



COORDINATING REPAIR AND MAINTENANCE WITH THE CLIENT

1. Case metadata

▪ **Country of origin:**

Spain

▪ **Year of publication by agency:**

2011

▪ **Sector (NACE II):**

33.13 Repair of electronic and optical equipment

33.14 Repair of electrical equipment

95.11 Repair of computers and peripheral equipment

▪ **Keywords:**

21401C Maintenance

24361C Good Practice

24401C Case studies

00201D Sub-contracts

02721C Co-operation

20201D Safety policies and procedures

40321C Electrical hazards

56041D Clients

57001D Temporary workplaces

2. Organisations involved

Protón Electrónica S.L.U.

3. Description of the case

3.1. Introduction

PROTÓN ELECTRONICA SLU is a micro-enterprise of 7 employees providing onsite maintenance and repair of electronic equipment. related to electrical power conditioning, Uninterrupted Power Systems (UPS), Voltage Stabilisers, Lighting Regulators, AC/DC power supplies, Battery packs, etc. .

Almost all their professional tasks are performed in the customers' premises:

- Targeted interventions with the presence of client's Technical Consultant for short periods of time.
- Wide range of workplaces with a wide variety of risks, from small offices to large Steel Plants, Tunnels and Operating Rooms.



Coordination with the client is a key issue for the safety of workers, who perform their work in an unfamiliar environment.

Apart from the electrical risks inherent to their job, the workers from Protón Electrónica are exposed to a great variety of risks depending on the activities or specificities of the client (small offices, steel factories, petrochemical plants, hospitals, etc.). The ignorance of these risks can be fatal to the health of workers.

Until early 2008, the Prevention of Occupational Risks in PROTÓN ELECTRÓNICA S.L.U. followed the guidelines that are still common in most enterprises, i.e. the evaluation of workplace risks of the company, an own preventive plan, and coordination of activities in external locations, with the only aim to carry out the work while ensuring regulatory compliance. .

3.2. Aims

It was essential to develop an efficient, effective and participatory Business Coordination of activities. The Business Coordination of activities must be economically sustainable, meeting the legal requirements, integrated into everyday tasks and which would ensure the safety and health of workers. In work environments that can change several times during the workday.

The aim was to find an efficient and effective information procedure about the risks to be found in locations outside the enterprise for the worker to fulfill their professional duties.

The main problems encountered in achieving this objective are:

- It takes longer to process the mandatory coordination than the time that the technician takes to change a fuse or a battery in the computer to be repaired. Besides of this the economic cost of preventive coordination doesn't affect directly to the travel time and the technical bill, or indirectly to the rate that would apply to the intervention.
- The interventions are specific and relatively short, rarely fill in a workday, and it is common to have three or four interventions a day, in different locations, for each of the four technicians. It's necessary to process up to 16 coordination of preventive activities a day, that require risk assessments for each location.
- Many customers have no risk assessment of the workplace where the equipment is repaired or they can't be obtained in a short period of time.

3.3. What was done, and how?

To find an effective, efficient and sustainable solution, it has been developed a procedure for coordinating OHS. When the company receives a request for intervention, they request information on the customers' prevention measure. In turn, Proton Electronica SLU submits a certificate providing all the necessary information on the company. The administrative staff prepares a fact sheet for every single piece of equipment to be maintained, including its location, using the information provided by the client. Before visiting the client, technical staff is informed about the risks, preventive measures in place, the contact person in case of problems, the name of the prevention officer, and the specific personal protective equipment required.

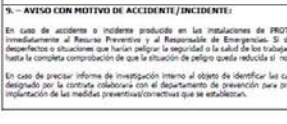
When the OHS information from customers is poor they complete it. When the OHS information from customers is too large they extracted the necessary. They do it to ease technical assistance.

In locations where there are no serious or very serious risks which require written instructions, verbal instructions are given before the start of activities. Once the technicians have completed their work,

CASE STUDIES

the administrative department fills in the final file in electronic format to make this available for the next person who will deal with the same equipment in the following repair or maintenance activity.

To run this system of business coordination of activities, computer equipment is essential, including server, files, forms and emails.

