

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CHAHER 2010, S.L.**

CIF:B22354096

Ctra Belver s/n

22534 - Albalate de Cinca

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

CHAHER 2010 S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

AVDA FRAGA S/N 22534 ALBALATE DE CINCA (HUESCA)

#### 03 - Sector. Actividad

SECTOR METAL CNAE 4321

#### 04 - Año comienzo actividad.

2011

#### 05 - Número de personas empleadas

22

#### 06 - Persona contacto

RICARDO CHARLEZ PERALTA- GERENTE-687755836

EVA CHARLEZ PERALTA- ADMINISTRACION-645756870

#### 07 - E-mail contacto

CHAHER@CHAHER.ES

EVA@CHAHER.ES

#### 08.- Página web

WWW.CHAHER.ES

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

#### **ECONOMICOS**

Chaher 2010 se creó en el año 2011, esta organización fue fruto de un relevo generacional. Chaher pasó de ser una pequeña empresa familiar compuesta por 8 trabajadores a tener una plantilla de 23 personas. Como dato decir que 20 de los 23 trabajadores que forman la plantilla son indefinidos y 3 son temporales en la época de verano. Aquí se puede apreciar el claro crecimiento que Chaher ha sufrido en los últimos años. Esto no se logra de un día para otro esto es el fruto de un gran trabajo. Hemos sabido aprovechar las oportunidades de nuestro sector, nos hemos expandido a otras provincias cercanas y hemos sabido responder a las demandas del mercado.

Obviamente hemos crecido en ingresos, debido al mayor volumen de trabajo que tenemos sino no sería posible hacer frente

Si en algo somos estrictos es en el cumplimiento de la normativa. Formamos parte de la Asociación del metal de Huesca la cual nos tiene informados de las últimas modificaciones que surgen. Además estamos asesorados por un grupo profesional de gestores para cumplir con las normativas laborales respecto a nuestros trabajadores.

#### **POLITICOS**

Otro de los factores que ha hecho crecer a nuestra empresa es el poder trabajar con la administración pública a demás de trabajar para pequeñas empresas privadas y particulares.

En el año 2022 Chaher obtuvo el certificado de inscripción en el registro oficial de licitadores y empresas clasificadas en el sector público. Este certificado nos da el beneficio de poder trabajar con la administración pública en todas aquellas obras inferiores a 150.000 ?.

#### **MEDIOAMBIENTALES**

Chaher está muy concienciada con el cambio climático por eso intentamos en la medida de lo posible hacer todo lo que esté en nuestra mano.

En el año 2021 decidimos apostar por la ISO 9001 y la ISO 14001 estas hacen referencia a la calidad y al medio ambiente. La ISO 9001 y 14001 nos brinda la oportunidad de poder realizar la instalación de protección contra incendios, hoy en día en nuestra provincia son pocas las empresas que la tienen, esto es una característica a destacar frente al resto de empresas.

Alguno de los objetivos de la ISO que hemos realizado han sido la instalación de placas solares en nuestro taller, también hemos adquirido un vehículo completamente eléctrico.

Dentro de los objetivos que tenemos a corto plazo en nuestro taller es el cambio de ventanas y puertas para una reducir aún más el consumo.

En general nuestro sector que es el del metal es más respetuoso con el medio ambiente. Se ha concienciado mucho con la eficiencia energética ,con las energías renovables ,en general utilizamos energías más limpias.

Por ejemplo en el caso de nuestra empresa ya hemos realizado varias instalaciones

fotovoltaicas a diferentes clientes. También a la hora de asesorar a los posibles clientes recalcamos la importancia de estas energías cuando nos preguntan en lo relacionado a la climatización.

### TECNOLÓGICOS

En el año 2022 tuvimos la suerte de recibir una subvención de Kit digital para pymes.

Con esta subvención hemos realizado avances tanto en gestión de procesos, como factura electrónica y en nuestra imagen corporativa tanto en redes sociales como en la página web. Gracias a ella pudimos contar con un grupo de profesionales que renovaron nuestra imagen en redes sociales. A día de hoy las redes sociales son una fuente de información constantemente actualizada y son una herramienta de comunicación inmediata. Tanto en la página web como en las redes sociales se puede encontrar quienes somos, los servicios que realizamos y toda la información necesaria acerca de Chaher 2010.

También destacar que para este año 2024 estamos en proceso de obtener la nueva subvención de KIT consultig.

### SOCIALES

Para nosotros los empleados son el grupo de interés más importante en nuestra organización.

Los trabajadores están prácticamente en continua formación, tanto en prevención de riesgos laborales de electricidad y fontanería que es la formación obligatoria por normativa como por diferentes cursos y formaciones. Estos cursos sirven para que estemos adaptados a los cambios y novedades que pueden surgir en nuestro sector y poder así satisfacer las necesidades que los clientes nos demanden. Estos cursos hacen que los trabajadores estén más motivados puesto que han aprendido habilidades nuevas y pueden optar a tener más destrezas o simplemente estén actualizados.

Cabe destacar que Chaher está en contacto con los diferentes institutos de formación de la zona y decir que varios alumnos han realizado las prácticas formativas con nosotros.

Precisamente Chaher está formada por una plantilla muy diversa en todos los sentidos. Tenemos a personas pre-jubiladas, menores de edad, personas de diferentes países y culturas y personas vulnerables. Nunca esto ha supuesto un problema a nivel interno en nuestra plantilla. Uno de nuestros propósitos es dialogar lo máximo posible con nuestros trabajadores para poder detectar las necesidades y problemas que puedan tener tanto a nivel laboral como a nivel personal, al final si un trabajador tiene problemas personales pueden llegar a tener consecuencias en el tema laboral, por eso intentamos tener la máxima empatía con ellos para poder ayudarles en lo que necesiten.

Cabe destacar que nuestra empresa está muy implicada en el tema de la conciliación familiar. En el caso que un trabajador tuviera que estar al cuidado de algún menor o incluso de un familiar que se encontrara en situación de dependencia no habría ningún tipo de problema en ofrecerle una flexibilidad horaria para que pudiera realizar las tareas necesarias, al fin y al cabo un trabajador que tiene la cabeza fuera del trabajo no puede realizar las tareas correctamente, así tanto el trabajador como la empresa salimos beneficiados.

