contratos ADR.							1	2024		
KnowInn: Productividad personal con GTD	Continuar con la mejora de la productividad de las personas ya comenzada en 2022. Hay que formar a Gemma y Arama.							2	2024		
Novedades ADR 2025 (acción externa)	Estar al tanto de las novedades que se plantean en el ADR versión 2023.							1	2025		
Novedades ADR 2025 (difundir a nivel interno)								6	2025		
Reciclaje Euskalit Club de Evaluadores 2025	Reciclaje anual del Club de Evaluadores de Euskalit.							3	2025		

 Impacto directo en la LE  Impacto indirecto en la LE

Dimensión	LE	ODS	Acción	Indicador	Unidad	Meta	Seguimiento			Valoración eficacia
							2023	2024	2025	
EXTERNA	LE05.- FOMENTAR LA SENSIBILIZACION MEDIOAMBIENTAL EN LA SOCIEDAD	ODS 13	Participación en la Alianza Alavesa por el Desarrollo Sostenible (Grupo motor ODS 13)	Acciones/Proyectos con impacto social	Nº	6	2			2023: Los talleres intergeneracionales han tenido muy buena acogida, según le manifestaron a la chica que los impartió. La exposición itinerante ha gustado mucho y su utilización ya está asignada hasta el 30-mayo, desde el mes de noviembre, de forma ininterrumpida.
		ODS 4 ODS 13	Impartir charlas medioambientales en centros de formación	Nº charlas impartidas	Nº	6	2			2023: Jorge ha impartido 2 charlas en Egibide-Jesus Obrero.
		ODS 4	Impartir charlas emprendimiento	Nº charlas impartidas	Nº	6	2			2023: Jorge ha impartido 2 charlas de emprendimiento a través del programa "Gure Enpresak" de SEA.
		ODS 13	Reducir emisiones de CO <sub>2</sub>	KgCO <sub>2</sub> / Nº OT	Kg/OT	5,00 Kg/OT	5,71 Kg/OT			2023: Buena reducción de las emisiones de CO <sub>2</sub> . Vamos por el buen camino, pero hay que seguir optimizando las rutas y haciendo las reuniones que se pueda a través de Teams.
		ODS 4	Acoger personas en prácticas	Nº personas acogidas en prácticas/beca/TFG	Nº	5	3			2023: Hemos acogido a June, Arama y Beñat. Arama la contratamos en septiembre, una vez finalizadas las prácticas.
---	---	Club de evaluación Euskalit	Personas que forman parte del Club de Evaluadores de Euskalit y que realizan el reciclaje anual	%	30%	20%			2023: Jorge y David siguen realizando el reciclaje del Club de Evaluadores y Jorge ha participado en una Evaluación Externa.	
INTERNA	LE03.- TRABAJO ESTABLE, DE CALIDAD Y E IGUALDAD.	ODS 8	Atender a las personas, escuchar, dar respuesta a las propuestas de las charlas de desarrollo y de las encuestas de satisfacción. (una solicitud rechazada se considera como atendida, siempre que se haya justificado objetivamente y comunicado).	(Nº propuestas atendidas) / (Nº propuesta atendidas)  (relacionadas con beneficios sociales, mejora de condiciones de trabajo, ...)	%	75%	83%			2023: Se ha solicitado el incremento del importe del km y se ha planteado un incremento de +0,05€/km para 2024 y +0,05€/km para 2025. Se han reducido las vacaciones elegidas por al empresa a las dos primeras semanas de agosto. Se están valorando formas de no coincidir tantas personas en la oficina: turnos de teletrabajo coordinados en lugar de aleatorios.



## Anexo E.07. Ejemplo de Cuadro de Mando de Proceso, CMP

12 Cuadro de Mando de Procesos

CMP-05

14/07/2023

# CUADRO DE MANDO DE PROCESO

Ingeniería Versión 4.0

Modificar Datos

Indicadores

DAFO

Plan Estratégico: 2023-2025 Proceso: Ingeniería Tipo: Operativo

**Asignación de recursos**

Misión: Diseño, puesta en servicio y revisión periódica de instalaciones industriales.

Responsable: NURIA CHISVERT SOJO

Nuevo Miembro: [...]

**Entradas**

- Plan estratégico.
- Plan de formación.
- Título de Grado en Ingeniería industrial (JSC y NCS).
- Cuota colegial (JSC y NCS).
- Seguro de Responsabilidad Civil.
- Fichas de datos de seguridad de los productos químicos recibidos.
- Reglamento APQ y Guía.

**Salidas**

- Proyecto y CDO: APQ, EP.
- Memoria técnica: APQ, EP, IF.
- Certificados OCA (inspección inicial, inspección periódica).
- Comunicación de puesta en servicio: APQ, EP, PCI.
- Certificado de revisión interna de instalaciones APQ.
- Informe de adecuación APQ, EP, PCI.

**Dotación presupuestaria**

		2023	2024	2025
		Presupuesto	Presupuesto	Presupuesto
	Gasto	750 €	750 €	750 €

**Equipo de Trabajo**

- NURIA CHISVERT SOJO
- DAVID TORRES LOPEZ
- JORGE SERRANO CHICA
- GORKA ARTURO VEGA
- NOTARIO
- LORENZO VEGA MARTIN
- SILVIA GUTIERREZ SILES

**Equipos e Instalaciones**

- Ordenador con conexión a internet.
- IGP.
- Vehículo.

**EPI-s**

- Calzado de seguridad.
- Gafas antisalpicadura.
- Mascarilla autofiltrante.

**Información Documentada**

Código	Edición	Fecha	Título o Descripción	
PR04-01	00	PENDIENTE	Comunicación de instalaciones APQ: Instalaciones con proyecto	Ver Doc
PR04-02	00	PENDIENTE	Comunicación de instalaciones APQ: Instalaciones sin proyecto	Ver Doc
PR04-03	00	PENDIENTE	Modificación de instalaciones APQ: Instalaciones con proyecto	Ver Doc
PR04-04	00	PENDIENTE	Modificación de instalaciones APQ: Instalaciones sin proyecto	Ver Doc
PR04-05	00	PENDIENTE	Subcontratación de actuaciones OCA periódicas	Ver Doc

Registro: 1 de 21 | Sin filtro | Buscar

**Planes de Acción**

Código	Fecha	Autor	Tipo	Descripción	Estado	Fecha Fin	Cod. P. Acción
MC-004-23	14/06/2023	NURIA	MEJORA CONTINUA	Comprar un medidor de espesores por ultrasonidos para complementar las...	ACEPTADA	31/07/2023	
MC-005-23	14/06/2023	NURIA	MEJORA CONTINUA	Comprar balas de humo para utilizar en los simulacros de incendios generando...	FINALIZADA	10/07/2023	
MC-010-22	22/02/2022	NURIA	MEJORA CONTINUA	Se dispone de contacto para colaboración con el parque de Bomberos de...	FINALIZADA	31/03/2022	
SP-014-24	15/04/2024	DAVID	SEGUIMIENTO DE PROCESOS	Fomentar la puesta en servicio de instalaciones de carga/descarga APQ para...	ACEPTADA	31/12/2024	
SP-015-24	15/04/2024	DAVID	SEGUIMIENTO DE PROCESOS	Realizar un webinar en SEA sobre inspector propio APQ. Se puede nombrar...	ACEPTADA	30/09/2024	
SP-016-24	15/04/2024	DAVID	SEGUIMIENTO DE PROCESOS	Formalizar una relación comercial con nuevos instaladores de equipos a presión...	ACEPTADA	30/09/2024	

13 Indicadores de CMP

CMP-05

2023-2025

# Indicadores del CMP

Ingeniería

Descripción: Facturación PROCESO: INGENIERIA Fecha Inicial: 01/01/2024 Fecha Final: 31/05/2024 Calcular Datos Generar Idea/Mejora

Tipo: ESTRATEGICO Formula de Calculo: Objetivo Facturación total del PROCESO: INGENIERIA en el año.

Euskalit:  Ver formula

Periodicidad: TRIMESTRAL

**RESULTADOS** Unidad: € Prevision

	Objetivo	%	Valor
1º	136.500,00		
2º	167.000,00	36,4	60.789,49
3º	0,00		

**Actual** 5 años

**Observaciones:**

Fecha	Equipo	Reflexión
15/04/2024	NURIA DAVID JORGE	T1-2024 - Objetivo FACTURACIÓN conseguido al 23%. Tenemos pendiente de facturar 57.700eur. Quedarian pendientes de vender unos 63.000eur. - Objetivo MARGEN BRUTO conseguido.
09/01/2024	NURIA DAVID	T4-2023 y Cierre de 2023 - Objetivo de facturación conseguido (107%) y MB (101%). - El rendimiento ha quedado en 79,94eur/h, que aun siendo inferior al rendimiento de 2022, es aceptable.
09/10/2023	NURIA DAVID	T3-2023 - El avance del objetivo de facturación es de 74% (101.496,69eur) y el de MB de 69% (96.850,23eur). - El Rendimiento en el T3 es de 102,35eur/h y el acumulado anual es de...
11/07/2023	NURIA DAVID	T2-2023 - Facturación conseguida al 100% y MB de...

Registro: 1 de 5 | Sin filtro | Buscar



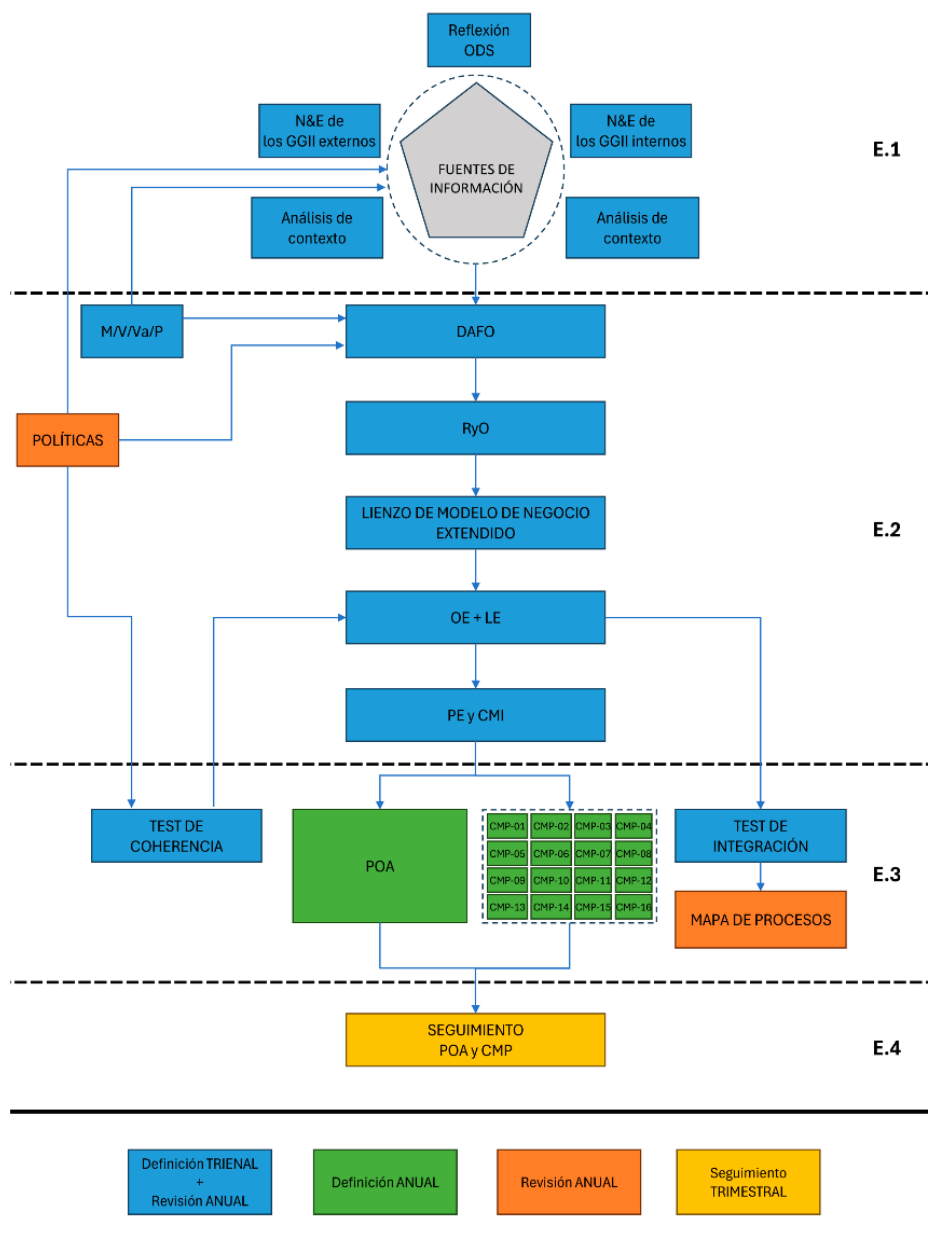
# Anexo E.08. Ejemplo de Plan Operativo Anual, POA

PREOCA Medio ambiente		REFLEXIÓN ESTRATÉGICA Plan Operativo Anual (POA)					ITO1.F01.04 18/01/2023 Actualizado: 31/05/2024								
PLAN ESTRATÉGICO		2023-2025		AÑO OPERATIVO		2024		IMPACTO EN OE				IMPACTO EN LE			
Acción	Responsable	Proceso	Plazo	Estado / Seguimiento	Realizado	OE01	OE02	OE03	OE04	LE01	LE02	LE03	LE04	LE05	LE06
Plantear colaboraciones en asociaciones empresariales: ADEGI, CEBEK, FVEM y AVEQ-KIMIKA.	JORGE	CMP-02_CLI	30/06/2024	Mayo: Tengo cita con FVEM y AVEQ. Pte resto		✓	✓	✓		✓	✓				
Explorar nuevas vías de contacto con clientes: LinkedIn Pro y anuncios en Google.	JORGE	CMP-02_CLI	31/05/2024			✓	✓	✓		✓	✓				
Aprovechar las visitas del Director Comercial para visitar clientes históricos.	JORGE	CMP-02_CLI	31/12/2024	Gorka me ha permitido en IGP filtrar clientes por Localidades y lo uso en las visitas comerciales.	11/03/2024	✓	✓	✓		✓	✓				
Plantear a Euskalit la creación de un curso KnowInn sobre "Auditorías ISO14001".	JORGE	CMP-02_CLI	30/06/2024	29/02/2024_Euskalit me emplaza a hablar en dos meses. 27/05/2024_Contacto de nuevo.		✓	✓	✓		✓	✓				
Explicar la cartera de servicios completa a clientes, en especial a los nuevos clientes de 2023 y 2024.	JORGE	CMP-02_CLI	31/12/2024	27/05/2024_Marco en mi operacional comercial esta obligación	27/05/2024	✓	✓	✓		✓	✓				
Crear un protocolo de bienvenida de nuevos clientes: carta de agradecimiento y envío de catálogo.	JORGE	CMP-02_CLI	30/04/2024			✓	✓	✓		✓	✓				
Desarrollo de Acción Comercial específica para potenciar PRI2: - prospección comercial en establecimientos de sectores obligados a disponer de CEE.	JORGE	CMP-02_CLI	30/06/2024			✓	✓	✓		✓					
Desarrollo de Acción Comercial específica para potenciar PRI3: - prospección comercial en sectores clave (productos químicos...).	JORGE	CMP-02_CLI	31/05/2024			✓	✓	✓		✓	✓				
Desarrollo de Acción Comercial específica para potenciar PRI0: - prospección comercial en sectores clave (productos químicos...).	JORGE	CMP-02_CLI	31/05/2024			✓	✓	✓		✓	✓				
Lanzamiento en fase beta de la app-web de orientación al cliente.	JORGE	CMP-02_CLI	30/06/2024	27/05/2024_Gemma tiene formación con Coaser		✓	✓	✓			✓				
Explorar sobre el establecimiento de una política de fidelización de clientes: asesoramiento externo.	JORGE	CMP-02_CLI	31/12/2024			✓	✓	✓			✓				
Mejorar las condiciones laborales a través del acuerdo de empresa: - aumento del precio de Km. - distribución de los días de vacaciones.	DAVID	CMP-03_PER	29/02/2024	COMPLETADO	29/02/2024								✓		
Finalizar la capacitación de NCS para PRI2-01. Falta el acompañamiento a visitas y realización de trabajos.	IRENKA	CMP-03_PER	30/06/2024										✓		
Explorar sobre el establecimiento de una política de igualdad y establecer medidas básicas de igualdad: asesoría externa.	DAVID	CMP-03_PER	31/12/2024	COMPLETADO	25/05/2024										
Continuar con las dinámicas de innovación trimestrales.	JORGE	CMP-04_INN	31/12/2024										✓		
Reportar feedback sobre las dinámicas de innovación que se realicen.	GEMMA	CMP-04_INN	31/12/2024										✓		
Explorar el lanzamiento de un nuevo subPR: eficiencia energética en instalaciones de aire comprimido a través de la detección de fugas.	IRENKA	CMP-04_INN	31/12/2024										✓		
Mantener la participación en el grupo motor del ODS13 de la AADS para el desarrollo de los dos proyectos 2023.	DAVID	CMP-12_SOC	31/12/2024											✓	
Retomar las charlas de sensibilización MA en los colegios.	IRENKA	CMP-12_SOC	31/08/2024											✓	
Presentar el registro de CO <sub>2</sub> de Miteco, alcances 1-2, con calculo, reduzco y compenso (años 2022 y 2023).	IRENKA	CMP-12_SOC	30/09/2024	DESCARTADA	18/03/2024				✓						
Elaborar la Guía de Gestión para evaluación externa clásica.	DAVID	CMP-01_GEST	30/06/2024	Se contrata a Alfredo Olalauaga para ayudarnos en su redacción.											✓

