

<b>EMPRESA:</b>	MONELEG S.L.	
<b>FECHA:</b>	14/05/2020	
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	AÑO 2019	
<b>PARTICIPANTES:</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
	Francisco Guerrero	GERENCIA
	Antonio Rodríguez	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
	Curro Guerrero	I+D+I
	Antonio Moreno	DPTO. CMASL
	Tamara Ramírez	DPTO. CMASL
	Virginia Treviño	DPTO. CMASL



Firmado:

D. Francisco Guerrero Gallego

Gerente Moneleg s.l.

Fecha: 14/05/2020

**INTRODUCCIÓN.**

**CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN.5**

**NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS, INCLUYENDO REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.6**

**EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.**

**EVALUACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.9**

**REVISIÓN DE LA POLÍTICA.10**

**EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS AMBIENTALES.11**

**IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES.11**

**COMUNICACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS.13**

**RESULTADOS Y PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS.14**

**RESULTADOS Y PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS.15**

**DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO.17**

**CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.17**

**COMPETENCIA DEL PERSONAL.17**

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO**

**COMPRAS Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.24**

**ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES Y LAS ACCIONES CORRECTIVAS.**

**RESULTADOS DE REVISIONES PREVIAS.**

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.32

## ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS36

## CONCLUSIONES SOBRE LA CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICACIA CONTINUAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.36

### Introducción.

#### OBJETO DEL PRESENTE INFORME

Realizar la revisión anual por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Laboral prevista en el Manual de MONELEG para asegurar su **conveniencia, adecuación y EFICACIA** continuas para cumplir con:

- La Norma UNE-EN ISO 9001:2015.
- La Norma UNE-EN ISO 14001:2015.
- La Norma UNE-EN ISO 45001:2018.
- La Política corporativa, así como los objetivos establecidos.
- Los resultados anuales, la tendencia de los mismos, la eficacia y la mejora continua buscada con el Sistema Integrado.
- Proseguir la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Laboral definido, adaptándolo a los posibles cambios que se produzcan: procesos, innovaciones, nuevos bienes y servicios o requisitos, cambios en reglamentos, cambio en las normas aplicables...

#### ALCANCE DEL PRESENTE INFORME

Se aplica a toda la documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Laboral de MONELEG, así como al desarrollo del sistema integrado desde su implantación y a todos los registros generados hasta la fecha.

Como documentación de referencia se han utilizado los principales documentos y registros de calidad, gestión ambiental y SSL así como toda la información relevante para evaluar la eficacia/resultados del Sistema Integrado.

Entre la documentación revisada destacamos:

- Informe de la Auditoría Interna realizada 11/05/2020

- Incidencias e Informes de No Conformidad
- Acciones Correctivas-Preventivas.
- Reclamaciones-Quejas de Clientes
- Encuestas de satisfacción de clientes y Resultados medición de la satisfacción del cliente
- Objetivos Calidad-Ambiental- SSL
- Seguimiento de los procesos: indicadores
- Requisitos legales y otros
- Evaluación de aspectos ambientales
- Datos de consumo y generación de residuos
- Entre otros...

Siguiendo los puntos a tratar en la presente reunión requeridos por las normas de referencias, exponemos los asuntos:

### Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa.

Descripción de la acción	Responsable	Plazos	Observaciones
Política corporativa	Gerencia y CMASLL	2019	La política ha sido actualizada e integrada con la norma ISO 45001:2018.
Revisar algunas de las justificaciones del cumplimiento de los requisitos legales. Ver si todos están actualizados o debemos realizar alguno en 2019 (i.e. OCA contraincendios)	Gerencia y CMASLL	2019/20	No se ha realizado a la espera de solucionar el trámite de la licencia por si se necesitara realizar nuevo proyecto técnico de las instalaciones y adaptar a éste las instalaciones contra incendios.
Resultados de los valores de algunos indicadores respecto al umbral y la tendencia (promedio de los últimos tres años)	CMASLL	2019/20	En la actualidad se ha procedido a la modificación del umbral de ciertos indicadores como papel consumido, Tonelada de residuo/obra, Residuos de obra que van al veredero. Durante este 2020 se pretende revisar

			el resto de indicadores.
Mejorar indicadores de vehículos. Ampliación de indicadores relacionados con el mantenimiento ambiental de vehículos	CMASLL	2019/20	Se está llevando a cabo mediante la modificación y mejora de las fichas de los vehículos en el programa informático que incluirá una casilla que identifique el año de fabricación para poder recopilar y crear un indicador asociado a la edad media de la flota.
Mejorar el control existente sobre los equipos de medida y sus calibraciones.	CMASLL	2019	Actualmente contamos con todos los equipos calibrados.
Seguir realizando las modificaciones y actualizaciones de nuestro sistema OSHAS 18001 a ISO 45001	CMASLL	2020	En la actualidad el sistema de Gestión está integrado con las normas ISO 9001, 14001 y 45001 a falta de pasar la certificación.
Mejorar el estudio de tendencias de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción teniendo en cuenta los datos de los últimos tres años.	CMASLL	2019	En la actualidad se ha incluido en el estudio los resultados del Estudio de Pequeño Negocio, es decir, operarios de Moneleg que realizan el mantenimiento en nombre de Endesa a viviendas y pequeños negocios.

### Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al sistema de gestión.

Uno de los cambios que se ha llevado a cabo en este 2019 es adecuación a los requisitos de la nueva Norma ISO 45001:2018 Seguridad y Salud Laboral la cual trae cambios muy importantes, aunque el más destacado para MONELEG es la integración del *bienestar del personal* a través de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En este abril de 2020 hemos realizado la revisión de nuestro registro para el **análisis del contexto de la organización y las necesidades de las partes interesadas**.

En nuestra DAFO hemos incluido puntos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo y hemos identificados e incluido como partes interesadas:

- COMITÉ DE EMPRESA
- COMITÉ DE SSL
- SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO
- MUTUA
- INSPECCIÓN DE TRABAJO

Por tanto, en la actualidad nuestro análisis del contexto a través de un esquema DAFO queda incluido cuestiones relativas a SSL.

Hemos actualizado las cuestiones externas e internas pertinentes para el propósito de la empresa y su dirección estratégica, para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión integrado de la Calidad, Medio Ambiente y de la seguridad y salud en el trabajo.

Este enfoque externo y desde dentro de la empresa nos ha dado una visión general del funcionamiento tanto de nuestras debilidades y amenazas (algunas conocidas por experiencias pasadas y otras posibles futuras) así como nuestras fortalezas como empresa y las oportunidades que podemos aprovechar en nuestro sector. Esto nos permite estar preparados utilizando como herramienta preventiva nuestro sistema. Gracias a este estudio hemos valorado posibles objetivos a tener en cuenta para el año 2020 como veremos más adelante.

### **Necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluyendo requisitos legales y otros requisitos.**

Hemos detectado como nuestras partes interesadas: usuarios, proveedores y subcontratas, administraciones, empleados, la sociedad, la UTE, los propietarios y los clientes importantes que tenemos en cuenta de forma específica, y cómo hemos indicado anteriormente las partes interesadas relacionadas con la seguridad y salud laboral (**Ver registro 2020**)

A lo largo del año si detectamos que es necesario algún tipo de recordatorio volvemos a realizar envíos de email, o actualización de cartelería...

Los requisitos legales son revisados al menos mínimo una vez al año, esto ha quedado plasmado en el Informe evaluación de requisitos legales actualizado **2020**, donde indicamos como evidenciamos el cumplimiento de la misma.

## Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.

Hemos realizado el seguimiento de las acciones definidas en la Excel de Identificación de riesgos y oportunidades en FEBRERO de **2020**.

- Riesgo: Uso de equipos en mal estado que den indicaciones falsas, continuar con el control de la calibración y verificación de equipos que usamos para nuestra actividad diaria. Actualización del listado de calibración (EXCEL), la mayoría de los equipos han sido calibrados recientemente y se ha actualizado el contrato con la empresa externa, incluyendo equipos necesarios para la ejecución de nuestra actividad. Aun así, vemos la necesidad de seguir trabajando en este aspecto durante el 2020. Creemos que todas las acciones que se han seguido son las adecuadas y valoramos eficazmente.
- Riesgo: Mala organización entre departamentos. Se identifica mala coordinación entre el personal de los distintos departamentos, así como una documentación dispersa y desactualizada, duplicidad de tareas... Todo esto conlleva una falta en el cumplimiento de los procedimientos de trabajos. Durante 2019 se han llevado a cabo las siguientes tareas: unificación de las carpetas en el servidor, actualización de la ficha de personal en el programa Moneleg. Así mismo se ha realizado una reunión con el personal de oficina para identificar las tareas y hacer un mejor reparto de estas entre el personal.
- Riesgo: Malas prácticas ambientales de los trabajadores. Teníamos como objetivo en 2019 la formación de los trabajadores en aspectos ambientales. Durante el año no se llevaron a cabo esta formación por lo que vuelve a estar propuesto para este año 2020.
- Oportunidad: Nuevos contratos con otros ayuntamientos de la provincia. Seguiremos presentándonos a licitaciones, mantenemos un fuerte trabajo comercial. Para ello se ha incorporado una nueva persona en el departamento comercial y personal especializado en licitaciones.
- Oportunidad: Consumo de energías eficientes. Durante 2019 se ha observado un importante descenso en el consumo de electricidad. De todos modos, se seguirá trabajando para que dicho consumo sea el mínimo posible.
- Oportunidad: Que subcontratas y proveedores sean evaluados respecto a los aspectos ambientales. Se evalúan los proveedores y subcontratas y se les solicita la documentación medioambiental.