## **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

Si

### **2.1. Información adicional**

Por todo lo comentado en el punto anterior creemos que una PYME puede enfrentarse. lo que tiene que tener claro sus objetivos que quiere alcanzar en el tiempo y la forma de llegar hasta ellos. Es un trabajo que lleva su tiempo y esfuerzo por parte de toda la organización y debe tener una comunicación fluida y clara entre los trabajadores para que no se confundan conceptos y llegar al mismo punto final. Al final lo que busca nuestra organización es crecer dentro de su ámbito de alcance y ser una empresa referente en el sector.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

#### **3.1. Información adicional**

Chaher 2010 S.L además del cumplimiento regulatorio, la empresa establece planes y objetivos para mejorar la gestión de las condiciones laborales. Algunas de las acciones que lleva a cabo nuestra empresa es subir los salarios por encima de lo que marca convenio para los trabajadores que forman parte de nuestra plantilla con una duración superior de 5 años, Esta es una forma que tenemos para fidelizar a nuestro trabajador y motivarlo económicamente. Además otro de los planes que lleva Chaher a cabo es intentar el mínimo de accidentes laborales, para ello todos nuestros trabajadores cuentan con la formación de PRL relacionado tanto en fontanería como en electricidad, se les suministra todos los EPIs obligatorios que marca la normativa para llevar a cabo los trabajos y EPIs que no son de uso obligatorio también se les da y se les forma para el buen uso de estos.

El desarrollo profesional de los trabajadores es otro de los planes llevados a cabo por Chaher 2010 S.L. que va más allá del cumplimiento regulatorio. Nuestra empresa cuenta con un plan formativo para que nuestros trabajadores estén adaptados a los cambios que se producen diariamente en nuestro sector tanto en los productos como en la forma de llevar a cabo dichas instalaciones.

Otra de las prácticas que nuestra empresa lleva a cabo es establecer prácticas y objetivos para mejorar la gestión de la diversidad, con esto nos referimos que somos una empresa que tiene en plantilla a 3 trabajadores que forman parte de población vulnerable. Intentamos que estas personas se sientan involucradas con nuestros objetivos y comiencen a formar parte de nuestra empresa. Decir que esta parte de nuestra plantilla se han adaptado favorablemente a nuestra forma de trabajar.

En cuanto a los proveedores Chaher incorpora criterios sociales y ambientales en las condiciones de compra y contratación, una vez implantadas la ISO 14001 y 9001 en el 2021, tomamos como partida los criterios que son marcadas por dichas ISO para los temas ambientales con nuestros proveedores.

En lo relacionado con los aspectos ambientales que Chaher lleva en su política. En el año 2021 nos lanzamos por implantar la ISO 14001 y la 9001, y las obtuvimos con gran éxito y anualmente desde esa fecha hemos renovando sin apenas ningún problema. Decir que día a día vamos introduciendo más objetivos ambientales para conseguir y ser una empresa

que cuida al máximo dentro de sus posibilidades los aspectos ambientales que están dentro del desarrollo de su actividad.

Lo que conlleva la obtención de las Iso con temas sociales, realizamos encuestas anualmente a nuestros clientes para conocer la satisfacción de nuestros servicios y como a través de estas intentar mejorar en los puntos que menor nota hayamos obtenido.

En tema de clientes, además del cumplimiento regulatorio, la empresa establece criterios relacionados con la sostenibilidad en la comunicación de sus productos a los clientes. Somos una empresa que nos gusta el asesoramiento directo a nuestros cliente e informar de los pros y los contra que puede tener la instalación o servicio que se vaya a realizar siempre intentados llevar a cabo la mayor eficiencia de nuestros servicios/productos y que cuiden el medio ambiente.

#### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

##### **4.1. Información adicional**

El presupuesto que Chaher dedica al tema de proyectos sociales y medioambientales es el siguientes:

- Renovación ISO 14001-9001
- Realizar objetivos marcados en ISO que puedan llevar un gasto excepcional , ejemplo sustitución de luminarias en almacén por leds
- Gratificaciones salariales a los trabajadores indefinidos con mas de 5 años en plantilla
- Gestión de residuos en obra y almacén

#### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

#### **5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

##### **5.1. Información adicional**

A continuación detallamos los diferentes grupos de interés que identificamos en nuestro sector y como afectan a la hora de llevar a cabo nuestra actividad en el día a día.

###### **1. Clientes**

Para nosotros los clientes es uno de los grupos más importantes, Sin duda gracias a ellos nos encontramos hoy día donde estamos. En poco tiempo Chaher 2010 a aumentado su nivel de trabajo y eso es en parte gracias a ellos. No solo trabajamos para clientes particulares en las diferentes necesidades que puedan surgir sino también que trabajamos con diferentes empresas que nos han abierto la posibilidad de formar parte de otros proyectos más ambiciosos.

Nosotros no solo nos basamos en realizar un buen trabajo técnico sino que nos centramos también en el cliente. Intentamos ponernos en su lugar para asesorarle acerca de la instalación. Estamos permanentemente en contacto con el cliente durante todo el proceso. Nuestra finalidad es ofrecerle un buen trato para que el cliente quede lo más satisfecho posible, esto nos proporcionará una de las mejores publicidades para poder ampliar nuestra agenda de clientes.

Además también nos centramos en el marketing y publicidad

También trabajamos en el sector público a través de concursos públicos gracias al certificado de inscripción en el registro oficial de licitadores que obtuvimos en el 2022

## 2. Propietarios

Los propietarios de Chaher, son la contraparte de la clientela.

Debido a que el interés primordial de una empresa es generar beneficio, estos son los agentes clave de su desarrollo y representan el grupo de interés por excelencia de las organizaciones comerciales. No obstante, su supervivencia depende de que estos son capaces de ajustar sus intereses y objetivos a las necesidades de los consumidores.

## 2. Empleados

En una empresa de las características de Chaher una de las partes más importantes y fundamentales son los trabajadores. Los trabajadores formar una fuerza de producción que está compuesta por toda la plantilla abarcando todos los niveles.

La directiva de nuestra empresa tiene en cuenta a la plantilla a la hora de tomar decisiones financieras y comerciales ya que esto podría afectarles directamente en su economía y en su vida profesional. Chaher está comprometida al máximo con todos y cada unos de los trabajadores que forman el equipo de esta organización, no solo en el ámbito profesional sino también en el personal. La plantilla está compuesta por trabajadores de diferentes niveles, para el buen funcionamiento de esta tenemos que tener una estructura para poder orientar a los trabajadores para así poder conseguir las metas que nos proponemos. Para que esta estructura funcione nos basamos en la clara comunicación entre los diferentes niveles, para transmitir la información y las decisiones. Además brindamos la oportunidad de formación y desarrollo continuo, esta es una herramienta muy valiosa ya que garantiza que los empleados estén más motivados para cumplir con sus responsabilidades. Además del tema laboral también tenemos una estrecha relación con todos y cada uno de los trabajadores. Nos ponemos en su lugar ante cualquier problema o adversidad que les pueda surgir, no solo somos un gran equipo profesional sino un gran equipo humano.

