



Informe de Sostenibilidad



Talleres Cholo S.L.

Realizado por: María Porto Varela
Responsable de Calidad y Medio Ambiente

Fecha: 11-06-2025

Índice:

1.- Información de la organización.....	3
1.1.- Resumen del perfil de la empresa.....	3
1.2.- Descripción de las actividades que desarrolla, productos/servicios comercializados.....	3
2.- Marco de sostenibilidad.....	4
2.1.- Identificar los aspectos ambientales y sociales más relevantes.....	4
2.2.- Sellos y certificaciones.....	5
3.- Compromiso Medio Ambiental.....	6
3.1.- Indicadores de gestión: eficiencia energética, gases de efecto invernadero, consumo agua, residuos.....	7
3.2.- Objetivos y hechos relevantes.....	11
4.- Compromiso Social.....	12
4.1.- Empleados: formación, seguridad y salud.....	13
4.2.- Proveedores: modelo de gestión.....	15
4.3.- Clientes: información consumidores.....	15
5.- Buen gobierno.....	16
5.1.- Ejes estratégicos: modelo de gestión, responsabilidad fiscal.....	16
5.2.- Compromisos éticos.....	17
6.- Objetivos de desarrollo sostenibles estratégicos.....	17

1.- Información de la organización.

1.1.- Resumen del perfil de la empresa.

La empresa Talleres Cholo, S.L. se encuentra ubicada en el Parque Empresarial A Sionlla, en la calle de la Comunidad Valenciana, nº 4, en Santiago de Compostela.

Desde sus inicios, en el año 1975, ha trabajado ininterrumpidamente en el sector mecánico. En estos 50 años de trayectoria, Talleres Cholo S.L ha estado a la vanguardia de la reparación de vehículos, ofreciendo una gran variedad de servicios, destacando los trabajos propios de reparación y mantenimiento de vehículos industriales, trabajos de chapa y pintura, realizando revisión de tacógrafos y limitadores, así como la venta de todo tipo de piezas de recambios.

Su principal finalidad es ofrecer un abanico variado de servicios de máxima calidad al cliente, obteniendo su mayor grado de satisfacción. Para ello, han profesionalizado su actividad implantando y certificando su gestión bajo los estándares de calidad y medio ambiente ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, respectivamente. Además, como servicio oficial Continental VDO, cuentan con el respaldo de la certificación de tacógrafos digitales según la norma UNE 66102:2019. El alcance que abarcan estas certificaciones es:

- ISO 9001:2015, ISO 14001:2015: Servicio de Postventa para vehículos industriales y venta de recambios.
- UNE 66102:2019: Centro técnico de tacógrafos Tipo III: Instalación, verificación, activación, calibrado o parametrización, inspección o control periódico y reparación. Transferencia de datos.
 - Tacógrafos digitales 2ª generación: Continental/VDO, Intellic/Efkon y Stoneridge.
 - Tacógrafos digitales 1ª generación: Continental/VDO, Stoneridge, Intellic/Efkon, Actia y Aselsan.
 - Tacógrafos analógicos: Continental, Kienzle/VDO, Siemens, Stoneridge, Veeder Root y Actia.

Destacar que Talleres Cholo SL está autorizada por la Dirección Xeral de Industria, Enerxía e Minas de la Consellería de Economía e Industria de la Xunta de Galicia con nº de registro: E9A15006.

1.2.-Descripción de las actividades que desarrolla, productos/servicios comercializados...

Los servicios que ofrecen en el taller son diagnóstico, mecánica, chapa y pintura, electricidad y tacógrafos.

Cuentan con la infraestructura y los medios técnicos necesarios, respaldado por un equipo de personal altamente cualificado, experimentado y conocedor de todos los detalles y características de los camiones. Su experiencia los ha llevado a emplear repuestos de alta calidad, ofreciendo así garantía de servicio en los mantenimientos y reparaciones.

Talleres Cholo S.L. es concesionario oficial DAF, servicio oficial VDO, Grupo ZF, STONERIDGE, WABCO y SCHMITZ-CARGOBULL.

2.- Marco de sostenibilidad

2.1.- Identificar los aspectos ambientales y sociales más relevantes.

Desde el punto de vista medioambiental la empresa Talleres Cholo SL ha procedimentado la identificación y evaluación de los aspectos ambientales con periodicidad anual. Del análisis resultante del periodo 2024 se concluyen los siguientes aspectos como significativos:

- Aspectos MA Directos: en situaciones Normales/Anormales:
 - Consumo Electricidad
 - Consumo Disolvente
 - Residuo Anticongelante
 - Residuo Absorbentes contaminados
 - Residuo Aerosoles
 - Residuo Polvo de Lijado
 - Residuo Aluminio
 - Residuo Lodos de Pintura y Barniz.
- Aspectos MA Indirectos: No hay ninguno significativo
- Aspectos MA en situaciones Potenciales: No hay ninguno significativo.

A lo largo del año 2025, se llevará a cabo un control y seguimiento más exhaustivo con el fin de obtener valores adaptados a la realidad de la organización.

Se establece y mantiene como objetivo de Medio Ambiente para el periodo 2025: “Reducción del consumo de electricidad”, porque además de ser un aspecto significativo, la Dirección de la empresa considera que es una debilidad en la organización y deben implantarse mejoras para conseguir la reducción asociada a este consumo y mejorar la eficiencia energética.

Socialmente, Talleres Cholo SL cuenta con una plantilla de personal cualificado para el desarrollo de los trabajos y desde la Dirección se fomenta la formación continua y el aumento de conocimientos del personal (siempre en base a las necesidades de la empresa, requerimientos de las marcas (DAF y VDO), cambios en la legislación o peticiones del propio personal).

Recientemente, en enero de 2025, se ha incorporado nuevo personal en recambios y a lo largo de 2025, debido a la carga de trabajo del taller y a requisitos de DAF, está prevista la incorporación de 2 nuevos técnicos.

En el ejercicio 2024, se ha actualizado el cuadro técnico de tacógrafos con la incorporación de nuevo personal técnico, para lo cual ha sido necesario llevar a cabo la formación requerida por la norma UNE 66102:2019 y, en consecuencia, realizar los trámites pertinentes con la Consellería de Industria.

Cabe destacar que la Dirección es sensible y persigue alcanzar la igualdad de género en la plantilla y se fomenta la motivación del personal, favoreciendo dentro de lo posible la conciliación familiar o cualquier dificultad que pueda afectar al personal de la organización.

Talleres Cholo también está comprometida con los más desfavorecidos, colaborando económicamente con “Cruz Roja”, y para el ámbito social más cercano, con el patrocinio del equipo de fútbol de la ciudad.

La Dirección de Talleres Cholo SL está convencida de que la toma de conciencia de todos los trabajadores durante la ejecución de los trabajos es uno de los pilares fundamentales de la organización, por ello apuesta por esta herramienta de gestión, así como por la opinión y las mejoras procedentes de sus trabajadores, las cuales son siempre tenidas en cuenta.