*Entre otros seguimientos de la eficacia que pueden verse registrados en la columna correspondiente de la **Excel** indicada **2019**.*

Los **resultados 2019** en general **han sido positivos** y algunas de las acciones las seguimos manteniendo vigentes para 2020 ya que el alcance del sistema integrado sigue siendo el mismo y aparte es de vital importancia seguir

llevando acciones de este tipo para que todo vaya bien en el sistema integrado.

Con fecha de febrero de **2020** hemos revisado la Identificación de riesgos y oportunidades y hemos incluido un par de ellas más.

De los riesgos y oportunidades identificados **2020** como importantes hemos indicado acciones para abordarlos:

Las acciones a llevar a cabo pueden consistir en:

- Evitar el riesgo. Tomar medidas para que no se llegue a producir.
- Reducir el riesgo. Reducir la probabilidad de ocurrencia, o el impacto posible.
- Actuar sobre el riesgo. Consiste en tomar acciones para que, si se produce el riesgo, no nos afecte negativamente.
- Controlar el riesgo. Consiste en no tomar ninguna acción en el momento, pero controlar la evolución de la situación para poder tomar acciones en el futuro.
- En los riesgos que nos parecen poco relevantes no hemos tomado ninguna acción.

Como acciones ante oportunidades detectadas destacan las siguientes (algunas de ellas se continúan en **2020** ya que la actividad de MONELEG sigue siendo la misma):

- Para el Riesgo: Uso de equipos en mal estado que den indicaciones falsas, continuar con el control de la calibración y verificación de equipos que usamos para nuestra actividad diaria.
- Para el Riesgo: Mala organización entre departamentos, se revisan anualmente los procedimientos de trabajo y la comunicación de los mismos al personal afectado. Continúa.
- Riesgo: Malas prácticas ambientales de los trabajadores. Debe ser esencial proponer formación dirigida a la concienciación y protección del medio ambiente por parte de los trabajadores, así como cartelería enfocada a la sensibilización ambiental tanto en el trabajo como en la vida cotidiana.
- Riesgo: aumento significativo en el número de incumplimiento de plazos para el diseño y desarrollo de proyectos. Objetivo calidad 2020.
- Oportunidad: Nuevos contratos con otros ayuntamientos de la provincia. Seguiremos presentándonos a licitaciones, mantenemos un fuerte trabajo comercial. Continúa.
- Oportunidad: Consumo de energías eficientes y responsable. Continúa.
- Oportunidad: Mejora de la motivación del personal. Se llevará a cabo un plan de formación para el personal de oficina, ya que es el que menos formación continua reciben.
- Oportunidad: Que nuestras subcontratas y proveedores evalúen sus aspectos ambientales para lo que seguimos teniendo en cuenta el criterio de



Certificación para la evaluación de nuestros proveedores y subcontratas, y llevaremos a cabo las comunicaciones de requisitos que les afecten como hemos hecho hasta ahora.

Aún no han sido valoradas la eficacia de las acciones tomadas (2020) para abordar los riesgos y oportunidades, pues las acciones han sido revisadas y planteadas de nuevo y apenas ha transcurrido tiempo como para valorarlas.

### **Evaluación de oportunidades de mejora.**

Por lo general las oportunidades de mejora que solemos llevar a cabo son las observaciones y recomendaciones detectadas en las auditorías internas, auditorías externas, y las que vayan naciendo en el día a día de la organización, bien porque procedan de gerencia o de los propios trabajadores.

Durante el ejercicio 2019 se recibió una sugerencia por parte de los trabajadores en referencia a la posibilidad de comenzar las guardias de 24h (Endesa, averías) de lunes a lunes, en vez, de cómo se estaba haciendo, hasta ahora, que se planificaban las guardias de sábado a sábado. Esta oportunidad de mejora, después de consensuar y aceptarla, se está aplicando actualmente.

En el informe de auditoría interna realizada el 11/05 /2020 se realizan un par de observaciones:

OBS 1: Se evidencia identificación y evaluación de requisitos legales aplicables a los servicios de la organización con fecha de realización 5/03/20. En algún caso, la organización se encuentra trabajando en el cumplimiento total de ciertos requisitos, por ejemplo, disposición definitiva de licencia de apertura del centro. *ESTADO: Seguimos trabajando para poder dar cumplimiento a este requisito.*

OBS 2: A fecha del presente proceso de auditoría, la organización no dispone de informe de revisión por la dirección, si bien este ha sido planificado para su realización posterior. *ESTADO: Con la redacción del presente informe, esta observación se da por cerrada.*

Respecto a las indicadas por el auditor de la certificadora en su informe de auditoría externa 2019 hemos realizado algunas como:

OBS 3: Hemos incluido en las fichas de puestos de trabajo las funciones ambientales.

OBS 5: Se actualiza el formato de revisión trimestral de extintores.

OBS 7: hemos revisado el registro de las partes interesadas y lo hemos actualizado en 2020 incluyendo algunas más como por ejemplo el comité de SSL.

OBS 8: Hemos revisado la tabla Excel de oportunidades y riesgos y en 2019 hemos incluido como riesgo nuevo "servicio defectuoso".

OBS 9: tras revisar todas las fichas de perfiles de puesto de trabajo hemos actualizado la información que faltaba en cada una de ellas.

OBS12: Disponemos de documentación no editable y en formatos en los que no se pueden hacer variaciones por las personas que quieran consultarlas (pdf).

OBS 15: se ha modificado el criterio de magnitud para que se ajuste a la naturaleza de los distintos aspectos y a la repercusión de los mismos en el impacto ambiental de la organización.

OBS 17: Se ha concretado la frecuencia de las calibraciones de los equipos en la ficha de cada equipo en el software de la organización.

OBS 18: se han tomado como criterios de aceptación los rangos de incertidumbres establecidas en el certificado calibración.

OBS 20: respecto a la empresa Gevinza se ha actualizado el contrato incluyendo nuevos equipos y los correspondientes certificados de calibración.

Entre otras que se están desarrollando y que llevaremos a cabo a lo largo del año 2020.

## **Revisión de la Política.**

La Política Corporativa se revisó durante ejercicio 2020, durante la adecuación del sistema integrado a los nuevos requisitos de las normas de 45001:2018 SSL.

Las directrices establecidas en la política son acordes con los objetivos establecidos.

La política de gestión sigue siendo representativa como "declaración de intenciones" de la empresa.

Las políticas son comunicadas a todas las partes interesadas, vía email, verbalmente, formación a veces, carteles y en la web para que todas las partes interesadas puedan acceder a ella.

## **Evaluación del cumplimiento de requisitos ambientales.**

Al igual que en ejercicios anteriores, la empresa revisó los requisitos legales aplicables a la organización desde el punto de vista ambiental a inicios de 2020. En esa misma fecha se evaluó el cumplimiento de los mismos, y del resto de requisitos legales aplicables a la actividad de MONELEG dejando la evidencia en el mismo registro de su cumplimiento.

En la evaluación del cumplimiento legal:

Hemos revisado los requisitos legales de aplicación recientemente a través de la web "<http://noticias.juridicas.com/>", el B.O.E., consultando a través de la web de los Ayuntamientos las ordenes municipales de los municipios donde mayor incidencia de trabajo tenemos, etc... La consultora PROINCA nos mantiene informados de los posibles cambios de normativa general que pudiesen afectarnos.

## **Identificación y evaluación de aspectos ambientales.**

En cuanto a desempeño ambiental, se analizaron todos aquellos indicadores referentes a medio ambiente establecidas en la empresa, tales como los indicadores de los objetivos, los indicadores de materiales y recursos consumidos, tanto en oficina como en almacén, taller, instalaciones y en la prestación general del servicio, las cantidades de residuos generadas, las buenas prácticas ambientales realizadas en la empresa y las mejoras alcanzadas desde la implantación del sistema de gestión, etc.

Hemos realizado en 2020 una nueva identificación y evaluación de aspectos ambientales teniendo en cuenta los resultados de 2019. Ver Excel tabla de aspectos ambientales 2020.

Tras estudiar los resultados, se ha procedido a la identificación y evaluación de Aspectos Ambientales genéricos de la organización (para oficinas y taller, las instalaciones centrales) con los siguientes resultados de significancia:

- Consumo de agua: no es significativo, el consumo ha aumentado muy levemente en comparación a 2018. Se debe principalmente al aumento del n° de personas atendidas en el PDS ya que utilizan el aseo, de ahí también el aumento en el vertido de aguas sanitarias.
- Consumo de combustible: ha disminuido, se debe a la conducción eficiente llevada a cabo por los trabajadores puesto que han recorrido más kilómetros consumiendo menos combustible.
- Consumo de papel, ha disminuido debido al mayor uso de los dispositivos móviles: partes online.
- Generación de residuos peligrosos de taller, como aceite mineral usado, absorbentes y material textil contaminados: ha aumentado ligeramente respecto a 2018.
- Generación de residuos de instalaciones eléctricas: los contadores han disminuido significativamente debido a la finalización de los trabajos de la campaña de cambio de contadores de Endesa.

