



# MEMORIA RSC 2017

**SUMINISTROS INDUSTRIALES DEL TAJO, S.A.**

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	4
DATOS DE LA EMPRESA.....	4
CANALES DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDOS.....	5
GRUPO DE INTERES: CLIENTES.....	6
Satisfacción del Cliente.....	6
Servicios de atención al cliente.....	6
Comunicación Interna y Externa.....	6
GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS.....	7
Equipo Humano.....	7
Ambiente Laboral.....	7
Seguridad en el Trabajo.....	7
Promoción interna.....	7
Club del empleado de SITASA.....	7
Formación interna.....	8
Gestión del Desempeño.....	8
Encuestas de satisfacción de empleados.....	8
INDICADORES.....	9
GRUPO DE INTERES: PROVEEDORES.....	10
INDICADORES.....	10
GRUPO DE INTERES :SOCIOS.....	12
GRUPO DE INTERES :ADMINISTRACIÓN.....	12
GRUPO DE INTERES :COMUNIDAD.....	13
GRUPO DE INTERES :MEDIO AMBIENTE.....	13
CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO.....	14
EL PACTO MUNDIAL. LOS 10 PRINCIPIOS.....	15
DERECHOS HUMANOS.....	15
PRINCIPIO 1:.....	15
PRINCIPIO 2:.....	15
PRINCIPIO 3:.....	15
PRINCIPIO 4:.....	15
PRINCIPIO 5:.....	15



PRINCIPIO 6:..... 16

PRINCIPIO 7:..... 16

PRINCIPIO 8:..... 16

PRINCIPIO 9:..... 16

PRINCIPIO 10:..... 17

## PRESENTACIÓN.

Este informe detalla las actividades realizadas por nuestra empresa durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, y es el resumen de nuestro trabajo y compromiso por mantener una economía sostenible que se plasma en nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa.

Agradecemos la colaboración de nuestros clientes, proveedores y nuestro equipo humano.

## DATOS DE LA EMPRESA.

**SUMINISTROS INDUSTRIALES DEL TAJO., S.A** es una PYME, con domicilio en el Polígono Industrial - C/ del Río Jarama 52, de Toledo (ESPAÑA)

**Teléfono:** 925 23 22 00

**Fax:** 925 23 21 47

**Dirección Web:** <http://www.sitasa.com>

**Número de empleados directos:** 23

**Sector:** Comercio

**Actividad:** Suministro de materiales, equipos y componentes para el mantenimiento industrial (ferretería, tornillería, equipos de presión, protección personal, neumática, etc.) con alta diversificación dentro de los distintos sectores productivos, ofreciendo un servicio integral de soluciones industriales de gran agilidad y capacidad operativa. Comercialización a escala nacional de más de 200.000 referencias. Asesoramiento técnico y desarrollo de formación a medida. Gestión externa de aprovisionamientos, logística y stock.

SUMINISTROS INDUSTRIALES DEL TAJO, S.A. esta certificada por AENOR en ISO 9001:2008 con nº de registro ER 1584/2001 y es una Empresa adherida a la Red Española del Pacto Mundial (firmante)

Nuestros principales mercados se encuentran en la Comunidades Autónomas de Madrid y Castilla-La Mancha

Identificamos como grupos de interés al conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de nuestra empresa.

Los principales grupos de interés a los que nos dirigimos son los siguientes:

- ❖ **CLIENTES**
- ❖ **EMPLEADOS**
- ❖ **PROVEEDORES**
- ❖ **SOCIOS**
- ❖ **ADMINISTRACIÓN**
- ❖ **COMUNIDAD**
- ❖ **MEDIO AMBIENTE**

Consideramos como una práctica esencial la participación de las partes implicadas en cada uno de sus niveles de funcionamiento.

Un elemento crítico para lograr una participación efectiva es el establecimiento de cauces de comunicación entre SITASA y los grupos de interés.

## CANALES DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDOS:

**Telefónico:** a través de nuestra línea de atención al cliente 925 23 22 00

**Canal de comunicación de clientes y proveedores:** [www.sitasa.com/index.php/contact](http://www.sitasa.com/index.php/contact)

**Encuestas de satisfacción de clientes:** Anuales, usualmente en soporte informático

**Canal de comunicación de clientes:** BUZÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
<http://www.sitasa.com/index.php/buzon>

**Empleados:** Buzón interno para empleados en nuestra web.

En el transcurso del año 2017, se ha implementado el Plan de Comunicación de SITASA.