## 4. Agentes financieros

Chaher en relación a los agentes financieros cuenta con el trabajo en su día a día de diferentes entidades bancarias. Cuanta con varias líneas de crédito, anticipo de facturas, anticipos comerciales para hacer un mejor funcionamiento en su actividad económica.

## 5- Proveedores

Otra de las partes fundamentales para el buen funcionamiento del servicio que ofrecemos es la figura que tienen los proveedores. Elegir el proveedor adecuado es fundamental para nosotros puesto que con esos materiales garantizamos parte de nuestro servicio. Una de las prioridades que tenemos nosotros a la hora de realizar nuestro trabajo es contar con materiales de calidad para poder satisfacer mejor las necesidades del cliente. No nos sirve de nada tener un proveedor con precios bajos si la calidad de los productos es mala, al final nosotros buscamos que el cliente esté satisfecho con nuestro trabajo. Por eso a la hora de hacer los presupuestos para obras que nuestros clientes solicitan valoramos diferentes proveedores para realizar un mejor servicio tanto de calidad como de plazo de entrega como la forma de pago. También buscamos en ellos que tengan un buen servicio posventa, en nuestro caso realizamos instalaciones de máquinas y aparatos de elevado precio, lo cual tanto a nosotros como al cliente nos tranquiliza tener el respaldo del proveedor si la calidad del aparato no es la correcta. Normalmente trabajamos con proveedores de nuestra zona, así nos resulta más fácil y rápido que nos lleguen los materiales a tiempo en caso de necesitarlos con urgencia.

Además intentamos tener una buena relación con todos los proveedores teniendo una comunicación constante para asegurarnos que todo está en orden y si no intentar solucionar cualquier problema. También cumplimos con los pagos en la fecha indicada para que así pueda existir una buena relación y poder seguir teniendo el suministro que necesitamos para poder realizar un buen servicio.

## 6. Competidores

En este apartado tenemos que decir que nosotros somos una empresa que poco a poco ha ido creciendo. Al principio éramos una pequeña empresa familiar que poco a poco ha ido creciendo hasta ser la empresa que somos hoy en día. Es decir poco a poco hemos ido detectando las necesidades que tenía nuestro entorno para poder seguir creciendo. Al final para poder crecer tienes que ir diferenciándote del resto de empresas de tu entorno ya sea formándote.

Al final nosotros queremos poder ofrecer a nuestros clientes servicios que nos diferencien del resto de empresas de la competencia, por ello en 2021 nos lanzamos en el proyecto de obtener la ISO 14001-9001 que a día de hoy vamos renovando anualmente sin apenas ningún problema.

También luchamos con una competencia desleal dentro de nuestro sector. Hay empresas que utilizan materiales de una baja calidad que hacen más atractivo el precio final. Nosotros no estamos dispuestos a realizar una mala labor por elegir materiales de baja calidad puesto que a la larga esto solo nos traería problemas y nosotros no queremos realizar malas prácticas. Al final esto haría no ofrecer buen servicio y que el cliente acabara descontento y solo nos haría una mala publicidad y perder futuros clientes.

## 7- Gobiernos,

En lo que viene a referirse al tema de gobiernos y como nuestra empresa se ve afectada podemos destacar los cambios de normativa en nuestro sector que se puedan producir tenemos que estar atentos y conocer dichos cambios para trabajar diariamente dentro de la regulación. Otro de los temas que nos afecta son los presupuestos y las ofertas en cuanto a

obra dentro del sector publico que se producen anualmente. En los últimos años se ha dedicado grandes partidas para el tema de la eficiencia energética en municipios por lo que nos hemos podido ver beneficiados siempre y cuando entráramos en la mejor oferta económica dentro del concurso de la obra.

## **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

### **6.1. Información adicional**

Chaher para analizar los diferentes grupos de interés cuenta con varias herramientas para poder analizarlas y obtener los mejores resultados en cada una de ellas.

Clientes, realizamos anualmente encuestas de satisfacción, hablamos directamente con nuestros clientes para conocer de cerca sus necesidades, además de un asesoramiento siempre comentando los pros y los contras de cada uno de nuestros servicios a realizar, intentamos darle las mejores soluciones dentro de nuestros conocimientos en el sector y buscando el mayor beneficio para el.

Propietarios, el principal objetivo es obtener beneficios,

Proveedores, a Chaher le gusta trabajar con proveedores de la zona en principio con esto quiero decir que nuestro 90% de proveedores son de la provincia de Huesca y por cercanía de LLeida, nuestro objetivo es conocer el producto que nos ofertan y que sea de calidad, además del servicio de post venta y tema de garantías para que nuestro cliente final pueda estar tranquila antes, durante y después de la instalación con el producto que nuestra empresa instala.

Agentes financieros, conocer los diferentes productos financieros que nos pueden ofrecer dentro de las necesidades de nuestra empresa es parte fundamental y así facilitarnos el mejor funcionamiento interno es el ámbito financiero.

Competidores, analizar y conocer a nuestra competencia es parte fundamental, fijarte y aprender de lo bien realizado por parte de nuestra competencia es una forma de aprender y tomar nota por nuestra empresa.

Gobierno, en lo que se refiere a este grupo de interés por nuestra parte debemos estar diariamente actualizados con los cambios que se puedan producir en nuestro sector para trabajar siempre dentro de la regulación.

## **Gobierno de la organización**

### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los**



## **responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

### **7.1. Información adicional**

La Dirección de CHAHER 2010, S.L. quiere expresar su compromiso para cumplir los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente así como para aplicar mejoras continuas que lo hagan más eficaz y mejoren el desempeño ambiental.

La presente Política se establece con objeto de orientar la gestión de la organización y lograr la satisfacción total de las partes interesadas, de acuerdo un sistema integrado de gestión a través de:

? La mejora continua debe incidir positivamente en el cliente, el diseño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad debe realizarse con objeto de aumentar su satisfacción con el cumplimiento de sus requisitos.

? El equipo humano de CHAHER 2010, S.L. es esencial y su satisfacción personal es un factor de gran relevancia que debe ser considerado como vía para satisfacer al cliente y a las partes interesadas.

? El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos por parte de la organización que debe ser conocido, comprendido y aplicado en todas las actividades de la empresa.

? Los proveedores son colaboradores de gran importancia para la calidad, su evaluación y seguimiento debe realizarse con objeto de proporcionar valor a estas relaciones.

? Proteger el medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, dentro del contexto de la organización.

? La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente debe realizarse considerando sus procesos e interrelaciones, y debe incluir siempre la determinación de los recursos necesarios para proporcionar la calidad planificada siempre desde una perspectiva de sensibilización ambiental.

Esta Política Empresarial define el marco de referencia para el establecimiento de Objetivos de la organización.