## Anexo E.09. Listado de Alianzas

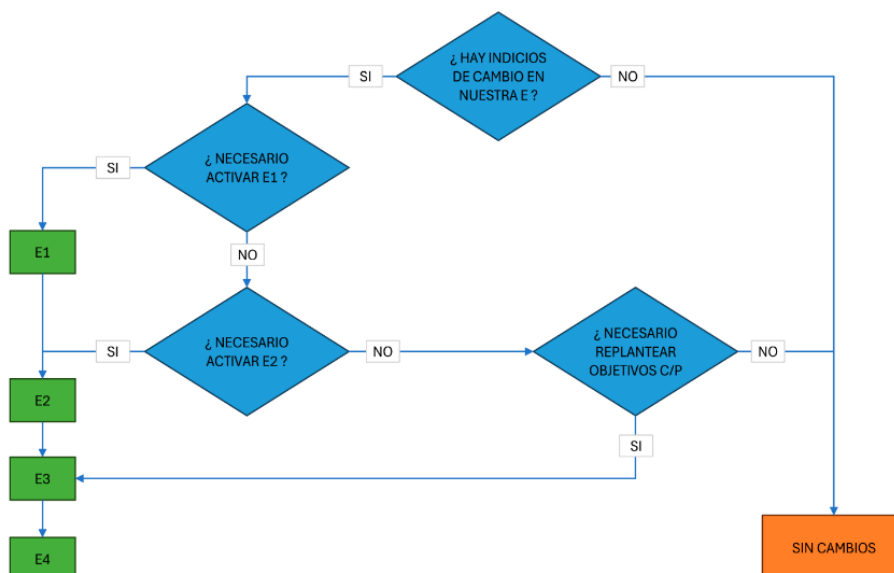
UN ALIADO ESTRATÉGICO DE PREOCA:			
Participa en una relación de colaboración a largo plazo centrada en la creación de valor mutuo, innovación y confianza			
Contribuye a la expansión y mejora de nuestro Modelo de Negocio			
Se involucra en estrategias de mejora conjuntas			
Participa en asegurar una correspondencia cultural y en establecer definiciones claras de propósito, forma de gobernanza y objetivos			
Apuesta por la co-creación de nuevos servicios y propicia acuerdos que van más allá del mero retorno económico			
Año	Aliado	Propósito	Requisito legal que la motiva
2019	ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE, AADS	Fomentar la sensibilización ambiental en la sociedad sobre mitigación del cambio climático, consumo responsable, ahorro de agua y energía, movilidad, etc. a través del desarrollo de proyectos e iniciativas conjuntas.	
2019	IK INGENIERIA	Establecer una metodología para calificar el desempeño ambiental voluntario y reglamentario.	
2020	SGS TECNOS	Dar un servicio integral "llave en mano" al D209. Este Decreto exige que las empresas hagan informes sobre el potencial grado de contaminación del suelo de las empresas. Estos informes deben estar firmados y acreditados por Organismos Acreditados por ENAC. PREOCA diseña junto a SGS el servicio, las fases y el entregable (el informe).  Esta alianza nos permite trabajar "a medias" con SGS. PREOCA hace la visita al cliente y el informe y SGS lo revise, firma y aprueba como Organismo Acreditado por ENAC.	<b>Decreto 209/2019</b> , de 26 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 25 de junio, para la prevención y corrección de la contaminación del suelo.
2020	EMPETEEZY IBÉRICA, EI	Diseño y comercialización de una solución que evite obra civil. PREOCA diseña instalaciones de almacenamientos de productos químicos (almacenes APQ).  El cliente debía ejecutar una obra civil para adecuar su almacén a los requisitos del reglamento. Gracias a esta alianza, EI diseña y fabrica un contenedor modular que cumple los requisitos del reglamento y evita obra civil. PREOCA comercializa estos contenedores modulares dando al cliente el servicio integral (proyecto y contenedor) de manera más rápida, sencilla e incluso en ocasiones más económica para el cliente.	<b>Real Decreto 656/2017</b> , de 23 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Almacenamiento de Productos Químicos y sus Instrucciones Técnicas Complementarias MIE APQ 0 a 10.
2021	SINDICATO DE EMPRESARIOS ALAVESSES, SEA	Alianza técnica para sensibilizar y alertar al tejido industrial de Álava de la importancia del cumplimiento de la normativa medioambiental. A petición de PREOCA (SEA tenía descubierta esta parcela), se consigue firmar un acuerdo con SEA para ser la persona interlocutora de SEA para dar respuesta a inquietudes, dudas, consultas a nivel medioambiental de las empresas asociadas. PREOCA resuelve dudas, realiza cursos, etc., sin coste para las empresas asociadas.	
2021	EDE	Con esta Alianza PREOCA pretender lanzar su PR12-02  EDE sirve para formar en la metodología y claves para hacer una auditoría energética y el propósito es que PREOCA cuando este formada, pueda dar el servicio por sí sola. Así fue y ya en 2023 PREOCA hizo sus primeras auditorías energéticas sin la ayuda de EDE.	<b>Real Decreto 56/2016</b> , de 12 de febrero, por el que se establece la obligatoriedad de realizar una auditoría energética cada 4 años
2021	PROYSOLTEC	Dar servicio integral a nuestros clientes en mercancías peligrosas. PREOCA solo asesora en el transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR) y los clientes manifestaban ayuda cuando se transportan por vía marítima, ferrocarril y aérea (IMDG, RID e IATA). Gracias a esta alianza PREOCA se complementa con PROYSOLTEC ya que ellos aportan las 3 modalidades no cubiertas por PREOCA.	
2024	INEDIT	Con INEDIT queremos ofrecer a cliente un software de cálculo de huella de Carbono y un plan de descarbonización <b>(EN ESTUDIO)</b> .	

## Anexo E.10. Diagrama de Flujo de Estratégico



(\*) TEST DE COHERENCIA: OE+LE coherentes con políticas.  
 (\*) TEST DE INTEGRACIÓN: OE+LE integrados en los procesos.

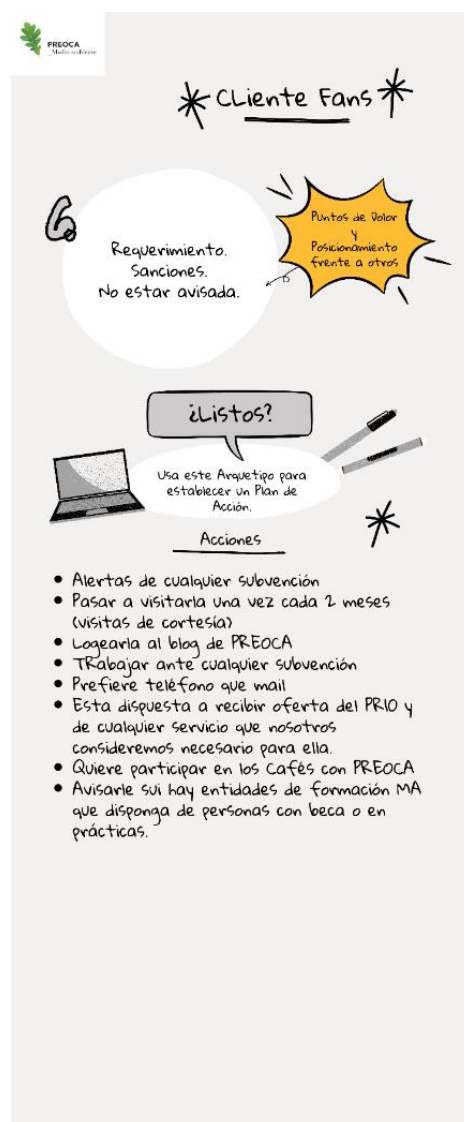
## Anexo E.11. Marco de Decisión Estratégico



**Anexo C.01. Fuente de Información de Clientes**

Dinámica / Frecuencia	Años funcionando	Responsable de recogida / Información recogida
Visitas de Prospección / <b>Semanal</b>	Desde 2018	DC / Contactos con clientes potenciales
Recogida de "ramitas" / <b>Continua</b>	Desde 2019	DC / ideas reportadas por los Técnicos que suponen oportunidades comerciales
Web, blog y RRSS / <b>Continua</b>	Desde 2019	DC / Información procedente de la interacción virtual con clientes: Facebook, X, LinkedIn
Visitas a Ferias / <b>Anual</b>	Desde 2021	Dirección / Posibilidad de nuevos servicios y/o alianzas
Reunión 10T / <b>Bimensual</b>	Desde 2021	DC / Feedback sobre expedientes en curso
Reunión con Clientes TOP10 / <b>Anual</b>	Desde 2021	DC / Identificación de arquetipos; validación de Viajes de Experiencia; información diversa de contactos con clientes.
Talk With Five / <b>Semanal</b>	Desde 2022	DC / Feedback sobre nuestro catálogo de servicios
Reunión con Clientes TOP05 / <b>Anual</b>	Desde 2023	DC / Información diversa procedente de contactos presenciales con clientes
Café con PREOCA / <b>Trimestral</b>	Desde 2023	DC / Ideas procedentes del intercambio de buenas prácticas entre clientes

**Anexo C.02. Arquetipo de Cliente**





### Anexo C.03. Iniciativas que favorecen las relaciones con clientes

Iniciativa / Frecuencia	Años Funcionando	Finalidad
Desayunos de PREOCA / <b>Mensual</b>	2016 a 2020	Generar un debate interno para mejorar nuestra forma de relacionarnos con los clientes.
Formación en BBPP comerciales / <b>Puntual</b>	Desde 2019	Mejorar el perfil comercial de nuestras personas para mejorar el impacto de la primera impresión.
Dinámicas de Innovación / <b>Trimestral</b>	Desde 2022	Innovar en la manera de relacionarnos con los clientes
Blog y Mailchimp / <b>Mensual</b>	Desde 2023	Formar e informar a nuestros clientes
Servicio de Asistencia al Cliente, SAC / <b>Continuo</b>	Desde 2023	Disponer de interlocutores únicos en cualquier fase del servicio: comercial, técnica, administrativa o postventa.
Rotación de personas en servicios recurrentes / <b>Continuo</b>	Desde 2022	Por ejemplo, en nuestro servicio de ADR (consejero de Seguridad); para extender el conocimiento de nuestros clientes.

### Anexo C.04. Tipos de Estrategias Comerciales

Tipo de Cliente	Estrategias definidas por la Dirección Comercial
A	<b>Crecer</b> con el cliente, vendiéndole servicios que han tenido éxito con otros clientes, llegando a más emplazamientos o a más empresas de su grupo.
B	<b>Conquistar</b> al cliente vendiéndole más PR/SubPR porque tiene capacidad para contratarlos
C	<b>Fidelizar</b> : mantener los servicios recurrentes o contratar alguno más
D	<b>Mantener</b> al cliente en cartera de forma reactiva

# Anexo C.05. Viaje de Experiencia del Cliente



Validado con personas de PREOCA.  
Validar con clientes TOP10 (reuniones directas).

KPI

- Tasa abandono/retención, Tasa aumento cliente de ese PR, Índice de recomendación, Índice de satisfacción, Promedio de tiempo en resolver sus dudas, Porcentajes de OT entregadas fuera de plazo, Margen Bruto anual del cliente, N° de OT al año, N° de PR al año

	Atención/Interés/Deseo		Compra/Decisión/pedido		Prestación del Servicio		Uso/Entrega		Recurrencia y Promoción	
Sus Pasos, ¿Qué hace? ¿Cómo se mueve?	Web Contactos		Valida un superior		Reunión o atención directa del Rble de MA		PR17 (uso programa) Resto: Espera vencimiento del requisito		Prescribe	
Los puntos de contacto	Nos llama por teléfono o manda Mails		Oferta Técnica		Tfno Mails Certificado Digital (IKS)	Estamos coqueteando y probando a Margube (FIHI)	Requerimiento de renovación del servicio		Grupo, Sector, Patronal, .....	
Sus necesidades y Expectativas	Recibir oferta aunque no hagamos el trabajo (subcontratarlo antes que prescribir)	Alertar de posibles subvenciones	Asegurarse que le aplica el servicio y saber transmitir las bondades de PREOCA	Facturar en el concepto que le permita la subvención, ser flexibles	Atención Inmediata Cumplimiento plazo de entrega No requerimientos Comunicación fluida	Acortar Plazos en la entrega de la documentación No quiere perder a David (FIHI)	Que le alertemos de la fecha de vencimiento con antelación. Que le pongamos proveedores (OCA, Laboratorio, ...)		Agradecer o hacer ver que nos han llamado de su parte	Alertar de posibles subvenciones
Valor aportado, emociones provocadas	Llave en mano Inmediatez Confianza		Comercial transmite confianza pero se pierde información por el camino	Fans de PREOCA Podemos ser caros	Personas "majas". No se presupone que viajan. Sienten que el correo se atiende tarde. Siente que no se devuelven llamadas	Estábamos encima de ella y ahora está ella detrás nuestro. PMRP_Auténtico suplicio. Tras 6 meses le dijimos "traspapelado"	Si me avisan lo valoro mucho, si no me avisan, es culpa suya.		NP	
Punto Crítico/Momento de la Verdad	Recepción de la oferta (explicaciones)		Aceptación de la Oferta / Pedido		Vencimiento del plazo de entrega sobre todo si hay requerimiento.	Abusamos de correos, prefieren visitas o llamadas (EDE lo hace siempre) Se pierde con tanto técnico (AMUFER)	Vencimiento del plazo para renovar el requisito legal.		NP	



	Atención/Interés/Deseo		Compra/Decisión/pedido		Prestación del Servicio		Uso/Entrega		Recurrencia y Promoción	
Puntos de Fricción o de Dolor (citas textuales)	ECA no me gusta, hay que ponerle todo en bandeja. Los Lunes a la mañana no os llamo		Exclusiones de la oferta Malosentidos Tardamos en acusar recibo de pedido. Tardamos en contactar para trabajar		Requerimiento administrativo. Tardar en descargar una notificación IKS No coger el teléfono	No pago por rellenar un excell y subirlo, pago por el conocimiento de ideas de mejora a meter en el excell (PMRP)	Si va a Petronor, olvide de que me atiende (podría parar en una gasolinera y atenderme).		NP	
Sus emociones (sin contrastar)	😊		😊		😊	😊	😊		😊	
Sus emociones (contrastadas)	😊		😞		😊	😊	😊		😊	
Amenazas	Pérdida de Cliente Pérdida de Persona de Contacto en la empresa	Pérdida de Cliente KAM	Se inicia el expediente con cierta aspereza. Si hay que reconducir la oferta, el cliente anula pedido.		"Quemamos a Director Comercial que atiende a clientes a las tardes".	Incidentes de Proveedores (Alianzas)	Sanción Pérdida de Confianza Pérdida de Cliente	Un café con PREOCA Facturar sin terminar las OT		Un café con PREOCA
Oportunidades	Canva (voz en las ofertas) Reuniones TOP10 (cada 2 meses)	Visitas periódicas de Cortesía Mailchimp Logearse a Blog PREOCA 1 persona / 1 Cuenta KAM	Mejorar ISO 9001 (revisión contrato) Canva (voz en las ofertas) Garantía de servicio en las ofertas		Centralita Teléfono de Guardia Desarrollo Coaser Fichas explicativas de los servicios	Atender en Euskera Evaluación de proveedores (alianzas)	Interiorizar Control Operacional IGP Desarrollo Coaser Ofrecer SAL a Cliente TOP10	Atender en Euskera Acceso sin coste a Campus On Line Recordatorios PREOCA	Trabajar en Dtos por Fidelización / Prospección...	Publicar el desempeño ambiental de PREOCA "predicar con el ejemplo"

## Anexo C.06. Encuesta de Satisfacción de Clientes



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

Página 1 de 4

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

¡Gracias por contratar nuestros servicios!

A continuación, le presentamos una breve encuesta de satisfacción, donde podrá ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

Le agradecemos su participación. Cumplimentar la encuesta no le llevará más de 5 minutos.

La información que refleje en esta encuesta será tratada por Preoca con el objetivo exclusivo de contar con una información más completa de la satisfacción de sus clientes y, en base a ello, mejorar sus servicios.

#### 1.- IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Respuestas

<b>Nombre de la empresa</b>	
<b>Ubicación (Provincia)</b>	
<b>Interlocutor y Cargo</b>	

#### 2.- INFORMACIÓN SOBRE LA RELACIÓN CON PREOCA

Respuestas

<b>Servicio adquirido</b>		<input type="checkbox"/> Varios servicios a lo largo del año
---------------------------	--	--

Preoca Servicios Medioambientales S.L.U. Cif. B01400662  
C/ Vicente Alexandre 25 - 01003 Vitoria-Gasteiz (Alava-Spain)  
Tel.: 945 12 35 31 - Fax: 945 12 35 32 - info@preoca.com - www.preoca.com

IT02.F11.01



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

Página 2 de 4

#### 3.- SATISFACCIÓN SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Valoración

<b>Calidad del servicio</b> El servicio respondía a los niveles de calidad acordados, se han cumplido las especificaciones acordadas, no ha habido incidencias o problemas de calidad, etc.	
<b>Cualificación del/la técnico/a asignado/a</b> El profesional encargado del servicio contaba con las capacidades, conocimientos y experiencia requeridos para la realización del servicio concreto.	
<b>Atención-Trato recibido del/la técnico/a asignado/a</b> El personal técnico asignado, le ha tratado correctamente, de forma empática, con educación, respeto, adaptación de horarios, etc.	
<b>Profesionalidad del/la técnico/a asignado/a</b> Le ha resultado sencillo contactar con el técnico asignado, el técnico asignado ha sido profesional, ha cumplido con su palabra, ha dado respuesta a sus inquietudes, etc.	
<b>Imagen y formato de envío de la documentación asociada</b> (informes, memorias, proyectos, planos, ...)	
<b>Cumplimiento de Plazos</b> El servicio se desarrolló en el tiempo pactado.	
<b>Comentarios adicionales con respecto al servicio</b> Expectativas no cubiertas, comentarios, ...	

Preoca Servicios Medioambientales S.L.U. Cif. B01400662  
C/ Vicente Alexandre 25 - 01003 Vitoria-Gasteiz (Alava-Spain)  
Tel.: 945 12 35 31 - Fax: 945 12 35 32 - info@preoca.com - www.preoca.com

IT02.F11.01



#### 4.- SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE



##### Valoración

<b>Facilidad para contactar con Preoca</b> (mail, teléfono, ...)	
<b>Atención Comercial</b> Resolución de dudas, plazo de entrega de oferta, explicaciones de la oferta, adaptación de la propuesta, ...	
<b>Explicaciones sobre el servicio prestado</b> (objetivos, metodología, tiempos, ...)	
<b>Servicio post-venta</b> (ayuda, resolución de dudas, atención de requerimientos administrativos, ...)	
<b>Comentarios adicionales con respecto a la atención al cliente</b> Expectativas no cubiertas, comentarios, ...	

#### 5.- NUESTROS VALORES

¿En qué medida ha percibido los siguientes valores de PREOCA?  
Puedes consultar la definición de nuestros valores en <https://preoca.com/preoca/>

Valores	Percibido				
	Nunca	Rara vez	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
Compromiso medioambiental					
Profesionalidad					
Orientación al cliente					
Credibilidad					
Honestidad					



#### 6.- OTRAS CONSIDERACIONES

	SI	NO
¿Considera a PREOCA como una de las dos primeras opciones a la hora de solicitar un presupuesto para servicios medioambientales?		
¿Recomendaría nuestros servicios a otras empresas?		
¿Considera adecuada la relación calidad-precio de los servicios prestados?		