2.2.- Sellos y certificaciones

La dirección ha querido estandarizar y profesionalizar sus servicios y para ello ha apostado por certificarse en los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015) y medioambiental (ISO 14001:2015) como herramienta de reconocimiento y mejora. La certificadora externa que abala la implantación y seguimiento de estos sistemas es TUV NORD y los certificados actuales tienen vigencia hasta septiembre de 2027.



Certificado

Sistema de Gestión de acuerdo a la Norma
EN ISO 9001:2015

El organismo de certificación TÜV NORD CERT GmbH confirma por la presente, en base a la auditoría, la valoración y la decisión de certificación efectuadas según la norma ISO/IEC 17021:12015, que la organización

DAF Trucks N.V.
Direction of Marketing and Sales
Hugo van der Goeslaan, 1
5643 TW Eindhoven
Países Bajos

utiliza un sistema de gestión que cumple los requisitos establecidos por la norma EN ISO 9001:2015 en la ubicación

Talleres Cholo, S.L.
DAF Dealer 35076
Parque Empresarial de A Sionlla
Rua da Comunidade Valenciana, 4
15707 Santiago de Compostela
España

que dicha conformidad será objeto de supervisión durante la vigencia del certificado de 3 años.

Alcance

Servicios de posventa para vehículos industriales y venta de recambios.

N° de certificado: 44 100 090349-514 Válido desde 2024-09-13
N° de informe de auditoría: 3536 1512 Válido hasta 2027-09-12

Essen, 2024-05-28

Entidad de Certificación de TÜV NORD CERT GmbH

Este certificado es válido en conjunto con el certificado principal.

TÜV NORD CERT GmbH
Am TÜV 1, 45307 Essen
www.tuv-nord-cert.com






Certificado

Sistema de Gestión de acuerdo a la Norma
EN ISO 14001:2015

El organismo de certificación TÜV NORD CERT GmbH confirma por la presente, en base a la auditoría, la valoración y la decisión de certificación efectuadas según la norma ISO/IEC 17021:12015, que la organización

DAF Trucks N.V.
Direction of Marketing and Sales
Hugo van der Goeslaan, 1
5643 TW Eindhoven
Países Bajos

utiliza un sistema de gestión que cumple los requisitos establecidos por la norma EN ISO 14001:2015 en la ubicación

Talleres Cholo, S.L.
DAF Dealer 35076
Parque Empresarial de A Sionlla
Rua da Comunidade Valenciana, 4
15707 Santiago de Compostela
España

que dicha conformidad será objeto de supervisión durante la vigencia del certificado de 3 años.

Alcance

Servicios de posventa para vehículos industriales y venta de recambios.

N° de certificado: 44 104 090349-514 Válido desde 2024-09-13
N° de informe de auditoría: 3536 1513 Válido hasta 2027-09-12

Essen, 2024-05-28

Entidad de Certificación de TÜV NORD CERT GmbH

Este certificado es válido en conjunto con el certificado principal.

TÜV NORD CERT GmbH
Am TÜV 1, 45307 Essen
www.tuv-nord-cert.com




Asimismo, como centro técnico de tacógrafos Tipo III (Instalación, verificación, activación, calibrado o parametrización, inspección o control periódico y reparación) la organización cuenta con el respaldo de los requisitos de la norma UNE 66102:2019 y la vigencia del certificado actual es octubre de 2025.



3.- Compromiso Medio Ambiental

La dirección de Talleres Cholo está comprometida con el cambio climático y las consecuencias del mismo en la sociedad y en el entorno natural. Es consciente de la importancia de hacer un uso racional de los recursos naturales y materias primas, la minimización de residuos, así como la reducción de emisiones. Están convencidos de que alcanzar el desarrollo sostenible, apostar por la mejora continua, establecer objetivos de mejora y ser riguroso en el cumplimiento de los requisitos legales, son los pilares fundamentales para alcanzar un desempeño medioambiental

satisfactorio. Por todo ello, ha establecido una política de gestión ambiental (de fecha enero de 2020) a través de cual suscribe públicamente este compromiso ante sus partes interesadas.

 Talleres Cholo, S.L. Service Parts	POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Fecha: 28/01/2020
---	---	-------------------

Talleres Cholo considera la Calidad y el Medio Ambiente como factores estratégicos y fundamentales para el desarrollo de su actividad, por ello se implanta una Política de Calidad y Medio Ambiente y unos Objetivos adecuados, que se alcanzarán mediante la correcta implantación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente documentado y evaluado regularmente para su adecuación y eficacia, basado en los requisitos de las Normas ISO 9001, UNE 66102 e ISO 14001.

La Dirección de Talleres Cholo se compromete a impulsar y difundir la Política de Calidad Medio Ambiente, basada en proporcionar los máximos niveles de calidad, la satisfacción a nuestros clientes, apoyar y mejorar el desempeño ambiental y la búsqueda de la mejora continua de los procesos.

Por ello, y siguiendo un proceso de evolución, Talleres Cholo, se compromete a mantener:

- 1.- Un desarrollo continuo dentro de la organización orientado a proporcionar el máximo nivel de satisfacción de los clientes a través del conocimiento de sus requerimientos y expectativas y al cumplimiento de los requisitos del cliente, los normativos y reglamentarios.
- 2.- Toma de conciencia de la importancia de la satisfacción de las Administraciones Públicas como parte interesada de los procesos, y de la necesidad de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios establecidos y otros que sean de aplicación en la organización incluyendo la responsabilidad social. **Implantar en la Organización una mentalidad de mejora continua como norma de conducta y comprometerse al cumplimiento de la legislación ambiental aplicable y otros requisitos que la organización suscriba.**
- 3.- La evolución de los procesos y documentación de la empresa con el fin de lograr una mejora continua durante el desarrollo de la actividad.
- 4.- El Fomento, la Concienciación y motivación en la participación de todo el personal de la empresa en el Sistema de Gestión de calidad y Medio Ambiente e impulsar el trabajo en equipo para la consecución de la mejora continua y de los objetivos. Fomentar sus capacidades y desarrollo personal a través del reconocimiento de su desempeño, su compromiso y competencia.
- 5.- El estudio, planificación y dotación de los recursos técnicos y humanos necesarios para alcanzar el éxito.
- 6.- Proporcionar a nuestros clientes los mejores productos y servicios para lograr su satisfacción.
- 7.- **Compromiso para prevenir la contaminación y establecer objetivos en nuestra empresa para reducir progresivamente y en la medida de lo posible, la generación de residuos y la utilización de recursos naturales y energéticos. Para ello, Talleres Cholo pretende sensibilizar a todas las partes interesadas en conseguir un uso sostenible de recursos, paliación y adaptación al cambio climático, preservación de la biodiversidad y ecosistemas.**

La Dirección declara su compromiso y el de toda la organización para el cumplimiento de esta Política y lo establecido en la documentación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente.