Para SITASA, ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones legales, sino ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los grupos de interés (stakeholders).

## GRUPO DE INTERES: CLIENTES

El éxito de SITASA es la confianza y la satisfacción de nuestros clientes, fruto de la dedicación a ellos.

Analizamos y conocemos a fondo sus negocios y expectativas para poder con todo ello ofrecer las mejores soluciones en concordancia con sus necesidades

Nuestro objetivo es que nuestros clientes tengan una relación continuada en el tiempo y esté basada en la confianza y en la empatía.

SITASA tiene establecido un sistema de gestión en protección de datos que nos permite no solo el cumplimiento normativo si no que asegura que los datos que intercambiamos con los diversos grupos de interés no son tratados indebidamente.

El personal que maneja la información está formado e informado al respecto sobre el uso de los datos. Todos ellos conocen y tienen acceso al manual de seguridad de la LOPD.

### Satisfacción del Cliente

SITASA mide el grado de satisfacción de sus clientes a través del INDICE NETO DE RECOMENDACIÓN (NPS).

**La última medición del índice NPS arroja una valoración de 47.**

SITASA trabaja de manera continuada para mejorar el servicio que presta.

### Servicios de atención al cliente

Existen varios canales de atención al cliente con el fin de atender peticiones, sugerencias o reclamaciones que el cliente pueda formular, bien sea a través de nuestra web, telefónica o personalmente.

En nuestro Sistema de Gestión integrado se ha implementado el procedimiento documentado **GQ-03 RETROALIMENTACION PARTES INTERESADAS** sobre el tratamiento a dar a las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

### Comunicación Interna y Externa -

Las comunicaciones externas se realizan a través encuestas de satisfacción, encuestas de fidelización, reclamaciones y mediante una newsletter mensual.

SITASA ha desarrollado un sistema de gestión integrado que aborda los aspectos de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo basada en normas y estándares de referencia (calidad: ISO 9001; Seguridad y Salud en el Trabajo: OHSAS 18001; y Medioambiente: ISO 14001)

Para SITASA es, y siempre lo ha sido, prioritario impulsar soluciones y ofrecer respuestas que aporten valor real al cliente. Es igualmente fundamental ser ágiles en las respuestas y adelantarse al mercado y las formas de trabajar en el futuro, porque ese conocimiento es uno de los rasgos

diferenciales de nuestra marca, y la experiencia que nos permite ofrecer al cliente un asesoramiento profesional y cualificado en cada uno de sus necesidades.

## GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

### Equipo Humano

En SITASA está garantizada la plena igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como la conciliación entre la vida profesional y personal de nuestros empleados.

En nuestro Sistema de Gestión Integrado se ha implementado un Protocolo de Selección y Acceso del personal para evitar la discriminación por género, así como un Plan de Igualdad, y Protocolos Anti Acoso Laboral y de Manejo y Prevención del Estrés.

### Ambiente Laboral

La relación entre los compañeros, y el trabajo en equipo son los activos más importantes en nuestra organización.

SITASA organiza un día de convivencia anual para el disfrute de todos sus empleados y colaboradores más cercanos.

### Seguridad en el Trabajo

SITASA cumple con la normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales, cuyo objetivo es lograr el mayor nivel posible de bienestar de los empleados.

El sistema de PRL se revisa de forma periódica con el objetivo de garantizar las mejores condiciones de seguridad y salud en el centro de trabajo.

### Promoción interna

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad incluye el Proceso de Gestión del Talento Humano en el que se incluye la evaluación anual del desempeño de cada uno de nuestros empleados.

Como consecuencia de dicha evaluación se actualiza la matriz de polivalencia de nuestro personal, asunto clave para garantizar en todo momento el servicio que nuestros clientes esperan de SITASA.

### Club del empleado de SITASA

Hemos realizado una serie de acuerdos con diferentes empresas (ITV, seguros de salud, viajes, hoteles) con ventajas y descuentos para los trabajadores que seguiremos ampliando.