#### 7.- OBSERVACIONES FINALES

¿Ha tenido algún tipo de incidencia? Por favor indicar cuál.

---

**Puntos fuertes** **Áreas de mejora**

##### Valoración

En términos generales, SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Escala de valoración

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Muy insatisfecho/a Muy satisfecho/a

**¡Muchas gracias por su colaboración!**



## Anexo C.07. Modelo de Oferta



**\_Oferta**  
Referencia: **0-495.24.01**  
Fecha: **19/06/2024**



\_Oferta: **0-495.24.01**

\_Servicio cercano, de calidad y personalizado

# CONSEJEROS DE SEGURIDAD EN MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA, ADR.

Queremos dar respuesta inmediata a sus consultas y también solución a sus problemas. Basamos nuestro Servicio Ajeno de Consejero de Seguridad en la cercanía y en visitas personales a sus instalaciones. Queremos trabajar para conseguir minimizar los riesgos que implican las operaciones con Mercancías Peligrosas.

**\_Cliente**

**CLIENTE**

Dirección Cliente

**Persona de Contacto**

Tfno.  
Mail

**\_Director comercial**

**Jorge Serrano Chica**

620 806 546  
jserrano@preoca.com

**PREOCA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES S.L.**

CIF. B01400662  
Vicente Alexandre, 25  
01003 Vitoria-Gasteiz

945 12 35 31  
info@preoca.com  
www.preoca.com



**\_Atención al cliente**  
Teléfono: **659 386 633**  
Contacto: **Lorena Gutiérrez**

F12.03

**\_Contrato anual como Consejeros por carretera (ADR)**

## Calidad de servicio basado en la experiencia

*Más de 20 años de experiencia en a su servicio.*

Somos una empresa especializada en mercancías peligrosas, que tiene el propósito de asesorar para minimizar riesgos. Nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes, mediante la prestación de un servicio cercano, profesional y personalizado.

Nuestros consejeros de seguridad, son expertos en asesoramiento en mercancías peligrosas por carretera (ADR). No se incluye la asesoría RID (por ferrocarril), IMDG (marítimo) o IATA (aéreo) pero si necesitas ayuda en estas modalidades de transporte consúltanos sin compromiso.



**\_Formación**

Disponemos de 5 personas a su disposición que además de ser consejeros ADR, disponen de titulaciones universitarias relacionadas con la química.



**\_Experiencia**

Mas de 20 años asesorando a unos 100 clientes cada año con el objetivo de ayudarles a minimizar riesgos en las maniobras con las mercancías ADR y a cumplir la normativa para evitar riesgos y sanciones.

**\_Que se incluye:**

- ✓ **\_Designación Oficial**  
Nos damos de alta oficialmente en la Administración como sus consejeros
- ✓ **\_Visitas al Centro de Trabajo**  
Visita inicial y de seguimiento (al menos 1 al año)
- ✓ **\_Elaboración de instrucciones o protocolos de trabajo**  
Desarrollamos instrucciones de trabajo para minimizar los riesgos en sus operaciones
- ✓ **\_Damos formación a su personal**  
Formamos e instruimos a sus personas para que puedan aplicar los protocolos
- ✓ **\_Informe anual**  
Elaboramos su informe anual a la administración competente para dar por finalizado el contrato anual.

\_Le presentamos a la persona responsable del proceso ADR  
**Deseando poder trabajar para ustedes**



**Irenka Chasco**

\_Grado en Ciencias Ambientales  
\_Consejera de Seguridad ADR

**Irenka Chasco**

\_Consejera de Seguridad

Grado en Ciencias Ambientales y entusiasmada con la química y las mercancías peligrosas. Me considero una persona con clara tendencia a la asesoría y la formación a terceros en mercancías peligrosas. Soy responsable en PREOCA del proceso ADR y gestiono el mismo con clara orientación a dar un servicio profesional, empático e innovador ¿Hablamos?

**Credenciales, conóceme un poco mas**



\_Expedientes

Gestiono una cartera de clientes de al menos 75 centros de trabajo todos los años.



\_Formadora

Soy formadora de consejeros de seguridad. Imparto el curso para que nuevos consejeros obtengan el título oficial en las convocatorias anuales.



\_Titulaciones

Como he indicado antes, dispongo de títulos tales como Consejera ADR y Grado en Ciencias Ambientales.



\_Hablemos de la Metodología  
**Inclusiones en el Contrato o Fases del proyecto**

Se trata de un contrato anual de asesoría global sobre todas y cada una de las obligaciones que el ADR establece a un consejero de seguridad en mercancías peligrosas por carretera, ADR.

**1**

\_Designación Oficial

Duración: **Semana 1**

Nos damos de alta (designación oficial) como consejeros a su nombre. Podemos darnos de alta para uno o para todos sus centros de trabajo. en este alta, asumimos la responsabilidad en una o varias operaciones (carga/transporte/descarga).

**2**

\_Visita Inicial y Elaboración de la Documentación

Duración: **Primer mes de Contrato**

Realizamos una primera visita a cada centro de trabajo (sólo el primer año de contrato) para conocer su operativa, sus materias, sus procedimientos.. y en nuestra oficina hacemos un planteamiento inicial de instrucciones de trabajo ADR (listas de chequeo, cartas de porte, etiquetas, procedimientos..).

**3**

\_Visita de Seguimiento / Informe

Duración: **Durante el año en curso**

Una vez la empresa reciba y entienda las instrucciones de trabajo realizadas, se visita de nuevo cada centro de trabajo para formar al personal implicado, o para realizar una auditoría de seguimiento, o para verificar una carga o descarga real, etc..

**4**

\_Informe Anual

Duración: **Primer Trimestre del año**

El primer trimestre de cada año, debemos hacer un informe anual a la administración mediante el cual, describimos las actuaciones realizadas el año inmediatamente anterior. Para ello necesitamos disponer de la información relativa a las operaciones de carga, descarga o transporte de las mercancías peligrosas del ejercicio anterior antes de fin de Enero para poder así procesar la información y presentarla antes de final del trimestre.

**5**

\_Sucesos notificables

Duración: **Cuando proceda**

En el caso de que se produzca algún accidente relacionado con las mercancías peligrosas, nos encargamos de elaborar el parte de accidente y enviarlo a la administración.

## \_Inversión económica del servicio

# Condiciones económicas

Descripción	Importe
<b>Contrato anual como Consejero de Seguridad para su empresa</b> Un contrato desde el 01 de julio del año en curso, hasta el 30 de junio del 2025.	<b>Importe €</b>
<b>Total</b> IVA no incluido en el importe.	<b>Importe €</b>

### Notas:

- 1) Los precios indicados no incluyen el IVA de aplicación.
- 2) Las visitas adicionales al centro de trabajo (a demanda de cliente), serían facturadas de manera independiente al importe indicado.
- 3) Todo lo que no este expresamente incluido en este presupuesto, será tarifado y facturado a razón de 60€/hora (si no hay desplazamiento) o 75€/hora si lo hubiera. Esta tarifa corresponde a una persona técnica con titulación ambiental y con experiencia contrastada.
- 4) La autorización para el acceso a las plataformas digitales de las diferentes administraciones competentes se limitará al expediente contratado debiendo ser responsabilidad de la empresa contratante garantizar el acceso a la misma. Todo lo que no esté expresamente incluido en este presupuesto será tarifado y facturado a razón de 60€/hora o 75€/hora si hubiera desplazamiento.
- 5) La empresa contratante deberá cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en particular con lo dispuesto en la Coordinación de Actividades Empresariales, en base a la concurrencia en un mismo centro de trabajadores de diferentes empresas.
- 6) PREOCA no se hace responsable de entregar el informe anual ante la administración competente en caso de que el cliente no nos facilite la información necesaria para poder presentarlo al menos con 20 días de antelación a la fecha final de entrega del informe.
- 7) Durante la prestación del servicio, le rogamos canalice todas sus comunicaciones a través del Técnico asignado o bien dudas, comentarios, etc. a través de nuestro SAC (Servicio Atención al Cliente) teléfono 659 38 66 33.
- 8) Disponemos de un servicio de diseño y maquetación de consignas detalladas para trabajadores en forma de carteles de sensibilización. ¡Consultámonos!

### \_Facturación y forma de pago

- 100% del importe a la designación oficial de consejero de seguridad o a principios de año de cada año sucesivo.

Los pagos se realizarán mediante transferencia bancaria con vencimiento a 30 días contados a partir de la fecha de emisión de la factura, en el número de cuenta indicado en la misma.



### \_Aceptación de la oferta

Para la aceptación de la oferta, podrá realizarlo mediante los siguientes canales:

Remitir cumplimentado por mail a Lorena Gutiérrez [lgutierrez@preoca.com](mailto:lgutierrez@preoca.com) el Anexo I de esta oferta, o bien...

 mandar un WhatsApp al 659 386 633



### \_Validez

Los precios y condiciones indicados en esta oferta son válidos durante 3 meses desde la fecha de emisión de la misma, en tanto en cuanto no se vean modificadas las disposiciones legales existentes en el momento de su emisión.

## \_Acerca de PREOCA

# Cientes que confían en nosotr@s



### \_20 años de experiencia

Contamos con más de 20 años de experiencia en el mercado.



### \_Más de 300 expedientes

Tramitamos más de 300 expedientes medioambientales cada año.



### \_Más de 60 servicios

Disponemos de más de 60 servicios medioambientales, podemos ser su proveedor único en materia medioambiental.

Desde Preoca ayudamos a las organizaciones a cumplir con los requisitos medioambientales exigibles, tanto a nivel legislativo, como los impuestos por el propio mercado.

De esta manera reducimos su impacto ambiental y conseguimos optimizar los costes de sus procesos mediante la externalización por parte de la empresa de los servicios medioambientales.

## Garantía de nuestro Servicio

- ✓ Disponemos de 6 personas con titulaciones superiores en ingeniería y medioambiente que pueden albergar proyectos simultáneamente.
- ✓ Somos formadores de profesionales medioambientales. Cada año formamos a cientos de personas e impartimos más de 500 horas de formación especializada.
- ✓ Preoca dispone de un Sistema de Gestión basado en el Modelo de Gestión Avanzada. Esto hace que trabajemos orientados (entre otros agentes) al cliente, a la sociedad y a la Innovación.
- ✓ Ofrecemos condiciones ventajosas a nuestros clientes (formaciones gratuitas, acceso a publicaciones, subvenciones, artículos de interés,...).
- ✓ Disponemos de un sistema certificado de protección de datos personales con una empresa externa y experta en su sector.
- ✓ Gestionamos diferentes subcontratas (líderes en sus sectores) para dar servicios integrales de máxima calidad.



## Algunas de nuestras Referencias

**elecnor**

**SNA Europe**

**BAHCO**

**amurrio**  
Ingeniería y Soluciones, S.L.

**DACHSER**  
Intelligent Logistics

**General Cable**

**aludium**  
Sistemas de Gestión

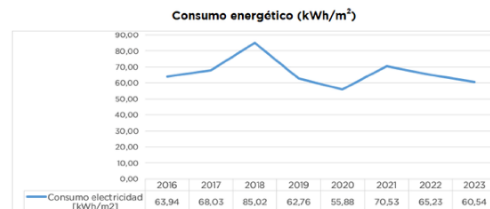
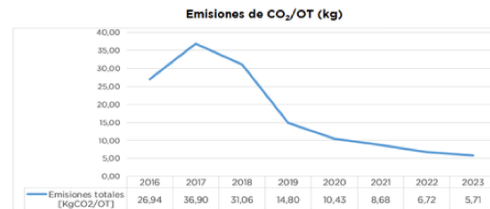
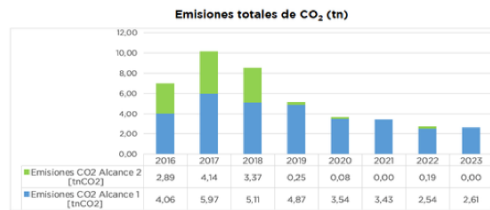


Nuestro desempeño ambiental

## Trabajamos reduciendo la Huella que genera nuestra organización

¿Qué hacemos para conseguirlo?

- 1 Calcular** Desde el año 2016 llevamos un control de las emisiones de CO2 que generamos en alcance 1 y alcance 2.
- 2 Reducir**
  - Tras la remodelación integral de nuestras oficinas realizada en el año 2017, hemos mejorado nuestra eficiencia energética un 13%, obteniendo una calificación energética D.
  - Adoptamos el compromiso de optimizar los desplazamientos a nuestros clientes, evitando emisiones de CO2.
  - Desde el año 2019 compramos la energía eléctrica a una comercializadora con procedencia de origen certificada 100% renovable.
  - Tenemos en cuenta las emisiones de CO2 como el primer requisito de compra de vehículos de flota.



Nuestros compromisos

- Reducción del uso de papel en visitas y en la oficina.
- Adopción de la firma legal en documentos electrónicos evitando la generación de documentos en papel y las emisiones generadas por los servicios de mensajería.
- Establecimiento de pautas de uso eficiente del agua en la oficina.
- Contratación de empresa de limpieza que utilice producto biotecnológico.
- Priorización de la compra o contratación de servicios a proveedores locales.

Nuestros avales



Política de Confidencialidad

## Política de confidencialidad, independencia, imparcialidad e integridad

Todos los datos y documentación facilitados por el cliente y aquellos derivados del desarrollo de los trabajos serán tratados de forma confidencial de acuerdo a la política de Gestión de PREOCA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES, SL, y serán utilizados exclusivamente para los fines de la ejecución de los trabajos realizados.

PREOCA asume la independencia, imparcialidad e integridad de la organización y de los técnicos asignados al proyecto. En caso de que el cliente considere que alguno de estos compromisos puede verse vulnerado lo comunicará a Dirección de PREOCA a fin de preservar los intereses de las partes.

La Política de Imparcialidad, Independencia e Integridad de PREOCA se define en los siguientes principios:

- ✓ PREOCA considera la gestión de la imparcialidad como uno de los elementos prioritarios de su sistema de gestión y establecerá los mecanismos necesarios para demostrar su eficacia
- ✓ PREOCA no tiene relación con entidades públicas ni privadas que comprometan la imparcialidad de sus actividades (trámites, ingeniería,).
- ✓ PREOCA emplea cuantos medios económicos, técnicos y humanos son necesarios para la consecución de la salvaguarda de la independencia, imparcialidad e integridad de sus actuaciones.
- ✓ Ni PREOCA ni su personal, están ni estarán involucrados en el diseño, asistencia técnica, dirección facultativa, fabricación, suministro, instalación o mantenimiento de los productos que puedan estar relacionados con nuestra asesoría (sistemas depurativos, etc.).
- ✓ PREOCA se compromete a que cualquier nueva actividad o relación que pueda iniciar, sea analizada adecuadamente a fin de identificar posibles riesgos y evaluar su impacto en el cumplimiento de los requisitos de independencia e imparcialidad.
- ✓ PREOCA identificará los posibles riesgos para su imparcialidad de manera continua, y los gestionará de manera que pueda demostrar que los elimina o minimiza el riesgo.



## Protección de datos de carácter personal

En PREOCA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES, S.L. nos preocupamos por los datos de carácter personal que tratamos y por el exacto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, entre otras, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD).

De acuerdo con ello, se informa al interesado de las siguientes cuestiones relativas a los tratamientos que PREOCA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES, S.L. realiza de sus datos de carácter personal

<b>Responsable del tratamiento</b>	PREOCA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES, S.L., con CIF nº B01400662, y domicilio en calle Vicente Aleixandre, nº 25-Bajo, C.P. 01003 de Vitoria-Gasteiz (Álava); correo electrónico: lopd@preoca.com.
<b>Finalidad del tratamiento</b>	Mantenimiento, desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual con el cliente y la prestación de los servicios que demanda.  Asimismo, utilizaremos los datos identificativos y de contacto para realizar encuestas de satisfacción y para enviar, por medios electrónicos o no, información técnica, operativa y/o comercial de noticias e información comercial sobre ofertas, actividades, productos y servicios de nuestra empresa.
<b>Legitimación del tratamiento</b>	La base legal o jurídica para el tratamiento de los datos personales del cliente es la ejecución del contrato en el que el interesado es parte.  En cuanto a la realización de encuestas de satisfacción y envío de información comercial, la base jurídica es la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por PREOCA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES, S.L. conforme contempla el artículo 6.1. f) del RGPD, basándonos en lo dispuesto por el Informe 195/2017 de la AEPD. Ello será sin perjuicio de la posibilidad que tiene el cliente de oponerse para el envío de esa información comercial.
<b>Destinatarios de los datos</b>	Los datos identificativos y de facturación se comunicarán, en su caso, a la administración tributaria para el cumplimiento de obligaciones legales y tributarias, así como a la entidad financiera a través de la cual la empresa gestiona los cobros de sus productos y servicios. Para algunas cuestiones de gestión de la información se utilizan servicios de Google, empresa que actúa como encargado del tratamiento y que, a pesar de estar fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, está acogida al Escudo de Privacidad UE-EE.UU., como consta en el siguiente enlace: <a href="https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&amp;status=Active">https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&amp;status=Active</a>  Política de privacidad de Google: <a href="https://policies.google.com/privacy?hl=es&amp;gl=es">https://policies.google.com/privacy?hl=es&amp;gl=es</a>  Del mismo modo, para gestionar de una forma más eficiente, dinámica y operativa y poder llevar un mejor control de las comunicaciones informativas que enviamos por correo electrónico utilizamos MailChimp, una plataforma desarrollada por The Rocket Science Group LLC, entidad que está certificada en el Escudo de Privacidad UE-EE.UU. Información disponible al respecto: <a href="https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt00000000TO6nAAG&amp;status=Active">https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt00000000TO6nAAG&amp;status=Active</a>  Política de privacidad de The Rocket Science Group LLC: <a href="https://mailchimp.com/legal/privacy/">https://mailchimp.com/legal/privacy/</a>
<b>Plazo de conservación de los datos</b>	Conservaremos sus datos personales durante la vigencia de la relación contractual y, una vez finalizada esta, durante los plazos necesarios para cumplir con obligaciones legales. En relación al envío de información comercial, los datos personales identificativos y de contacto del cliente se conservarán hasta que manifieste su oposición o revoque su consentimiento para tal finalidad.
<b>Derechos del interesado en cuanto al tratamiento de sus datos</b>	El interesado puede solicitar el acceso a sus datos personales, la rectificación, supresión, la limitación del tratamiento, oposición, oposición a decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles o la portabilidad de sus datos personales enviando una solicitud por escrito dirigida a PREOCA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES, S.L. en calle Vicente Aleixandre, nº 25-Bajo - C.P. 01003 de Vitoria-Gasteiz (Álava), o bien enviando un correo electrónico a <a href="mailto:lopd@preoca.com">lopd@preoca.com</a> , acompañando en todo caso fotocopia de su DNI. En todo caso, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, bien a través de su sede electrónica o en su domicilio, en calle Jorge Juan, nº 6, C.P. 28001 de Madrid.