 Protonelectronica, S.L. Tfn: 944 271 724 - 944 279 658 Fax: 944 413 491 info@protonelectronica.com		Cod: 31.23.50 Sist.Integ.Gestión Hoja: 6 REV.03
GUÍA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL PARA VISITAS Y CONTRATAS		
Elaborado: Asen Fecha: 28.09.09 Firma: pdf	Revisado: Angel Fecha: 30.06.11 Firma: pdf	Aprobado: Angel Fecha: 30.06.11 Firma: pdf
HISTORIO DE MODIFICACIONES:		
Nº DE REVISIÓN REV. 0 REV. 1 REV. 2 REV. 3 REV. 4	FECHA 28.09.09 03.03.10 03.03.11 30.06.11	CAMBIO/REVISIÓN Creación/Revisión Revisión, Actualizar política, reemplazar documento Revisión, Actualizar política Rev. Actualizar política, señalización emergencias
1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA:		
PROTON ELECTRONICA, fundada en 1981 en Bilbao y ubicada actualmente en Traperías (BIZKAIA), cuenta con un centro de trabajo y 7 filiales. Se dedica a la Calidad y Eficiencia de la Energía Eléctrica. El fundador, Director y Socio único ha decidido otorgar las certificaciones según las normas ISO 14001 e ISO 19001, y mantener las certificaciones ISO 9001, OHSAS 18001 y PROTEC obtenidas, como acreditación de las iniciativas y actividades definidas en esta Política Integrada de Gestión, que ha sido comunicada a todos los trabajadores mediante las reuniones de coordinación y demás causas previstas en el modelo de calidad EPQM seguido por la empresa, para que la conciben y participan activamente en su consolidación y mejora continua. Así mismo, nuestra Política Integrada de Gestión se comunicará por los medios habituales a nuestros Clientes, Proveedores y a nuestras personas y entidades manteniendo relación con la empresa. La gestión de la Calidad, la Seguridad y Salud Laboral y el Resque Medioambiental de nuestras actividades y productos es responsabilidad de la DIRECCIÓN Y MANEJO de PROTON ELECTRONICA, que tiene la obligación de aplicar de un modo integrado con el resto de las funciones profesionales encomendadas de conformidad con los siguientes principios: La prevención de lesiones o enfermedades en el ámbito laboral es un objetivo primordial que afecta a todos los niveles de la organización de PROTON ELECTRONICA. La promoción de condiciones de trabajo seguras y saludables, tanto para nuestros trabajadores como para los de otras empresas que desarrollen su actividad en nuestro centro de trabajo, es esencial. Por ello PROTON ELECTRONICA, se compromete a cumplir con las normas de seguridad y a impedir en que sean cumplidas en todo momento y por todos los trabajadores, contratistas y clientes. PROTON ELECTRONICA, realizará la prevención de riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva y adoptando cuantas medidas sean necesarias para defender el prioritario derecho a la protección de sus trabajadores. Derivadamente a los requerimientos y expectativas de cada uno de los clientes para los que trabajamos proporcionando un nivel de Calidad excelente como garantía de futuro para la Empresa. Considerar los criterios ambientales en la planificación, ejecución de las actividades y en el diseño de nuestros productos, utilizando con eficiencia los recursos y respetando el medio ambiente.		
2. POLÍTICA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD LABORAL:		