Si evaluamos la tabla de aspectos ambientales 2020 de manera no generalizada, tenemos los siguientes aspectos significativos:

Taller:

- Vertidos líquidos como derrames de aceites y/o combustibles. En este caso, no se ha planteado ningún objetivo relacionado con este aspecto ambiental ya que se controla mediante la formación en buenas prácticas ambientales de los trabajadores y mediante la realización de simulacros, como el realizado el pasado noviembre de 2019 que cubría este aspecto. No obstante, es un aspecto al que prestaremos especial atención en su seguimiento.

Oficina y PDS:

- Vertido de aguas sanitarias. No se ha establecido objetivo específico para este aspecto debido a que el aumento en el vertido de aguas sanitarias debido al aumento de recepción de clientes en la oficina por parte del servicio PDS. Sin embargo, se hará hincapié en sobre este aspecto ambiental en el seguimiento anual de su indicador.

Obra civil:

- Consumo de cemento, arena y grava, hormigón, ladrillos. Han salido significativos ya que se le ha establecido la máxima magnitud puesto que no tenemos datos previos para comparar los resultados. No se les ha establecido un objetivo, pero si que se prestará especial atención a su seguimiento semestral.

Almacén/instalaciones eléctricas:

- Consumo de cable, transformadores y lámparas. Al igual que ocurre con el caso anterior, es el primer año que se realiza el seguimiento de estos aspectos, por lo que no tenemos resultados con los que compararlos. No se ha asociado ningún objetivo a estos aspectos ambientales significativos. Sin embargo, se prestará especial atención a su seguimiento. Además, para el 2020 se ha planteado la opción de recoger las cantidades de consumo de cables diferenciando los diferentes tipos consumidos.

Estos aspectos ambientales significativos son razonables para nuestra actividad por las circunstancias anteriormente comentadas, por lo que no se les asignan objetivos, sin embargo, sí que serán controlados mediante el control operacional y serán comunicados a los trabajadores y partes interesadas de nuestra organización con la mayor brevedad posible, posteriormente a este informe de revisión.

La evaluación de aspectos ambientales indirectos se realiza en una tabla Excel donde se evaluaron inicialmente nuestras subcontratas y proveedores. Anualmente se re-evalúan y/o cuando detectamos la necesidad mediante el control operacional se realiza de nuevo un comunicado de sensibilización ambiental/solicitud documentación cumplimiento de requisitos legales ambientales relacionados con su actividad y otras actividades relacionadas.

## **Comunicaciones de las partes interesadas.**

Hemos registrado en un Plan de comunicaciones, las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema integrado de Gestión, así como los canales de comunicación así como los registros generados.

La empresa está en continuo contacto con las administraciones públicas recibiendo y emitiendo comunicaciones en materia medioambiental y de prevención de riesgos laborales, todas se encuentran registradas en el registro de comunicaciones.

La empresa decide no comunicar, por ahora, externamente información sobre aspectos medioambientales significativos, aunque se contempla procedimentalmente que, de hacerlo, se gestionará mediante el desarrollo de una sistemática adecuada para ello.

La empresa está en continuo contacto con todas las partes interesadas identificadas recibiendo y emitiendo comunicaciones en materia de calidad, de la gestión ambiental y la seguridad y salud laboral. Ver emails envíos de comunicados 2020.

Se han trasladado nuestros requisitos de calidad, ambientales, ssl a proveedores/subcontratas, aunque aún existen algunas comunicaciones pendientes de respuesta.

La política de la empresa es comunicada a todos los miembros de la organización y el resto de partes interesadas.

Se mantiene una comunicación fluida y continua con los clientes.

## **Resultados y planificación de auditorías.**

Se ha cumplido el programa de auditorías establecido para el ejercicio 2019-2020 a la espera del desarrollo de la auditoría externa. EL perfil del auditor se ha cumplido y la auditoría interna ha sido satisfactoria en cuanto a recomendaciones y valor.

En la última auditoría interna, 11/05/2020, el auditor ha detectado las siguientes observaciones:

- 1.- Licencia de actividad
- 2.- No se disponen de evidencias de la realización de la Revisión por la dirección.

A fecha del presente informe la observación 1 se encuentra en proceso de trámite y la observación 2 se da por realizada con la redacción del presente informe.

## Resultados y planificación de objetivos.

- **Objetivo 2019 Calidad/Gestión Ambiental:**

Cumplimiento de los plazos establecidos de fin de obra mayores de 3000 euros en al menos un 90% en el año 2019.

Resultado:

Una vez realizado el seguimiento del objetivo, se considera que el objetivo no se ha cumplido al tener un grado de cumplimiento inferior al 90% fijado.

Observación: se propone de nuevo este objetivo para el año 2020 reduciendo el importe de obras a 1000€ para así aumentar el rango de muestreo y obtener datos más representativos de la realidad.

- **Objetivo 2019 Gestión Ambiental:**

Disminución del consumo de luz en las instalaciones en al menos un 5% en 2019 con respecto a 2018.

Resultado:

Una vez realizado el seguimiento del objetivo a final de año, se considera que el objetivo SE HA CUMPLIDO al tener una disminución del consumo de electricidad en las instalaciones de Moneleg durante 2019 respecto al año 2018 de aproximadamente un 39%.

Observación: Se mantiene durante 2020 este objetivo para comprobar si en el seguimiento correspondiente al 1º semestre se produce un aumento o si por el contrario se ha estabilizado realmente. Si se produjera un incremento se estudiará de forma más exhaustiva las causas de este nuevo incremento en el consumo.

- **Objetivo 2019 SSL:**

Reducir la accidentabilidad anual de 2019 respecto a 2018 a 5 accidentes.

Resultado:

Una vez realizado el seguimiento del objetivo, se considera que se ha cumplido al tener durante 2019 un total de 4 accidentes, cantidad inferior al valor tomado como límite del objetivo.

Observación: Debido a que se ha cumplido el objetivo de reducir el número de accidentes hasta 5 accidentes en 2019 y, dado el caso, se da por cerrado este objetivo.

**Los OBJETIVOS planteados para 2020 son:**

**CALIDAD:** Cumplimiento de los plazos establecidos de fin de obra mayores de 1.000 euros en al menos un 90 % en el año 2020.

Se establece como objetivo primordial bajar el plazo de entrega en las obras, ya que en este año 2019 en torno al 59% de las obras se entregaban fuera de los plazos estimados. Este criterio es fundamental para la satisfacción del cliente, por ello se ha ampliado el rango de muestreo para que el indicador sea más representativo.

**GETIÓN AMBIENTAL:** Aumento de la ratio km/litros consumidos por nuestra flota de vehículos en un 5% con respecto a 2019.

A pesar de no ser un aspecto ambiental significativo, se ha decidido plantear este objetivo. Desde Moneleg estamos muy concienciados con la reducción de la contaminación ambiental derivada de nuestra actividad diaria, por consiguiente, es muy importante para nosotros el aumento de la ratio Km/Litros consumidos debido al excesivo número de km que realiza nuestra flota anualmente.

**SSL:**

Objetivo 1: Conseguir 0 accidentes laborales durante la conducción vial. Indicador asociado: nº accidentes e índices de siniestralidad.

Nuestros principales clientes solicitan información sobre nuestros índices de accidentes laborales en la prestación del servicio de la empresa. Durante el año 2019 se realizaron un total de 1.415.155 km entre toda la flota de vehículos, por lo que nos fijamos como meta seguir trabajando sobre la conducción vial para evitar accidentes durante la jornada laboral.

Aunque durante 2019 no tuvimos ningún accidente laboral en misión ni en itinerancia, no podemos dejar de trabajar sobre este riesgo ya que consideramos que el riesgo lo tenemos permanentemente durante la jornada laboral debido al excesivo número de desplazamientos que hacemos debido a nuestra actividad.

Por estas razones consideramos necesario seguir formando e informando a los operarios en materia de Prevención de Riesgos Laborales y concienciación de accidentabilidad.



Objetivo 2: Reducir la accidentabilidad anual de 2020 respecto a 2019 a 3 accidentes. Indicador asociado: nº de accidentes e índices de siniestralidad.

Nuestros principales clientes solicitan información sobre nuestros índices de accidentes laborales en la prestación del servicio de la empresa. Se ha disminuido los accidentes laborales de 2019 (4 accidentes) con respecto a 2018 (7 accidentes), aunque consideramos que por la tipología de accidentes se pueden reducir aún más la accidentabilidad anual.

## **Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.**

### **Control de la información documentada.**

Los documentos se encuentran identificados con estado de edición en el listado de documentos en vigor (10/03/2020).

A fecha de hoy no hemos tenido ninguna incidencia a la hora de gestionar o revisar la documentación.

Algunos de los procedimientos han sido actualizados en 2020:

P4.04 Diseño y desarrollo

P5.10 Gestión ambiental

### **Competencia del personal.**

Se ha llevado a cabo el plan de formación diseñado para el periodo 2019 y se han evaluado la eficacia de las acciones formativas positivamente ya que éstas han solucionado las necesidades de formación detectadas. Ver Excel Acciones formativas 2019.

La planificación de formación prevista para el año 2020, entre otras acciones formativas que puedan ir surgiendo a lo largo del año, son:

- Curso TPM (albañiles y electricistas) Especialidad – 6 H.
- Curso Personal Oficina – 6 H.
- TPC sector construcción especialidad electricidad – 20 H.
- Curso "Riesgo eléctrico" – 6 H.
- Curso "Organizar y liderar trabajos" - 4 H.
- Curso "Planificación de trabajos en subestaciones eléctricas" - 8 H.
- Curso "Planificación Trabajos en Centros de Distribución de redes MT" - 6 H.
- Curso "Planificación Trabajos en Centros de Distribución de BT" - 2 H.
- Curso "Planificación de trabajos eléctricos" - 4 H.
- Curso "Trabajos en instalaciones subterráneas" - 8 H.
- Curso "Acceso a subestaciones y centros de distribución" - 6 H.

