

■ ENTREVISTAMOS A

SANTIAGO VILLAVERDE, DIRECTOR DE OPERACIONES DE ATAÚDES CHAO



“En un entorno tan cambiante como el actual, sólo con espíritu innovador se puede alcanzar la sostenibilidad y el crecimiento empresarial”

Ataúdes CHAO, empresa pionera en la fabricación, distribución y venta de féretros, dispone de un centro de producción y dos centros logísticos donde almacena tanto producto de fabricación propia como de terceros, lo que permite a sus clientes funerarios disminuir significativamente el stock de ataúdes en sus tanatorios. Se trata de un modelo de trabajo desarrollado desde hace más de tres décadas en sus instalaciones asturianas con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes en el norte de España. Una metodología basada en la profesionalidad, seriedad y un trato próximo con el cliente, y que ahora comparte también en su nueva nave inaugurada en 2019 en la localidad madrileña de Valdemoro. A continuación, Santiago Villaverde, director de Operaciones de la firma, nos habla de los valores y filosofía de la empresa y comparte con nuestros lectores algunas de las claves que han llevado al grupo CHAO a convertirse en un proveedor referente en el sector funerario.

Con una extensa trayectoria en el sector funerario, CHAO es una empresa pionera en la fabricación, distribución y venta de ataúdes. ¿Sobre qué valores se sustenta la filosofía de la firma?

Lo primero que creo que hay que tener en cuenta es que somos fabricantes y también distribuidores, por lo que nuestro ámbito de operación se encuentra tanto en el sector industrial como en el de servicios; por ello, nuestros valores están relacionados con el producto que fabricamos pero también con el servicio que prestamos. Nuestros principales valores son:

-**Fiabilidad:** como fabricantes, debemos ofrecer la seguridad y garantía de que nuestro producto cumple el fin para el cual fue diseñado y, como prestadores de un servicio, nuestro objetivo es el cumplimiento, en todo momento, de las expectativas de nuestro cliente sin que se produzcan retrasos o errores en las entregas.

-**Innovación:** en un entorno tan cambiante como el actual, tengo la certeza de que sólo manteniendo un espíritu innovador se puede alcanzar la sostenibilidad y el crecimiento empresarial. Replantearnos continuamente lo que hacemos e introducir cambios, aunque sean pequeños, forma parte de la cultura que tratamos de inculcar a

todo el equipo humano de CHAO.

-**Sostenibilidad:** el Medio Ambiente se ha convertido en un aspecto clave para nuestra sociedad, por ello desde la fase de diseño del producto debemos contribuir a su conservación y al establecimiento de las mejores prácticas ambientales en todas nuestras operaciones, tanto a nivel de producción como de prestación del servicio.

-**Adaptabilidad:** pretendemos ser lo suficientemente flexibles como para poder responder rápidamente a los cambios que suceden en nuestro entorno, tanto a nivel de producto como a través de un sistema de distribución y logística que facilite el día a día de las empresas funerarias y tanatorios.

CHAO combina la versatilidad de la producción propia con la eficiencia en la distribución de féretros. ¿Qué valor añadido ofrece esta doble vertiente a sus clientes?

El hecho de disponer de fábrica propia facilita la colaboración con nuestros clientes en el desarrollo de productos que se adapten a sus necesidades. Además, el conocimiento técnico derivado de la fabricación nos permite compartir con ellos la información relacionada con los métodos de fabricación empleados y la estructura del

producto: tipos de maderas que se emplean, características constructivas, elementos de fijación, procesos de pintura empleados para obtener los acabados, etc. Por su parte, el sistema de distribución a través de los centros logísticos complementa perfectamente la fabricación y permite que el cliente pueda minimizar los riesgos asociados al mantenimiento del stock de féretros en sus instalaciones, como pueden ser la obsolescencia o el deterioro del producto. Al mismo tiempo, nuestro servicio también se traduce para el cliente en menores necesidades de espacio de almacenamiento y en la reducción de los tiempos de manipulación, pudiendo llegar incluso a que seamos nosotros quienes les gestionemos su almacén visitando regularmente sus instalaciones y reponiendo las unidades consumidas. Toda la información la integramos en un programa de gestión con el que realizamos estudios individualizados de las rotaciones

de cada cliente manteniendo en nuestras instalaciones un stock de seguridad para atender su demanda. Por último, otra característica de nuestro servicio que los clientes valoran muy favorablemente es la rápida respuesta ante emergencias. Resulta muy complicado para un tanatorio disponer de un stock permanente de la amplia variedad de féretros necesarios, especialmente en lo referente a medidas que no son la estándar. En nuestro caso, almacenamos toda la variedad de productos pudiendo suministrar de forma urgente cualquier artículo o incluso recibirlos directamente en nuestras instalaciones para que se lleven lo que necesitan. Ofrecer un servicio 24x7, al igual que nuestros clientes lo facilitan a las familias, es otro de los valores añadidos que éstos consideran muy positivo.