PROTON ELECTRONICA, fundada en 1981 en Bilbao y ubicada actualmente en Traperías (BIZKAIA), cuenta con un centro de trabajo y 7 filiales. Se dedica a la Calidad y Eficiencia de la Energía Eléctrica. El fundador, Director y Socio único ha decidido otorgar las certificaciones según las normas ISO 14001 e ISO 19001, y mantener las certificaciones ISO 9001, OHSAS 18001 y PROTEC obtenidas, como acreditación de las iniciativas y actividades definidas en esta Política Integrada de Gestión, que ha sido comunicada a todos los trabajadores mediante las reuniones de coordinación y demás causas previstas en el modelo de calidad EPQM seguido por la empresa, para que la conciben y participan activamente en su consolidación y mejora continua. Así mismo, nuestra Política Integrada de Gestión se comunicará por los medios habituales a nuestros Clientes, Proveedores y a nuestras personas y entidades manteniendo relación con la empresa. La gestión de la Calidad, la Seguridad y Salud Laboral y el Resque Medioambiental de nuestras actividades y productos es responsabilidad de la DIRECCIÓN Y MANEJO de PROTON ELECTRONICA, que tiene la obligación de aplicar de un modo integrado con el resto de las funciones profesionales encomendadas de conformidad con los siguientes principios: La prevención de lesiones o enfermedades en el ámbito laboral es un objetivo primordial que afecta a todos los niveles de la organización de PROTON ELECTRONICA. La promoción de condiciones de trabajo seguras y saludables, tanto para nuestros trabajadores como para los de otras empresas que desarrollen su actividad en nuestro centro de trabajo, es esencial. Por ello PROTON ELECTRONICA, se compromete a cumplir con las normas de seguridad y a impedir en que sean cumplidas en todo momento y por todos los trabajadores, contratistas y clientes. PROTON ELECTRONICA, realizará la prevención de riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva y adoptando cuantas medidas sean necesarias para defender el prioritario derecho a la protección de sus trabajadores. Derivadamente a los requerimientos y expectativas de cada uno de los clientes para los que trabajamos proporcionando un nivel de Calidad excelente como garantía de futuro para la Empresa. Considerar los criterios ambientales en la planificación, ejecución de las actividades y en el diseño de nuestros productos, utilizando con eficiencia los recursos y respetando el medio ambiente.		
3. RIESGOS ESPECÍFICOS DE PROTON PARA CONTRATAS:		
- Calles a distinto nivel - Calles de tránsito y/o de acceso - Calles de tránsito por desahorro o despendidos - Atornillado por máquinas móviles (Montacargas) - Riesgos eléctricos - Atropello o golpes con vehículos - Objetos cortos con objetos y herramientas El resto de riesgos son generales a cualquier actividad industrial: - Choques contra objetos inmóviles - Pulsado sobre objetos - Accidente en tierra o causa natural		
4. MEDIDAS PREVENTIVAS:		
A continuación se exponen las medidas preventivas generales para cada uno de ellos. Téngase presente durante su presencia en la empresa con motivo de la realización de su actividad laboral:		
5. - EVACUACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE PROTON:		
En el caso de evacuación de las instalaciones, se seguirán las indicaciones del personal encargado de evacuación de PROTON ELECTRONICA. Nadie deberá permanecer en las instalaciones mientras se practica la evacuación. Deberán acudir todo el personal en el punto de reunión (Cambio de Distribución de Puertos del Parque Empresarial IMESA) hasta que desparezca la Emergencia. Ver foto. Señalización de la Emergencia: Señalización óptica y acústica o al recibir una orden del Responsable de SSL o Emergencia. Punto de Reunión: Cambio de Distribución de Puertos del Parque Empresarial IMESA. Según se indique en la tarjeta. Ver foto. Acción de una Emergencia: Utilización de alguno de los 3 Pulsores, acción a "Nada" o a cualquier persona de la Empresa. Ver foto. Teléfono de Unidad: Emergencias: 112 Bomberos: 092 Policía Local: 092 Policía: 091 Información Tecnológica: 915 62 04 20 Firemap: 900 610 061 Alzarse de las instalaciones a una zona más segura siguiendo las instrucciones del Responsable de Emergencia.		
		