- Curso "Trabajos en altura (Planificación) – 8 H.
- Curso "Trabajos en altura (Prácticas) – 8 H.

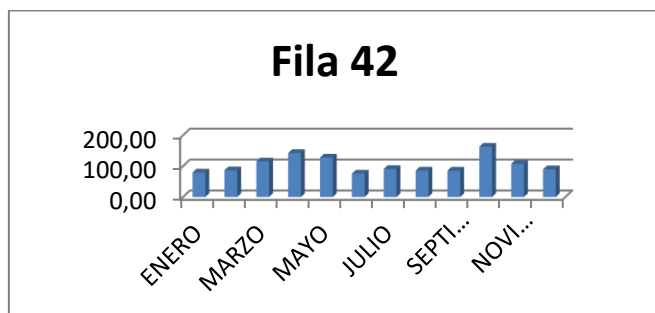
## Estado y mantenimiento de las infraestructuras

Durante el 2019 se han llevado a cabo las acciones de mantenimiento previstas en el registro F51. *Mantenimiento de maquinaria* y se ha procedido a la actualización del mismo.

La tendencia de los resultados del seguimiento del indicador "Coste por vehículo/maquinaria" son los siguientes:

	UMBRALES		AÑO						
	INFERIOR	SUPERIOR	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
COSTE POR VEHÍCULO/MAQUINARIA (€)	300	1000	1354,50	1408,85	1148,53	898,88	1.676,91	1380,05	1.249,22 €

Evolución de 2019:

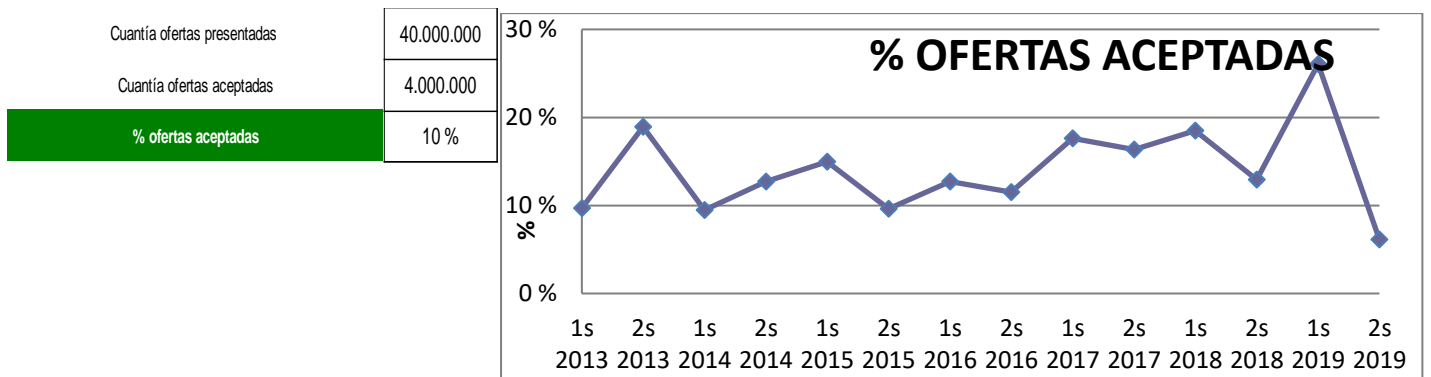


En base al análisis de los resultados de los últimos tres años que es de unos 1300 €, quizás deberíamos plantearnos modificar el umbral superior de este indicador.

## Prestación del servicio. Seguimiento y medición del producto/servicio

- **GESTIÓN COMERCIAL OBRAS**

1s 2017	2s 2017	1s 2018	2s 2018	1s 2019	2s 2019
24.602.288	18.506.886	19.133.976	22.428.919	20.204.795	33.168.725
4.339.543,58	3.024.775,05	3.542.425	2.900.136	5.265.122	2.035.129
18 %	16 %	19 %	13 %	26 %	6 %



Observamos que la tendencia es en los últimos 3 años de una aceptación de media de un 16%.

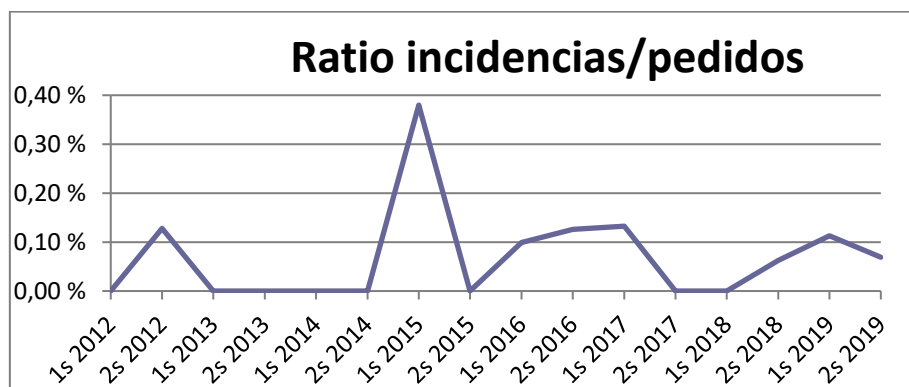
### - GESTIÓN COMERCIAL PDS

		2s 2017	1s 2018	2s 2018	1s 2019	2s 2019
Cuantía ofertas presentadas AA		6108	6471	37393	10858	13603
Cuantía ofertas aceptadas AA		4959	1.932,00	1.748	8.216	2.505
<b>% ofertas aceptadas AA</b>	<b>20 %</b>	<b>81 %</b>	<b>30 %</b>	<b>5 %</b>	<b>76 %</b>	<b>18 %</b>
Cuantía ofertas presentadas SERVICIOS INTEGRALES		5099,08	8970	7646	8493	4127
Cuantía ofertas aceptadas SERVICIOS INTEGRALES		5099,08	8820	6868	8393	3911
<b>% ofertas aceptadas CALEFACCIÓN</b>	<b>20 %</b>	<b>100 %</b>	<b>98 %</b>	<b>90 %</b>	<b>99 %</b>	<b>95 %</b>

Los promedios de los resultados en los últimos 3 años se encuentran por encima del valor esperado.

### - COMPRAS

		1s 2017	2s 2017	1s 2018	2s 2018	1s 2019	2s 2019
Nº de incidencias con proveedores	5	1	0	0	1	2	1
Nº de pedidos	1000	753	716	1335	1592	1774	1452
Ratio incidencias/pedidos	0,50 %	0,13 %	0,00 %	0,00 %	0,06 %	0,11 %	0,07 %



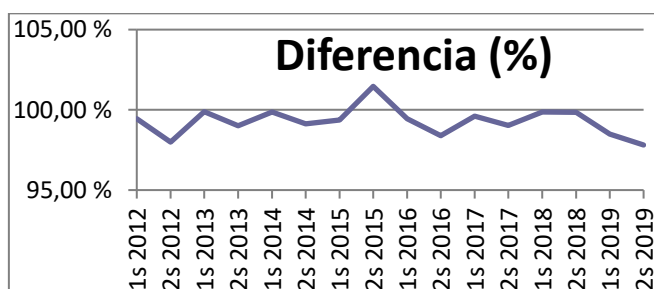
El número de incidencias tenidas este año respecto a 2018 ha aumentado. Sin embargo, debido al carácter de las mismas y a que son incidencias tolerables no se ha tomado ninguna acción correctiva por parte de nuestra empresa más allá de la comunicación de la incidencia con el proveedor y su solución. En este año 2019 hemos tenido 3 incidencias con los siguientes proveedores:

- ABM : el inversor fotovoltaico que enviaron era erróneo, enviándose de vuelta y enviando de nuevo el adecuado.
- AMARA, S.A: enviaron material sin homologar, que fue devuelto, teniendo que enviar nuevo material y homologado, esta vez.
- NOVELEC: el mecanismo de los dos artículos pedidos vino roto, por lo que se procedió a su devolución y sustitución por artículos en buen estado.

Durante este año se prestará especial atención sobre éstos proveedores, ya que si en este primer semestre del año 2020, incurren en alguna nueva incidencia, se les enviará un comunicado recordándoles que pueden perder el contrato con nosotros de repetirse estas incidencias.

#### - ALMACÉN

		1s 2017	2s 2017	1s 2018	2s 2018	1s 2019	2s 2019
Unidades material en programa		11574	31775	26379	12714	21239	16571
Unidades material real		11528	31465	26346	12695	20920	16208
Diferencia (%)	95,00 %	99,60 %	99,02 %	99,87 %	99,85 %	98,50 %	97,81 %



Es positivo en este caso estar por encima del resultado esperado.