## **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

### **8.1. Información adicional**

Chaher pone en el conocimiento de cada una de las partes que forman la organización la política de empresa que lleva a cabo. Además la política de nuestra empresa puede ser conocida por cualquier persona interesada en nuestra pagina web.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

#### **9.1. Información adicional**

En la actualidad como hemos dejado en constancia anteriormente en otros puntos Chaher esta muy centrado en la responsabilidad social. Nosotros intentamos integrar las preocupaciones sociales y medioambientales en nuestros servicios, puesto que esto hará que mejoremos las relaciones los diferentes grupos de interés como por ejemplo los clientes. y empleados Sabemos que implantar un plan de responsabilidad social requiere el compromiso de todas las áreas de nuestra organización, por eso intentamos llevar un plan viable para que se adapte a las necesidades de la organización

#### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

##### **10.1. Información adicional**

Chaher tiene identificados objetivos estratégicos alcanzables a corto, medio y largo plazo que se ajusten a las peculiaridades de la organización, Además buscamos soluciones a los problemas detectados e intentando dar respuesta a a las expectativas de todos los grupos de interés dentro de la estrategia de la organización, y por ultimo valoráramos si las acciones son las adecuadas para cumplir ese objetivo a través de indicadores como encuestas de satisfacción, número de quejas y tiempo de resolución, que permitan verificar la consecución de los objetivos.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

##### **11.1. Información adicional**

Uno de los principales objetivos de nuestra empresa es el de ofrecer siempre la máxima calidad de servicio a nuestros clientes y que se encuentren satisfechos de habernos elegido. Somos conscientes de que sólo es posible lograr el éxito empresarial ofreciendo un trato excelente y una relación calidad / precio inmejorable.

Una de las principales fuentes de información para conocer el grado de satisfacción y las opiniones de nuestros clientes son nuestros empleados y encargados, que siempre están atentos a cualquier problema que pueda surgir y que preguntan ante cualquier eventualidad que le surja a un cliente.

Sin embargo, y como es lógico, esta información es parcial y nos gustaría conocer de forma directa la opinión de nuestros clientes.

Por este motivo remitimos una pequeña encuesta sobre distintos aspectos de nuestra empresa para que los valoren y, en caso de desearlo, añadan algún comentario personal.

#### **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los**

## **procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

### **12.1. Información adicional**

Como bien hemos explicado en el punto anterior una de las formas que tenemos para identificar las mejoras del servicio es a través de la encuesta de satisfacción que realizamos una vez finalizado el servicio.

Una vez que hemos identificado los posibles fallos priorizamos los puntos críticos en el servicio al cliente puesto que es crucial implementar acciones correctivas para que nuestro servicio sea más efectivo.

Realizamos un plan de acción detallado para identificar cada punto crítico que el cliente nos haya podido hacer llegar. Una vez identificado se implementan las soluciones inmediatamente para poder abordar el problema con mayor urgencia y poder satisfacer las necesidades del cliente cuanto antes.

Además establecemos medidas preventivas a largo plazo para evitar caer en los mismos errores y poder asegurarnos que las acciones de corrección que hemos tomado tengan el impacto deseado. Esto nos llevará a una mejora continua que contribuirá a mantener los estándares altos del servicio al cliente.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **13.1. Información adicional**

Nuestra empresa está muy concienciada con el medio ambiente. Por ello hemos intentado satisfacer las necesidades de los clientes y del mercado en general con energías más limpias. En general nuestro sector es cada vez más respetuoso con el medio ambiente, la eficiencia energética ha evolucionado mucho con respecto a años anteriores. Nosotros a la hora de asesorar a posibles clientes, no solo intentamos satisfacer las necesidades que ellos tienen sino que además intentamos ofrecerles productos que además sean responsables con el medio ambiente, desde pequeños electrodomésticos a aerotermias, geotermias, calderas de biomasa. La necesidad medioambiental por reducir el uso de combustibles fósiles ha fomentado la innovación de nuevas formas de generar una climatización más responsable. Esto ha llevado a un incremento de las instalaciones verdes y al desarrollo de nuevas tecnologías. Tanto la geotermia como la aerotermia son dos sistemas de climatización y ACS capaces de suplir la demanda energética de los edificios de manera eficiente y eficaz, obteniendo un consumo energético mínimo y una reducción en emisiones de gases de efecto invernadero. Ambas tecnologías se adecúan a las especificaciones técnicas.

Con lo que respecta a iluminación en eficiencia energética cada vez son más los municipios que apuestan por la sustitución de sus luminarias por iluminación led, todo ello conlleva una gran reducción notable el coste de la factura de la luz y menos contaminación lumínica, al igual que en el pequeño particular, cada vez son más los clientes que pasan por nuestras instalaciones para informarse para sustitución de la iluminación de su casa

por iluminación led.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

#### **14.1. Información adicional**

Una vez que el cliente ha aceptado el presupuesto que le hemos presentado, procedemos a realizar la organización del servicio que vamos a ofrecer.

Nosotros llevamos esta organización a través del diagrama de Gannt, que es un organizador gráfico que representa visualmente la duración de cada tarea o etapa de un proyecto, una meta o un proceso productivo.

El diagrama de Gannt se realiza en la etapa de planificación para determinar cuánto tiempo demandará cada actividad respecto a la duración total de un proyecto. Se utiliza para ver qué actividades son necesarias para un proyecto, cuándo se hará cada una y el tiempo que nos llevara realizar cada tarea, los trabajadores que van a hacer falta para desempeñar las diferentes tareas.

Una vez que el servicio haya comenzado, también se podrán realizar las modificaciones necesarias para adaptarlo al ritmo y el modo de trabajo.

### **15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

#### **15.1. Información adicional**

Como hemos comentado con anterioridad uno de los puntos más importantes es el servicio posventa. Nosotros tenemos una relación estrecha tanto con nuestros clientes como con los proveedores. Cuando acabamos el servicio ponemos a disposición del cliente una encuesta en la que poder detectar la satisfacción del cliente. Ahí detectamos si ha habido algún problema y poder ponerle solución para futuras ocasiones. Al finalizar el servicio seguimos teniendo contacto con el cliente por si surgiera cualquier contratiempo con los materiales instalados, desde la ayuda a la utilización de ellos como al tema de garantía. Al fin y al cabo los clientes bien atendidos estarán más dispuestos a recomendar nuestra empresa y hablarán de una forma positiva, que nos ayudará a la captación de nuevos clientes.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

Sin ninguna duda, si. Nosotros tenemos diferentes formas de mostrar los servicios que ofrecemos. Vamos a detallarlos a continuación.