En Santiago de Compostela, a 28/01/2020

La Dirección: 

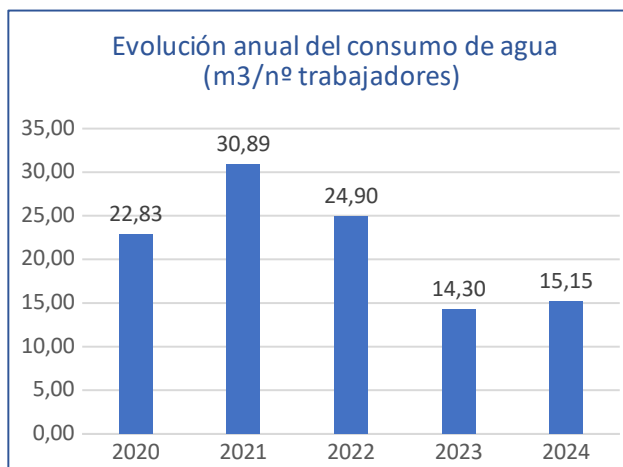
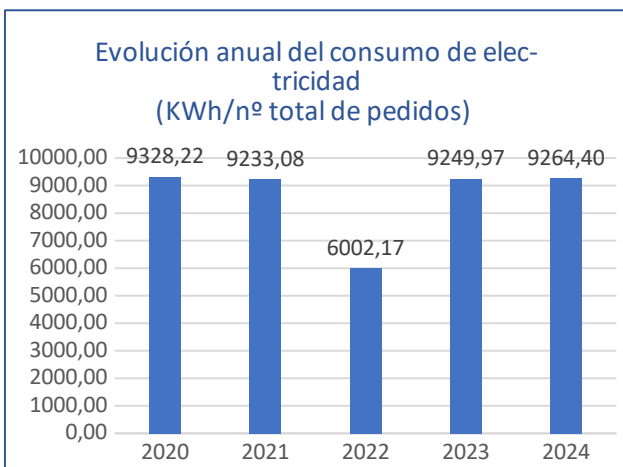
3.1.- Indicadores de gestión: eficiencia energética, gases de efecto invernadero, consumo agua, residuos...

La organización ha definido para cada proceso varios indicadores de gestión, con el fin de garantizar un correcto seguimiento del desempeño ambiental. La evolución de indicadores es revisada de manera periódica por la dirección de Talleres Cholo SL.

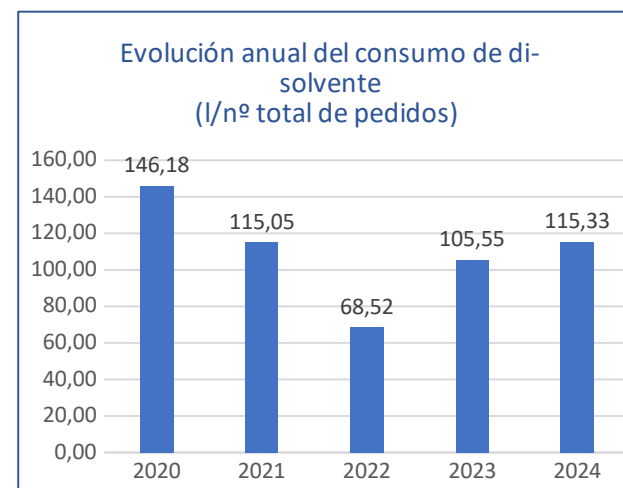
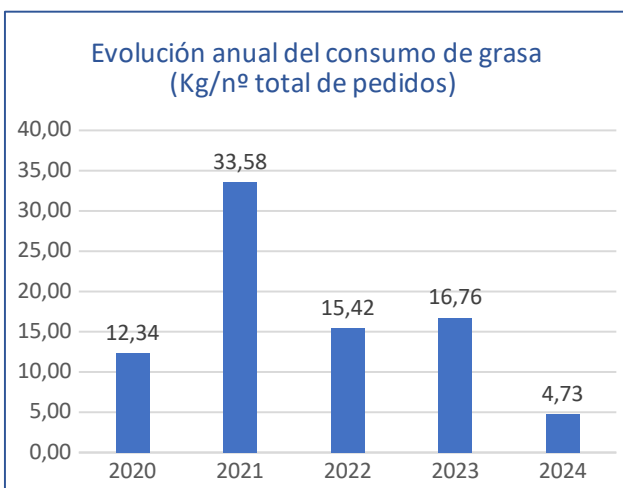
Los indicadores de gestión ambiental se realizan a través del seguimiento de los aspectos ambientales en los que se contrastan los consumos de recursos naturales y materias primas, así como, la generación de residuos relativizado convenientemente.

Se muestran a continuación la evolución desde 2020 de:

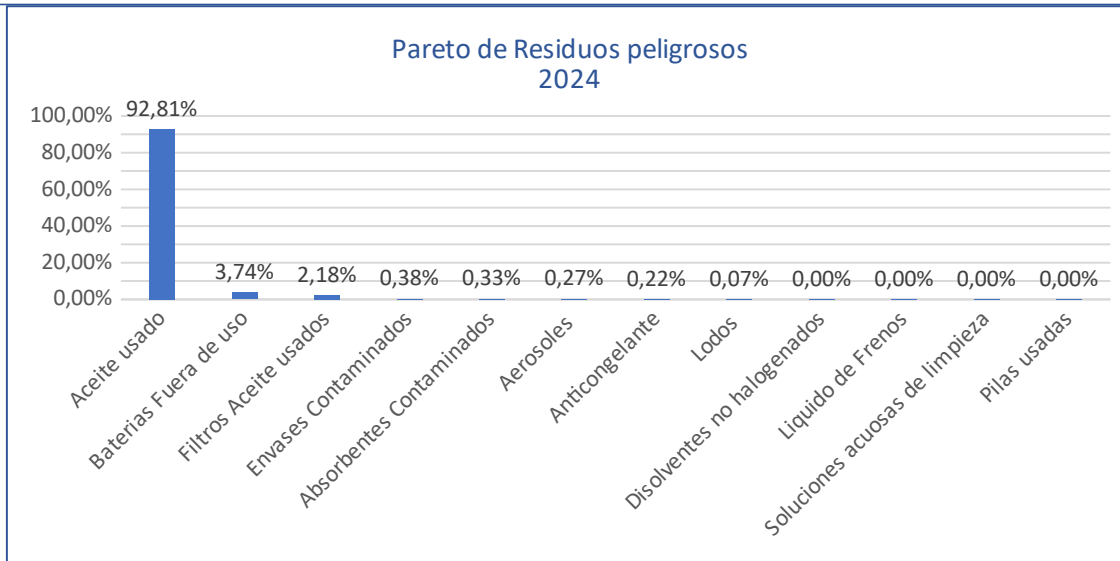
- el consumo de electricidad y de agua:



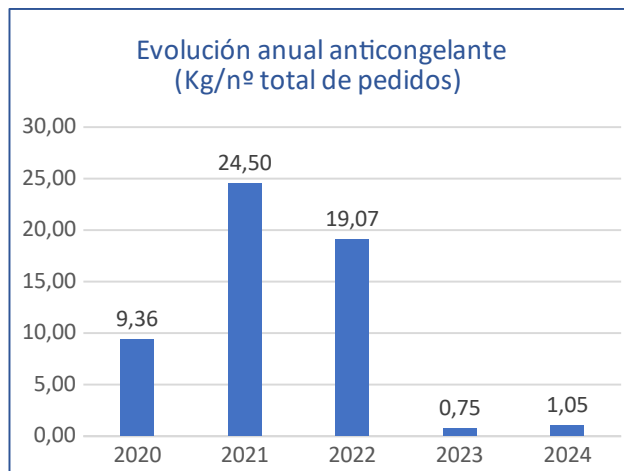
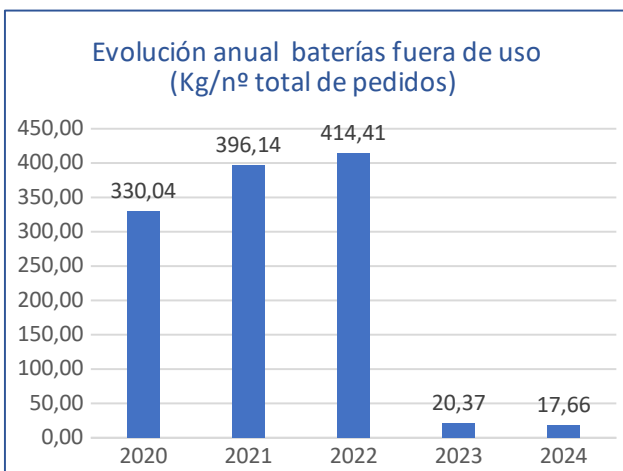
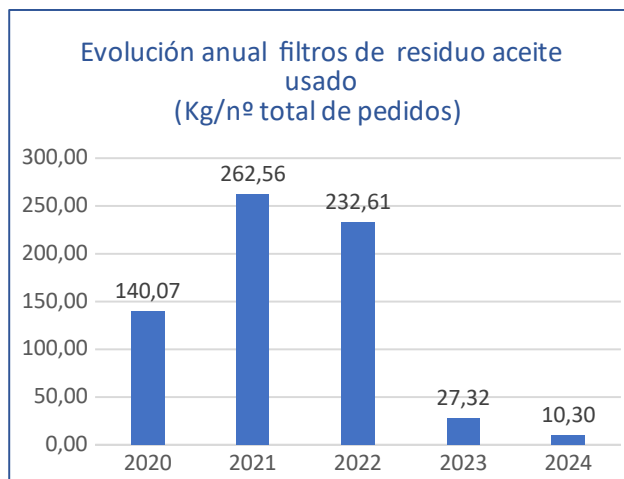
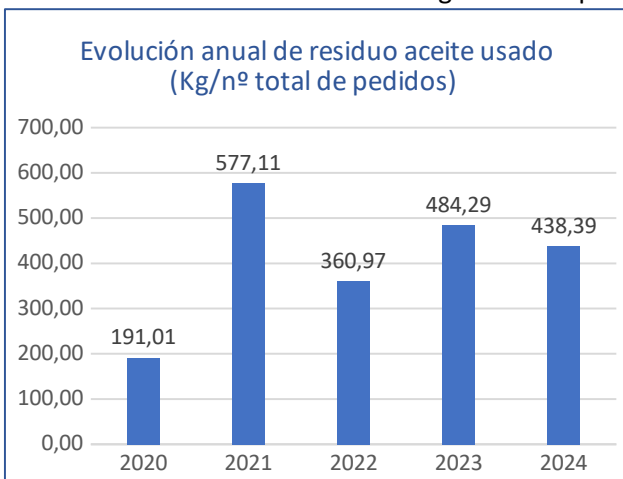
- el consumo de materias primas: grasa y disolvente:



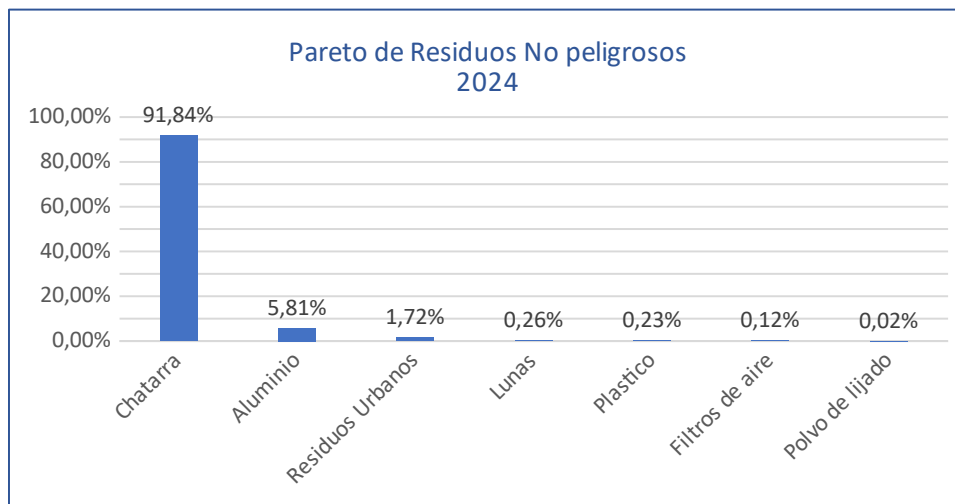
- Generación de residuos peligrosos:



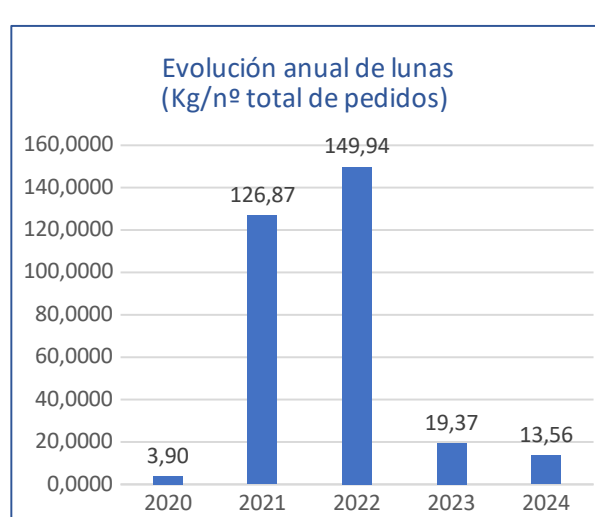
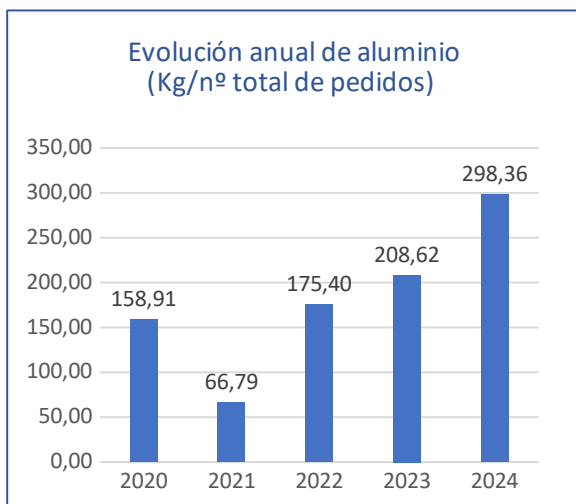
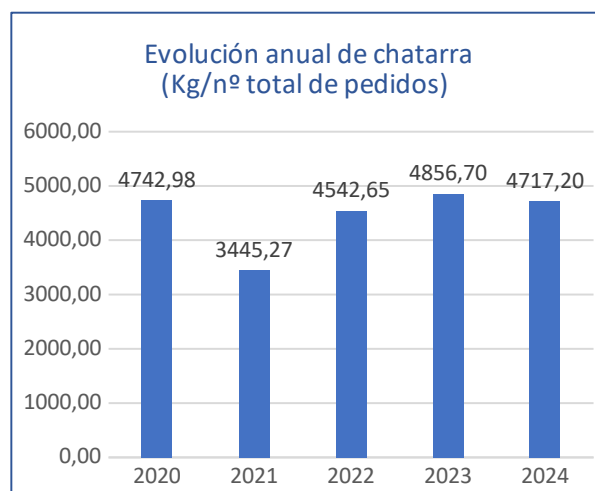
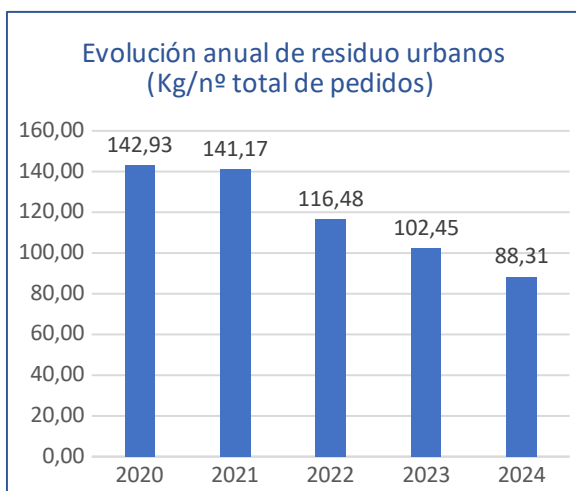
Se muestran los 4 más significativos por cantidad:



- Generación de residuos no peligrosos:



Se muestran a continuación las gráficas asociadas a los indicadores más significativos (por cantidad generada):



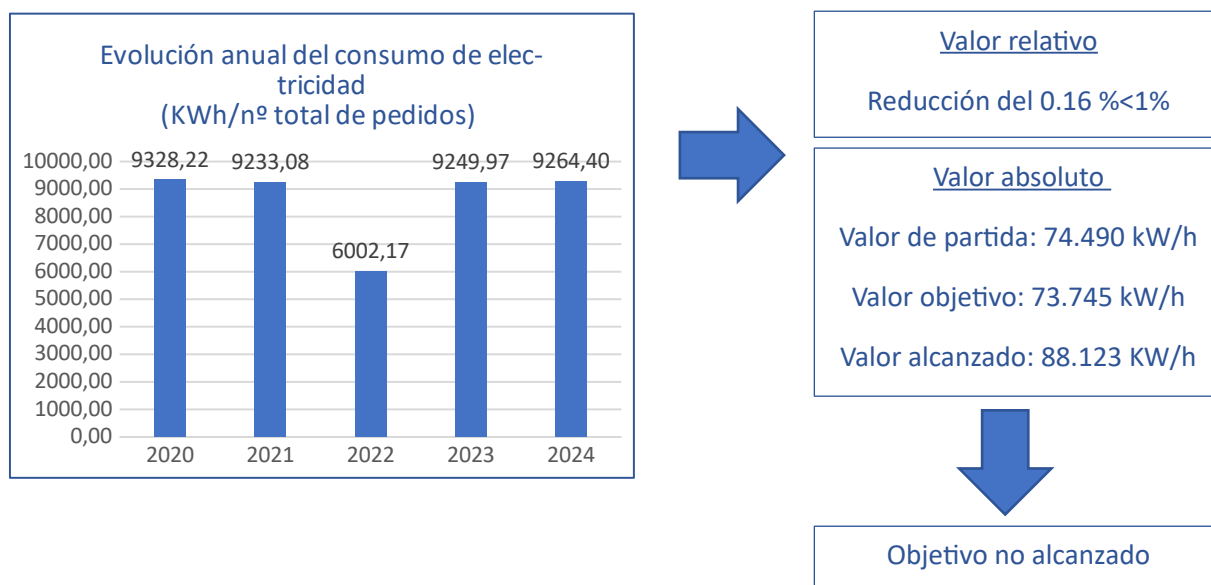
Así mismo la organización vela por el cumplimiento de sus requisitos ambientales:

- Hacemos inspecciones periódicas durante los servicios en el taller. Estas inspecciones tienen carácter semestral y en ellas se chequean diferentes aspectos, tales como, el correcto almacenamiento de residuos y una buena segregación e identificación de los mismos, la ausencia de derrames, el orden y la limpieza, ... entre otros. Durante el año 2024, se han llevado a cabo las inspecciones ambientales establecidas con un resultado muy satisfactorio.
- Con periodicidad semestral, se revisan y actualizan los requisitos legales medioambientales aplicables a nuestra organización (ámbito europeo, nacional, autonómico y municipal). El resultado de las evaluaciones del cumplimiento legal son satisfactorios.

3.2.- Objetivos y hechos relevantes.

La organización establece con carácter anual objetivos de mejora con carácter medio ambiental, los cuales van ligados a un plan de acciones diseñado para alcanzar el valor establecido. Los objetivos son aprobados por la dirección y comunicados a la toda la plantilla de Talleres Cholo SL.

El objetivo medioambiental establecido para el ejercicio 2024 han sido: “Reducir un 1% el consumo de electricidad con respecto al año anterior”.



Tal y como muestran los resultados registrados, a pesar de haber implantado todas las metas establecidas, no se ha alcanzado el objetivo previsto.

Tras el análisis de causas realizado, la conclusión a la que se ha llegado, es que el aumento del consumo está directamente relacionado con el aumento de carga del taller, lo que implica más personal técnico haciendo uso de las instalaciones y maquinaria de trabajo.