La firma dispone de una amplia gama de ataúdes de diferentes diseños, medidas y acabados, adaptados a las necesidades del

mercado. ¿Se contempla a corto plazo el lanzamiento de nuevos productos? ¿Qué innovaciones podemos ver actualmente en su catálogo?

En los últimos años en cuanto a innovación hemos apostado firmemente por el desarrollo de la línea de féretros ecológicos porque creemos que la sostenibilidad ambiental es una preocupación de la sociedad que se está trasladando también a nuestro sector. Para ello hemos realizado esfuerzos en diferentes ámbitos:

–Desde nuestra propia fábrica, mediante el empleo de materias primas de origen sostenible en el caso de las maderas, y del desarrollo conjunto con nuestros proveedores de barnices y tapizados ecológicos.
–Con nuestros clientes, que además son los prescriptores de nuestro producto, tratando de destacar las ventajas del empleo de un producto ecológico que sirve tanto para incineración como para inhumación.



“El hecho de disponer de fábrica propia facilita la colaboración con nuestros clientes en el desarrollo de productos que se adapten a sus necesidades”

CHAO

El Futuro es Ecológico

Centros logísticos al servicio de nuestros clientes:

Delegación norte

Carretera de Santander s/n
33199 Granda – Siero, Asturias

Delegación centro

C/ Buzanca 3 y 5
28340 Valdemoro, Madrid

☎ 985 79 38 73

☎ 667 727 864

✉ info@chao1910.com

🌐 www.chao1910.com





■ CHAO abrió el año pasado un nuevo y moderno centro logístico en Madrid, con el afán de dar servicio a las empresas funerarias del centro y sur de España.

–Participamos activamente en distintos foros sectoriales, incluidos comités de normalización de AENOR, en los cuales se aprueban las normas que establecen las características técnicas, de fabricación y ensayos que deben superar los féretros.

CHAO cuenta, según sus encuestas anuales, con un elevado nivel de satisfacción y confianza por parte de sus clientes. ¿Cómo han logrado cumplir con sus expectativas?

En CHAO damos prioridad a la calidad en toda nuestra operativa y, en esta línea, la implantación y aplicación de nuestro sistema de gestión de calidad es una herramienta muy útil, contribuyendo a la mejora y profesionalización de todas nuestras operaciones y atención comercial. Del mismo modo, también mantenemos nuestro compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente mediante el sistema de gestión ambiental. Dentro de nuestra forma de trabajo destacan dos aspectos fundamentales: el eficaz servicio de atención al cliente y la apuesta por la calidad en el pro-

ducto. El departamento comercial y el de logística tienen un servicio de atención 24 horas y este es un punto muy bien valorado por nuestros clientes.

Precisamente, uno de los aspectos de mayor relevancia en cualquier compañía es la calidad de los productos, ¿con qué garantías de calidad o certificaciones cuentan?

Además de las certificaciones de empresa tanto en Calidad con la norma ISO 9.001, como en Medio Ambiente con la ISO 14.001, yo destacaría que nuestros productos también disponen de la certificación UNE 190.001, que es la norma específica de ataúdes que establece la clasificación y las características técnicas que deben cumplir. Todos nuestros procesos de certificación y de auditoría anual los llevamos a cabo con AENOR que es una certificadora de reconocido prestigio tanto en el sector público como privado. En nuestro catálogo distinguimos entre tres gamas de productos: la gama armonía formada por artículos que son conformes con las especificaciones establecidas en la norma para féretros de uso común, y las gamas ecológica y clásica, que son féretros que cumplen todos los requisitos de ataúd ecológico, recogidos en el apartado 7 de la norma UNE 190.001.

Estos elevados niveles de satisfacción no serían posibles sin

un gran equipo humano detrás. ¿De qué manera se comprometen con la formación continua de la plantilla?

La formación y la capacitación del personal es una actividad clave para cualquier empresa, que redunde en su correcta profesionalización. En nuestro caso particular contribuye decisivamente a que realicemos nuestro trabajo con la calidad apropiada y de una forma eficaz. Periódicamente, realizamos evaluaciones para valorar la competencia de nuestro personal y para detectar las necesidades formativas del equipo, lo que nos permite desarrollar un plan formativo anual que renovamos permanentemente. Me gustaría resaltar que la actualización de conocimientos resulta muy relevante a nivel de oficina técnica; nuestro método de trabajo, basado en la mejora continua, conlleva que de forma permanente se estén revisando los procesos y operaciones y que se estén lanzando proyectos de I+D tanto para la fabricación como para el almacenaje en los centros logísticos. Estos proyectos no están exentos de cierta complejidad debido a que en este sector apenas existe en el mercado maquinaria estándar para la fabricación, lo que implica que todos los desarrollos para el proceso productivo haya que realizarlos a medida. Por último, a nivel del equipo de dirección, la asistencia a las ferias y eventos del sector nos permite mantenernos informados de las novedades

y, en el aspecto tecnológico, visitamos las principales ferias de referencia en el sector de maquinaria para la madera, tanto en España como a nivel europeo.