? Página Web. Hoy en día prácticamente consultamos todo por internet. Por lo tanto una de las formas actualizadas de darnos a conocer es a través de una página web. En ella se puede encontrar quienes somos, el personal que forma CHAHER 2010, todos los servicios detallados que realizamos de una forma clara y también un apartado en el que poder contactar con nosotros. La página es [www.chaher.es](http://www.chaher.es)

? Redes sociales. En la actualidad, las redes sociales se han convertido en una parte fundamental de nuestras vidas. Es un medio por el cual podemos comunicarnos y compartir información. En los últimos tiempos hemos tenido la ayuda de personal externo que han gestionado nuestras redes de una manera profesional. Gracias a las herramientas que nos ofrecen estas redes es más fácil compartir los post y que llegue al mayor número de personas posibles. Podéis encontrarnos como [chaher2010\\_](https://www.facebook.com/chaher2010)

? Asesoramiento personal: Sabemos que internet, las redes y las nuevas tecnologías son el futuro pero por desgracia no todo el mundo se ha echado a ellas. Por eso también hay muchas personas que acuden a nuestras oficinas y piden información sobre nuestros servicios también por vía telefónica resolvemos dudas que puedan surgir a clientes. Al final no dejamos de ser un equipo humano dispuesto a ayudar y asesorar a todas las personas que lo requieran.

? Catalogo. Los clientes también nos solicitan ver el producto que ellos necesitan y nosotros se lo hacemos llegar via internet o bien en persona les mostramos las diferentes opciones que hay para que ellos elijan.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### **17.1. Información adicional**

El mayor mecanismo para evaluar la satisfacción de nuestros trabajadores es el diálogo. Somos una empresa pequeña la cual ha ido creciendo poco a poco y tenemos la suerte de tener una excelente relación entre todos. Al ser un grupo reducido de personas es más fácil detectar si alguno de nuestros trabajadores tiene algún problema, puesto que todos nos conocemos y conocemos nuestras formas de actuar. Sin duda alguna los trabajadores son el recurso más vital que una organización puede tener, por lo tanto nos gusta empatizar con ellos tanto en el tema laboral como en el personal, para poder ponernos en su situación y poder ayudarles. Al final si un trabajador está contento asistirá puntualmente al trabajo, realizará su trabajo con mayor desempeño y seguirá con ilusión en la empresa.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

### **18.1. Información adicional.**

Por supuesto como hemos comentado anteriormente los trabajadores, son uno de los bienes más importantes que una organización puede tener. Precisamente nuestra organización está formada por todo tipo de personas. Con nosotros tenemos trabajando, a personas pre- jubiladas, menores de edad los cuales han realizado prácticas con nosotros, personas de diferente religión y diferente países y personas de gran vulnerabilidad de caritas. Esto nunca a supuesto ningún tipo de problema para ninguno de los trabajadores que formamos CHAHER 2010.

El acceso al puesto de trabajo siempre ha ido acorde con la formación y experiencia que cada trabajador tenía. En CHAHER ofrecemos la oportunidad de que todos los trabajadores puedan seguir formándose para poder seguir creciendo tanto a nivel profesional como personal. Al fin y al cabo ofrecemos la oportunidad de que esa formación no solo sirva para esta empresa sino que sea una formación que les servirá a ellos para siempre. Por supuesto estas formaciones harán que los trabajadores adquieran mayores conocimientos por lo tanto mayores responsabilidades, lo cual hará que puedan ascender en la empresa. La retribución económica que reciben los trabajadores en sus primeros 5 años está regulada por el convenio colectivo en este caso el del sector del metal en función de la categoría a la que corresponden, tal y como comentamos en puntos anteriores, tras 5 años con nosotros los trabajadores se les reajusta su salario a los resultados de su trabajo realizado y en la mayor parte de los casos se les ve recompensados con un aumento notable en su nómina mensual.

Como bien hemos dicho con anterioridad nos gusta dialogar con los trabajadores y tener una estrecha relación, nos gusta hacerles sentir que forman parte de nuestra empresa y que se involucren al máximo en nuestro proyecto. Somos una empresa que le damos mucha importancia al ambiente de trabajo entre los grupos que formamos, nos gusta que nuestros trabajadores trabajen en sintonía con un ambiente de trabajo relajado y sin conflictos entre ellos.

La conciliación familiar, flexibilidad horaria por cuidado de menores, estos dos puntos son otros puntos a destacar dentro de los empleados en nuestra empresa. , ya que como hemos comentado se trata de una empresa en sus inicios 100x100 familiar y a lo que a conciliación familiar se refiere está muy implicada. En el caso que lo necesiten, en época escolar los trabajadores que por alguna circunstancia deben llevar a sus hijos/as al colegio y por lo tanto deben entrar a su trabajo en otro horario diferente al resto, se acogen a una flexibilidad horaria , al igual que en época estival a la hora de coger las vacaciones se prioriza la elección al personal que tiene a su cargo cuidado de menores para la elección de las fecha.

Por lo que se refiere a trabajadores que puedan proceder de otro país, que tengas creencias religiosas diferentes, raza o sexo, intentamos tener la máxima empatía posible con ellos por lo tanto nunca ha habido ningún tipo de problema. En nuestra empresa todos los trabajadores tienen la misma importancia, todos tienen los mismos derechos pero también las mismas responsabilidades dentro de su puesto de trabajo.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

#### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Si. Como ya hemos nombrado toda organización funciona gracias a la labor que desempeñan los trabajadores. Por eso lo que nosotros intentamos encontrar es el bienestar tanto de los empleados como de la empresa. Al final conseguir que los trabajadores se sientan satisfechos resultan fundamental para que la empresa pueda alcanzar los objetivos marcados. Chaher confía en dialogo y hablando se pueden llegar a diferentes acuerdos de modificación de horario para que el número de horas no se vea alterado.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

#### **20.1. Información adicional.**

La organización de Chaher dispone para todos los trabajadores de una formación en prevención de riesgos laborales tanto de fontanería como de electricidad que son la obligatorias por normativa, además también formamos a nuestros trabajadores en otras áreas de prevencion como son:

- Trabajos de fontanería e instalaciones de climatización, marca la normativa
- Prevención del Riesgo Electrico en trabajos con Baja Tensión, marcada por normativa
- Trabajos en altura
- Nivel básico de prevención, esta formación es necesaria para una parte de nuestros trabajadores ya que en la mayoría de las obras que trabajamos nos solicitan la asignación de un recurso preventivo
- Trabajos de oficina y uso de pantallas de visualización de datos
- Personal directivo de empresas, esta formación es exclusiva para los gerentes/socios de nuestra empresa
- Operadores de aparatos elevadores
- Operador de plataformas elevadoras móviles de personal
- Factores psicosociales
- Operadores de Carretillas Elevadoras
- Acoso sexual o por razón de sexo en el trabajo

Además Chaher pertenece a la Asociación del metal de Huesca la cual nos mantiene informados diariamente de los cambios y novedades que se producen en nuestro sector y además ofrece cursos a lo largo del año para la actualización de nuestros trabajadores y los cambios que se hayan podido producir en el tema a tratar. A modo de ejemplo el año pasado una parte importante de nuestra plantilla realizaron los cursos que a continuación

detalle:

- Montaje e instalación de Frio Industrial
- Reparación de calderas, calentadores y cocinas de gas

Nuestros proveedores nos ofertan cursos para que nuestros trabajadores se formen en las novedades de los productos en nos ofertan. El año pasado en el tema de telecomunicaciones dos de nuestros trabajadores pudieron formarse en las novedades que recientemente habían salido al mercado con la marca de Fermax..