La consecución de las metas se resume en la siguiente tabla:

DESPLIEGUE

ACCIÓN		Recursos	Plazo	Responsable	Avance	Evaluación de la eficacia
Nº	Descripción					
1	Sensibilización a todo el personal para minimizar el consumo de energía.	Personal Interno	mar-24	Gestión	100%	Realizada y eficaz
2	Seguimiento y control de mensual del consumo de electricidad	Personal Interno	dic-24	Gestión	100%	Realizada y eficaz
3	Cambio proveedor y condiciones de contratación	Personal Interno	ene-24	Dirección	100%	Realizada y eficaz

Para el presente año, ejercicio 2025, la dirección ha decidido mantener este objetivo y se plantea alcanzar en un valor objetivo de 87241,77 kw/h, para cual ha establecido las siguientes metas:

DESPLIEGUE						
ACCIÓN		Recursos	Plazo	Responsable	Avance	Evaluación de la eficacia
Nº	Descripción					
1	Sensibilización a todo el personal para minimizar el consumo de energía.	Personal Interno	feb-25	Gestión	100%	Realizada y eficaz
2	Seguimiento y control de mensual del consumo de electricidad	Personal Interno	dic-25	Gestión	50%	En curso
3	Revisión de las condiciones contratadas	Personal Interno	jun-25	Dirección		
4	Valoración de posible cambio de proveedor	Personal Interno	dic-25	Dirección		

4.- Compromiso Social

Tal y como se ha comentado en apartados anteriores de este informe, la dirección de Talleres Cholo, presume de disponer de un fuerte y consolidado compromiso social. Por ello:

- Priorizamos la formación, el bienestar y las opiniones de cada miembro de la plantilla.
- Perseguimos y respetamos los requisitos de seguridad y salud recogidos en nuestro plan de prevención y los derivados de la evaluación de riesgos de las instalaciones y puestos de trabajo, con el fin de alcanzar una siniestrabilidad nula.
- Permanecemos en alerta ante cualquier situación de emergencia que pueda afectar a la organización tanto de carácter medio ambiental como de seguridad y salud en el trabajo, llevando a cabo ejercicios prácticos (simulacros) que garanticen una correcta actuación en caso de producirse.
- Somos muy rigurosos con el cumplimiento del código ético y protocolo de acoso establecidos en la organización y que tienen por objeto establecer los principios básicos de comportamiento y de ética aplicables a todo el personal, así como las consignas correspondientes a situaciones no deseable de acoso laboral, sexual y por razón de sexo.

4.1.- Empleados: formación, seguridad y salud.

La organización ha establecido para cada uno de los puestos definidos en el organigrama, perfiles de puesto donde recoge los requerimientos de formación necesarios, la experiencia y las funciones y responsabilidades en materia de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, y teniendo en cuenta los requerimientos del cliente.

Estos perfiles han sido elaborados y aprobados por la Dirección de Talleres Cholo, teniendo en cuenta la actividad de la organización, los requisitos legales aplicables, así como los objetivos de mejora y líneas estratégicas.

Con periodicidad anual, se revisa su idoneidad y se establece el plan de formación pertinente en el que se planifica y se hace seguimiento para cada trabajador y las sesiones formativas necesarias para llevar a cabo.

El proceso formativo se completa con la valoración de la eficacia de la formación, realizada por la organización para garantizar que las necesidades formativas establecidas hayan sido transmitidas, eficaces e incorporadas en el desempeño de la actividad.

La organización conserva los registros formativos de sus empleados atendiendo a las consignas establecidas en su procedimiento de control operacional y se muestran a continuación las sesiones establecidas para el ejercicio 2025:

DESIGNACIÓN DEL	PERSON	FORMAD	INTERNO	FECHA	DURACI	FECHA DE	NOT	Realizada
-----------------	--------	--------	---------	-------	--------	----------	-----	-----------

CURSO	AL ASISTENTE	OR	/EXTERNO	PREVISTA	ÓN	REALIZACIÓN	A	por:
Tacógrafo Reciclaje	Anxo Rey Raviña	Gustavo Saavedra (ICF- Presencial)	externo	mar-25	2 días	06-07/03/2025	3	Angel Porto
Tacógrafo Reciclaje	Ivan Negreira Antelo	Gustavo Saavedra (ICF- Presencial)	externo	mar-25	2 días	11-12/03/2025	3	Angel Porto
Tacógrafo Reciclaje	Alejandro Vilas Blanco	Gustavo Saavedra (ICF- Presencial)	externo	may-25	2 días			
Tacógrafo Reciclaje	Julián Rodríguez	Gustavo Saavedra (ICF- Presencial)	externo	may-25	2 días			
Formación PRL Convenio	DOSITEO FERNANDEZ LOMBAO	PRESENCIAL	externo	feb-25	20 horas	28/02/2025 a 08/03/2025	3	María Porto
Formación PRL Convenio	IVAN SUAREZ RAMOS	PRESENCIAL	externo	feb-25	20 horas	28/02/2025 a 08/03/2025	3	María Porto
Formación PRL Convenio	MANUEL JESUS SOUTO MAYO	PRESENCIAL	externo	feb-25	20 horas	28/02/2025 a 08/03/2025	3	María Porto
GE3-1	Francisco Baleirón Jamardo	DAF (Presencial)	externo	abr-25	8 horas	03/04/2025	3	Angel Porto
VP1-1, PPS1-06	Alberto Porto Fernández	DAF (Presencial)	externo	mar-25	16 horas	26-28/03/2025	3	Angel Porto
TP1-1V	Fabiel Pascual Soto	DAF (Presencial)	externo	mar-25	16 horas	18-20/03/2025	3	Angel Porto
ILT: EBS3 & Brake Installation (BR2-7)	Borja Fernández López	DAF (Presencial)	externo	may-25	8 horas	08-may-25	3	Angel Porto
ILT: EBS3 & Brake Installation (BR2-7)	Iván Suarez	DAF (Presencial)	externo	may-25	8 horas	20-may-25	3	Angel Porto
ILT ES/PO: EBS3 & Brake Installation (BR2-7) & Electronic Arcitecture (CW3-10) & Latest Developments and Changes ADAS & Battery Support Unit (SA4-5)	Francisco Baleirón Jamardo	DAF (Presencial)	externo	sep-25	24 horas			
ILT ES/PO:	Marcos	DAF	externo	sep-25	36			

Electronic Architecture (CW3-10) & Latest Developments and Changes ADAS & Battery Support Unit (SA4-5) & Powerline Gearbox (TR4-6)	Siota	(Presencial)			horas			
ILT ES/PO: Electronic Architecture (CW3-10) & Latest Developments and Changes ADAS & Battery Support Unit (SA4-5) & Powerline Gearbox (TR4-6)	Iván Grella	DAF (Presencial)	externo	oct-25	36 horas			

En materia medioambiental la organización realiza una sesión liderada por la responsable del sistema de gestión en la que se sensibiliza a toda la plantilla en:

- Política ambiental de Taller Cholo SL,
- los aspectos ambientales significativos y los impactos reales o potenciales resultantes,
- su contribución a la eficacia del sistema de gestión ambiental, y
- las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y los requisitos legales.
- Toma de conciencia
- Objetivos
- ...