#### - PRL:

Respecto a los accidentes en materia de SSL comentar que durante el pasado ejercicio únicamente se produjeron un total de 4, de los que se realizó su

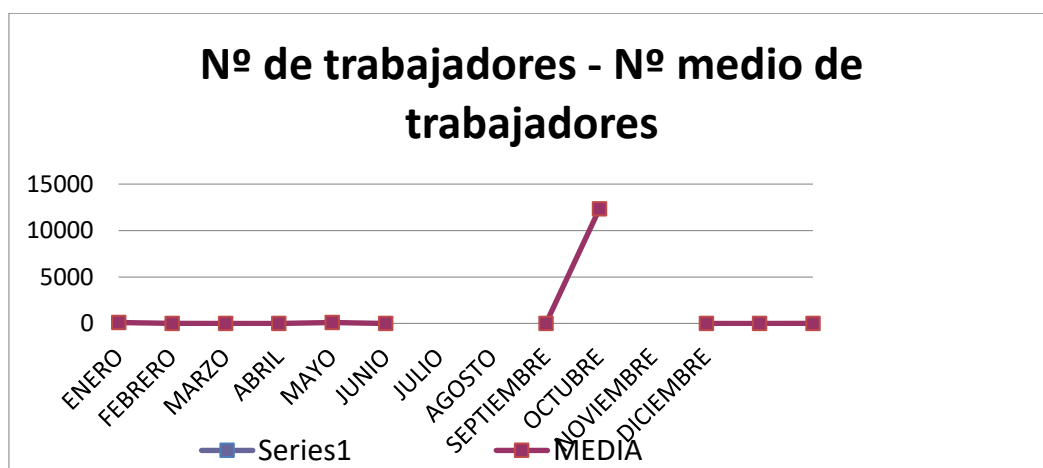
correspondiente investigación, y que, en lo que llevamos de año 2020 se han producido 3.

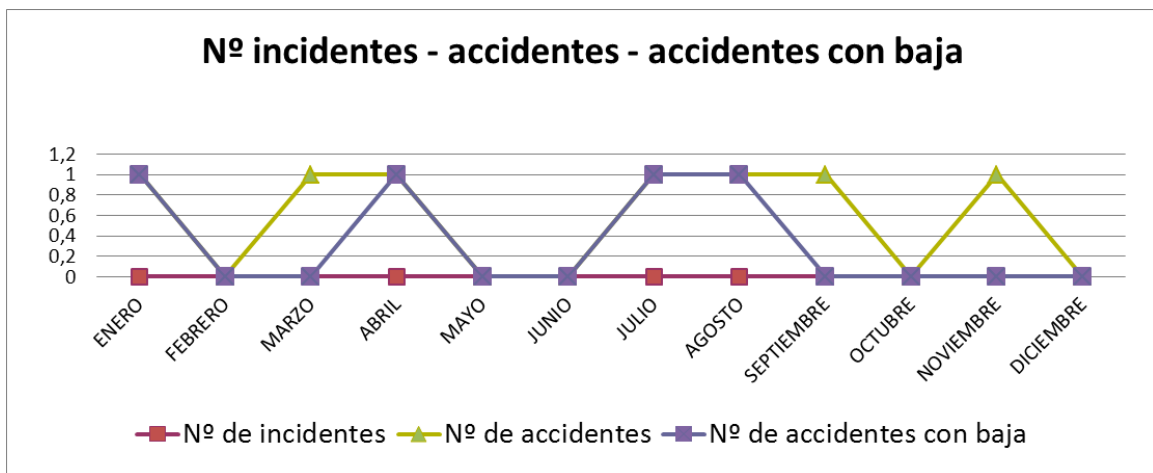
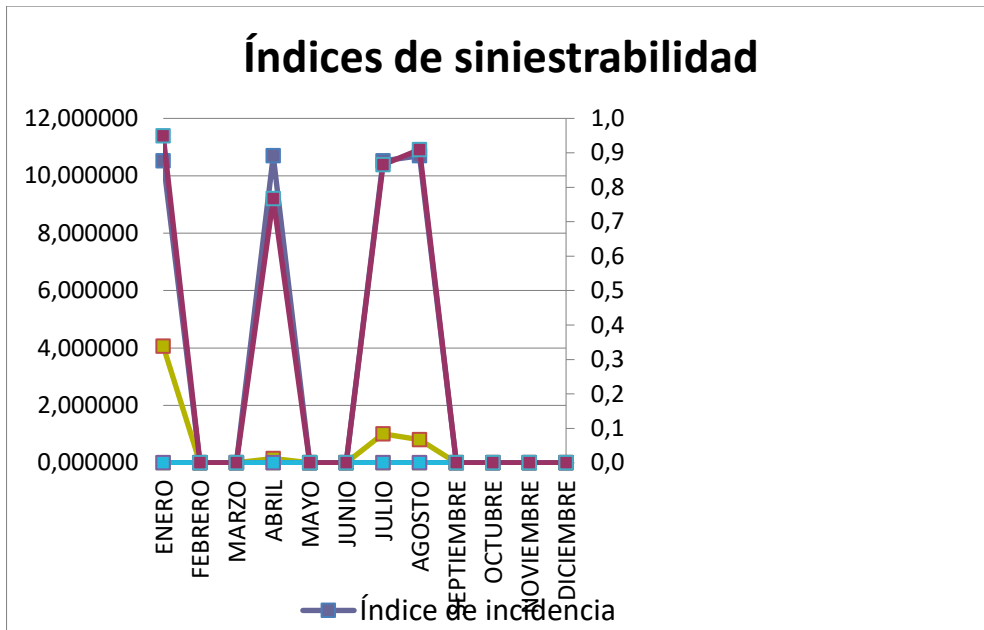
MONELEG está muy encima de cumplir con toda la normativa de seguridad y que sus empleados no sufran ningún tipo de incidente/accidente. Sobre todo, nos volcamos en la formación y en la concienciación del personal.

Por ello, teníamos programadas varias acciones formativas, para los trabajadores, a comienzos de año relacionados con este indicador como:

- Formación en conducción vial.
- Formación en integración de la PRL.

Sin embargo, debido a las circunstancias acontecidas derivadas del Estado de Alarma, nos hemos visto forzados a posponerlas. Una vez devuelta a la normalidad, retomaremos estas acciones formativas tan importantes para la organización ya que además de salvaguardar la integridad de nuestros trabajadores, estas acciones refuerzan nuestra imagen en la calidad y la seguridad que ofrecemos en nuestros servicios ofrecidos.





#### NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES POR TIPO 2018=7

- Caída de objetos en manipulación =1
- Choques contra objetos inmóviles =1
- Sobre-esfuerzos =2
- Esguinces =3

#### NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES POR TIPO 2019=4

- Caída de personas a distinto nivel = 1
- Golpes/cortes por objetos y herramientas = 2
- Atropello o golpes con vehículos = 1

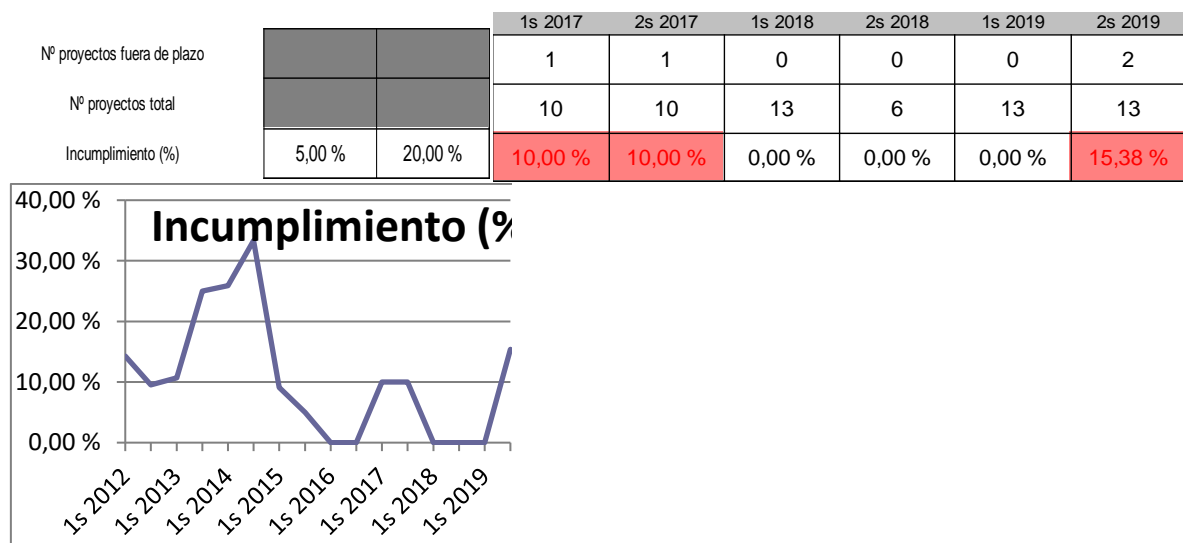
Se observa una considerable reducción de los accidentes laborales respecto al año pasado fruto de la perseverancia y empeño de nuestra organización frente a la seguridad y salud laboral mediante la realización de acciones formativas periódicas en este ámbito.

## INCIDENTES/ACCIDENTES AMBIENTALES

No se detectaron accidentes ambientales en 2019.

Realizamos un simulacro, el día 14/11/2019, sobre un accidente que produce un vertido. Para el presente 2020 está planificado realizar otro simulacro una vez vuelva la normalidad tras el Estado de Alarma.