Fenie Energia como empresa comercializadora de energía tanto de luz como de gas, es empresa formada por los instaladores de toda España a la cual nuestra empresa se asocio y somos parte de ella con unas pequeñas acciones. Esta, en su pagina web tiene un apartado de webinar para la formación. El año pasado uno de nuestro trabajadores se formo con Agente energético y Asesor, ampliando así su formación.

y por ultimo tambien destacar las formaciones que desde INAEM pueden acceder nuestros trabajadores al ser trabajadores asalariados.

## **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

### **21.1. Información adicional.**

Chaher buscar potenciar el crecimiento individual y profesional de los trabajadores, lo que a su vez contribuye al éxito y la eficacia de la organización en su conjunto. Algunos aspectos clave del desarrollo del personal son los siguientes que a continuación detallamos:

Formación: Proporcionar a los empleados las habilidades específicas que necesitan para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Desarrollo de Habilidades: nos gusta conseguir de nuestros trabajadores un desarrollo de sus habilidades técnicas lo que proporciona un existo para ellos dentro de su puesto de trabajo, tanto en habilidades de liderazgo, de resolución de problemas?

Planificación de Carrera, cada uno de nuestros trabajadores tiene diferentes metas , nos gusta ayudar a que ellos mismos las identifiquen y dentro de sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes a conseguirlos en un largo plazo de tiempo, siempre dentro de nuestra empresa.

Evaluación del Desempeño, realizamos evaluaciones periódicas del desempeño para identificar áreas de mejora y proporcionar retroalimentación constructiva. Esto ayuda a los empleados a comprender sus fortalezas

Oportunidades de Desarrollo Interno, ofrecer oportunidades para que los empleados asuman roles adicionales, participen en proyectos especiales o rotaciones de trabajo que amplíen sus habilidades y experiencias.

Programas de Desarrollo de Liderazgo, con el paso del tiempo nos hemos dado cuenta que necesitamos identificar y desarrollar líderes potenciales dentro de la organización para ello



lo realizamos mediante programas específicos de desarrollo de liderazgo.

Cultura de Aprendizaje Continuo ,fomentar una cultura que valore y apoye el aprendizaje continuo, apoyando e impulsando a los empleados a buscar constantemente nuevas habilidades y conocimientos.

El desarrollo del personal es esencial para mantener a los empleados motivados, comprometidos y preparados para enfrentar los desafíos cambiantes del entorno laboral. Además, contribuye a la retención del talento y al crecimiento sostenible de la organización.

## **Seguridad y Salud**

### **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### **22.1. Información adicional.**

Chaher cuenta con un servicio de prevención ajeno, el cual redacta anualmente una evaluación de riesgos laborales y planifica la acción preventiva para aplicarla en la realización de nuestros servicios.

Adicionalmente, cuando la instalación lo requiera se realiza un Plan de Seguridad y Salud específico de la instalación, con la aprobación del coordinador de seguridad de la obra o una evaluación específica en el caso de no existir proyecto

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

#### **23.1. Información adicional.**

Este documento que a continuación detallamos es el enviado a nuestros proveedores en referencia a especificaciones ambientales a proveedores y subcontratistas, para su posterior firma y devolución a nuestra empresa.

#### **1 Ámbito de validez**

Esta instrucción aplica a las actividades realizadas por las empresas proveedoras y subcontratadas en las instalaciones de INSTALACIONES Y MANTENIMIENTOS CHAHER.

## 2 Difusión y cumplimiento

La empresa proveedora y subcontratada ha de difundir el contenido de esta instrucción a los empleados involucrados, y formarles (cuando sea necesario), en el desarrollo adecuado de la actividad; siendo, asimismo, responsable de asegurar el cumplimiento de esta instrucción.

## 3 Utilización de materiales, instalaciones y servicios

La empresa subcontratada es responsable del transporte directo y adecuado, a las áreas en que hayan de ser utilizados, de cualquier material y equipo de su propiedad que sea necesario para el desarrollo de la actividad; así como de su almacenamiento y custodia en los lugares indicados, hasta la finalización del trabajo encomendado.

La organización del lugar de trabajo, la colocación de máquinas, de vallados, carteles, zonas de almacenamiento, y de cualquier otro elemento accesorio requiere del previo acuerdo con el responsable asignado del centro de INSTALACIONES Y MANTENIMIENTOS CHAHER.

La empresa subcontratada tendrá especial cuidado en lo referente a los aspectos de salud y seguridad, limpieza, orden en los puestos de trabajo, en los accesos, y en las áreas de descanso y servicios.

El uso de electricidad, agua corriente, gas y aire comprimido se efectuará directamente de la red o instalaciones existentes en el centro, con el consentimiento previo del responsable asignado del centro, no permitiéndose conexiones ni instalaciones arbitrarias.

La empresa subcontratada evitará que se produzcan despilfarros en consumos de agua, energía y otras materias primas relacionadas.

## 5 Utilización de productos peligrosos

La empresa subcontratada no utilizará, en su permanencia en las instalaciones de INSTALACIONES Y MANTENIMIENTOS CHAHER, ningún producto prohibido por la legislación ambiental vigente o prohibido expresamente por INSTALACIONES Y MANTENIMIENTOS CHAHER.

Sólo podrán introducirse en el centro las cantidades de productos peligrosos (clasificados según la legislación ambiental vigente) estrictamente necesarias para el desarrollo de las actividades.

Todo envase de producto peligroso estará claramente identificado y etiquetado en cuanto a su peligrosidad, de acuerdo con la legislación y normativa aplicable.

No se podrán efectuar vertidos de productos peligrosos tanto en el suelo como en la red

de aguas residuales.

La empresa subcontratada es responsable de retirar todo envase, restos de productos o material impregnado con productos de su propiedad que haya sido utilizado en el desarrollo de las actividades, en las condiciones exigibles de acuerdo con la legislación aplicable.