Dicha sensibilización ha sido impartida a todo el personal de la organización.

Destacar que, en materia de seguridad y salud, toda la plantilla de Talleres Cholo ha sido informada y formada en los riesgos y medidas preventivas de su puesto de trabajo, para dar cumplimiento a los artículos 18 y 19 de LPRL, y en las medidas de emergencias establecidas por la organización.

4.2. -Proveedores: modelo de gestión

Talleres Cholo realiza anualmente la evaluación de los proveedores según lo definido en el procedimiento P06-“Compras y Evaluación de proveedores”. Durante el año 2024, se han registrado un total de 6 incidencias de proveedor. Todas ellas están cerradas de forma eficaz.

Una vez realizada la evaluación de proveedores se actualiza el listado de proveedores aprobados siendo el resultado para todos ellos de Categoría “A”.

No se han registrado incidencias de proveedor en materia de medio ambiente.

4.3.- Clientes: información consumidores

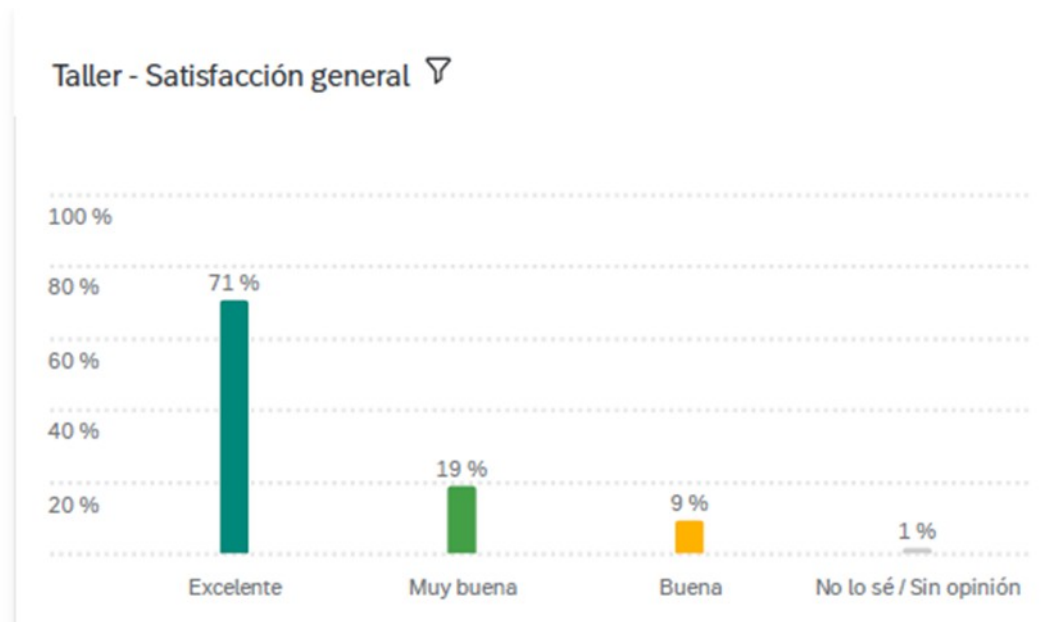
Durante este periodo de análisis (año 2024) se ha registrado 1 reclamaciones de cliente relacionada con un descuento económico no realizado. Subsanaada de manera eficaz.

No se disponen de registros en papel/informático de felicitaciones de cliente, no obstante, las felicitaciones generalmente son verbales durante la realización de nuestros trabajos.

Se realiza una reunión para realizar el análisis de resultados de la satisfacción del cliente para los meses Enero-Abril 2025.

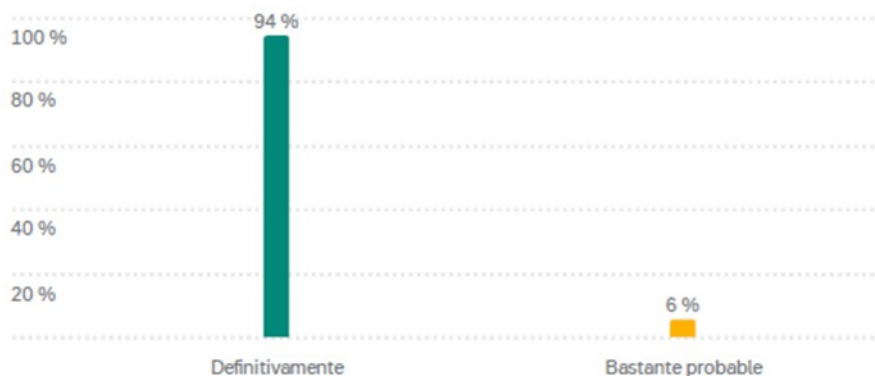
Se han realizado encuestas a cliente según los estándares de DAF aplicando la reciente implantación de la nueva sistemática para la valoración y envío de encuestas a clientes.

Como resultado general de la satisfacción de cliente de taller el 71% de nuestros clientes nos han valorado como “Excelente”, el 19% como “Muy buena”, el 9% como “Buena”, el 0% como “Regular” y el 1% como “No sabe/No contesta”.



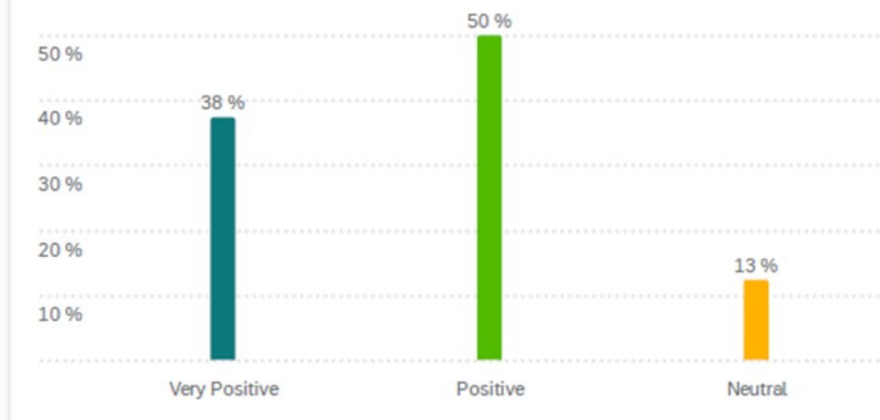
En base a los resultados obtenidos, el 94% de nuestros clientes nos recomendarían y el 6% es bastante probable que nos recomiende.