\_Muchas gracias

## Gracias por haber solicitado nuestra oferta

Estaríamos encantados de demostrarle que somos capaces de satisfacer sus necesidades e incluso superar las expectativas.

### PREOCA SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES S.L.

**C/ Vicente Aleixandre 25**  
01003 Vitoria-Gasteiz (Álava-Spain)  
CIF. B01400662

**Tel.: 945 12 35 31**  
**Correo: [jserrano@preoca.com](mailto:jserrano@preoca.com)**  
**Web: [www.preoca.com](http://www.preoca.com)**



**Jorge Serrano Chica**  
\_Director Comercial

**620 806 546**  
**¿Hablamos?**



## Anexo C.08. Innovación en Servicios

Año	Innovación en Servicio	Apoiada en el uso de tecnología
2020	Desarrollo de plataforma de formación online <b>Campus On Line</b> . Albergamos contenidos de eficiencia energética, almacenamiento de productos químicos, mercancías peligrosas, etc., que cumplirán una doble función; por un lado, servirán para su explotación a nivel comercial y por otro, para fidelizar clientes ofreciéndoles acceso al campus sin coste alguno (clientes TOP20 y clientes A y B).	Si
2021	Servicio de <b>Mailchimp a través de IGP</b> . Permite la comunicación directa con grupos de interés relevantes. El desarrollo se realiza a nivel interno como una herramienta más dentro de nuestro ERP a medida llamado IGP.	Si
2021	Elaboración de <b>Fichas Informativas</b> de los servicios más significativos. Con la idea de poder informar o formar al cliente sobre el servicio prestado, externalizamos el diseño (aunque desarrollamos internamente el contenido) de fichas del servicio. En las fichas se les explica el antes del servicio: ¿por qué te aplica?, el durante del servicio: ¿en qué va a consistir el servicio o cuales son los pasos? y el post-servicio: ¿debo hacer revisiones, inspecciones, mantenimientos periódicos?	No
2021	Implantación de <b>WhatsApp business</b> . Nos formamos en el uso de esta herramienta y la implementamos en nuestra página web y en el formato de oferta para permitir que los clientes pueden aceptarnos un presupuesto mediante un mensaje instantáneo.	Si
2022	Cambios en el <b>PR10</b> . Dada la magnitud que está tomando el servicio PR10 y en aras de fidelizar clientes (sobre todo TOP20 y Clientes A/B), introducimos sin coste adicional en el servicio anual la celebración de <b>3 reuniones por Teams</b> en las cuáles se forma e informa de las novedades en legislación ambiental aplicables.	Si
2022	<b>Módulo ADR en IGP</b> . Siendo el servicio de asesoría en mercancías peligrosas uno de nuestros servicios estrella, se diseña un módulo en IGP para el desarrollo del servicio de manera colaborativa. En este módulo se visualizan las fechas de las visitas, los nuevos clientes ADR, los técnicos asignados a cada cliente, el avance en la prestación del servicio (evolución de la celebración de los ítems del servicio), etc...	Si
2022	Contratación de <b>software para llamadas a telecontadores</b> . Este software se utiliza como aporte de información para la redacción de auditorías energéticas. El objetivo de esta herramienta es conseguir una visión del comportamiento eléctrico real de la planta; a través de la conexión al contador de la empresa conseguimos diferentes tipos de información. Como pueden ser la curva cuarto-horaria, el mapa de calor de consumos, interrupciones en el suministro eléctrico, energía reactiva, etc. Con estos datos podemos observar el perfil de consumo de la planta y establecer mejoras.	Si
2022	Nueva web con <b>catálogo digital interactivo</b> . Al objeto de eliminar el catálogo en soporte papel diseñamos un catálogo interactivo que nuestro DC distribuye a clientes potenciales (prospección) y a clientes existentes (ampliación de información en servicios). Este nuevo catálogo puede encontrarse también en nuestro sitio web.	Si
2023	<b>Automatización del proceso de envío anual de oferta recurrentes</b> . Hasta 2022 se hacían redactando una a una modificándolas e incluyendo las nuevas condiciones. Desde 2023 se hace de manera automática con un diseño y desarrollo propio en entorno ACCESS.	Si
2023	Servicio de <b>Mailchimp a través de plataforma de pago</b> . Para poder segmentar nuestro público objetivo (por PR, recurrencias, provincias, etc...) decidimos abandonar nuestro proceso de envíos de mails de forma masiva mediante IGP y adoptamos una licencia de pago.	Si
2023	Elaboración de ofertas en <b>Canva</b> . Las ofertas, en función de su complejidad, requieren alguna explicación para que la persona responsable del medioambiente pueda defenderla ante sus superiores. Canva nos permite grabar la voz y el rostro de nuestro DC y adjuntar el video junto a la oferta para que el cliente pueda visualizarlo y compartirlo.	Si
2023	Para mejorar la realización de <b>simulacros de emergencia</b> entre nuestros clientes, se adquieren <b>pértigas y aerosoles</b> para poder con ellos hacer saltar la detección de fuego y también se compran <b>bombas de humo</b> para darle mayor realismo al simulacro.	No
2024	<b>Termografía y detección de fugas de gas en auditorías energéticas</b> . Para poder mejorar la realización de Auditorías Energéticas se decide la adquisición de equipos que permitan la obtención de datos que dotan de mayor rigurosidad a la auditoría.	Si
2024	<b>Carta de Bienvenida a nuevos clientes</b> . Se ha diseñado una carta de bienvenida para nuestros nuevos clientes. Esta carta se entrega en su primer pedido y antes de comenzar el trabajo que nos asigna.	No
2024	<b>Política de Precios</b> . Se ha modificado nuestro índice de PR y SubPR y se ha conseguido una media de dedicación (número de horas), una tarifa horaria por SubPR y un plazo de entrega medio del servicio. Esto permite que Comercial pueda disponer de información útil que permita establecer una política de precios fidedigna.	No

Anexo C.09. Customer Toolkit



Customer toolkit

Dando orden y sentido al proceso comercial

Cliente	Ct. Cliente	Estrategia marketing	Objetivo	Facturación							Percepción directa												
				2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
C-0564	C	FIDELIZAR	Customer Retention Rate = ((E - A)/S) X 100	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0014	A	CRECER	Facturación / nº OT	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0038	B	CONQUISTAR	Facturación Cliente / nº OT Cliente	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0079	B	CONQUISTAR	Facturación Cliente / nº OT Cliente	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0228	C	FIDELIZAR	Customer Retention Rate = ((E - A)/S) X 100	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0094	C	FIDELIZAR	Customer Retention Rate = ((E - A)/S) X 100	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0045	C	FIDELIZAR	Customer Retention Rate = ((E - A)/S) X 100	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0084	A	CRECER	Facturación / nº OT	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0015	C	FIDELIZAR	Customer Retention Rate = ((E - A)/S) X 100	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0446	B	CONQUISTAR	Facturación Cliente / nº OT Cliente	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0713	C	FIDELIZAR	Customer Retention Rate = ((E - A)/S) X 100	-	-	-	-	😊	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
C-0004	A	CRECER	Facturación / nº OT	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0695	C	FIDELIZAR	Customer Retention Rate = ((E - A)/S) X 100	-	-	-	-	😊	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
C-0267	A	CRECER	Facturación / nº OT	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0213	A	CRECER	Facturación / nº OT	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0081	B	CONQUISTAR	Facturación Cliente / nº OT Cliente	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0723	C	FIDELIZAR	Customer Retention Rate = ((E - A)/S) X 100	-	-	-	-	😊	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
C-0008	B	CONQUISTAR	Facturación Cliente / nº OT Cliente	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0002	B	CONQUISTAR	Facturación Cliente / nº OT Cliente	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
C-0439	C	FIDELIZAR	Customer Retention Rate = ((E - A)/S) X 100	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊

## Anexo C.10. Estructura Modular de IGP



- Para salir de la pantalla completa, presione **Esc**

**IGP - Gestión Interna Preoca:** es una aplicación ERP personalizada dentro de Preoca. Basada en módulos de trabajo para mejor acceso y control dentro del entorno laboral. Toda persona integrante de Preoca, puede trabajar, gestionar y controlar todo lo relacionado con servicios prestados y recibidos, así como jornadas laborales, agendas, clientes, documentación, etc..

**PERSONAS: (Implantado diciembre 2016)**  
Controlar los datos laborales e historial laboral, Perfil Técnico, Formación Académica + otras formaciones Internas/externas, Calendario Laboral, EPI-s, PRL, Alta/Baja/Modificaciones datos

**PERSONAS POTNCIALES**  
Posibles personas para nuevos puestos de trabajo

**CLIENTES: (Implantado diciembre 2016)**  
Es la herramienta esencial para obtener información sobre los clientes, centros, ubicaciones y contactos así como las Ofertas, Ordenes de Trabajo y Facturas actuales e históricas

**OFERTAS + CAPTACION COMERCIAL (Implantado finales 2017)**  
Control de los servicios de presupuestos y servicios aceptados por los clientes, y labores realizados a nivel comercial. Actuales e históricos.

**PROVEEDORES + PEDIDOS COMPRA (Implantado mediados 2017)**  
Control de los servicios recibidos o solicitados por Preoca a empresas externas.

**ORDENES TRABAJO: (Implantado febrero 2017)**  
Control por parte de las personas de los servicios a prestar a los clientes.

**PARTE DE TRABAJO: (Implantado enero 2017)**  
Control de los servicios realizados por día, así como de la jornada laboral de las personas

Esta aplicación esta basada en los 6 elementos de la Gestión Avanzada de Euskait

**FACTURACIÓN: (Implantado abril 2018)**  
Control de las facturas generadas/recibidas. Contabilidad Interna (Actualmente solo es informativo este módulo)

**PANEL DE IDEAS: (Implantado julio 2018)**  
Control de las innovaciones y mejoras planteadas o aplicadas por/para personas/clientes

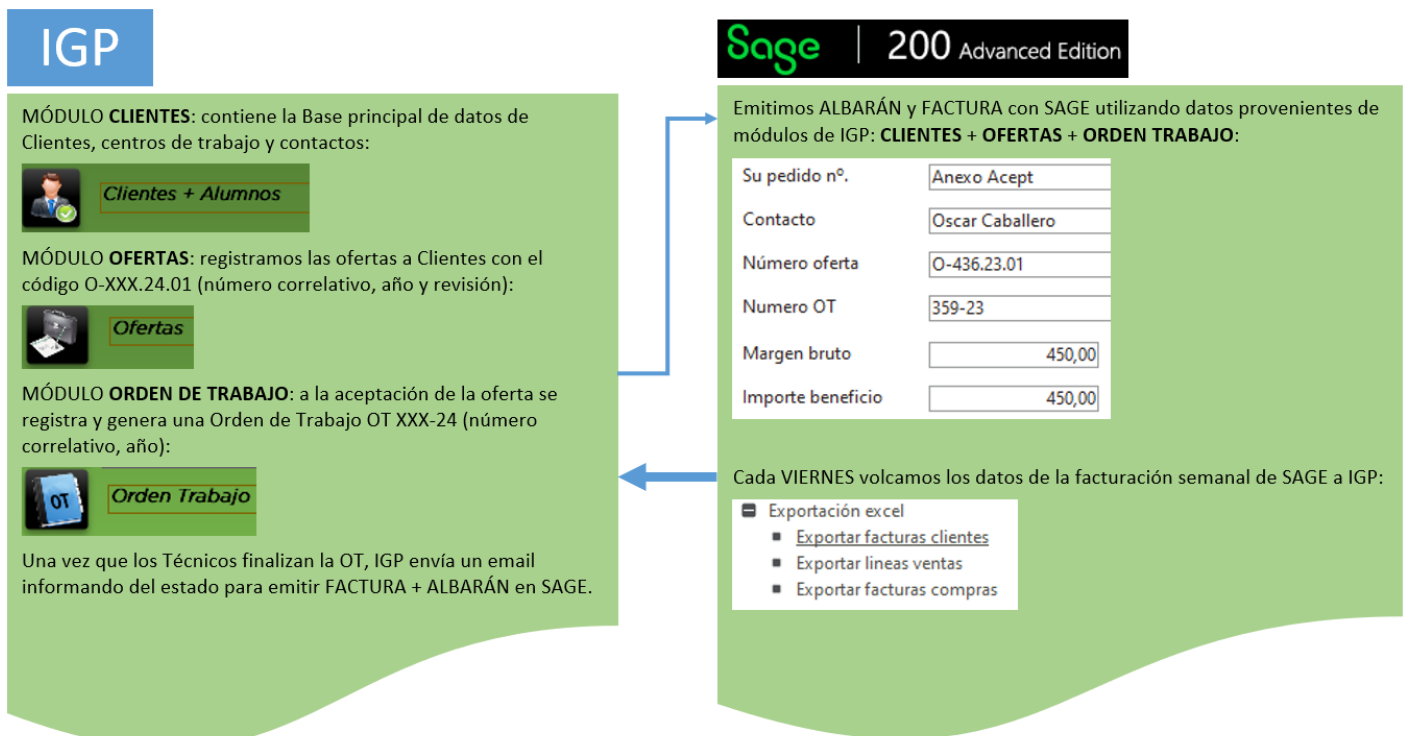
**MAPA DE PROCESOS: (Implantado 2020)**  
Control de los diferentes cuadros de mandos de proceso de Preoca. Acciones, Innovaciones, Incidencias, Indicadores, etc..

**MANTENIMIENTO: (Implantado 2023)**  
Control de los diferentes elementos internos de Preoca: Software, Hardware, Estructura, maquinas. PCI. etc..

**INCIDENCIAS: (Implantado julio 2018)**  
Control de los diferentes incidencias o reclamaciones tanto externas como internas

**OBJETIVOS, MAILING, ADR, LISTADOS DOCUMENTACION, AGENDA, CONFIGURACION, DIPLOMAS: (Implantados en: 2021-2021(anulado 2022)-2024-2018-2017-2016-2019)**  
Son módulos operacionales, que están ligados o relacionados con los diferentes módulos principales. Informan y gestionan a las personas dentro de Preoca.

## Anexo C.11. Interrelación entre IGP y LOGIC-SAGE 200



**Anexo P.01. Relación de Perfiles de Puesto**

		PERFIL DE PUESTO																				F54.02				
		Índice																				24/02/2024				
																						F. actualización: 24/02/2024				
		PT-01 Dirección	PT-02 Director/a de gestión	PT-03 Director/a comercial	PT-04 Director/a técnico/a	PT-05 Rble. proceso: ADMINISTRACIÓN	PT-06 Rble. proceso: GESTIÓN DE CLIENTES	PT-07 Rble. proceso: GEST. PROV. Y ALIANZAS	PT-08 Rble. proceso: GESTIÓN INTERNA	PT-09 Rble. proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	PT-10 Rble. proceso: COMUNICACIÓN	PT-11 Rble. proceso: GESTIÓN DE IDEAS	PT-12 Rble. proceso: GESTIÓN DE SOCIEDAD	PT-13 Rble. proceso: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALAC.	PT-14 Rble. proceso: INGENIERÍA	PT-15 Rble. proceso: CONS SEGURIDAD ADR	PT-16 Rbl. proceso: FORMACIÓN	PT-17 Rble. proceso: CONSULT. Y AUDITORÍA	PT-18 Rble. proceso: TRAMIT. AMBIENTALES	PT-19 Rble. proceso: DES. INFORMÁTICOS	PT-20 Rble. proceso: CAMBIO CLIMÁTICO	PT-21 Responsable de OT	PT-22 Técnico de OT			
E-001	D.Torres	✓	✓		✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓	✓			
E-002	J.Serrano	✓		✓			✓	✓						✓									✓	✓		
E-005	N.Chisvert														✓								✓	✓		
E-006	G.Vega																			✓			✓	✓		
E-010	L.Vega																		✓				✓	✓		
E-013	I.Chasco															✓					✓		✓	✓		
E-017	L.Gutierrez					✓																	✓	✓		
E-019	S.Gutierrez																						✓	✓		
E-022	A.Lerena																						✓	✓		
E-025	G.Ibañez																						✓	✓		





## CUESTIONARIO PARA LA PRESELECCIÓN DE CANDIDATOS/AS

Fecha

### 1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

#### 1.1. Descripción del puesto de trabajo

<b>Puesto de trabajo</b>	
<b>Formación mínima</b>	
<b>Experiencia laboral previa</b>	
<b>Tareas específicas</b>	
<b>Responsabilidades</b>	
<b>Otros requisitos</b>	
<b>Necesidades y expectativas</b>	<b>Necesidades</b>
	<b>Expectativas</b>
<b>Competencias</b>	<b>Técnicas</b>
	<b>Actitudinales</b>



#### 1.2. Características personales de los/as candidatos/as

<b>Edad objetivo</b>	
<b>Sexo</b>	
<b>Estado civil</b>	
<b>Nacionalidad</b>	
<b>Idiomas</b>	

#### 1.3. Condiciones laborales

<b>Categoría profesional</b>	
<b>Condiciones salariales</b>	
<b>Duración del contrato</b>	
<b>Jornada laboral</b>	
<b>Horario</b>	
<b>Propuestas de valor añadido</b>	

### 2. CUESTIONES PREVIAS

Cuestión	Respuesta	Justificación
¿Es absolutamente necesario?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿Se puede repartir la carga de trabajo internamente?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿Se puede trasladar a otra persona de otro departamento menos saturado?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿Será permanente o temporal?	<input type="checkbox"/> PERMANENTE <input type="checkbox"/> TEMPORAL	
¿Se puede cubrir el puesto mediante promoción interna?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	