Este año la organización ha suscrito un seguro de salud gratuito para todos sus trabajadores con el convencimiento de que ello mejorará el clima laboral y la relación con los empleados al tiempo que aumentará la fidelización el compromiso y la motivación de todo el Grupo humano que formamos SITASA



## Formación interna

Es una faceta de extraordinaria importancia para poder dar un servicio óptimo a los clientes.

Nuestros Procedimientos GT-01 COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA y GT-02 GESTION DEL CONOCIMIENTO incluyen:

- **Formación Inicial:** Se imparten los conocimientos básicos del negocio a los recién llegados a la empresa, así como nociones del Sistema de Gestión de la Calidad y la Política de Responsabilidad Social Corporativa.
- **Formación Técnica:** impartida por los Departamentos de Formación de las firmas más prestigiosas de nuestros proveedores.
- **Formación en Habilidades:** capacitamos a los empleados en habilidades que faciliten y mejoren el desempeño de sus funciones, la proactividad, la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo.

## Gestión del Desempeño

La Evaluación del Desempeño es un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de nuestros empleados en el desempeño de sus puestos de trabajo, mostrándoles sus puntos fuertes y débiles con el fin de ayudarles a mejorar.

Identifica los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de formación personalizados, reforzar técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo profesional de los cada uno de nuestros empleados.

Sirve también como patrón de medida para obtener criterios claros y homogéneos, que nos permitan evaluar la aportación de cada uno de los empleados en el desempeño de las labores inherentes a su puesto de trabajo.

Gracias a este proceso estamos en condiciones de poder potenciar las fortalezas de las personas, e identificar las oportunidades de mejora de cada uno, diseñando planes de acción de desarrollo individualizados para cada empleado.

El modelo de retribución en SITASA, ha sido diseñado e implantado para conseguir los siguientes objetivos:

- Orientar la suma de objetivos individuales de cada uno de los empleados con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Retribuir de forma justa y eficaz, en función del esfuerzo y las aportaciones de cada empleado a los resultados de la organización.
- Orientar el desempeño hacia el logro de los objetivos fijados por la Dirección.

## Encuestas de satisfacción de empleados

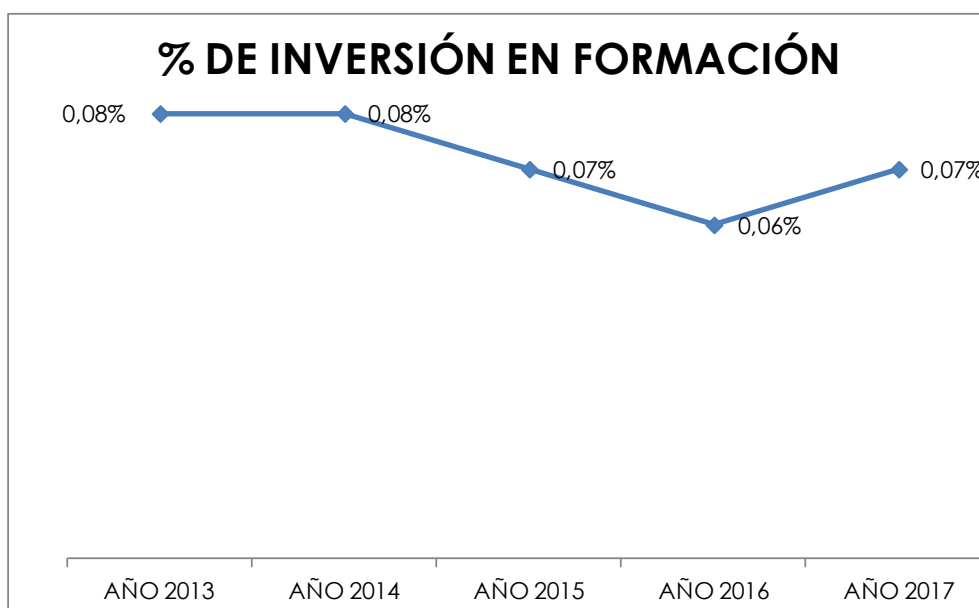
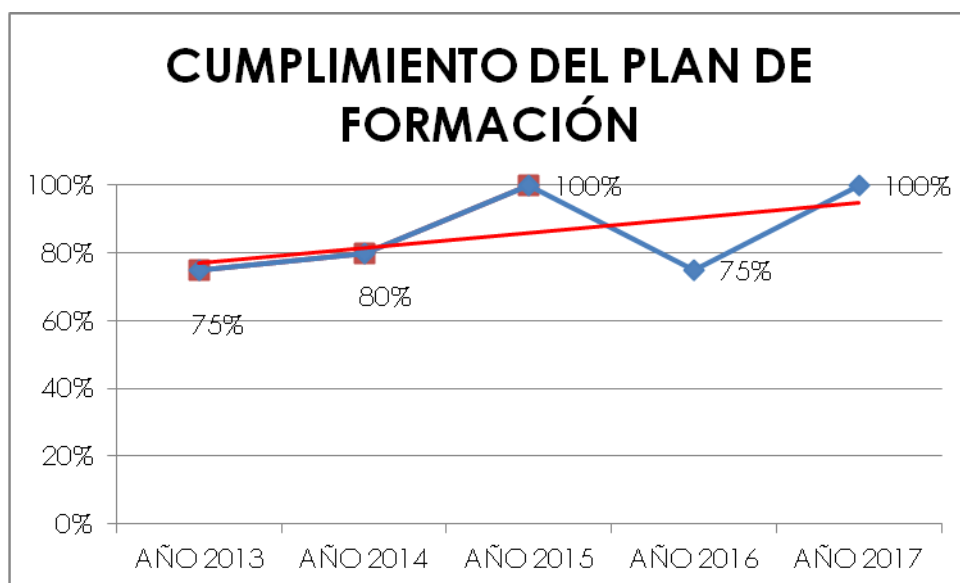
Para conocer la opinión de los que formamos la plantilla de SITASA trienalmente realizamos encuestas de satisfacción a los empleados, permitiéndonos implantar las medidas correctoras necesarias, con el fin de garantizar que nuestro equipo y nuestra Organización gocen de un clima satisfactorio y de pleno bienestar.



