

## ACTIVIDAD PRINCIPAL

### **PROCESO PARA LA ACTIVIDAD DE PRODUCCIÓN**

El proceso de producción comienza con la recogida del plástico, que obtenemos de empresas locales dedicadas a la gestión de residuos, como Tecnoeraser, Bañu-Etxe Recycling, Garbigune y Seula, así como de colegios y máquinas de recogida que premian el depósito de botellas. Esta red de proveedores nos asegura que el material es cercano, trazable y procede de procesos de reciclaje responsables, lo que es fundamental para garantizar la calidad final de nuestros productos. Además, trabajar con entidades locales fortalece la economía circular en Gipuzkoa y reduce el impacto ambiental del transporte. Mantener estas relaciones también nos permite coordinar mejor la recolección, fomentar la educación ambiental en las escuelas y asegurar un suministro constante de plástico de calidad.

En cuanto a la organización de la producción, se mantendrá un **stock** mínimo de seguridad, suficiente para atender la demanda habitual de las planchas más pequeñas (que son las más fáciles de almacenar) sin necesidad de una sobreproducción innecesaria. La **fabricación** no será continua, sino que se realizará según las necesidades reales de pedidos, ajustando los **volumenes** de producción a la demanda del mercado. Este sistema nos permite optimizar recursos, reducir costes de almacenamiento y evitar excedentes, reforzando así un modelo de producción sostenible y eficiente. Además, contamos con un **control de inventario** que asegura que los materiales y productos terminados se mantengan en buen estado y estén siempre disponibles, evitando pérdidas o deterioros.

Una vez recibimos el plástico, realizamos la primera fase interna: selección, clasificación y limpieza.

- Comprobamos que el material sea PET, HDPE o PP y lo
- Separamos según su tipo.
- Luego trituramos el plástico en pequeños trozos,
- Lavamos para eliminar restos de suciedad y
- Lo secamos para que esté listo para su transformación.

Esta fase es clave para asegurar la calidad del producto final, ya que un buen tratamiento inicial permite obtener materiales resistentes y seguros sin necesidad de usar sustancias tóxicas.

Después pasamos a la fase de transformación, donde fundimos o prensamos el plástico según sus características. Cada material requiere un proceso distinto:

- PET se funde y se moldea para crear planchas o piezas transparentes, especialmente indicado para carcasas de móviles y piezas pequeñas.
- HDPE se calienta para producir planchas resistentes, cubiertas o estructuras.

- PP se utiliza para fabricar piezas pequeñas como accesorios, monturas de gafas o fundas para móviles.

Para cada tipo de producto también definimos medidas y grosor que aseguren su resistencia y funcionalidad:

- **Cubiertas de parque:** planchas de HDPE de 100 × 60 cm, grosor 10–12 mm, capaces de soportar lluvia, viento, nieve y sol durante largos períodos.
- **Invernaderos:** planchas de HDPE de 100 × 60 cm, grosor 8–10 mm, ligeras pero resistentes, ideales para estructuras modulares.
- **Monturas de gafas:** planchas de PP de 30 × 20 cm, grosor 3–4 mm, ligeras y flexibles, fáciles de moldear con precisión.
- **Carcasas de móviles:** planchas de PET o PP de 30 × 20 cm, grosor 2,5–3,5 mm, resistentes, ligeras y con acabado limpio.

Para garantizar la continuidad de la producción y la calidad del producto, realizamos mantenimiento preventivo de las máquinas, con revisiones periódicas y limpieza de los equipos. Además, optimizamos el consumo de energía ajustando los ciclos de fundido y prensado a la demanda real y evitando el desperdicio de material. El equipo recibe formación constante en manejo de maquinaria, seguridad y procedimientos de reciclaje, lo que asegura eficiencia y calidad en todas las fases.

Una vez obtenidas las planchas o piezas, entramos en la fase de acabado:

- Recortar .
- Lijar.
- Perforar.
- Darle la forma final al producto según el pedido del cliente.

Revisamos cada pieza para comprobar que no tenga defectos y que cumpla con los requisitos de resistencia, calidad y diseño. Esta revisión final es muy importante, ya que queremos entregar productos duraderos, bien acabados y visualmente atractivos.