### 3. PROCESO DE SELECCIÓN

<b>Candidato/a</b>	<input type="text"/>	<b>Fecha</b>	<input type="text"/>
<b>Fuente de aprovisionamiento</b>	<input type="text"/>		
<b>Motivación personal</b> (carta de presentación, comentarios en la entrevista, ...)	<input type="text"/>		
<b>Claridad del CV</b> (bien estructurado, claro, información suficiente y enfocada al puesto)	<input type="text"/>		
<b>Valores</b> (descritos por el/la candidata/a)	<input type="text"/>		
<b>Puntos fuertes</b> (descritos por el/la candidata/a y/o identificados por el/la entrevistador/a)	<input type="text"/>		
<b>Puntos débiles</b> (descritos por el/la candidata/a y/o identificados por el/la entrevistador/a)	<input type="text"/>		
<b>Necesidades</b> (descritas por el/la candidata/a)	<input type="text"/>		
<b>Expectativas</b> (descritas por el/la candidata/a)	<input type="text"/>		
<b>Observaciones</b>	<input type="text"/>		



### 4. EVALUACIÓN DEL/LA CANDIDATO/A

<b>Candidato/a</b>	<input type="text"/>		
	<b>Rango puntuable</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Observaciones</b>
¿Posee formación que impacte en otros PR o en nuevos PR potenciales?	0 - 1		
¿Cuenta con vehículo eficiente? (eléctrico, híbrido enchufable, pila de hidrógeno)	0 - 1		
¿Las pretensiones económicas iniciales son coincidentes con las previstas para el puesto de trabajo?	0 - 1		
¿Los valores están alineados con los de Preoca?	0 - 1		
¿Las expectativas están alineadas con la Estrategia de Preoca?	0 - 1		
Experiencia laboral previa: - < 2 años - ≥ 2 años	0,5 1		
¿Dispone de cartera de clientes previa? (al menos 10 clientes)	0 - 2		
¿Históricamente, ha mostrado especial interés en formar parte de Preoca de forma proactiva?	0 - 1		
¿Aporta algo nuevo al equipo humano? (nuevos valores, capacidades, ...)	0 - 1		
<b>Valoración global</b>	<input type="text"/>		



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS

(Para garantizar la confidencialidad de las personas, la encuesta se realizará a través de la cuenta disponible en [www.surveo.com](http://www.surveo.com))

**1.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el sistema de DIRECCIÓN Y LIDERAZGO (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Tratamiento de las sugerencias realizadas											
Sistema de reconocimiento y recompensa											
La Dirección entiende y valora tu trabajo											
La forma de abordar los errores es la adecuada											
La forma de abordar los conflictos es la adecuada											
La Dirección actúa como modelo de los valores											
Dedicación de Dirección para priorizar y apoyar mejoras											
La Dirección estimula y fomenta la colaboración y trabajo en equipo											
Accesibilidad y escucha activa de la dirección											
Formación que imparte y conocimientos que transmite la Dirección											
Capacidad de toma de decisiones de Dirección											

**1.b. Comentarios sobre DIRECCIÓN Y LIDERAZGO:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

**2.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la POLÍTICA Y ESTRATEGIA de la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Información sobre directrices estratégicas, planes anuales, etc											
Identificación con la misión, visión, valores, política y estrategia											
Confianza en la política y estrategia											
Implicación de las personas en la consecución de metas y objetivos generales											
Coherencia entre el trabajo diario y la política y estrategia de la empresa											

**2.b. Comentarios sobre POLÍTICA Y ESTRATEGIA:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...



**3.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la COMUNICACIÓN INTERNA en la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Comunicación vertical											
Comunicación horizontal											
Eficacia de las reuniones											
Compartir conocimiento y mejores prácticas											

**3.b. Comentarios sobre la COMUNICACIÓN INTERNA:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

**5.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con las CONDICIONES DE EMPLEO en la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Confianza en mantener tu puesto de trabajo											
Considerarse justamente remunerado/a											
Distribución de vacaciones											
Otros beneficios extra salariales (comedor, planes pensiones, médico, transporte, deporte, estudios, ocio, reparto beneficios, etc.)											
Política de la empresa en temas relacionados con la igualdad, imparcialidad, justicia, etc. en el empleo											

**4.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el ENTORNO FÍSICO Y RECURSOS en la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Recursos estructurales generales (orden, limpieza, espacio, luz, ruido, ...)											
Recursos particulares (maquinaria/equipos, teléfono, ordenador, archivo, mesa, ...)											

**4.b. Comentarios sobre el ENTORNO FÍSICO Y RECURSOS:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

**6.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el RENDIMIENTO DEL TRABAJO en la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Aclaración para la primera subpregunta, ya que en algunas encuestas de años anteriores hubo interpretaciones erróneas. Estamos puntuando la satisfacción en relación a cada una de las cuestiones, por lo que una puntuación baja significaría que trabajo más horas de las que me corresponden (entendiendo que esto es algo insatisfactorio), mientras que una puntuación de 10 significa que trabajo las horas que me corresponden o menos de las que me corresponden.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Trabajo más horas de las que me corresponden											
Horario											
Sobrecarga de trabajo y distribución de las órdenes de trabajo											
Plazos de entrega en las órdenes de trabajo											



**5.b. Comentarios sobre las CONDICIONES DE EMPLEO:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

999

**7.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN del trabajo en la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Disponibilidad de la información necesaria para realizar adecuadamente el trabajo (procesos, instrucciones, datos, etc.)											
Claridad de las responsabilidades											
Claridad de los objetivos definidos											

**7.b. Comentarios sobre la ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

999

**6.b. Comentarios sobre el RENDIMIENTO DEL TRABAJO:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

999

**8.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN de la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Autonomía (toma decisiones y responsabilidad) en tu trabajo											
Se te ayuda e impulsa a ser creativo, innovador y a aportar ideas de mejora											
Participación, diálogo y consenso para fijar responsabilidades y objetivos											
Se analizan y consideran ideas de mejora											
Possibilidad de trabajar en equipo											

**8.b. Comentarios sobre la PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

999



**9.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el DESARROLLO Y MOTIVACIÓN PROFESIONAL en la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Participación en el diseño de tu desarrollo profesional											
Planes de tu desarrollo profesional											
La empresa es el lugar adecuado para desarrollar tu pleno potencial profesional											
Adecuación del puesto a tu perfil											
Trabajas en proyectos que te ilusionan											

**9.b. Comentarios sobre el DESARROLLO Y MOTIVACIÓN PROFESIONAL:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

999

**11.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el SENTIDO DE PERTENENCIA Y ORGULLO de trabajar en la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Te sientes orgulloso/a de trabajar en la empresa											
Imagen y prestigio de la empresa											

**11.b. Comentarios sobre el SENTIDO DE PERTENENCIA Y ORGULLO:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

999

**10.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la GESTIÓN DE LA FORMACIÓN en la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Sistemática para detectar tus necesidades de formación en la empresa y competencias necesarias y complementarias											
Facilidades que da la empresa para tu formación											
La empresa aporta recursos para mejorar tu rendimiento en el trabajo											

**10.b. Comentarios sobre la GESTIÓN DE LA FORMACIÓN:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

999

**12.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el CLIMA E INTEGRACIÓN en la empresa (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\***

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Te sientes integrado en la empresa											
Relaciones entre compañeros											

**12.b. Comentarios sobre el CLIMA E INTEGRACIÓN:**

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

999



13.a. Valora tu nivel de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la **SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES** en el puesto de trabajo (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\*

Seleccione una respuesta en cada fila

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
La empresa pone medios para mi seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los medios son adecuados para la prevención de riesgos y hacen que me sienta seguro/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13.b. Comentarios sobre la **SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**:

Puedes realizar los comentarios que consideres oportunos. Sobre todo, agradecemos que expliques el motivo de las puntuaciones por debajo de 5.

Escribe una o varias palabras...

999

14. Teniendo en cuenta todos los aspectos de tu relación laboral con PREOCA, indica tu grado de satisfacción global (siendo 1 muy insatisfecho, y 10 muy satisfecho):\*

★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

15. Indica cuáles son los aspectos que consideras más positivos dentro de tu relación laboral con PREOCA:

Escribe una o varias palabras...

999

16. Indica cuáles son los aspectos que consideras más negativos dentro de tu relación laboral con PREOCA:

Escribe una o varias palabras...

999



17. ¿En que aspectos te gustaría que desde PREOCA se trate de mejorar tu satisfacción personal? (marcar como máximo dos opciones)\*

Marca 2 opciones como máximo. Destacamos algunas cosas que ya hace PREOCA por ti más allá de las obligaciones contractuales: — Jornada Intensiva durante todo el año. — Posibilidad de teletrabajo durante 2 días a la semana. — Remuneración variable en función de los objetivos. — Completar hasta el 100% del salario laboral desde el primer día en el caso de baja por enfermedad común. — Tarjeta de crédito de empresa. — Vehículo de empresa.

Incremento salarial
Horario laboral / Flexibilidad horaria / Conciliación
Más funciones / responsabilidad
Menos funciones / responsabilidad
Beneficios sociales: seguro de salud privado a cargo de la empresa
Beneficios sociales: plan de ahorro a largo plazo
Plan de formación
Más participación en las decisiones de la organización
Otra <input type="text"/>

19. Escribe a continuación cualquier observación, anotación, comentario, ... relativo a la cumplimentación de esta encuesta:

Escribe una o varias palabras...

999

18. ¿Tienes alguna expectativa relacionada con los ODS que te gustaría que fuera abordada desde el compromiso con los ODS de PREOCA durante los próximos años?\*

Indícala/s aquí.

Escribe una o varias palabras...

999



## Anexo P.04. Relación de Beneficios Sociales

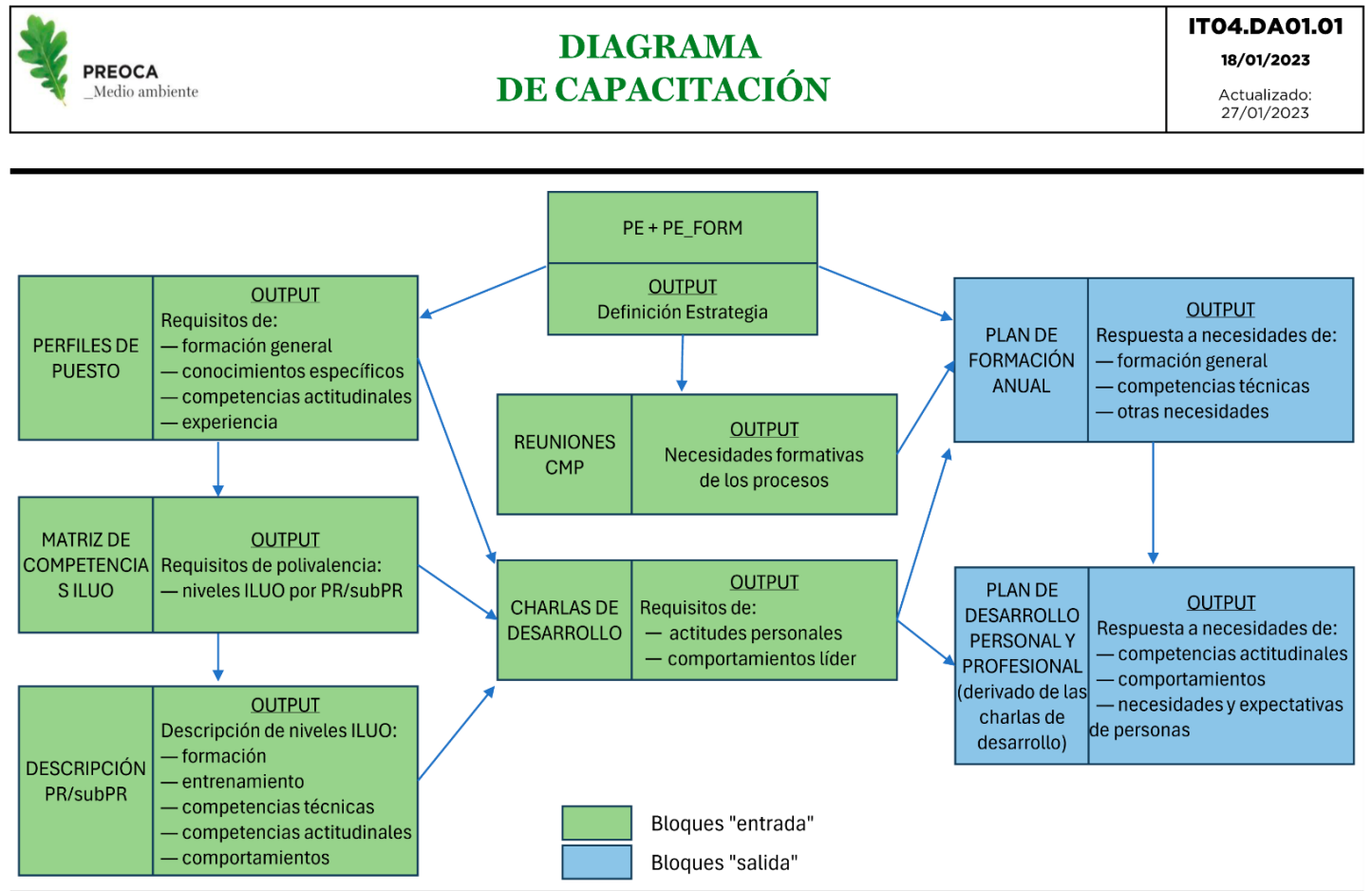
Años En vigor	Beneficio Social
Desde 2017	Remuneración de bajas laborales por enfermedad común al 100% desde el 1º día de baja
Desde 2017	Abono del kilometraje con el vehículo particular por encima del convenio
Desde 2017	Tarjeta de crédito de empresa (no adelantar gastos de peajes, comidas, etc.)
Desde 2017	Café pagado por la empresa
Desde 2017	Tiempo de descanso de 30 minutos al día a distribuir por cada persona
Desde 2017	Detalle Navideño
Desde 2017	Salario por encima del convenio y subida mínima del IPC real
Desde 2017	Reducción de la jornada laboral anual 16h respecto al convenio
Desde 2018	Sistema de remuneración variable (Encuesta de Satisfacción de Personas 2017)
Desde 2018	Jornada intensiva durante todo el año (Encuesta de Satisfacción de Personas 2017)
Desde 2020	Sistema mixto de teletrabajo
Desde 2023	Cumpleaños feliz: concesión de día libre al/la cumpleañosero/a

## Anexo P.05. Matriz de Competencias ILUO (extracto)


PREOCA Medio ambiente		MATRIZ DE COMPETENCIA ILUO										IT04.F12.02 17/04/2024 Actualizado 21/05/2024			
		Nivel Deseado				Personas									
		I	L	U	O	D. Torres E-001	J. Serrano E-002	N. Chisvert E-005	G. Vega E-006	L. Vega E-010	I. Chasco E-013	L. Gutierrez E-017	S. Gutierrez E-019	A. Lerena E-022	G. Ibañez E-025
Proceso	PR Sub-PR					ACTIVO	ACTIVO	ACTIVO	ACTIVO	ACTIVO	ACTIVO	ACTIVO	ACTIVO	ACTIVO	ACTIVO
INGENIERIA	PR04-01	Comunicación de instalaciones APQ: Instalaciones con proyecto	--	0	0	2			O						O
	PR04-02	Comunicación de instalaciones APQ: Instalaciones sin proyecto	--	0	1	2	L	L	O				I	O	
	PR04-03	Modificación de instalaciones APQ: Instalaciones con proyecto	--	0	0	2		L	O						O
	PR04-04	Modificación de instalaciones APQ: Instalaciones sin proyecto	--	0	0	2	L	L	O						O
	PR04-05	Subcontratación de actuaciones OCA periódicas	--	0	0	2		U	O						O
	PR04-06	Revisión anual de instalaciones APQ	--	0	2	2	L	L	O			U		U	O
	PR07-01	Solicitud de autorización ambiental integrada	--	0	1	1	O						L		
	PR07-02	Modificación de autorización ambiental integrada	--	0	1	1					O	U			
	PR07-03	Presentación anual del Plan de Vigilancia Ambiental	--	0	0	1					O				
	PR07-04	Presentación anual de la eDMA-PRTR	--	0	0	1					O				
	PR07-05	Solicitud de autorización ambiental única procedimiento ordinario	--	0	1	2	O		I					U	
	PR07-06	Solicitud de autorización ambiental única procedimiento simplificado	--	0	1	2	O		I					U	
	PR07-07	Modificación de autorización ambiental única	--	0	1	2		O			O			O	
	PR11	Suministro de materiales de seguridad	--	0	1	1		O	O	U					
	PR14-01	Comunicación de instalaciones EP: Instalaciones con proyecto	--	0	0	2	U		O						O
	PR14-02	Comunicación de instalaciones EP: Instalaciones sin proyecto	--	0	0	2	U		O						O
	PR14-03	Modificación de instalaciones EP: Instalaciones con proyecto	--	0	0	2	U		O						O
	PR14-04	Modificación de instalaciones EP: Instalaciones sin proyecto	--	0	0	2	U		O						O
	PR15-01	Elaboración y registro de Planes de Autoprotección	--	0	1	2		U	O						O
	PR15-02	Actualización de Planes de Autoprotección	--	0	1	2		U	O						O
	PR15-03	Implantación de Planes de Autoprotección	--	0	1	1		U	O		I				O
	PR15-04	Elaboración de Planes de Emergencia Interior	--	0	1	2	U	U	O						O
	PR18-01	Informe de adecuación de sistemas PCI	--	0	2	1	L	O	O						
	PR18-02	Memoria de sistemas y equipos PCI (RD513/2017 + O 14/03/2023)	--	0	1	1	U	U	O						
PR18-03	Comunicación de puesta en servicio de instalaciones PCI (RD2267/20)	--	0	1	1		U	O							
PR18-04	Revisión interna de sistemas y equipos PCI	--	1	0	1				O			L			



## Anexo P.06. Diagrama de Capacitación



## Anexo P.07. Agenda de Briefing Semanal



**PREOCA**  
\_Medio ambiente

### SEGUIMIENTO BRIEFING SEMANAL

**jun-24**

Agenda estándar de reuniones		Control de presencia	
Hora	8.00h - 8.40h		
Frecuencia	LUNES, o PRIMER DÍA HÁBIL DE LA SEMANA		
Duración	40 min.		
Tareas / Tiempo	Check-in		
	Control de presencia		
	Noticia / Dato del día		
	Revisión de indicadores		
	Previsión comercial		
	Compromisos semanales		
	Ayuda con OT: antiguas, incómodas, ... (desbloquear, reasignar, reorientar, ...)		
	Vigilancia FIDELIZACIÓN		
	Lecciones aprendidas		
	Agredimientos / reconocimientos		
	Alertas		
	Ideas de mejora		