**Quando las personas trabajan en entornos agradables, sacan lo mejor de sí mismos. Nuestro reto es crear espacios que inviten a la excelencia, respetando la persona y el entorno.**

## INDICADORES

	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
% Cumplimiento del Plan de Formación	75%	80%	100%	75%	100%
% del total de facturación invertido en formación	0,08%	0,08%	0,07%	0,06%	0,07%



## GRUPO DE INTERES: PROVEEDORES

La Entidad considera a los proveedores como un grupo de interés estratégico, estableciendo para estos, unos principios de actuación específicos para su área de actividad, acuerdos, en todo caso, con los principios y valores de SITASA, que se plasman en el Manual de Calidad de los Proveedores que deberá ser aceptado expresamente por los proveedores.

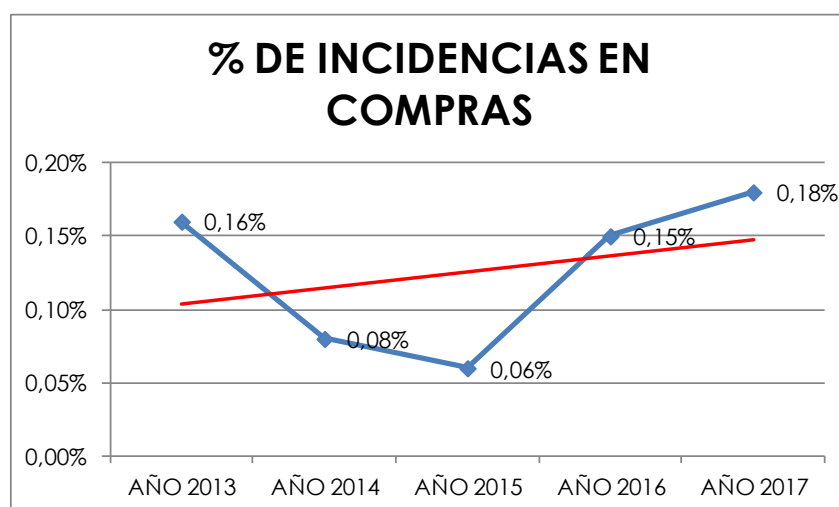
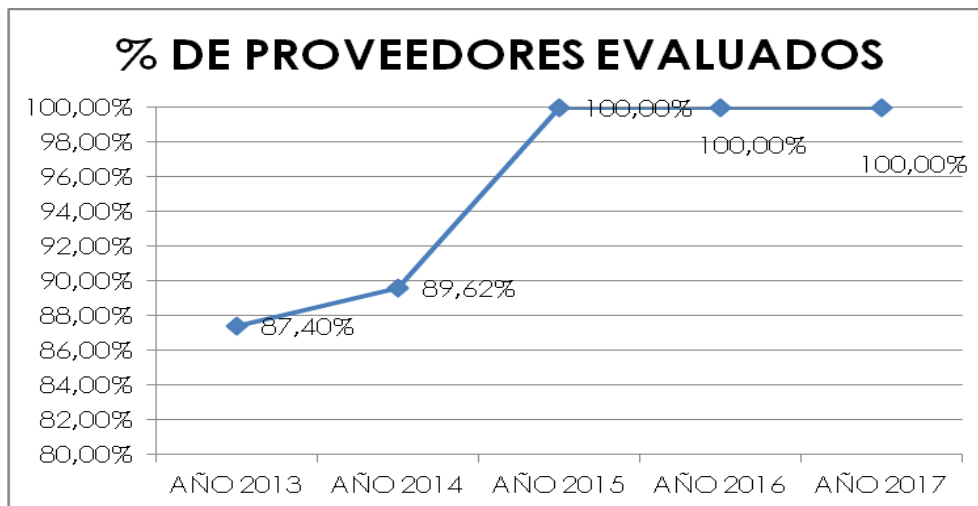
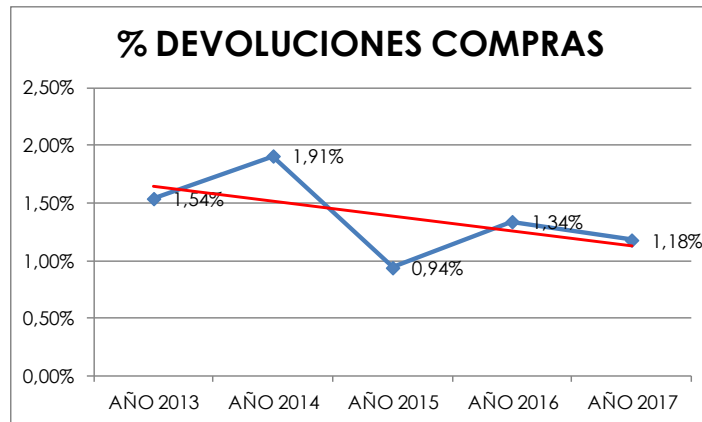
En el año 2015 se desarrolló el Manual de Calidad de Proveedores derivado del Código Ético de la empresa.

También nuestro Sistema de Gestión Integrado tiene definido un procedimiento para la evaluación de proveedores en su proceso de compras y contratación de servicios donde se valoran sus cualidades.

La empresa gestiona las incidencias originadas en el proceso de compras. Dentro de dicho proceso se han creado tres indicadores de seguimiento en función del tipo de incidencias.