Por último, preparamos los pedidos para entregarlos. Empaquetamos los productos utilizando materiales reciclados siempre que es posible y avisamos al cliente para coordinar la entrega o el envío. También mantenemos relaciones continuas con proveedores y entidades educativas, asegurando la calidad de la materia prima y promoviendo la concienciación ambiental en la comunidad. Todo el proceso queda registrado para mantener trazabilidad y control ambiental, reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Es importante añadir, que el plástico sobrante de las monturas de gafas o carcasa, será reutilizado para hacer más planchas. De esta manera, nunca tendremos desperdicios y siempre maximizamos el uso del plástico.

## **PROCESO PARA LA ACTIVIDAD CON EL CLIENTE**

En nuestra empresa, la relación con el cliente comienza siempre a través de canales digitales o telefónicos, ya que esta primera fase del proyecto no incluye atención presencial. Desde el primer contacto nuestra prioridad es escuchar al cliente, entender qué necesita y ofrecerle un trato cercano, claro y profesional. Para ello utilizamos varios canales:

- Teléfono
- Presencial
- Correo electrónico
- Redes sociales
- WhatsApp
- Tienda online o marketplace

Productos personalizados: En el caso de que algún cliente quisiera una plancha un poco más concreta, como otro tipo de color por ejemplo, se le aplicaría un aumento en el presupuesto, ya que habría que generar una plancha exclusivamente para ese cliente.

Productos que tendremos en el stock: Estos productos serán las monturas de gafas y carcasa para móviles, ya que son los que menos espacio y personalización necesitan. En el caso de necesitar que estén personalizados (añadir el logo por ejemplo), se les presupuestará con un incremento en el precio.

Gracias a estos medios podemos responder de forma rápida, crear confianza y acompañar al cliente durante todo el proceso.

El primer paso consiste en comprender la necesidad concreta del cliente. Para qué va a usar el producto (cubiertas, monturas de gafas, invernaderos...). En esta fase resolvemos dudas, mostramos ejemplos y opciones de colores disponibles, y proponemos soluciones que se ajusten a sus intereses dentro de nuestras posibilidades. Todo se comunica de manera clara y accesible, para que el cliente valore el proceso de reciclaje y la calidad de nuestro trabajo. Además, ofrecemos posibilidades de personalización, adaptando medidas, colores o acabados según los requerimientos específicos de cada cliente, aumentando así el valor del producto y su satisfacción.

Cuando el cliente tiene clara la propuesta, elaboramos un presupuesto detallado que enviamos por correo electrónico. Allí explicamos el precio, el tipo de material, los plazos de fabricación y la forma de entrega. Si necesita hacer cambios, los gestionamos por WhatsApp o llamada, lo que hace el proceso más ágil y personalizado. Una vez aceptado el presupuesto, mantenemos una comunicación continua para informar sobre el estado del pedido: inicio de fabricación, fecha estimada de finalización y envío. Todo pedido queda

registrado para control interno, seguimiento y trazabilidad, asegurando transparencia y un historial completo de cada cliente.

El cliente interesado en un invernadero o cubierta personalizada deberá solicitar una cita presencial para definir y acordar el producto según sus necesidades. Una vez concretado, se enviará un presupuesto por correo electrónico que incluirá:

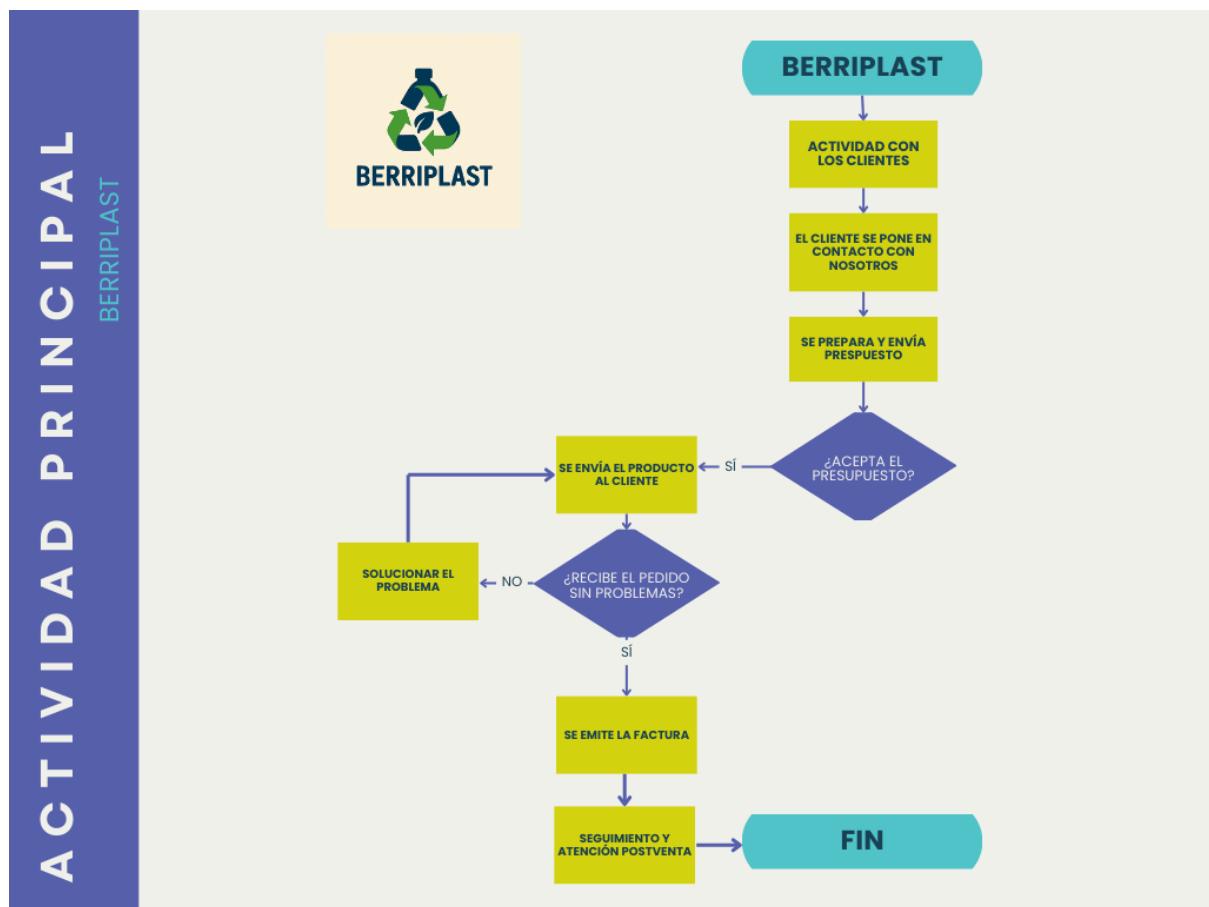
- El precio total
- El coste del transporte
- Las fechas de entrega
- Las condiciones de pago.

Tras la confirmación del pedido, se establecerán los plazos, y el pago de un anticipo mediante transferencia. Posteriormente se realizará la entrega del producto, junto con el manual de instalación. Finalmente, se ofrecerá un servicio postventa (duración de un año que sería el tiempo de garantía) y una encuesta de satisfacción para mejorar la experiencia del cliente.

Además de la atención directa, realizamos seguimiento postventa, contactando con los clientes para confirmar que han recibido su pedido correctamente, resolver cualquier duda sobre el uso del producto y recoger su feedback. Esto nos permite mejorar continuamente nuestros procesos y fortalecer la relación a largo plazo. También contamos con un procedimiento claro de incidencias o devoluciones, que garantiza una respuesta rápida y profesional ante cualquier eventualidad.

Paralelamente, generamos relación con los clientes a través de redes sociales y publicaciones digitales. En ellas contamos nuestros proyectos con colegios, colaboraciones con ayuntamientos, acciones de sostenibilidad y nuevos productos. Además, comunicamos el impacto positivo de sus compras, mostrando cómo contribuyen al reciclaje, a la economía circular y a la sostenibilidad en nuestra comunidad. Esto ayuda a crear una comunidad de personas y entidades que comparten nuestros valores y fomenta la fidelización, invitando a clientes satisfechos a seguir participando en nuestras iniciativas, conocer nuevos productos o recibir novedades y ofertas especiales.

## DIAGRAMA DE FLUJO ACTIVIDAD CON EL CLIENTE



## DIAGRAMA DE FLUJO ACTIVIDAD DE PRODUCCIÓN