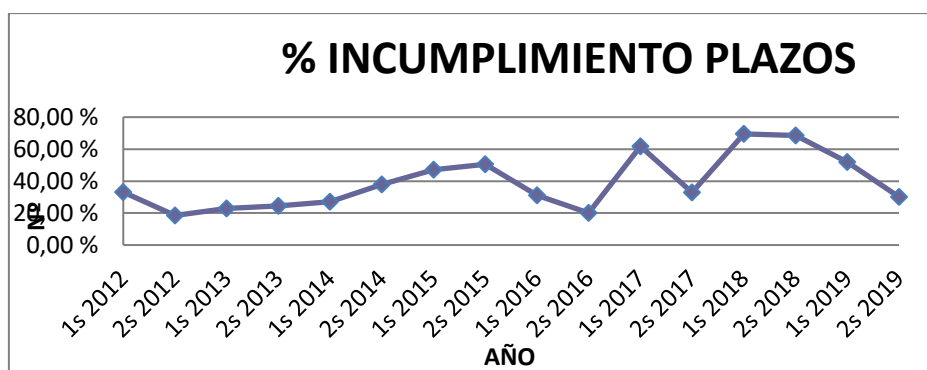
### - PLAZOS DE ENTREGA



Se mantienen los tiempos en el primer trimestre.

### - OBRAS

		1s 2017	2s 2017	1s 2018	2s 2018	1s 2019	2s 2019
Nº obras fuera de plazo		50	30	57	37	70	22
Nº obras > 3.000 €		81	91	82	54	135	73
Incumplimiento (%)	10,00 %    25,00 %	61,73 %	32,97 %	69,51 %	68,52 %	51,85 %	30,14 %



Los retrasos en los plazos de ejecución siguen siendo nuestro talón de Aquiles. Se observa que la media de los tres últimos años es superior al umbral definido.

Este año 2020 se ha ajustado el umbral para este indicador, incluyendo en el análisis las obras de más de 1000€. Por tanto, se amplía el rango de muestreo para poder tener una muestra más representativa de la realidad y, así, tomar las medidas y acciones oportunas.

### Compras y evaluación de proveedores.

La sistemática de reevaluación de los proveedores queda descrita en el procedimiento P2.06 COMPRAS Y ALMACÉN se realiza anualmente, revisando las altas dadas en el año en el programa e incluyéndolas en la hoja Excel F.58 Listado de Proveedores.

Para modificar la evaluación y por tanto decidir si homologarlo o no tenemos en cuentas las incidencias que hayamos sufrido en el año con el proveedor según el nº de pedidos de compras realizados.

La gran mayoría han sido evaluados como Aptos. Ya que las incidencias surgidas durante el 2019, no han tenido gran relevancia en el desarrollo de nuestra actividad debido a la rápida respuesta por parte de los proveedores.

En este año hemos tenido 3 incidencias con los siguientes proveedores:

- ABM: el inversor fotovoltaico que enviaron era erróneo, enviándose de vuelta y enviando de nuevo el adecuado.
- AMARA, S.A: enviaron material sin homologar, que fue devuelto, teniendo que enviar nuevo material y homologado, esta vez.
- NOVELEC: el mecanismo de los dos artículos pedidos vino roto, por lo que se procedió a su devolución y sustitución por artículos en buen estado.



En el seguimiento de este primer semestre de 2020, respecto a las incidencias obtenidas, se prestará especial atención a éstos tres proveedores. En caso de incurrir en alguna incidencia, se le comunicará que estaremos pendiente de los próximos pedidos, si vuelve a suceder dejaremos de trabajar con ellos.

Se ha realizado la reevaluación de proveedores en abril 2020.

## Equipos de medición

Durante el año 2019 se ha realizado un gran esfuerzo por parte del RCMASL para llevar a cabo la actualización del listado de los equipos de medición y se ha realizado la calibración de 16 equipos, tanto equipos propios de Moneleg como los subcontratados.

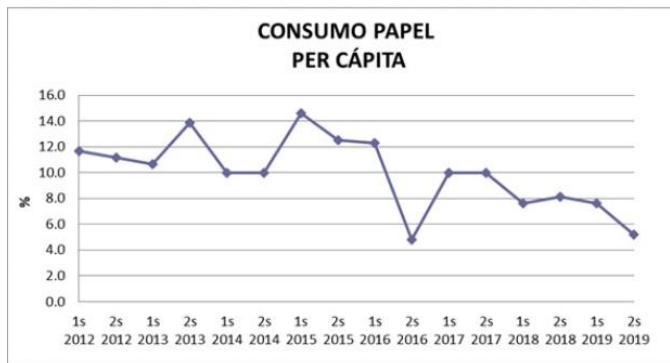
Las fichas de los equipos han sido actualizadas en el programa informático y se han añadido campos para registrar los certificados de calibración incluyendo criterios de aceptación de errores.

El registro de calibraciones (Excel) está actualizado y contiene las fechas de las próximas calibraciones de cada equipo.

## Desempeño ambiental

### CONSUMO DE PAPEL

1s 2017	2s 2017	1s 2018	2s 2018	1s 2019	2s 2019
300	300	275	300	252	180
30	30	36	37	33	34,6
10,0	10,0	7,6	8,1	7,6	5,2
Papel consumido (paquetes de 500)					
Nº empleados de oficina					
Ratio consumo de papel por empleado					



Observamos que el entorno de los resultados de los últimos tres años es el adecuado según el umbral definido. Además, el consumo ha bajado considerablemente el 2º semestre de 2019.

### CONSUMO DE TÓNER

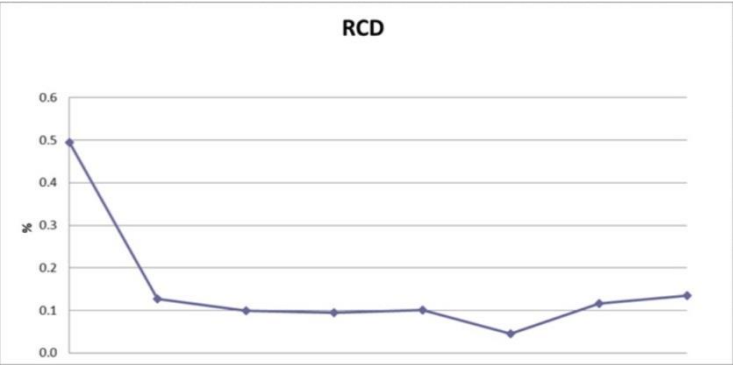
	2017	2018	2019
Consumo de tóner "normales" (unidades)	6	0	0
Consumo de tóner "reciclados" (unidades)	42	62	40
% consumo de tóner "reciclados"	700 %	100 %	100 %



La tendencia es positiva para este indicador.

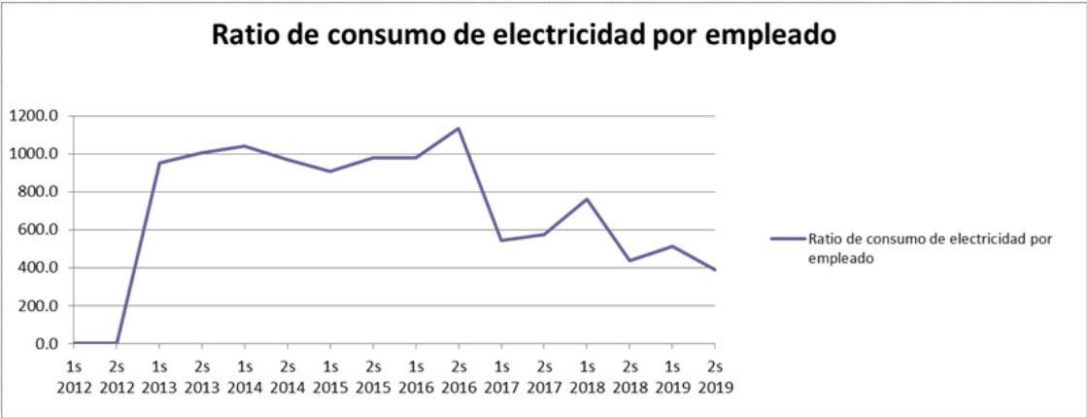
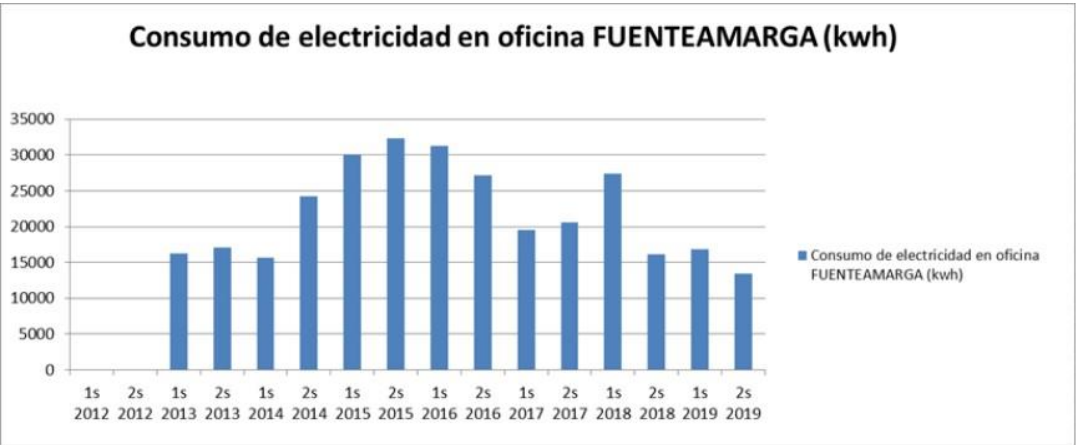
### RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN

	2017	2018	2019
Residuos de construcción a vertedero (Tn)	264	532	592
Nº de obras activas	5910	4567	4385
Tn residuo / obra	0,0447	0,1165	0,1350



Los resultados son favorables

CONSUMO DE ELECTRICIDAD OFICINAS



Los resultados y la tendencia de los últimos 3 años han sido a la baja.