Seguimiento de indicadores						
Unidad	Objetivo mes	Acumulado semana 1	Acumulado semana 2	Acumulado semana 3	Acumulado semana 4	Acumulado semana 5
FACTURACIÓN	€					---
MARGEN BRUTO	€					---
RAMITAS	Nº					---
CONTACTO CLIENTE NUEVO (POTENCIAL)	Nº					---
CONTACTO CLIENTE EXISTENTE	Nº					---

Anexo P.08. Mapa y Matriz de Comunicación Interna (extracto)


 <b>PREOCA</b> _Medio ambiente	<b>MAPA DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>IT05.F01.01</b> <b>22/08/2023</b>
		Actualizado 15/03/2024


Tipo	Nombre	Objetivo/s	Responsable	Dirigido a ...	Periodicidad	Diagnóstico / Observaciones
FORMAL	Manual de bienvenida	Bienvenida a las nuevas incorporaciones, acogida, comunicación de N/E, firma de compromisos de confidencialidad, manual de estilo	DAVID	Nuevas incorporaciones (contrato, beca, prácticas, ...)	CUANDO PROCEDA	Se realiza de forma adecuada. Sigue pendiente incorporarlo en el Campus Online.
	Consulta de Necesidades y Expectativas (personas)	Consultar sobre las necesidades y expectativas de cada persona.	DAVID	Todos/as	ANUAL	Se realiza de forma adecuada. Las personas participan.
	Briefing semanal	Organizar, mejorar y planificar los trabajos previstos para la semanal.	DAVID JORGE	Todos/as	SEMANTAL	Se desarrolla de forma correcta aunque algún día no estén presentes David o Jorge. Hay personas con muy baja asistencia.
	Reunión operativa de Dirección	Seguimiento de indicadores estratégicos, toma de decisiones	DAVID JORGE	Dirección	MENSUAL	Se realiza de forma adecuada.
	Comité de Gestión	Hacer un seguimiento de la implantación del sistema de gestión.	DAVID JORGE	Responsable de proceso: gestión interna Responsables de proceso	TRIMESTRAL	Buen seguimiento.
	Reunión de proceso	Realizar el seguimiento de cada proceso: indicadores, planes de acción, incidencias, ...	RESPONSABLE DE PROCESO	Equipo de proceso	TRIMESTRAL	Los RP van asimilando sus funciones, pero se esperan más aportes. A partir de la próxima reunión (abril) se incorpora Jorge a estas reuniones.
	Dinámicas de Innovación	Involucrar a las personas en la propuesta de ideas.	ORGANIZADOR/A	Todos/as	TRIMESTRAL	Se mantiene la periodicidad trimestral, pero todo depende de Jorge, poca implicación por parte del resto.
		Comunicar la evolución de los objetivos estratégicos.	DAVID	Todos/as	SEMESTRAL	Aún no se ha realizado la reunión

 <b>PREOCA</b> _Medio ambiente	<b>MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>IT05.F01.01</b> <b>22/08/2023</b>
		Actualizado 22/08/2023

¿Qué?	¿Quién?	¿Para quién?	¿Cuándo?	Sistema de comunicación	Doc relacionada
Política de gestión	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Organigrama	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Libro de estilo	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Plan estratégico (líneas estratégicas)	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Misión, Visión, Valores	Dirección	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Plan operativo anual	Dirección	Personas de nueva incorporación	INICIAL		Selección y acogida de personas
Mapa de procesos	Dirección	Personas de nueva incorporación	INICIAL	Manual de bienvenida	Manual de acogida Libro de estilo
Perfiles de puesto	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Información sobre riesgos de seguridad laboral y medidas preventivas	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Métodos de trabajo y PRXX	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Obligaciones generales	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Código de conducta laboral	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Personas de nueva incorporación	INICIAL		
Política de gestión (modificaciones)	Responsable de Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS	Todas las personas	MODIFICACIONES		

## Anexo P.09. Mapa y Matriz de Comunicación Externa (extracto)

 <b>PREOCA</b> _Medio ambiente		<b>MAPA DE COMUNICACIÓN EXTERNA</b>				<b>IT05.F01.01</b> <b>22/08/2023</b> <small>Actualizado 15/03/2024</small>
Tipo	Nombre	Objetivo/s	Responsable	Dirigido a ...	Periodicidad	Diagnóstico / Observaciones
FORMAL	Facebook	Sensibilizar a la sociedad en ámbito medioambiental. Compartir las experiencias de PREOCA	GORKA	Sociedad (ciudadanía de Vitoria-Gasteiz)	PUNTUAL	No hay mucha interacción con nuestras publicaciones.
	Twitter	Contar experiencias de PREOCA en tiempo real	JORGE	Sociedad (ciudadanía de Vitoria-Gasteiz)	SEGÚN NECESIDAD	No hay mucha interacción con nuestras publicaciones.
	LinkedIn	Captación de clientes Establecer alianzas Atracción de talento	JORGE	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales Personas potenciales	MENSUAL	No hay mucha interacción con nuestras publicaciones.
	Página web	Atraer nuevos clientes	JORGE	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales	CONTINUO	Buen posicionamiento. Recibimos una media de unas dos peticiones de oferta a la semana a través de la web.
	Mailing comercial	Comunicar nuevos servicios o informar sobre cambios en legislaciones	JORGE	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales	MENSUAL	Se mantiene el ritmo de las publicaciones.
	Microsoft teams (reuniones)	Realizar reuniones con diferentes grupos, evitando desplazamientos	PERSONA QUE INICIA LA COMUNICACIÓN	Grupos de interés	SEGÚN NECESIDAD	Buen funcionamiento.
	Blog	Ser referentes en el ámbito medioambiental	JORGE	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales	MENSUAL	Se mantiene el ritmo de las publicaciones.
	Batería de indicadores Euskalit	Reportar datos de indicadores para facilitar la intercomparación entre las empresas del sector	DAVID	Euskalit	ANUAL	Este año volveremos a reportar datos para las intercomparaciones de los indicadores que presentaremos
	Catálogo	Captación de clientes	JORGE	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales	SEGÚN NECESIDAD	Buen funcionamiento.
	Aplicación web de orientación al cliente	Fidelización de clientes	JORGE	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales	CONTINUO	Hay que retomarla este año y lanzarla en un proyecto piloto. Se encargará Gemma.

 <b>PREOCA</b> _Medio ambiente		<b>MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA</b>				<b>IT05.F01.01</b> <b>22/08/2023</b> <small>Actualizado 22/08/2023</small>
¿Qué?	¿Quién?	¿Para quién?	¿Cuándo?	Sistema de comunicación	Doc relacionada	
Noticias sobre la empresa	GORKA	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales	CUANDO PROCEDA	Mailing comercial Aplicación web orientación al cliente		
Noticias sobre servicios que se prestan	GORKA	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales	CUANDO PROCEDA	LinkedIn Mailing comercial Teléfono Correo electrónico Teams Aplicación web orientación al cliente Visitas comerciales		
Transmitir información sobre novedades medioambientales	DAVID JORGE	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales	CUANDO PROCEDA	Blog Mailing comercial LinkedIn Teléfono Correo electrónico Teams Aplicación web orientación al cliente Reuniones Café con Preoca		
Desempeño ambiental de la organización	DAVID	Grupos de interés pertinentes	CONTINUO CUANDO	Página web Ofertas	Plantilla oferta	
Catálogo	JORGE	Ciudadanía de Vitoria-Gasteiz Clientes actuales y potenciales	CONTINUO	Página web Correo electrónico Aplicación web orientación al cliente	Catálogo PREOCA	

**Anexo S.01. Proyectos e iniciativas de carácter Social**

Cuando	Proyecto / Iniciativa SOCIAL	Horas dedicadas	GGII implicados en su desarrollo	Persona que Pilota
2017	Impartición de una jornada de formación para un programa del ayuntamiento llamado <b>APOYO A EMPRESAS - PROGRAMA DE GESTIÓN AVANZADA</b> .	4	Dirección	Jorge
2017	<b>CHARLA SOBRE VALORES Y COMPORTAMIENTOS EN FASE DE PRÁCTICAS</b> . Se realiza a los/as alumnos/as de segundo curso de Ciclo Formativo de Educación y Control Ambiental de Egibide (Jesús Obrero).	8	Dirección / Egibide	Jorge
2018	<b>TUTORIZAR A PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA LANZADERA DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA GASTEIZ</b> . Se tutoriza a 3 alumnas que participan en un programa de búsqueda de empleo. Es un programa mediante el cual PREOCA se compromete a revisar el CV, a enseñar a preparar entrevistas de trabajo y a guiar en los procesos de selección a personas que buscan trabajo especializado (en nuestro caso en el ámbito medioambiental).	24	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz	David
2019	<b>PARTICIPACIÓN A PETICIÓN DE EGIBIDE EN EL PROGRAMA "EKIN BREAKFAST EGIDOO": LA FP RESPONDE A LOS RETOS DE LAS EMPRESAS</b> . Un total de diez empresas alavesas participamos en una serie de retos al alumnado de Egibide desde diferentes disciplinas.	6	Dirección / Egibide	David
2019	Participación como evaluador externo para EUSKALIT en el proceso de <b>EVALUACIÓN EXTERNA DE SPRI</b> .	87	Euskalit / Resto Evaluadores	Jorge
2019	Participación como evaluador externo para EUSKALIT en el proceso de <b>EVALUACIÓN EXTERNA DE CAF POWER &amp; AUTOMATION</b> .	76	Euskalit / Resto Evaluadores	David
2019	<b>CHARLA SOBRE VALORES Y COMPORTAMIENTOS EN FASE DE PRÁCTICAS</b> . Se realiza a los/as alumnos/as de segundo curso de Ciclo Formativo de Educación y Control Ambiental de Egibide (Jesús Obrero).	8	Dirección / Egibide	Jorge
2019	Participación en las dinámicas de reciclaje promovidas por EUSKALIT a través del Club de Evaluadores para apoyar a las organizaciones vascas en su camino de mejora hacia la competitividad.	10	Euskalit	Jorge / David
2019	Acogida de personas para realizar sus prácticas formativas (UPV, EGIBIDE, ERAIKEN).	903	-	-
2020	<b>PATROCINIO EN PROYECTO FORMULA STUDENT</b> . Participamos apoyando económicamente una iniciativa de estudiantes de UPV del Campus de Ingeniería de Álava. Se trata del diseño y fabricación de una motocicleta eléctrica que va a participar por primera vez en una competición estatal.	2	Dirección / UPV	David
2020	Charla de emprendimiento y gestión de negocio a través del programa <b>GURE ENPRESAK</b> promovido por SEA Empresas Alavesas y con alcance a alumnos/as finalizando la ESO en colegios de Vitoria-Gasteiz. En este caso se desarrolla en el centro EGIBIDE-Jesús Obrero.	4	Dirección / SEA	Jorge
2020	Participación en las dinámicas de reciclaje promovidas por EUSKALIT a través del Club de Evaluadores para apoyar a las organizaciones vascas en su camino de mejora hacia la competitividad.	10	Euskalit	Jorge / David
2020	Acogida de personas para realizar sus prácticas formativas (UPV, EGIBIDE, ERAIKEN).	450	-	-
2021	Participación como evaluador externo para EUSKALIT en el proceso de <b>EVALUACIÓN EXTERNA SIMPLIFICADA EN FSDPV</b> .	47	Euskalit / Resto Evaluadores	Jorge
2021	Charla de emprendimiento y gestión de negocio a través del programa <b>GURE ENPRESAK</b> promovido por SEA Empresas Alavesas y con alcance a alumnos/as finalizando la ESO en colegios de Vitoria-Gasteiz. En este caso se desarrolla en el colegio Presentación de María.	4	Dirección / SEA	Jorge
2021	Participación en las dinámicas de reciclaje promovidas por EUSKALIT a través del Club de Evaluadores para apoyar a las organizaciones vascas en su camino de mejora hacia la competitividad.	6	Euskalit	Jorge / David
2021	Acogida de personas para realizar sus prácticas formativas (UPV, EGIBIDE, ERAIKEN)	125	-	-

Cuando	Proyecto / Iniciativa SOCIAL	Horas dedicadas	GGII implicados en su desarrollo	Persona que Pilota
2022	Charla de emprendimiento y gestión de negocio a través del programa <b>GURE ENPRESAK</b> promovido por SEA Empresas Alavesas y con alcance a alumnos/as finalizando la ESO en colegios de Vitoria-Gasteiz. En este caso se desarrolla en Ikastola Durana.	4	Dirección / SEA	Jorge
2022	Participación para EUSKALIT en <b>CONTRASTE EXTERNO PARA GORENA</b> .	12	Euskalit / Resto Evaluadores	Jorge
2022	Participación como evaluador externo para EUSKALIT en el proceso de <b>EVALUACIÓN EXTERNA EN PROSERTEK</b>	89	Euskalit / Resto Evaluadores	David
2022	Participación en el <b>GRUPO MOTOR DEL ODS13 DE LA ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> . Desarrollo de la <b>FASE II DEL PROYECTO "ARABAN ZU ZERO"</b> . Se realiza una adaptación de la calculadora de huella ambiental para la realidad de Costa de Marfil y se elabora una infografía comparando el impacto ambiental de las costumbres de la ciudadanía de Araba con la de Costa de Marfil. Se hizo difusión pública de esta infografía y está a disposición del público en la web del proyecto.	27	Dirección / Diputación Foral Álava	David
2023	<b>CHARLA SOBRE VALORES Y COMPORTAMIENTOS EN FASE DE PRÁCTICAS</b> . Se realiza a los/as alumnos/as de segundo curso de Ciclo Formativo de Educación y Control Ambiental de Egibide (Jesús Obrero).	8	Dirección / Egibide	Jorge
2022	Charla de emprendimiento y gestión de negocio a través del programa <b>GURE ENPRESAK</b> promovido por SEA Empresas Alavesas y con alcance a alumnos finalizando la ESO en colegios de Vitoria-Gasteiz. En este caso se desarrolla en Presentación de María	4	Dirección Preoca / SEA	Jorge
2022	Participación en el <b>GRUPO MOTOR DEL ODS13 DE LA ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> . Desarrollo del proyecto <b>ARABAKO KIROLAN ERE ZU ZERO!</b> A través de este proyecto se diseñó un decálogo de hábitos sostenibles y saludables en el deporte escolar alavés dirigido a la población infanto-juvenil y expuesto en centros educativos y centros deportivos públicos y privados de Vitoria-Gasteiz y Álava. En la difusión, de este decálogo participaron los principales equipos profesionales de la ciudad: Baskonia, Alavés, Zuzenak, Gaztedi, ...	15	Dirección / Diputación Foral Álava	David
2022	Participación en las dinámicas de reciclaje promovidas por EUSKALIT a través del Club de Evaluadores para apoyar a las organizaciones vascas en su camino de mejora hacia la competitividad.	10	Euskalit	Jorge / David
2022	Acogida de personas para realizar sus prácticas formativas (UPV, EGIBIDE, ERAIKEN).	756	-	-
2023	<b>CHARLA SOBRE VALORES Y COMPORTAMIENTOS EN FASE DE PRÁCTICAS</b> . Se realiza a los alumnos de segundo curso de Ciclo Formativo de Educación y Control Ambiental de EGIBIDE (Jesús Obrero).	8	Dirección / Egibide	Jorge
2023	Participación como evaluador externo para EUSKALIT en el proceso de <b>EVALUACIÓN EXTERNA SIMPLIFICADA EN VICINAY MARINE INNOVATION</b> .	71	Euskalit / Resto Evaluadores	Jorge
2023	Participación en el <b>GRUPO MOTOR DEL ODS13 DE LA ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> . Se organizaron 10 talleres intergeneracionales (personas mayores y personas adolescentes) para realizar actividades de sensibilización ambiental de forma conjunta: construcción de un huerto urbano, trivial ambiental, charlas sobre hábitos de antes con hábitos de ahora, etc. Este proyecto se desarrolló junto con el grupo motor del ODS3.	38	Dirección / Diputación Foral Álava	David / Gemma
2023	Participación en el <b>GRUPO MOTOR DEL ODS13 DE LA ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> . Desarrollo del proyecto <b>ALDAKETA KLIMATIKOA ALDA DEZAKEGU! ¡PODEMOS CAMBIAR EL CAMBIO CLIMÁTICO!</b> Se elabora el material gráfico en forma de roll-ups para una exposición itinerante que está recorriendo diferentes organizaciones de Álava centrada en el consumo responsable y poniendo el foco en nuestros comportamientos, valores y decisiones, considerando las relaciones con el mundo e invitando al cambio y a la reflexión. El material desarrollado está a disposición de cualquier organización que quiera exponerla previa solicitud a través de la secretaría técnica de la Alianza Alavesa por el Desarrollo Sostenible. Este proyecto se desarrolló junto con el grupo motor del ODS12.	38	Dirección / Diputación Foral Álava	David / Gemma



Cuando	Proyecto / Iniciativa SOCIAL	Horas dedicadas	GGII implicados en su desarrollo	Persona que Pilota
2023	Participación en las dinámicas de reciclaje promovidas por EUSKALIT a través del Club de Evaluadores para apoyar a las organizaciones vascas en su camino de mejora hacia la competitividad.	10	Euskalit	Jorge / David
2023	Acogida de personas para realizar sus prácticas formativas (UPV, EGI BIDE, ERAIKEN).	1464	-	-
2024	<b>PARTICIPACIÓN EN EL FORO SOBRE ODS</b> promovido por el Diario de Noticia de Álava en Vitoria-Gasteiz.	16	Diario Noticias Álava	Jorge
2024	Participación en el <b>GRUPO MOTOR DEL ODS13 DE LA ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> . Proyecto <b>TALLERES ARABAN ZU ZERO 2024</b> para lanzar una serie de talleres de sensibilización ambiental en diferentes centros educativos de Álava. El proyecto incluye la creación de un juego de mesa y una infografía final para difusión de las conclusiones finales del proyecto.	6 (en proceso)	Dirección / Diputación Foral Álava	David
2024	Acogida de personas para realizar sus prácticas formativas (UPV, EGI BIDE, ERAIKEN).	385	-	-