La personalización es otro de los ejes clave de la filosofía de CHAO, tanto en el diseño de productos como en la atención al cliente. ¿Cómo se plasma esto en el día a día de la empresa?

En nuestro día a día el trabajo realizado a través de los centros logísticos nos permite adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes, fundamentalmente en la frecuencia y el número de unidades a suministrar en las entregas. Aquí es donde radica la principal diferencia con respecto a los pedidos realizados directamente a una fábrica ya que ésta optimiza sus costes fabricando y entregando grandes lotes, mientras que en nuestros centros logísticos podemos recibir pedidos de pocas unidades que atendemos organizando rutas de reparto. En mi opinión, ese contacto y cercanía con clientes tanto pequeños como grandes es muy enriquecedor y nos supone un aprendizaje constante. Por otro lado, la versatilidad de disponer de una fabricación propia hace que se puedan estudiar y, en su caso, atender las modificaciones propuestas por los clientes.

CHAO abrió el año pasado un nuevo y moderno centro logístico en Madrid, con el afán de dar

servicio a las empresas funerarias del centro y sur de España. ¿Cuántos centros y fábricas integran la operativa de la firma?

Nuestra operativa se basa en dos centros logísticos, uno en la zona norte y otro en el centro, con gran capacidad de almacenamiento y una unidad productiva que abastece dichos centros. La localización de la delegación centro es estratégica para asegurar un buen servicio a los tanatorios y funerarias del centro y sur de la península. Su desarrollo ha supuesto un gran esfuerzo inversor, con el objetivo de atender las demandas y necesidades de los clientes y ofreciendo un servicio a la altura de sus expectativas. Este centro logístico partió inicialmente de una experiencia piloto apoyada en almacenes externos que consolidamos posteriormente mediante una inversión propia.

Actualmente, ¿qué dirección sigue el crecimiento de la firma?

En el corto plazo nuestras espec-

tativas de crecimiento pasan por consolidar nuestra cartera de clientes actuales tanto en el norte como en el centro de la península y, en paralelo a lo anterior, seguir ganando cuota en el mercado español, ya que considero que todavía existe un amplio margen de crecimiento. Debido a nuestro particular sistema de distribución no deja de ser un reto apasionante no solo a nivel de fabricación sino también logístico. Con respecto al mercado internacional hay que tener en cuenta que el mercado español es un caso particular dentro del panorama mundial tanto por los materiales empleados como por la propia forma del féretro; por poner un ejemplo cercano, un féretro en Portugal o Francia es muy diferente del empleado en nuestro país, a lo que hay que añadir que estamos hablando de un sector con un fuerte componente cultural. No obstante, sí creo que nuestro producto puede tener cabida en determinados países, por lo que asistimos regularmente

a ferias internacionales para conocer el producto que se comercializa y explorar posibilidades de entrada en esos mercados.

El grupo CHAO se implica de forma constante en los diferentes eventos y actividades que se organizan en el sector. ¿Cómo valora esta implicación?

CHAO es un firme defensor de la profesionalización de nuestro sector y de la apertura de éste hacia el público en general y pienso que buena parte de los avances de los últimos años en este sentido han venido de la mano de la organización de eventos como por ejemplo el Simposium de *Revista Funeraria* o el Fórum de Panasef. La asistencia a los diferentes eventos del sector nos permite interactuar con todos los agentes implicados lo cual proporciona una visión integral de toda la cadena de valor y nos permite detectar posibles sinergias a través de colaboraciones. Aunque nuestro papel se encuentra al prin-

“Ofrecer un servicio 24x7, al igual que nuestros clientes lo facilitan a las familias, es otro de los valores añadidos que éstos consideran muy positivo”

cipio de la cadena de valor, somos conscientes de que, a través de un correcto diseño del producto y las operaciones, y en colaboración con nuestro cliente, podemos contribuir a la satisfacción del cliente final que en este caso es la familia. Siguiendo esta filosofía, participamos en ferias y congresos especializados, y mantenemos una relación estrecha y cordial con las empresas que lo componen ■



APORTANDO SOLUCIONES AL MUNDO FUNERARIO

Empresa especializada en gestión y asesoramiento legal con experiencia en el sector

Descubra ‘**DIGITAL FUNER BOX**’, la nueva herramienta sencilla e intuitiva para la gestión y control de cualquier trámite tras la defunción.



Ramón Gordillo nº1 entresuelo
46010 Valencia

Teléfono:
961 192 919

Email:
info@legadosi3.com

web:
<https://legadosi3.com/>