## 6 Actividades peligrosas

Previamente a la realización de cualquier actividad que implique real o potencialmente combustión o reacción química, o previamente al almacenamiento temporal de productos inflamables o corrosivos, se solicitará el correspondiente permiso al responsable designado del centro.

Se respetarán todas las señalizaciones y regulaciones existentes en el centro en cuanto a prevención de incendios, comportamiento en utilización de energía, máquinas, prohibición de fumar, o trabajos con peligro de incendio.

## 7 Casos de emergencia

En el caso de producirse una emergencia tanto relacionada con la salud y seguridad como con el medio ambiente, los empleados de la empresa subcontratista actuarán de acuerdo con las disposiciones e instrucciones existentes en el centro.

## 8 Control de residuos

### 8.1 Residuos urbanos

Todos los residuos considerados urbanos se depositarán en los contenedores destinados e identificados con el tipo de residuo de que se trate, diferenciados según la siguiente clasificación:

Papel, cartón.  
Madera.  
Plásticos.  
Orgánicos.  
Chatarra no impregnada.  
Escombros.

### 8.2 Residuos peligrosos

Todos los residuos de productos que no sean propiedad de la empresa subcontratada, considerados peligrosos (productos, envases y material impregnado) serán depositados en los contenedores dispuestos e identificados a tal efecto. Entre estos productos pueden encontrarse los siguientes:

Pilas alcalinas, de botón y que contengan mercurio.  
Tubos fluorescentes y lámparas de mercurio.

Los residuos de productos que sean propiedad de la empresa subcontratada deberán estar almacenados en contenedores adecuados e identificados hasta que ésta proceda a su retirada, permaneciendo el menor tiempo posible en el centro.

#### 9 Actividades molestas

En la prestación de los servicios no se podrán provocar emisiones atmosféricas molestas o por encima de los niveles de contaminación permitidos.

Durante la ejecución del servicio no se podrán provocar ruidos que se consideren molestos o estén por encima de la legislación aplicable.

En la prestación de los servicios no se podrán generar olores molestos.

#### 10 Sustancias que agotan la capa de ozono

En los trabajos de mantenimiento de equipos de aire acondicionado que contengan como fluido refrigerante sustancias que agoten la capa de ozono, la empresa subcontratada se compromete, de acuerdo con la legislación vigente, a mantener las condiciones de seguridad de manera que no se emita a la atmósfera el fluido refrigerante.

En caso de realizar operaciones de extracción de tales fluidos, el subcontratista se compromete a la correcta gestión de los mismos según la normativa ambiental.

#### 11 Normativa medioambiental vigente

La empresa subcontratada se compromete a cumplir con la normativa ambiental vigente en cada uno de los centros donde se ejecutan los servicios.

Entiendo y acepto, la empresa subcontratista.

En ....., a ..... de ..... de .....  
(Población) (Fecha)

.....  
(Firma autorizada y sello de la empresa)

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

##### **24.1. Información adicional.**

En el ámbito empresarial, la clasificación de proveedores es fundamental para garantizar un adecuado funcionamiento de la cadena de suministros y optimizar los procesos. Elegir al proveedor adecuado es fundamental para nosotros puesto que con esos materiales garantizamos parte del servicio. Uno de los procesos que tenemos que llevar a cabo es identificar procesos claves como la calidad de los productos, los tiempos de entrega y también los precios. Por ello realizamos una evaluación inicial a nuevos proveedores, así como una re-evaluación a proveedores habituales

Contamos con un registro de no conformidades y acciones correctivas a la hora de resolver posibles problemas que nos puedan surgir en todo el proceso de compra.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

##### **25.1. Información adicional.**

Chaher ha colaborado en los últimos años con alguna de las causas que desde asociaciones o desde el mismo ayuntamiento de la localidad, o ayuntamientos vecinos se han puesto en marcha, son donativos solidarios para la recaudación dineraria para la causa que se llevaba a cabo. Además en este año 2024 firmamos un convenio de colaboración con Caritas, en el que favorecemos y ayudamos a la inclusión social, garantía infantil y lucha contra la pobreza. De este convenio Chaher tal y como comentamos en puntos anteriores tiene en su plantilla dos trabajadores desde hace más de 6 meses, los cuales se han adaptado a nuestra forma de trabajar sin apenas problemas, decir de estos son personas muy implicadas con el trabajo, formales y eficientes a la hora de realizar la actividad y responsable tanto con los materiales como con el trato con el cliente.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

##### **26.1. Información adicional.**

Chaher entiende que una alineamiento estratégico en una organización; resulta positivo, y obtendremos resultados notables. Por ejemplo, facilita el cumplimiento de los objetivos de negocio, la optimización del rendimiento de los empleados, y una ventaja competitiva frente a otras empresas.

A su vez, se deben sistematizar los procesos de la empresa para que los valores y la misión, que son los pilares del comportamiento de cada uno de los trabajadores estén coordinados. En caso de que haya aspectos negativos, o puntos críticos que amenacen la alineación estratégica, es necesario realizar un estudio o análisis de todos ellos para

generar las soluciones.

Chaher busca expresar a todos los miembros de la organización los objetivos e iniciativas para cumplir con las estrategias de negocio establecidas. Para ello canaliza energías, habilidades y conocimientos para lograr metas a mediano y largo plazo.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

### **27.1. Información adicional**

Chaher considera la transparencia empresarial es más que una tendencia, es una necesidad en el mundo empresarial contemporáneo que beneficia tanto a las empresas como a la sociedad. Implementar prácticas transparentes mejora la reputación, fomenta una cultura de confianza y colaboración, y contribuye al desarrollo sostenible. Por ello las practicas que lleva a cabo la organización en el ámbito social en este caso se da a conocer una vez definidos y consolidados por la gerencia a nuestros trabajadores para que ellos hagan la propagación a los grupos de interés que puedan llegar dentro de la organización, después desde la organización hacemos la publicidad necesaria para dar voz a estos proyectos.

Chaher no solo buscan cumplir con las regulaciones vigentes, sino que también aspiran a ir más allá, compartiendo voluntariamente información que podría ser de interés para los stakeholders. Esto implica un ejercicio de honestidad y vulnerabilidad que, lejos de ser percibido como una debilidad, se valora como una muestra de integridad y fortaleza.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

### **28.1. Información adicional**

Chaher en referencia a la comunicación y fomento de buenas practicas llevadas a cabo desde nuestra organización ha detectado los siguientes puntos fuertes a destacar:

Construcción de confianza: La transparencia fomenta una relación de confianza con los stakeholders, esencial para la fidelización de clientes. Una comunicación abierta sobre los procesos, decisiones y políticas reduce las especulaciones y malentendidos, fortaleciendo la credibilidad de la empresa.