## Anexo S.02. Proyectos e iniciativas de carácter Ambiental

Cuando	Proyecto / Iniciativa AMBIENTAL	Horas dedicadas	GGII implicados en su desarrollo	Persona que pilota
2017	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 5º de Primaria del Colegio Niño Jesús en Vitoria-Gasteiz	4	Dirección	Jorge
2017	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 3º de Primaria del Colegio Urkide en Vitoria-Gasteiz	4	Dirección	Jorge
2017	<b>Certificación EKOSCAN</b> , norma de carácter privado, promovida por la Sociedad Pública IHOBE, para la sistematización de la mejora ambiental en las organizaciones.	26	Dirección + Personas	Irenka
2018	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 3º de Primaria del Colegio Marianistas en Vitoria-Gasteiz	4	Dirección + Personas	Irenka
2018	<b>CHARLA SOBRE IMPLANTACIÓN DE ISO 14001:2015</b> dirigida al alumnado de 1º del Grado Universitario de Ciencias Ambientales en Vitoria-Gasteiz (UPV Campus de Álava).	6	Dirección + Personas	Jorge
2018	<b>PARTICIPACIÓN COMO EMPRESA PILOTO PARA EL LANZAMIENTO DE UN SERVICIO NUEVO DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ. SERVICIO DE ASESORAMIENTO ENERGÉTICO SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL.</b> Una vez testeado el programa con PREOCA, el Ayuntamiento plantea la prestación de este servicio a PYMES de Vitoria para asesorar en ahorros energéticas y conseguir reducciones de CO <sub>2</sub> .	16	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz	David / Irenka
2019	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 3º de Primaria del Colegio Presentación de María en Vitoria-Gasteiz.	4	Dirección + Personas	Irenka
2019	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 6º de Primaria del Colegio Escolapios en Vitoria-Gasteiz.	4	Dirección + Personas	Irenka
2020	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 5º de Primaria de la Ikastola Umandi en Vitoria-Gasteiz.	4	Dirección + Personas	Gorka
2021	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> sobre la problemática ambiental global (cambio climático, microplásticos, etc.) dirigida a todo el personal de la Base Militar de Araca en Vitoria-Gasteiz.	12	Dirección	David
2021	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 6º de Primaria del colegio Nazareth en Vitoria-Gasteiz.	4	Dirección + Personas	Irenka
2021	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 6º de Primaria del colegio La Chancla en Miranda de Ebro (Burgos).	4	Dirección + Personas	Jorge
2021	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> sobre segregación de residuos dirigida a todo el personal de la Base Militar de Araca en Vitoria-Gasteiz.	15	Dirección + Personas	David / Silvia




Cuando	Proyecto / Iniciativa AMBIENTAL	Horas dedicadas	GGII implicados en su desarrollo	Persona que pilota
2021	Participación en el <b>GRUPO MOTOR DEL ODS13 DE LA ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> . Desarrollo de la herramienta <b>ARABAN ZU ZERO</b> para el cálculo de la huella de ambiental por parte de la ciudadanía. Una vez calculada, la herramienta plantea recomendaciones para la mejora de la huella y casos de éxito.	44	Dirección / Diputación Foral Álava	David
2022	Participación en el <b>GRUPO MOTOR DEL ODS13 DE LA ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> . Desarrollo de la <b>FASE II DEL PROYECTO “ARABAN ZU ZERO”</b> . Se realiza una adaptación de la calculadora de huella ambiental para la realidad de Costa de Marfil y se elabora una infografía comparando el impacto ambiental de las costumbres de la ciudadanía de Araba con la de Costa de Marfil. Se hizo difusión pública de esta infografía y está a disposición del público en la web del proyecto.	27	Dirección / Diputación Foral Álava	David
2022	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 3º de Primaria del Colegio Marianistas en Vitoria-Gasteiz.	4	Dirección + Personas	Lorenzo
2022	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> dirigida al alumnado de 4º de Primaria del Colegio Sagrado Corazón en Vitoria-Gasteiz.	4	Dirección + Personas	Irenka
2022	<b>Certificación UNE-EN ISO 14001:2015</b>	24	Dirección + Personas	Irenka
2023	<b>CHARLA SOBRE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL</b> sobre ahorro energético dirigida a todo el personal de la Base Militar de Araca en Vitoria-Gasteiz.	12	Dirección + Personas	David / Irenka
2023	<b>CERTIFICACIÓN MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO ERRONKA GARBIA</b> el evento de celebración del 20º aniversario de PREOCA. Se trata de planificar, celebrar y publicitar el evento como “evento sostenible”. El evento lo verifica y valida IHOBE.	32	Dirección + Personas	Jorge
2023	Participación en el <b>GRUPO MOTOR DEL ODS13 DE LA ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> . Desarrollo del proyecto <b>ALDAKETA KLIMATIKOA ALDA DEZAKEGU! ¡PODEMOS CAMBIAR EL CAMBIO CLIMÁTICO!</b> . Se elabora el material gráfico en forma de roll-ups para una exposición itinerante que está recorriendo diferentes organizaciones de Álava centrada en el consumo responsable poniendo el foco en nuestros comportamientos, valores y decisiones, considerando las relaciones con el mundo e invitando al cambio y la reflexión. El material desarrollado está a disposición de cualquier organización que quiera exponerla previa solicitud a través de la secretaría técnica de la Alianza Alavesa por el Desarrollo Sostenible. Este proyecto se desarrolló junto con el grupo motor del ODS12.	38	Dirección / Diputación Foral Álava	David / Gemma
2024	Participación en el <b>GRUPO MOTOR DEL ODS13 DE LA ALIANZA ALAVESA POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b> . Desarrollo del proyecto <b>URA, GURE ALTXORRA</b> . Desarrollo de una campaña de sensibilización sobre el consumo responsable del agua en todo el territorio alavés con especial foco en la población infanto-juvenil. <b>Financiación pendiente de aprobación.</b>	6 (en proceso)	Dirección / Diputación Foral Álava	David
2024	<b>CHARLA SOBRE EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA ECO-DELEGADOS</b> de los centros educativos de Vitoria-Gasteiz. Sesión celebrada en NClíc (Colegio de Vitoria-Gasteiz).	8	Dirección	Jorge
2024	<b>CHARLA EN UN PROGRAMA DE RADIO</b> promovido por el Colegio Niño Jesus en Vitoria-Gasteiz sobre eficiencia energética.	2	Dirección	Jorge

## Anexo S.03. Criterios de Compra Verde

 <b>PREOCA</b> _Medio ambiente	<b>CRITERIOS DE COMPRA VERDE</b>	<b>IT03.Anexo01.02</b>  Julio-2023 Página 6 de 11
---	----------------------------------	--

<b>VEHÍCULOS</b>		
<b>OBJETIVO</b> (para los dos niveles)	<b>¿Qué?</b> Vehículos.  <b>¿Cómo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con bajos niveles de emisiones de partículas, CO<sub>2</sub> (&lt;95 g/km) y otros gases de combustión. + Tareas de mantenimiento de manera respetuosa con el medio ambiente.</li> </ul> <b>¿Dónde?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveedor local, sobre todo si se adquiere como renting.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS A CUMPLIR OBLIGADAMENTE</b> (nivel básico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El vehículo debe estar clasificado en la categoría <b>O</b> o <b>ECO</b> o superior, según la etiqueta de eficiencia energética del IDAE.</li> <li>- Los neumáticos usados en las tareas de mantenimiento deben tener una clasificación de eficiencia energética mínima de «C» y nivel de emisiones de ruido «medio» según el reglamento 1222/2009 de etiquetado de neumáticos.</li> <li>- Mantener un registro de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kilometraje de cada vehículo.</li> <li>- Litros de aceites lubricantes cambiados, indicando el gestor autorizado al que se han entregado los aceites usados.</li> <li>- Número de neumáticos cambiados, indicando el gestor autorizado al que se han entregado los neumáticos viejos</li> <li>- Copias de las fichas de aceptación de residuos de los gestores autorizados i facturas que demuestren la compra de los productos ambientalmente mejores declarados en su oferta.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>REQUISITOS A CUMPLIR OBLIGADAMENTE</b> (nivel avanzado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El vehículo debe estar clasificado en la categoría <b>O</b> o <b>ECO</b>, según la etiqueta de eficiencia energética del IDEA</li> <li>- Los neumáticos usados en las tareas de mantenimiento deben tener una clasificación de eficiencia energética mínima de «B» y nivel de emisiones de ruido «bajo» según el reglamento 1222/2009 de etiquetado de neumáticos.</li> <li>- Mantener un registro de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kilometraje de cada vehículo.</li> <li>- Litros de aceites lubricantes cambiados, indicando el gestor autorizado al que se han entregado los aceites usados.</li> <li>- Número de neumáticos cambiados, indicando el gestor autorizado al que se han entregado los neumáticos viejos</li> <li>- Copias de las fichas de aceptación de residuos de los gestores autorizados i facturas que demuestren la compra de los productos ambientalmente mejores declarados en su oferta.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Ecoetiquetas</b>	 Etiqueta O	 Etiqueta ECO
<b>Otros avales</b>	Ficha técnica, declaración.	

 <b>PREOCA</b> _Medio ambiente	<b>CRITERIOS DE COMPRA VERDE</b>	<b>IT03.Anexo01.02</b>  Julio-2023 Página 10 de 11
---	----------------------------------	---

<b>LIMPIEZA EN EDIFICIOS</b>			
<b>OBJETIVO</b> (para los dos niveles)	<b>¿Qué?</b> Servicio de limpieza en edificios.  <b>¿Cómo?</b> Con métodos, prácticas y productos respetuosos para el medio ambiente y la salud laboral. Incluirá: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La correcta gestión de los residuos manteniendo el sistema de segregación selectiva de los mismos existente en el/los edificios/s.</li> <li>✓ La sustitución de dispensadores (de jabón, papel secamanos o papel higiénico) por otros ambientalmente más respetuosos.</li> </ul> <b>¿Dónde?</b> Proveedor local.		
<b>REQUISITOS A CUMPLIR OBLIGADAMENTE</b> (nivel básico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponer de un/a coordinador/a con formación en salud ocupacional, estándares de seguridad, métodos de limpieza y aspectos ambientales relacionados con el servicio.</li> <li>- Prohibir el uso de:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientadores.</li> <li>• Pastillas o sustancias perfumadas para urinarios.</li> <li>• Productos en spray.</li> <li>• Desinfectantes o productos con desinfectantes (como la lejía) para la limpieza general, excepto en los aseos y aquellas superficies para las que se especifique.</li> </ul> </li> <li>- Los productos de limpieza serán respetuosos con el medio ambiente: no han de contener ingredientes o estar ellos mismos clasificados con las siguientes frases de riesgo según las directivas europeas 67/548/CEE y 1999/45/CE y modificaciones:  <i>H340, H341, H350, H351, H350i, H360F, H360D, H361f, H361d, H362, H400 (excepto tensoactivos en concentraciones menores del 25%), H410, H411, H412 y EUH070.</i>            En caso de no cumplir con este requisito para alguno de los productos se deberá presentar la justificación correspondiente.</li> <li>- Papel higiénico y papel secamanos 100% reciclados.</li> </ul>		
<b>REQUISITOS A CUMPLIR OBLIGADAMENTE</b> (nivel avanzado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los criterios del nivel básico.</li> <li>+ Garantizar la aplicación de forma sistemática de buenas prácticas de gestión ambiental en la ejecución del contrato, acreditables mediante un Sistema de Gestión Ambiental certificado para el servicio de limpieza (tipo EMAS, ISO 14001, Ekoscan o equivalente).</li> <li>- Disponer de procedimientos e instrucciones de trabajo para la protección de la salud laboral y el cuidado del medioambiente.</li> <li>- Los productos de limpieza y el papel higiénico y secamanos cumplen con los requisitos de alguna ecoetiqueta Tipo I en cuanto a la presencia de compuestos químicos en la formulación (como el Ángel Azul, Etiqueta Ecológica de la Unión Europea, Cisne Nórdico o equivalente).</li> <li>- El jabón de manos ofertado no ha de contener colorantes, fragancias ni agentes desinfectantes.</li> <li>- El papel higiénico y papel secamanos han de ser 100% reciclados y totalmente libre de cloro/ Totally Chlorine Free (TCF).</li> <li>- Las bolsas de basura deben ser de plástico 80% reciclado.</li> </ul>		
<b>Ecoetiquetas</b>	 Ángel azul	 Etiqueta ecológica de la UE	 Cisne nórdico
<b>Otros avales</b>	Ficha técnica, declaración de la empresa, ficha de seguridad.		



## Anexo S.04. Comunicación de iniciativas ambientales y sociales en RRSS

### a) Difusión en RRSS de los proyectos desarrollados a través de la AADS

**PREOCA Servicios medioambientales, SL**  
853 seguidores  
3 semanas · 🌐

Hoy celebramos el **#DíaMundialDelMedioAmbiente**, una oportunidad para reflexionar sobre nuestro impacto en el planeta y tomar medidas para reducirlo. La calculadora de huella climática de ArabanZuZero ([www.arabanzuzero.eus](http://www.arabanzuzero.eus)) permite medir cómo tus hábitos diarios afectan al **#MedioAmbiente** y recibir consejos personalizados para **#reducir** tu **#huelladecarbono**. Descubre cuánto contribuyes al **#cambioclimático**.

**EGIBIDE (Fundación Diocesanas-Jesús Obrero Fundazioa)**, ICLI. Ingeniería para la Cooperación-Lankidetzarako Ingeniaritza. **CIMAS**, Diputación Foral de Alava - **Arabako Foru Aldundia**, CONSULTUR, Amurrio Udala - Ayuntamiento y con vosotros juntos podemos marcar la diferencia. Comparte esta herramienta con amigos/as y familiares y conviértete en parte de la solución. ¡¡¡Celebremos este Día Mundial del Medio Ambiente tomando decisiones conscientes y responsables!!!

**#comprometidos #medioambiente #actuamos #PorElClima**




**PREOCA Servicios medioambientales, SL**  
853 seguidores  
7 meses · 🌐

El grupo motor del **#ODS13**, en el cual **PREOCA Servicios medioambientales, SL** junto con **EGIBIDE (Fundación Diocesanas-Jesús Obrero Fundazioa)**, **CIMAS**, ICLI y Consultur, dentro de la Alianza Alavesa por el Desarrollo Sostenible (DFA-AFA) y en **#colaboración** con las entidades participantes del grupo motor del **#ODS12** (Udapa Sociedad Cooperativa, Sercotel Hotel Group, Ludoland, Galemys, NEIKER INSTITUTO VASCO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO AGRARIO SA, Cuadrilla de Ayala, Residencia Alday, ELIKA Fundazioa y Ayuntamiento de Ayala) hemos lanzado una exposición itinerante sobre **#consumo #responsable** que ofrece datos que invitan a que seamos más conscientes de la huella ambiental asociada a algunos de nuestros hábitos cotidianos. Esta exposición está enmarcada dentro de la iniciativa Araban Zu Zero en la que desde el grupo motor del ODS 13 llevamos trabajando desde el año 2021 y cuyo **#objetivo** principal es despertar en la **#sociedad** alavesa una **#conciencia #medioambiental** a través de unos hábitos de vida **#sostenibles**. [www.arabanzuzero.eus](http://www.arabanzuzero.eus)

Podéis ver la exposición en:

- 20 al 24 de noviembre, en Egibide Arriaga: Calle Pozoa, s/n (Vitoria-Gasteiz)
- 27 de noviembre al 1 de diciembre, en Egibide Nieves Cano: Calle Nieves Cano, 10 (Vitoria-Gasteiz)



### b) Difusión en RRSS de foros en los que hemos participado



**Preoca Servicios Medioambientales, SL**  
Publicado por Gorka Vega · 13 de marzo · 🌐

**#NoTeLoPierdas** el Miércoles 20 de Marzo, en Vital Fundazioa Kulturunea el **#EncuentrosDNA** de la Agenda 2030 de Alava, donde nuestro Socio y cofundador de **Preoca Servicios Medioambientales, SL** participará en la mesa de debate sobre los objetivos logrados y los que quedan por lograr en los **#ODS17** tanto en Álava como en nuestras empresas. ¡¡ Venga !! ¡¡ Apúntate !! <https://labur.eus/H76x>

**#comprometidos #medioambiente #actuamos #PorElClima #Agenda2030**

Editar Promocionar publicación

7 Me gusta · 2 Comentar · 2 Compartir

Escribe un comentario...



c) Difusión en RRSS de iniciativas y actividades internas

Preoca Servicios Medioambientales, SL  
Publicado por Gorka Vega · 13 de julio de 2023 ·

Preoca Servicios Medioambientales, SL no descansa en su afán de **#mejorar** sus procesos. Entendemos la **#mejoracontinua** como una herramienta clave que nos permite **#evolucionar** e intentar superarnos cada día. Mejorar nuestros procesos y cuidar a nuestras **#personas** para que estas cuiden de nuestros clientes, sabemos que nos llevará a los resultados esperados.

**#comprometidos #personas #mejoracontinua**

Ver estadísticas y anuncios Promocionar publicación

12 4 veces compartido

Preoca Servicios Medioambientales, SL  
Publicado por Gorka Vega · 11 de mayo de 2023 ·

Celebrando nuestros 20 años al cuidado del medioambiente, en buena compañía **#comprometidos #MedioAmbiente #celebrando #20añosPreoca**

Ver estadísticas y anuncios Promocionar publicación

30 8 comentarios 1 vez compartido

Preoca Servicios Medioambientales, SL  
Publicado por Gorka Vega · 5 de noviembre de 2018 ·

empezamos con nuevo proyecto la semana, dos semanas de pruebas con bicis eléctricas por Vitoria-Gasteiz, País Vasco, Spain. Dentro de "LA CAMPAÑA DE PROMOCIÓN DE MOVILIDAD EN BICICLETA ELÉCTRICA AL TRABAJO EN VITORIA-GASTEIZ" del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala y Capital Bikes **#comprometidos #medioambiente #sostenibilidad #emisionesCO2 #cero**.

Ver estadísticas y anuncios Promocionar publicación

PREOCA Servicios medioambientales, SL  
853 seguidores  
2 meses ·

Ayer estuvimos en **MUBIL Mobility Expo**, donde la **#sostenibilidad** y el cuidado al **#medioambiente** son lo más importante para las industrias que exponen sus soluciones en **FICOPA - Recinto Ferial de Gipuzkoa**. Las inversiones de las empresas dedicadas a la **#innovación** y **#sostenibilidad** en **#movilidad** se dan cita durante dos días y nos demuestran como ser en el presente y en los retos futuros, una movilidad limpia, asequible, segura y conectada.