## INDICADORES

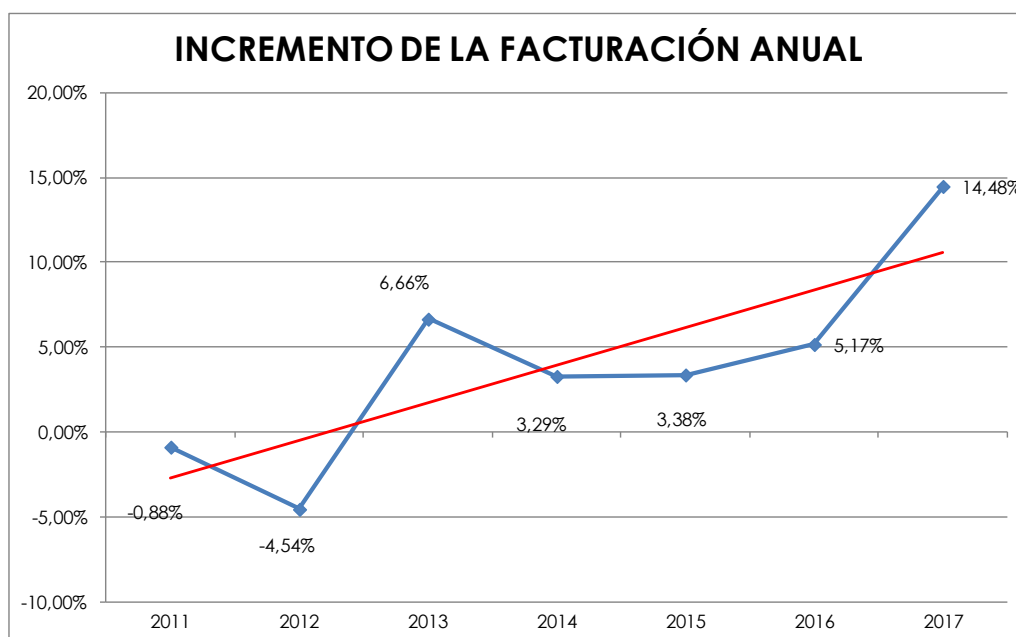
	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
% Incidencias detectadas en las compras	0,16%	0,08%	0,06%	0,15%	0,18%
% Proveedores evaluados en el periodo	87,40%	89,62%	100,00%	100,00%	100,00%
% Devoluciones de compras	1,54%	1,91%	0,94%	1,34%	1,18%



## GRUPO DE INTERES: SOCIOS

La actividad económica de SITASA supone una generación de riqueza que se distribuye en toda la sociedad en forma de pago de salarios, pago a proveedores, impuestos, reservas, dotaciones a la propia empresa, y dividendos a socios y accionistas.

Desde el punto de vista económico, trabajamos para que las ventajas que la RSC aporta a la gestión empresarial (mejora de la eficiencia, creación de valor añadido para la marca e imagen y ventajas que revierten sobre los valores y el entorno de la organización) mejoren los resultados económicos de la empresa.



## GRUPO DE INTERES: ADMINISTRACIÓN

SITASA es consciente de su responsabilidad en materia de transparencia con la Administración.

La transparencia está implícita en la política de la compañía y por ello se aplica un código ético que garantiza la colaboración, cordialidad y fluidez sin distinciones.

Dentro de nuestra Política de RSC queda recogido nuestro compromiso con este aspecto e incluso, para contribuir a su difusión, se encuentra publicada en nuestra web.

La política integrada de la entidad se ha completado con la edición de un código de gestión ética que asume compromisos relativos a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de SITASA alineados con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

## GRUPO DE INTERES: COMUNIDAD

SITASA sigue mostrando su compromiso en material de responsabilidad social, tanto en la inclusión de la misma dentro de la política de empresa como mediante contribuciones con la sociedad.

Desde hace años SITASA colabora económicamente en el sostenimiento de Aldeas Infantiles y sus Programas de ayuda

También desde hace dos años participa en las campañas de captación de fondos para los programas sociales en Kenia de la Fundación San Patricio.

## GRUPO DE INTERES: MEDIO AMBIENTE

El compromiso de SITASA de proteger, conservar y mejorar el Medio Ambiente se extiende a todos los ámbitos de la organización, e involucra a todos sus empleados. Por ello, la Dirección y todas las personas de la organización asumen la responsabilidad de la sostenibilidad en su trabajo diario, impulsando la integración de prácticas medioambientales en todas las actividades.

Los riesgos en materia medioambiental se encuentran desarrollados en la evaluación de aspectos ambientales que se desarrolla y revisa anualmente. Esta evaluación es la herramienta principal para establecer los objetivos y metas del ejercicio siguiente.

SITASA ha declarado su huella de carbono correspondiente al año 2017

**El estudio muestra que SITASA realizó en 2017 unas emisiones a la atmósfera de 173,85 toneladas de CO<sub>2</sub>, como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, lo que corresponde a una huella de carbono de 7,90 toneladas CO<sub>2</sub>/empleado.**

El principal impacto es el asociado a los desplazamientos comerciales y de los empleados de la organización. A continuación, con una menor incidencia, se encuentra el impacto ambiental asociado a las emisiones de GEI derivadas del consumo eléctrico.