### CONSUMO DE AGUA

	Umbral	2017	2018	2019
Consumo de agua	0'5	1149	1645	1751
Nº empleados	80	100	101	109
Ratio m3/empleado	0,006	11,49	16,29	16,06



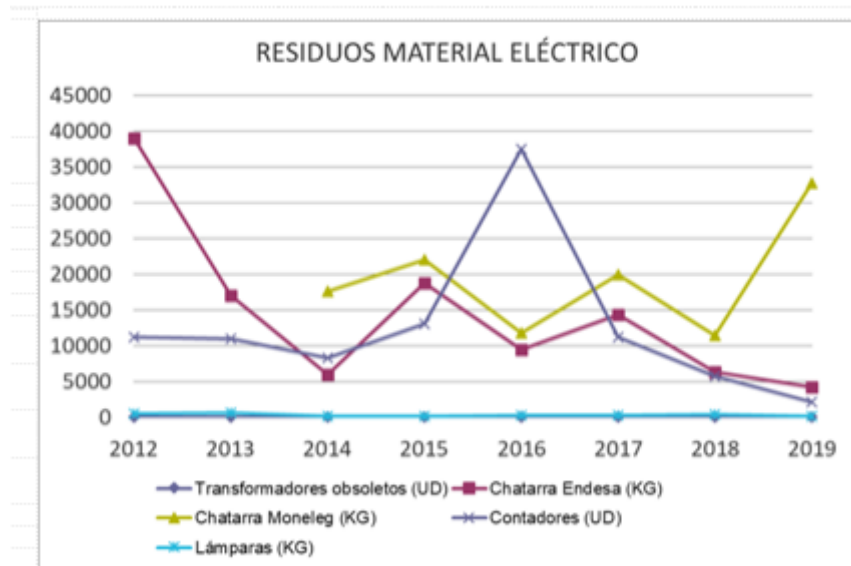
Observamos que el entorno de los resultados de los últimos 3 años es de una ratio aproximado de 12-14. En el primer seguimiento semestral de este indicador, se prestará especial atención ya que, si los datos siguen en torno a esa ratio, se estudiará la posibilidad de modificar el umbral de este indicador.

### TRANSFORMADORES OBSOLETOS

Transformadores obsoletos (UD)	50
Chatarra Endesa (KG)	40000
Chatarra Moneleg (KG)	15000
Contadores (UD)	600
Lámparas (KG)	

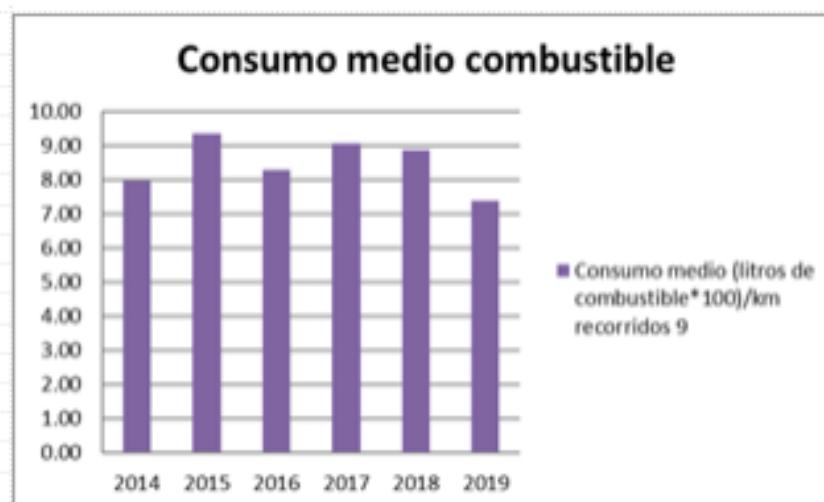
2017	2018	2019
15	14	12
14386	6300	4250
19940	11500	32750
11200	5700	2163
254	372,66	131,79



Observamos en la tabla de los valores que la tendencia en los últimos tres años se encuentra en el entorno del umbral definido.

### CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Consumo combustible (l)			
Km recorridos			
Consumo medio (litros de combustible*100)/km recorridos			9
2017	2018	2019	
106110,5	110452	104592,5	
1170467	1245855	1415155	
9,07	8,87	7,39	



Observamos que la tendencia (promedio) de los últimos tres años es aproximadamente de un 9. Los resultados en 2019 son los esperados, disminuyendo el consumo respecto a 2018.

En base al análisis de los tres últimos años, para el nuevo período se establecen nuevos umbrales de control. Por ejemplo, se han producido las siguientes modificaciones:

- El umbral asociado al indicador "consumo de papel" de 600, que era el antiguo umbral establecido, a 400.
- El umbral asociado al indicador " Tn residuo/obra" pasa a tener un umbral de 0'2.
- En los Residuos de obra que vana vertedero se ha reducido el umbral del indicador de 1000 a 700.

El resto de indicadores serán estudiados durante el periodo 2020 para proponer nuevos umbrales de control en caso de considerarse necesarios.

Se evidencia realización de simulacro: el último realizado es de noviembre de 2019, vinculado al derrame de aceite hidráulico como aspecto ambiental y a caídas al mismo nivel como riesgo laboral asociado (Ver informe simulacro de emergencias). La realización de este simulacro ha sido eficaz para formar a los trabajadores de las pautas a seguir para prevenir y evitar la contaminación por vertidos líquidos como derrames de aceites, combustibles, ... ya que es un ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO característico de las operaciones relacionadas con los procesos de taller, almacén/instalaciones eléctricas y las operaciones de obra civil y se trata de un aspecto a controlar por nuestra organización.

### **Estado de las no conformidades y las acciones correctivas.**

Las incidencias detectadas en el desarrollo del trabajo de MONELEG son registradas y documentadas adecuadamente.

La comunicación entre los diferentes departamentos implicados en la resolución de las incidencias es fluida y correcta.

En el año 2019 se han abierto 6 informes de no conformidades. De las cuales 5 fueron de la auditoría externa 2019, 4 se encuentran cerradas y 1 en trámites (Ver F02. No conformidades 2019).

El otro informe de no conformidad proviene de una observación interna (NC 04 2019). Esta no conformidad se encuentra relacionada con los procesos operativos: "Se observan pequeñas manchas de aceite en la zona de reparación de vehículos" con fecha de 23/10/2019. Actualmente las acciones correctivas propuestas han sido eficaces y no se ha vuelto a repetir el suceso que dio origen a esta no conformidad, por lo que se encuentra cerrada.

En lo que llevamos de 2020 se han abierto 2 no conformidades internas, correspondientes a calidad y medio ambiente, relacionadas con los procesos operativos y son las siguientes:

- **NC 01 2020: “Incumplimiento del procedimiento P9 Apertura y cierre de zanjas bajo condiciones climáticas adversas”.** A fecha del actual informe se han realizado las dos primeras acciones correctivas propuestas quedando pendiente una tercera acción que no se ha podido realizar en la fecha prevista debido a la interrupción de la actividad normal de trabajo por la declaración del Estado de emergencia.
- **NC 04 2020: “se observan residuos de aerosoles en el bidón de basura”.** Actualmente se ha cumplido con las fechas previstas de las dos primeras acciones correctivas propuestas, a falta de la realización de una tercera que está programada para noviembre de 2020.

### Resultados de revisiones previas.

De los resultados de la revisión por la dirección, del periodo anterior, se han llevado a cabo las siguientes propuestas de mejora durante el 2019:

Las calibraciones de los equipos, las inspecciones de maquinaria así como sus verificaciones están más controladas. Aún seguimos haciendo hincapié sobre su seguimiento y control. Actualmente existe un mayor número de equipos calibrados cumpliendo con la normativa aplicable.

La empresa está muy volcada en la sensibilización de todo su personal respecto al medioambiente, por ello se han realizado acciones formativas relacionadas con la sensibilización ambiental de 4h de duración, la última se realizó en diciembre de 2019, y, también, coloca carteles por las oficinas.

La política corporativa se ha actualizado integrando la norma ISO 45001:2018 junto a las normas ISO 900:2015 e ISO 14001:2015 y se encuentra colgada en la web.

Otra propuesta de mejora realizada y en relación con la anterior, ha sido la integración en el sistema de calidad y medio ambiente la norma UNE-ISO 45001:2018. Aunque no se va a poder certificar en la próxima auditoría externa debido a las circunstancias extraordinarias actuales, dejando su certificación para cuando se levanten el estado de alarma.

En relación a la propuesta de “Mejorar el estudio de tendencias de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción teniendo en cuenta los datos de los últimos tres años”, este año se ha incluido en el análisis los resultados del Estudio de Pequeño Negocio, es decir, se han analizado e incluido los resultados de las encuestas de satisfacción derivadas de los trabajos de mantenimiento que son realizados por los operarios de nuestra empresa en nombre de Endesa a viviendas y pequeños negocios *(Ver en el apartado de Satisfacción de clientes de este mismo informe)*.