Taller - Recomendación 📄



El resultado general de la satisfacción de cliente (Taller) el 38% de nuestros clientes nos han valorado como “Muy Positivo”, el 50% como “Positivo”, el 13% como “Neutral”, el 0% como “Negativo”, el 0% como “Muy Negativo” y el 0% “No sabe no contesta”.

Ventas - Pregunta de satisfacción general y opinión 📄



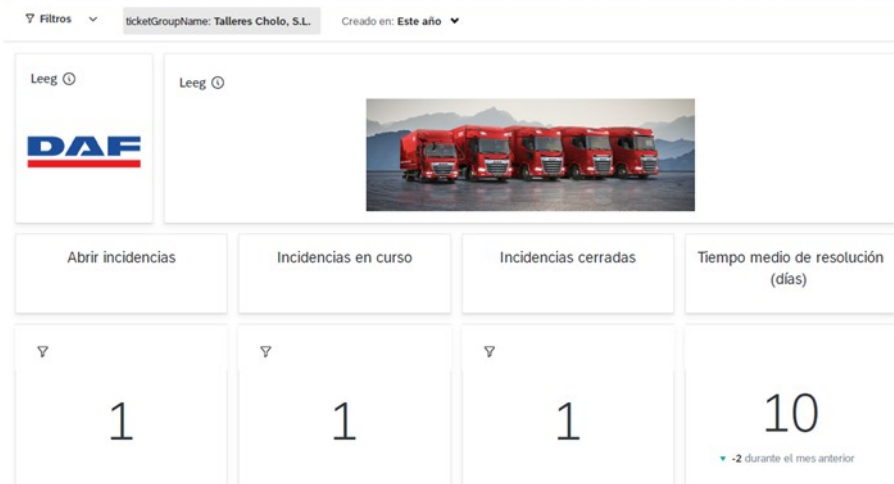
Desde Talleres Cholo, se considera que los valores obtenidos y asociados a la satisfacción de nuestros clientes es satisfactoria, mejorando los resultados obtenidos durante este periodo frente a los resultados finales del año 2024.

Una vez finalizado el año 2025, se realizará un análisis comparativo de resultados frente a los valores del año 2024, con el fin de detectar posibles debilidades y establecer las acciones que se estimen necesarias.

Según los datos reportados en la plataforma, nuestros clientes durante el periodo de Enero a Abril de 2025, tan sólo se ha abierto 1 ticket (incidencia) la cual está cerrada. El motivo de estos

tickets está asociado a una incorrecta interpretación al finalizar la encuesta en la plataforma cuando se le realiza la pregunta al cliente de que Talleres Cholo les contacte, el cliente selecciona “sí” y el programa genera de forma automática una incidencia.

Resultados de encuesta de satisfacción / Página de incidencias



A continuación, se muestra gráfica con los valores que se han obtenido de forma mensual (sobre 5)

Ver datos: Puntuación media de satisfacción y recomendación a lo largo del tiempo - Taller

Survey Metadata - End Date	Puntuación del índice del taller	Número de respuestas (Puntuación del índice del taller)
Ene 2025	4,6	9
Feb	4,7	19
Mar	4,8	25
Abr	4,8	19

Tras analizar los resultados obtenidos para este periodo, tanto la Dirección de T. Cholo como la Responsable del sistema de gestión, no estiman necesario establecer ningún tipo de acción asociada para mejorar la satisfacción de cliente.

Se pretende seguir trabajando en la misma línea con el fin de aumentar y fidelizar la satisfacción de nuestros clientes.

5.- Buen gobierno

5.1.- Ejes estratégicos: modelo de gestión, responsabilidad fiscal...

Con carácter anual, la dirección de Talleres Cholo en función de análisis del contexto y de la revisión de las expectativas de las partes interesadas, establece las líneas estratégicas, entre las que establece siempre al menos una de carácter medio ambiental. Las establecidas para el presente ejercicio (año 2025) son:

1. Crecimiento del mercado (Aumentar el nº de intervenciones DTCO).
2. Mantener la fidelización del cliente (Tacógrafos)
3. Conseguir 30 clientes para la instalación de tacógrafo inteligente (Plan Moderniza: Nuevo paquete de Movilidad)
4. Reducción del Consumo de Electricidad.

Además de estas líneas estratégicas marcadas a nivel interno por parte de la empresa se mantienen las establecidas por la propia marca DAF que se describen en el informe Revisión por la Dirección anual.

En materia de seguridad y salud en el trabajo , el modelo de gestión elegido ha sido el concierto con un servicio de prevención ajeno con la entidad externa Ibersys. Resaltar que en la memoria preventiva elaborada por el técnico de prevención para el año 2024, se concluye que la integración del plan de prevención en la organización ha sido valorada como “Buena”.

En cuanto a responsabilidad fiscal Talleres Cholo SL, la estrategia de la compañía se resume en:

- Realizar una buena planificación fiscal que garantice el cumplimiento de las obligaciones tributarias, reduciendo el riesgo de multas, intereses, etc...
- El uso de herramientas de contabilidad digital avanzadas y una asesoría especializada, contribuyen a una eficiencia fiscal para la empresa.
- Estar al día de cambios normativos es clave para evitar imprevistos y aprovecharse de ayudas o deducciones.

5.2.- Compromisos éticos

Tal y como se ha mencionado en el apartado 4 del Compromiso social, la organización tiene implantado un Código Ético y un Protocolo de acoso donde se recogen las consignas de actuación en caso situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de sexo.

Los principios y normas de cumplimiento definidos por la dirección de Talleres Cholo, que son de aplicación a todos los empleados y altos cargos, son:

1. Respetamos los derechos humanos fundamentales
2. Respetamos el medio ambiente
3. Respetamos la seguridad y salud laboral
4. Respetamos a las personas
5. Desarrollamos diálogo y evitamos conflictos
6. Desarrollamos competencias
7. Ética y normas de comportamiento
8. Cuidamos el patrimonio de la empresa
9. Protocolo de acoso laboral, sexual y por razón de sexo

La organización ha definido y comunicado a todo el personal de la organización los canales de comunicación (verbales y escritas) en caso de violación del código ético y del protocolo de acoso, así como las consecuencias disciplinarias en caso de la corroboración de las mismas.

Afortunadamente, en la historia de la organización, no se ha producido ningún conflicto ético ni de acoso que hayan tenido que activar una investigación y la imposición de medidas disciplinarias. Aun así, la Dirección de Talleres Cholo vela exhaustivamente por el respeto de los citados principios y no duda en ser intransigente en tomar las medidas necesarias en caso una denuncia por acoso sea de la índole que sea.

6.- Objetivos de desarrollo sostenibles estratégicos.

La dirección de Talleres Cholo ha establecido como objetivo de desarrollo la “Implantación de nueva tecnología (software) en diferentes áreas de la empresa, recepción y recambios”. Consideran que, actualmente, esta implantación va a suponer una mejora considerable en la gestión diaria del taller.