El grueso de la actividad de la organización se desarrolla a través de actuaciones que están acompañadas de un consumo de electricidad para iluminación de las dependencias de la organización, para el uso de los equipos informáticos, para la alimentación de equipamientos eléctricos y electrónicos. Por último, tenemos el consumo de gas natural en la caldera para la producción de calefacción.

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Toledo, 22 de mayo de 2018

*Todo el Equipo de SITASA nos sentimos orgullosos de renovar la adhesión de la empresa a la iniciativa del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**.*

*Con este **Informe de Progreso 2017**, reafirmamos nuestro compromiso con sus 10 Principios, que alientan a la contribución de las empresas, al respeto por los derechos humanos, a la mejora del empleo y las condiciones laborales, a la preservación del medio ambiente y la lucha contra las prácticas no éticas en un escenario global.*

*Nos seguimos sintiendo así muy implicados en la promoción de nuestra RSE como elemento diferenciador de una gestión ética y sostenible en nuestro ámbito de actividad.*

Atentamente,



**Luís Miraflores Gómez**  
Gerente  
Administrador Único de SITASA

## EL PACTO MUNDIAL. LOS 10 PRINCIPIOS.

### DERECHOS HUMANOS

#### PRINCIPIO 1:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

#### PRINCIPIO 2:

Las empresas deben asegurarse de que sus grupos de interés no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

#### Cumplimiento:

- SITASA cumple con la legislación vigente en temas como la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y la Ley de Protección de Datos entre otros.
- Mantiene canales de comunicación con proveedores y clientes a través de nuestra web [www.sitasa.com](http://www.sitasa.com).
- Renovamos otro año más el compromiso con las Naciones Unidas

### NORMAS LABORALES

#### PRINCIPIO 3:

La empresa apoya decididamente la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

#### PRINCIPIO 4:

SITASA apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

#### PRINCIPIO 5:

Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.



## PRINCIPIO 6:

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### Cumplimiento:

- SITASA cumple los convenios que están vigentes en materia de negociación colectiva y dispone de un sistema de evaluación del desempeño profesional, además de una política de RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA que aglutina, entre otras las diversas políticas de calidad, gestión ambiental y prevención por escrito, revisadas y firmadas por la dirección.
- Existen vías de comunicación y participación de los empleados que son reflejadas en los distintos formatos internos que dispone la empresa.
- Apoyamos incondicionalmente la erradicación del trabajo infantil, independientemente del lugar donde se lleve a cabo.
- Durante este ejercicio 2017 se han mantenido todos los puestos de trabajo, se ha cumplido con nuestros compromisos de pago y estar al corriente con la Agencia Tributaria, S. Social, proveedores y empleados.
- Se ha aprobado, dentro del Plan de Igualdad un protocolo para evitar la discriminación por género en el acceso y la contratación de personal.

## MEDIO AMBIENTE

## PRINCIPIO 7:

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

## PRINCIPIO 8:

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

## PRINCIPIO 9:

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Cumplimiento:

SITASA tiene implementado en su Sistema de Gestión el Procedimiento PM-01 Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales cuyo objetivo es identificar y evaluar los aspectos ambientales de las actividades y servicios realizados, que puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente, incluyendo:

- Pasados, presentes y futuros.
- Aquellos que se desarrollen tanto en condiciones normales como anormales de funcionamiento y ante situaciones de emergencia potenciales.
- Aquellos causados directa (como consecuencia de la prestación del servicio: actividad principal) o indirectamente (como consecuencia de actividades auxiliares).

También se describen una serie de medidas para minimizar el impacto medioambiental y ser una empresa más competitiva en la gestión de residuos, consumo de energía, agua o emisiones de ruidos.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

### PRINCIPIO 10:

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

#### Resumen:

En nuestra Código Ético, de obligado cumplimiento, se recoge:

- Las relaciones con nuestros clientes no darán lugar a ningún tipo de corrupción, soborno, favoritismo o cualquier actividad que sea contraria a la buena praxis o atente contra la salud de la población.
- No se podrá recibir regalos de proveedores, en forma de dinero, servicios o artículos, promocionales o no, de alto valor o que excedan razonablemente las normas habituales de cortesía.
- Del mismo modo, se evitarán situaciones de entrega de obsequios que puedan incomodar a nuestros proveedores o que puedan ser malinterpretadas por terceros.