**#comprometidos #medioambiente #mubilexpo2024**

JORGE SERRANO CHICA y 13 personas más 2 veces compartido



d) Difusión en RRSS de actividades desarrolladas dentro de nuestro compromiso social/ambiental

Preoca Servicios Medioambientales, SL  
Publicado por Gorka Vega · 15 de marzo de 2019 ·

Siguiendo nuestro #plan\_social, nuestras Técnicas en #medioambiente Irenka Chasco y Ane Ramirez han #compartido #conocimientos sobre #residuos #aguas #buenas\_practicas #aire y #sostenibilidad con los alumnos del Colegio Nazareth Salesianas de Vitoria Gasteiz. #GRACIAS #MERCÍ #comprometidos #medioambiente #social

Ver estadísticas y anuncios Promocionar publicación

Preoca Servicios Medioambientales, SL  
8 de febrero de 2019 ·

Esta semana hemos estado en **Umandi Ikastola** enseñando a nuestros pequeños la importancia del #reciclaje. dentro del #plansocial de Preoca Servicios Medioambientales, SL, queremos que en el futuro de mañana, ellos #respeten la #naturaleza. Al final de las charlas consiguieron su merecido diploma. #comprometidos #medioambiente #sostenibilidad #educación

Preoca Servicios Medioambientales, SL  
12 de noviembre de 2018 ·

Nuestro #PlanSocial nos lleva a enseñar a los más pequeños de nuestra ciudad, cómo hay que ser #sostenible y #proteger el #medioambiente. Nuestros compañeros Lorenzo Vega e Irenka Chasco lo han realizado en Escolapios Vitoria-Gasteiz. #comprometidos #medioambiente #enseñanza

10 3

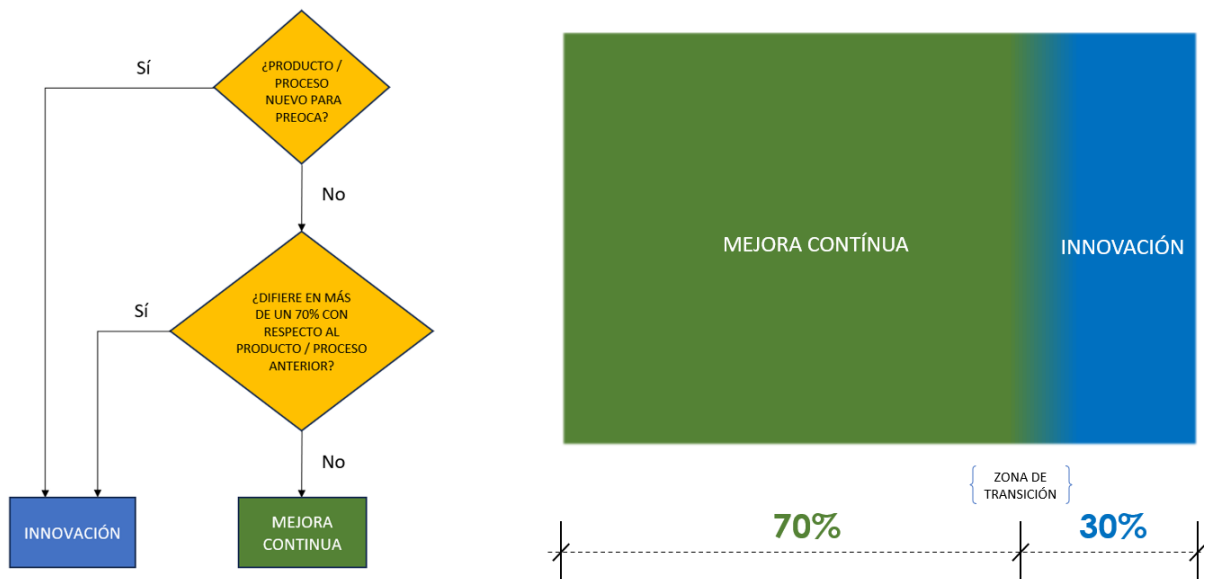
Preoca Servicios Medioambientales, SL  
17 de abril de 2018 ·

Hoy ha sido un día especial, ya que Preoca Servicios Medioambientales, SL afronta el reto de contagiar la pasión por la protección #ambiental, a 190 niñ@s, estudiantes de Colegio Urkide Ikastetxea, y con edades de entre 12-15 años. Desde luego que ha sido todo un reto, pero su interacción y complicidad mereció la pena. #educación #medioambiental

Ve a [www.menti.com](http://www.menti.com) y utiliza el código 8...  
... para mejorar la situación ambiental de...

**Anexo I.01. Innovación vs Mejora Continua**

**INNOVACIÓN vs MEJORA CONTÍNUA**



**Anexo I.02. Metodologías que fomentan la Creatividad**

Cuando y para qué se utilizaron	Instrucciones
<p>En enero de <b>2022</b> utilizamos la <b>Espina de Pez</b> para mejorar el plazo de entrega de la OT.</p>	<p>Se utiliza el diagrama Espina de Pez o diagrama de Isikawa indicando como Efecto: Atasco en el Cierre de OT.</p> <p>Mediante Post-it de distintos colores cada persona de PREOCA escribe distintas causas a esos problemas. Cada color de los post-it representa un grupo de Causas por ejemplo causas achacables al técnico, causas achacables a la dirección, causas achacables a cliente, causas achacables a la organización y causas achacables a las distracciones. Cabe destacar que se esa dinámica, el equipo de personas de PREOCA y al margen de la dirección, establecen un decálogo de comportamientos para evitar distracciones y aumentar la productividad.</p>
<p>En julio de <b>2023</b> utilizamos los <b>6 Sombreros de Colores</b> como dinámica para proponer ideas relacionadas con nuestra cartera de servicios.</p>	<p>Se trata de seis sombreros metafóricos que indican el tipo de pensamiento que está utilizando el participante. Cada integrante del equipo realiza una acción muy importante que es la de ponerse y quitarse el sombrero.</p> <p>Los colores de los sombreros son: Blanco (racional), Rojo (emocional), Negro (negativo), Amarillo (positivo), Verde (creativo) y Azul (moderador).</p> <p>Cada vez que usemos estos sombreros adoptaremos la personalidad del sombrero y cuando hablemos hablaremos por el sombrero, hay que evitar hacer juicios, no hay reflexiones inválidas solo manifestaciones de la personalidad de cada sombrero.</p> <p>Cabe destacar que, a partir de esta dinámica, PREOCA elimina algún servicio de su cartera (por ejemplo, informes de atmósferas explosivas que procede a subcontratarlos).</p>

Cuando y para qué se utilizaron	Instrucciones
<p>En septiembre de <b>2023</b> utilizamos la dinámica de <b>Torres Jenga</b>, desarrollada internamente por nuestro DC, para prospectar soluciones con respecto a la forma en la que suministramos el servicio PR03, Mercancías Peligrosas.</p>	<p>Se crean equipos y se expone un tema (problema, situación, área de mejora, etc.) sobre el que deberán proponer ideas para mejorarlo. Cada idea será una ficha que deberán ir colocando hasta completar la torre. El equipo que primero levante la torre gana.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1º) Se crean equipos</li> <li>2º) Cada equipo establece un orden dentro de sus integrantes, de modo que un participante será el nº1, otro el nº2, ...</li> <li>3º) El/la coordinador/a de la dinámica expone el tema. Ejemplo: mejora del proceso de ADR</li> <li>4º) Los/as participantes deberán pensar ideas para mejorar ese problema/situación/área de mejora.</li> <li>5º) Para poder exponer sus ideas, cada persona tendrá que tirar el dado. Por turnos, cada integrante del equipo tendrá que exponer sus ideas. Cada persona dispondrá de 30 segundos para responder y colocar una ficha, si en ese tiempo no se le ocurre ninguna idea, pasará el turno al/la próximo/a compañero/a y así sucesivamente. Cada persona en un turno sólo podrá colocar una ficha. Según el color que obtengan con el dado tendrán que proponer ideas diferentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ROJO: Limitaciones (cosas imposibles)</li> <li>○ NARANJA: Cosas que dependen de mi como técnico/a</li> <li>○ AMARILLO: Cosas que creo que mejoran, pero dependen del RP</li> <li>○ VERDE: Cosas que haría y que haría más sostenible el servicio</li> <li>○ AZUL: Cosas que haría, pero dependen de Dirección</li> <li>○ MORADO: Cosas que haría, pero dependen del DC</li> </ul> </li> </ol> <p>Se colocará un trozo de celo en la ficha donde se redactará brevemente la idea</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6º) El equipo que primero levante la torre gana. Si nadie es capaz de construir la torre entera, ganará el equipo que más fichas haya colocado.</li> <li>7º) El/la coordinador/a de la dinámica verificará que el equipo ganador dispone en todas las fichas de una idea y que cada idea corresponde con su color.</li> <li>8º) Puesta en común y debate de las ideas anotadas en las fichas por todos los equipos. El/la coordinador/a de la dinámica se encargará de anotar todas estas ideas para que se analicen desde Dirección y se añadan al Sistema de Gestión aquellas que se vayan a implantar en la organización (registro en IGP).</li> </ol> <p>Cabe destacar que fruto de esta dinámica se desarrolla el módulo ADR para la gestión del proceso desde IGP y de manera colaborativa. Y también se modifica el contenido del briefing, incluyendo la necesidad de vigilar a final de año la celebración de todas las visitas anuales y la de vigilar en el primer trimestre del año la presentación ante el gobierno de los informes anuales de mercancías peligrosas de cada cliente.</p>

### Anexo I.03. Fuentes inspiradoras de Innovación

Fuente inspiradora	Años funcionando
Consulta en redes	Desde siempre
Iniciativas y proyectos ambientales y sociales	Desde 2017
Foros que promueven la innovación abierta	Desde 2017
Visitas de Prospección	Desde 2018
Desarrollo de Alianzas	Desde 2019
Recogida de "ramitas comerciales"	Desde 2019
Desayunos de PREOCA	2016 a 2020
Vigilancia Legal	Desde 2020
Reuniones con Clientes TOP10	Desde 2021
Visitas a Ferias	Desde 2021
Talk With Five	Desde 2022
Dinámicas de Innovación	Desde 2022
Reuniones con Clientes TOP05	Desde 2023
Cafés con PREOCA	Desde 2023



## Anexo I.04. Foros que promueven la Innovación Abierta

Foro	Comienzo	Objetivo	Aplicación práctica en PREOCA	Puesta en marcha en PREOCA
EUSKALIT	2017	Recepción y lectura del Blog de EUSKALIT.	PREOCA integra en su estrategia el Blog de EUSKALIT como elemento de análisis del contexto externo para la identificación de Riesgos y Oportunidades: <a href="https://www.euskalit.net/es/noticias.html">https://www.euskalit.net/es/noticias.html</a> .	2017
		Participamos en una sesión de Trabajo desde el Txoko de EUSKALIT: <i>Creación de valor a través de la mejora de la Experiencia Empleado/a: cómo atraer, generar y fidelizar talento.</i>	Revisamos nuestro proceso de gestión de personas implantando mejoras como las competencias de "liderazgo", las charlas de desarrollo y la redacción del protocolo de despedida.	2022
		Participamos en una sesión de Trabajo desde el Txoko de EUSKALIT: <i>Desarrollo de metodología de Experiencia de Cliente.</i>	Revisamos nuestro proceso de experiencia de cliente implantando mejoras, como por ejemplo introducir en el briefing citas textuales de clientes del estilo <i>Uppp</i> (alertas) y <i>Guau</i> (reconocimientos positivos). Realizamos una dinámica de innovación por la cual revisamos el VEC haciendo ver a cada persona dónde y cómo está en contacto con los clientes.	2024
ACLIMA	2021	Conocer el grado de alineación del PE de PREOCA con el de ACLIMA.	PREOCA integra en su estrategia el Blog de ACLIMA como parte del análisis del contexto externo para identificar Riesgos y Oportunidades: <a href="https://aclima.eus/blog/">https://aclima.eus/blog/</a> .	2022
		Celebración de Jornada de ACLIMA ZERO IS MORE.	PREOCA calcula de nuevo la huella de carbono de su organización, y con el objeto de minimizarla adquiere un Vehículo Híbrido y uno eléctrico 100%.	2022
		Acudimos al programa "Píldoras tecnológicas", webinars y jornadas online con el objetivo de impulsar la innovación a través de breves sesiones.	Fruto de estas píldoras, y ya que PREOCA no dispone de formación en Huellas y Planes de descarbonización, establecemos una Alianza con INEDIT como empresa tecnológica con software propio para calcular huella y establecer planes de descarbonización.	2022
		Con motivo de la publicación de la Ley 7/2022 de residuos y suelos contaminados para una economía circular ACLIMA nos convoca a una reunión del Grupo de Normativa con el fin de conocer sus principales novedades y aclarar dudas.	Acude nuestro Director Técnico y además de aportar conocimiento y aclarar dudas del resto de participantes consigue formarse para exportar ese conocimiento entre nuestros clientes.	2022
		El 8 de junio del 2022, el equipo de Economía ACLIMA, organiza una jornada en el campus Orona-Ideo (Galarreta, Hernani) dentro del Proyecto INMOINCircular, para mostrar la importancia de abordar la Economía Circular (EC) en las organizaciones.	Fruto de esta jornada, y ya que PREOCA no dispone de formación en EC, se establece una Alianza con CIRCONIA como empresa tecnológica con metodología propia para aplicar EC en las organizaciones.	2022
		Presentación del PE ACLIMA 2023-2025	PREOCA se percató de que ACLIMA dispone de una LE relacionada con la descarbonización y la mitigación del cambio climático. PREOCA potencia el reciente PR12.	2023
SEA	2021	Recepción y lectura del Blog de SEA. Observatorio: situación de las empresas alavesas.	Integrar los informes de SEA como parte de la vigilancia del contexto y definición del PE.	Desde 2021
		Desarrollo de un plan de trabajo alineado con la meta 4.4 del ODS4.	PREOCA propone a SEA formar parte del grupo de trabajo Gure Empresak aportando su visión como empresarios.	2022
		PREOCA acude como oyente a los distintos webinar que imparten el resto de integrantes del equipo y que son competidores de PREOCA.	Uno de los webinar trató sobre los Certificados de Idoneidad Ambiental (CIA). PREOCA ya tramitó ese mismo año subvenciones para uno de sus clientes aplicando el concepto de CIA.	2023
		PREOCA participa en una jornada impartida por MITECO y dirigida por SEA.	Jornada sobre los CAE (certificados de Ahorros Energéticos). PREOCA organiza un "Café con Preoca" para transmitir esa información.	2024



Foro	Comienzo	Objetivo	Aplicación práctica en PREOCA	Puesta en marcha en PREOCA
BEQUINOR	2021	Recepción y lectura del Blog de BEQUINOR.	PREOCA integra en su estrategia el Blog de BEQUINOR como parte del análisis del contexto externo para identificar Riesgos y Oportunidades: <a href="https://bequinor.org/noticias/">https://bequinor.org/noticias/</a> . También vigilamos los informes de actividad que publica BEQUINOR.	2021
		Formación en ADR	Recibimos formación de BEQUINOR en las novedades del ADR 2021 y en las del ADR 2023.	2021 2023
		Feria IBERQUIMIA 2021	Participamos en la moderación de la mesa de trabajo de Almacenamiento de Productos Químicos (APQ).	2021
		Acudimos a la Asamblea General Ordinaria que tuvo lugar en junio de 2021.	Nos formamos en las presentaciones realizadas durante la jornada a la que acude la Dirección de PREOCA: baterías de Litio, líneas de Vida en equipos de transporte y guía sobre seguridad H2.	2021
		Acudimos a un evento en Bilbao sobre Extinción de baterías de Litio.	PREOCA redacta en el mes de julio un artículo del Blog y manda un mailing entre clientes con información útil sobre el riesgo de incendio de baterías de litio y consejos prácticos para su extinción.	2024
Selección de 10 GGIII	2024	Identificar buenas prácticas de gestión en un grupo de 10 organizaciones entre las que figuran clientes como A&B LABORATORIOS, cooetidores como MANA, competidores como la FLSP y proveedores como COASER.	Dinámica iniciada en 2024 y denominada "el copión"; hemos establecido ya un calendario de reuniones con las 10 organizaciones (una por cada persona de PREOCA) con el objetivo único de intercambiar información y experiencias que nos permitan generar mejoras e innovaciones.	2024

#### Anexo I.05 Aliados que promueven la innovación

Aliado	Año	Objetivo	Acciones de Innovación
IK INGENIERÍA	2019	Establecer una sistemática propia para calificar el desempeño ambiental (reglamentario y voluntario) de una organización.	Se diseña, se hace prueba piloto y se implementa con éxito en varias organizaciones. La metodología se desarrolla como PR09-03. De 2019 a 2024 hay organizaciones que lo certifican anualmente y cada año mejoran su desempeño ambiental.
EMPTEEZY IBERICA, EI	2020	Diseño de instalaciones para el almacenamiento de productos químicos.	Fruto de esta alianza con EI, se consigue dar soluciones llave en mano a los clientes en el almacenamiento de productos químicos. PREOCA diseña la instalación cumpliendo la normativa vigente y EI ofrece esta solución para el almacenamiento de productos químicos a media de nuestro proyecto evitando que el cliente se decante por tener que ejecutar obra civil.
SGS	2021	Realización de Informes de situación del Suelo de nivel medio y alto.	Al objeto de poder hacer informes de situación del suelo de nivel medio y alto (que deben estar acreditados por ENAC), se establece una alianza con SGS para visitar conjuntamente al cliente y realizar el trabajo entre ambas partes, PREOCA realiza el informe y SGS lo revise, aprueba y firma como entidad acreditada. Desarrollado internamente a través del PR08-01.
EDE / GESE	2022	Implementar PR12-01	Al objeto de formarnos en PR12-02, se establece una alianza con EDE y con GESE para externalizar la realización de auditorías energéticas con ellos con el compromiso de formarnos en la realización de las mismas.
CIRCONIA	2023	Ofrecer a clientes metodología propia para elaborar proyectos de economía circular.	Trazamos nuestro itinerario circular en base a la metodología Canvas biomimético, la cual está reconocida como buena práctica para el trazado de itinerarios circulares por diversos programas europeos.  El Canvas biomimético es la evolución de metodologías <i>lean</i> y <i>agile</i> como <i>BMC</i> , <i>lean startup</i> , <i>lean manufacturing</i> , etc., al lenguaje circular incorporando recursos, metodologías y dinámicas auxiliares para la ideación, validación y prototipado de modelos de negocios circulares.
INEDIT	2023	Ofrecer a Clientes software propio para el cálculo de huella de carbono y elaboración de planes de descarbonización.	Ofrecemos <i>edit</i> como una herramienta para gestionar la información ambiental y medir su impacto de manera personalizada, continuada y autónoma. El software genera, además, planes de descarbonización.
AMUFER (Cliente)	2024	Prueba piloto para un nuevo servicio para la detección de fugas de aire comprimido.	Tras desarrollo de la metodología, formación y adquisición del equipo, se prueba en AMUFER y resulta un éxito. Se desarrollará como un SubPR dentro del PR12.