Mejora en la toma de decisiones: Un entorno transparente promueve el flujo de

información, lo que permite una mejor toma de decisiones basada en datos fiables y actualizados. La participación de los empleados en procesos de decisión abiertos aumenta su compromiso y satisfacción laboral.

**Incremento de la competitividad:** Las empresas transparentes son capaces de adaptarse más rápidamente a cambios del mercado y tendencias de consumo. La claridad en sus operaciones y estrategias facilita la identificación de oportunidades de mejora y la innovación constante.

**Reducción de riesgos:** Una gestión transparente ayuda a identificar y mitigar riesgos operacionales, financieros y reputacionales de manera proactiva, protegiendo así el valor de la empresa a largo plazo.

**Atracción y retención de talento:** Los profesionales buscan cada vez más trabajar para empresas que sean abiertas, éticas y socialmente responsables. La transparencia empresarial atrae a empleados que valoran estos principios, lo que a su vez mejora el ambiente laboral y la productividad.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

##### **29.1. Información adicional.**

Nuestra empresa cuenta con la ISO 14001-9001 desde el 2021, y por lo que tenemos identificados y evaluados los aspectos ambientales que afectan a nuestra actividad.

a continuación detallamos los aspectos ambientales que tenemos identificados

##### **ASPECTO AMBIENTAL**

Consumo de energía: electricidad.

Consumo de materias primas: papel

Consumo de materias primas: cartuchos de tinta

Consumo de gasoil

Consumo materias primas: tóner

Consumo de materias primas: gases fluorados

Gestión de residuos: tóner

Generación de residuos: gases fluorados

Vertidos al agua.

Generación de residuos: Cartuchos de tinta

Generación de residuos: papel.

Generación de residuos: equipos de climatización

Generación de residuos: gases fluoroalados  
Generación de residuos: pilas.  
Generación de residuos: fluorescentes.  
Generación de residuos: chatarra  
Generación de residuos: cobre  
Generación de residuos: RAEEs  
Emisiones atmosféricas: ruido.  
Emisiones atmosféricas: gases, combustión de vehículos  
Emisiones atmosféricas: gases, combustión de vehículos  
Emisiones a la atmósfera por formas de materia  
Generación de residuos  
Generación de residuos: por incendio  
Vertido procedente de mezcla de residuos  
Generación de residuos  
Vertido generado por derrame de productos químicos

## **Compromiso frente al cambio climático**

### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Nuestra organización anualmente ofrece a nuestros trabajadores unas Charlas de Buenas Prácticas Ambientales,

Las buenas prácticas ambientales se refieren a la implementación de estrategias y métodos que minimicen el impacto negativo de las actividades humanas sobre el medio ambiente. Estas prácticas se centran en la reducción de la contaminación, la protección de la biodiversidad y la conservación de los recursos naturales. En otras palabras, son acciones y decisiones que busca minimizar la huella ecológica y promover un desarrollo sostenible.

Las buenas prácticas ambientales se implementan a través de la educación y conciencia ciudadana, la implementación de políticas y protocolos de gestión ambiental, la formación y capacitación de los empleados y la colaboración con organizaciones y instituciones. Además, es fundamental la retroalimentación y la evaluación constantes para asegurar la efectividad y el impacto positivo de estas prácticas

## **Economía circular**

### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

#### **31.1. Información adicional**

Nuestra organización desde 2018 realizó las gestiones necesarias ante el Instituto



Aragonés de gestión Ambiental para darse de alta como pequeño productor de residuos debido a la actividad que desarrolla, Desde entonces disponemos de varios contenedores según residuo para su almacenaje hasta la recogida del mismo por la empresa gestora. Algunos de los residuos que genera nuestra empresa pueden ser, cartón, chatarra, toners, trapos sucios....

Otro de los puntos en los que nuestra organización esta muy involucrada es las fuentes de energías renovables, tanto en instalaciones de climatización como de electricidad.

## **Comunicación ambiental**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

#### **32.1. Información adicional**

La Dirección de CHAHER 2010, S.L. quiere expresar su compromiso para cumplir los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente así como para aplicar mejoras continuas que lo hagan más eficaz y mejoren el desempeño ambiental.

La presente Política se establece con objeto de orientar la gestión de la organización y lograr la satisfacción total de las partes interesadas, de acuerdo un sistema integrado de gestión a través de:

? La mejora continua debe incidir positivamente en el cliente, el diseño de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad debe realizarse con objeto de aumentar su satisfacción con el cumplimiento de sus requisitos.

? El equipo humano de CHAHER 2010, S.L. es esencial y su satisfacción personal es un factor de gran relevancia que debe ser considerado como vía para satisfacer al cliente y a las partes interesadas.

? El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos por parte de la organización que debe ser conocido, comprendido y aplicado en todas las actividades de la empresa.

? Los proveedores son colaboradores de gran importancia para la calidad, su evaluación y seguimiento debe realizarse con objeto de proporcionar valor a estas relaciones.

? Proteger el medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, dentro del contexto de la organización.

? La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente debe realizarse considerando sus procesos e interrelaciones, y debe incluir siempre la determinación de los recursos necesarios para proporcionar la calidad planificada siempre desde una perspectiva de sensibilización ambiental.

Esta Política Empresarial define el marco de referencia para el establecimiento de Objetivos de la organización.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito**

### **en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Disponer de presupuesto
- 3 - Capacitar a las personas de la empresa
- 4 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 5 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 10 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés

### **Valoración Global**

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Chaher destacaría como punto fuerte de su empresa a su equipo de humano, del cual destacamos su compromiso son el trabajo bien hecho, para ello nuestra empresa es la responsable de involucrar esos principios. Intentamos que las personas que forman parte de nuestra empresa desde sus inicios sean personas en la que los empleados que comienzan a trabajar con nosotros tengan como referencia.

Nos gusta que nuestros trabajadores como hemos dicho en anteriores ocasiones sea un trabajador con los conocimientos necesarios a la hora de realizar el servicio, y tener un trabajador actualizado con los cambios que se producen en el mercado es nuestra responsabilidad.

Un equipo humano competente y experimentado es esencial para el éxito de una empresa de este sector. Por lo que nuestra misión como empresa es que todo el equipo humano trabaje de forma colaborativa para ofrecer soluciones con la mayor agilidad posible a los clientes.

**36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Un área de mejora para nuestra empresa es el tiempo de respuesta en algunos trámites administrativos como pueden ser la realización de presupuestos o la entrega de documentación de final de obra, que debido al volumen de trabajo nos retrasa la gestión de los trámites burocráticos.

Analizamos anualmente estos aspectos a través de unos indicadores, con los cuales sabemos que tenemos que mejorar día a día para dar un servicio más eficaz a los clientes, ya que junto con los empleados es nuestro grupo de interés más fuerte.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.