Sin embargo, el resto de propuestas realizadas en la de revisión previa están en proceso de realización, por lo que se espera que su cierre se realice durante este periodo 2020. *(Ver apartado Estado de las acciones de la revisión por la dirección previa)*

### **Satisfacción del cliente.**

Conocer la opinión de nuestros clientes es de una importancia fundamental. Medir la Satisfacción de nuestros clientes nos permite conocer nuestras propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podemos trazar estrategias de mejora que nos puedan resultar más convenientes.

Un concepto importante que nos hemos planteado es el Valor Percibido por nuestros clientes de nosotros.

Sabemos que esto puede depender de varios aspectos, ya que la percepción es muy subjetiva.

Un detalle muy interesante a tener en cuenta es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre está asociada a una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, algo atribuible a las actividades de marketing.

Es por eso que trabajamos en una labor comercial y de servicio de calidad, y que el cliente se sienta que sus necesidades están siendo cubiertas en todos los departamentos de la empresa. Nuestra idea es “cuidar al cliente desde el



principio hasta el final del servicio" y atenderlo de manera personalizada siempre dándole una información veraz de lo que nos solicita.

MONELEG ha recibido una sola reclamación en 2019, ligadas al PDS como viene siendo habitual en otros ejercicios, de las cuales se va enviado a ENDESA.

Respecto a las reclamaciones interpuestas a Endesa, se procede de la forma habitual: MONELEG procede a comunicarlas ENDESA sobre la marcha (tanto si se trata de una reclamación oficial, en cuyo caso se envía directamente la copia de la hoja, como si se trata de una reclamación verbal, en cuyo caso se gestiona a través del programa informático de ENDESA para los PDS).

Por otro lado, en caso de producirse incidencias y reclamaciones en el área de instalaciones eléctricas (ver NC levantadas por el RCMASL, estas NC se encuentran todas descritas en su correspondiente formato y han sido tratadas.

En cuanto a la satisfacción de los clientes, comentar que por un lado, conocemos de primera mano la opinión de nuestros clientes principales: con Sevillana-Endesa la retroalimentación es de forma continua. Mantenemos reuniones con Endesa (cada tres meses aproximadamente) que nos obligan trabajar en base a nuestros puntos débiles de forma continua. Nuestros puntos fuertes son sin duda nuestra rapidez en la gestión de los avisos programados y la gestión de la SSL, cuestiones con las que Endesa se encuentra en principio bastante satisfecho. Como aspectos a mejorar, estamos trabajando en realizar las obras con las mínimas subcontrataciones posibles, así como en reducir los tiempos de respuesta a averías.

Con nuestros grandes clientes la comunicación es fluida y cordial.

Para nuestros clientes particulares, seguimos en la línea de realización de encuestas de forma on-line, con un cuestionario multi-respuesta en función del tipo de cliente encuestado (ingeniería y/o montaje de instalaciones eléctricas, climatización y energía renovable). Los resultados se consideran positivos en general, no obstante, hay muchas áreas de mejora detectadas a raíz de estas encuestas. Sobre los resultados, se obtienen las siguientes conclusiones:

- En general, los resultados son satisfactorios, si bien, existen algunas insatisfacciones, especialmente en los plazos de entrega, que es la pregunta peor valorada.



- Destacar que el 92% de los clientes encuestados volverían a contratar servicios de Moneleg, lo que indica un gran grado de satisfacción.



La satisfacción de clientes no sólo lo medimos a través de resultados de encuestas, sino también fidelizando los clientes, analizando las incidencias y quejas de clientes, las cuales son por lo general solventadas de manera eficaz y con nuestro cliente contento.

No sólo las encuestas han sido satisfactorias, sino que podemos ver que existe un seguimiento exhaustivo sobre las reclamaciones y el servicio postventa.

En 2019 Moneleg recibió una reclamación, ligada al PDS. Teniendo en cuenta que se atendieron a un total de 16171 clientes nos parece no significativo. Aun así, se dio respuesta inmediata a la reclamación.

Desde el año pasado contamos con una nueva forma de medir la satisfacción de los clientes del Servicio de Mantenimiento de Endesa que forma parte del PDS. Esta medición se hace en los servicios de reparaciones urgentes, no urgentes y servicio de "Asistencia Manitas". Una vez que el técnico sale de casa del cliente Endesa se pone en contacto telefónico con el cliente y se le

hace una encuesta cuyo resultado podemos ver en el programa de gestión del servicio "Andromeda".

En 2019 se realizaron un total de 903 servicios de reparaciones de los cuales han sido encuestados 253 clientes. Cabe destacar el cumplimiento al 95,68 % del plazo establecido para cada tipo de reparación (<3h en caso de reparaciones urgentes y <48h en caso de reparaciones no urgentes y servicios manitas).

Las respuestas se contestan numerando del 1 al 5, siendo 1 la mínima puntuación y 5 la máxima.

En el 100% de las reparaciones encuestadas el técnico acudió al servicio en la

**RESULTADOS PREGUNTA 1: VALORACION GLOBAL DEL TECNICO  
SEGÚN SU AMABILIDAD, BUENA PRESENCIA Y NIVEL DE  
CONOCIMIENTOS**

	RECUESTO	%
1	1	0,39
2	0	0
3	3	1,19
4	16	6,27
5	235	92,15

fecha y hora acordadas.

El 92% de los clientes encuestados dan la máxima puntuación a nuestros técnicos en cuando a su amabilidad, buena presencia y nivel de

**RESULTADOS PREGUNTA 5: VALORACION DEL SERVICIO TECNICO  
DE ENDESA**

	RECUESTO	%
1	5	1,95
2	7	2,73
3	7	2,73
4	16	6,25
5	221	86,34

conocimientos.

Así mismo el 86% valoran muy positivamente el servicio técnico.

La fidelización de los clientes es un punto clave para nosotros, por lo que tendremos en cuenta todas las sugerencias recibidas de los clientes para mejorar.

## Adecuación de los recursos

Se estudian la adecuación o necesidades de recursos para la organización. Se revisan los recursos económicos, humanos y materiales existentes y convenimos que son adecuados para las necesidades y buena marcha de los sistemas de gestión.

En este último año, 2019, se ha asignó, exclusivamente, unos 1.115,4€ en formación bonificable para los trabajadores. También se han adquirido equipos nuevos durante el pasado año, sin embargo no se ha podido recopilar el importe total, por problemas con la selección y descarga de datos del programa informático, quedando pendiente para la próxima revisión por la dirección.

Para este año 2020, hay planificada una asignación de unos 3.760€ en formación dirigida a los trabajadores de nuestra empresa. También hay revista la asignación de recursos a la compra de materiales y nuevos vehículos sin embargo, aún no se ha podido concretar la cuantía que se puede y va a destinar a los mismos.

## Conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión integrado.

El sistema de gestión implantado en MONELEG lo vemos más que adecuado para las necesidades que tenemos. Y por tanto claramente eficaz.

Consideramos que hay procesos de seguimiento y control mucho más exhaustivos de los que nos encontramos en otras organizaciones mucho más complejas.

Los controles operacionales, indicadores y objetivos implantados nos hacen ver un gran control y eficacia del sistema.

Comentar que la comunicación interna y externa es muy fluida (correo electrónico principalmente).

De manera interna usamos mucho el email que es por donde solicitamos cuestiones a otros departamentos y donde queda evidencia de ello.

**Recomendaciones para la mejora y necesidades de efectuar cambios en el sistema de gestión (resumen).**

**RESULTADOS:**

Descripción de la acción	Responsable	Plazo	Observaciones
Revisar algunas de las justificaciones del cumplimiento de los requisitos legales. Ver si todos están actualizados o debemos realizar alguno en 2019 (i.e. OCA contraincendios)	Gerencia y CMASLL	2020	Esperando a la resolución de la no conformidad relativa a la licencia de actividad, para saber si existe la necesidad de realizar nuevo proyecto técnico de las instalaciones y adaptar a éste las instalaciones contra incendios.
Resultados de los valores de algunos indicadores respecto al umbral y la tendencia (promedio de los últimos tres años)	CMASLL	2020	Terminar de estudiar la viabilidad de cambiar el umbral a los indicadores que todavía están pendientes.
Mejorar indicadores de vehículos. Ampliación de indicadores relacionados con el mantenimiento ambiental de vehículos.	CMASLL	2020	Establecer indicador en base a la edad media de la flota una vez actualizadas la fichas de los vehículos en el programa informático.
Mejorar nuestra visibilidad y presencia en internet (página web, redes sociales, ...)	CMASLL	2020	A principios de 2020 se realizó la apertura del perfil empresarial de MONELEG en Facebook y en Instagram. Al final del año se estudiará la repercusión de dichas acciones para el marketing de la empresa.

Control del aspecto significativo "Vertidos líquidos" mediante la formación de los operarios en buenas prácticas ambientales frente a este tipo de vertidos.	CMASLL	2020	Última formación en sensibilización ambiental fue realizada en diciembre de 2019. Se planifica realizar otra sesión formativa a mediados del año 2020.
Conseguir integrar en la PRL todos los distintos niveles jerárquicos de la organización.	CMASLL	2020	Se realizarán charlas de integración de la PRL en nuestra organización impartidas por la empresa SPA contratada y el técnico de Moneleg.
Mejorar la descarga de datos de los informes de inspección que se han fijado previamente y que se realizan a través de la aplicación móvil de la empresa.	Informático	2020	Actualmente se ha fijado un nº de inspecciones a realizar por cada encargado de la empresa. Estas inspecciones se realizan a través de la aplicación móvil de la empresa, sin embargo, hay problemas con la descarga de información para su archivado.