6. - AVISO CON MOTIVO DE ACCIDENTE/INCIDENTE:		
En caso de accidente o incidente producido en las instalaciones de PROTON ELECTRONICA deberá comunicarse inmediatamente al Recurso Preventivo y al Responsable de Emergencia. Si del resultado del incidente se derivaran defectos o situaciones que hayan peligrado la seguridad o la salud de los trabajadores las tareas no podrán ser reanunciadas hasta la completa comprobación de que la situación de peligro queda reducida o no ha podido ser restringida previamente. En caso de precisar informe de investigación interno el objeto de identificar las causas de accidente o incidente al personal designado por la contracta colabora con el departamento de prevención para proceder a la elaboración del mismo y a la implantación de las medidas preventivas/correctivas que se establezcan.		
		
6. - BOTIQUINES:		
Existe un botiquín en los servicios de cada planta. Además existe un botiquín dentro de cada vehículo. Si utilizo alguno de los productos sanitarios comunicarlo al Recurso Preventivo o al Responsable de Emergencia directamente para proceder a su reposición.		
7. - INSTALACIONES, EMERGENCIAS Y MEDIDAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS:		
La Empresa dispone de: Dos extintores de CO2 uno para cada cuadro eléctrico en cada planta. Dos extintores de Espuma para AFFF en la planta inferior (baja). Un extintor de Espuma para AFFF en la planta superior (alta) y otro a la entrada de las escaleras de la Oficina. Se han distribuido circuitos de escape en la necesidad de hacer uso de cualquier de estos medios, comunicarlo al Recurso Preventivo o al Responsable de Emergencia. Ver foto. De un Lavavoz y pul para protección química "Sphéneol", dispositivo Médico SUALICE, en la planta inferior (baja), junto a los ascensores. Ver foto. De una Central de Alarma instalada en la entrada de la planta inferior. Con tres pulsadores y tres señalizaciones ópticas y acústicas. Pulsador a los dos puertos de acceso a la empresa y en la sala de la planta superior, con sus correspondientes señalizaciones. Ver foto en el reglamento aprobado de Evacuación y Señalización de Emergencias.		
		
8. - NORMAS PARTICULARES PARA CONTRATAS:		
- A la llegada a las instalaciones de PROTON ELECTRONICA se obligará identificarse en la Oficina a la Responsable de Emergencias. Cuando se terminen los trabajos se comunicará que se abandonan las instalaciones. - Antes del manejo de cables de alta y baja tensión en las escaleras del taller para entrar que se desmarquen los cables del UPS-SAL. Ver foto. - No manipular instalaciones ni aparatos eléctricos. - Al finalizar los trabajos el área quedará limpia y ordenada. El contratista es responsable del correcto tratamiento de todos los residuos que su actividad genere. - Si se utilizan productos químicos, el contenido deberá estar adecuadamente identificado. - No se utilizarán equipos de PROTON ELECTRONICA ni autorización expresa. - Prohibido utilizar el montacargas. - No se permite la utilización de herramientas manuales o eléctricas en mal estado o insuficientemente protegidas. - Prohibido fumar. - Prohibido ascender a la zona de trabajo de las técnicas si las escaleras están cerradas. - Prohibido subir y bajar las escaleras corriendo o de dos en dos.		
		
9. - COORDINACIÓN EMPRESARIAL DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR CONTRATAS:		
- Modularidad de Organización Preventiva adoptada (Propio Empresa, Trabajador Asignado, Servicio Prevención Propio, Servicio Prevención Externo), Acreditación. - Identificación de los trabajadores que van a realizar trabajos en PROTON ELECTRONICA. Copia de la parte frontal del DNI. - Formación en materia de Prevención de Riesgos y específica de pretareas cualificación profesional. - Evaluación de Riesgos de la actividad a realizar. - Certificado de aptitud médica. - Copia del último boletín de notificación a la Seguridad Social, TC o Asistencia. - Certificado de recepción de EPI de ser necesario para la actividad. - De ser necesario Información de los productos químicos a utilizar. - Acuse de recepción de esta GUÍA SSL PARA CONTRATAS. Se adjuntan Certificados por Persona Responsable, Empresa o Responsable de Prevención, considerando los puntos indicados. Pueden tomar como modelo nuestra Certificación, disponible en nuestra web: www.protonelectronica.com		
10. - GUÍA SSL PARA VISITAS Y CONTRATAS DE PROTON RECIBIDA POR:		
Empresa: Persona: Módulo: Teléfono: Fecha: Firmado:		

Picture 1: Example of coordination document for external companies. Source: http://protonelectronica.com/doc/Guia_SSL_Visitas_y_Contratas_web2011.pdf



3.4. *What was achieved?*

- The company has managed to keep at zero the number of accidents.
- The integration of risk prevention in the company's day-to-day business has been improved.

3.5. *Success factors*

The commitment from the management to protect the health and safety of their workers, the training provided to the workers and the exhaustive company coordination procedure are considered the main success factors.

3.6. *Further information*

Protón Electrónica S.L.U.
Polígono Industrial Aurrera,
Parque Empresarial Inbisa, Pabellón A3
48510 TRAPAGA (Vizcaya), Spain
Web: www.protonelectronica.es

Tel: 944275784
Fax: 944415491

Mr. Ángel Vidal Herrar
angel@protonelectronica.es
prevención.rl@protonelectronica.es

3.7. *Transferability*

The methods used by Proton Electronics S.L.U. may be applicable to all companies doing work in the workplaces of their clients, whether engaged in this sector or not. This is a work philosophy that seeks to understand the risks to which they expose their workers in the workplaces of their clients.

4. References, resources:

Awarded case during the European Good-Practice Award 2011/2012