



MEMORIA RSC 2014

SUMINISTROS INDUSTRIALES DEL TAJO, S.A.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	3
DATOS DE LA EMPRESA.	3
GRUPO DE INTERES: CLIENTES.....	5
GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS.....	7
GRUPO DE INTERES: PROVEEDORES	9
LAS ACCIONES DE RSC	10
APARTADO ECONÓMICO	10
CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO	12
EL PACTO MUNDIAL LOS 10 PRINCIPIOS.....	13
DERECHOS HUMANOS.....	13
PRINCIPIO 1:	13
PRINCIPIO 2:	13
NORMAS LABORALES.....	14
PRINCIPIO 3:	14
PRINCIPIO 4:	14
PRINCIPIO 5:	14
PRINCIPIO 6:	14
MEDIO AMBIENTE.....	15
PRINCIPIO 7:	15
PRINCIPIO 8:	15
PRINCIPIO 9:	15
LUCHA CONTRA LA CORRUPCION.....	16
PRINCIPIO 10:	16

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 2014, y es el resumen de nuestro trabajo y compromiso por mantener una economía sostenible y 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.

Teléfono: 925 23 22 00

Fax: 925 23 21 47

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

Número de empleados directos: 21

Sector: Comercio

Actividad: Distribución y venta de equipos industriales, ferretería, tornillería, equipos de presión, etc.

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**

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

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

GRUPO DE INTERES: CLIENTES

SITASA tiene establecido un sistema de gestión en protección de datos que nos permite dar solución al cumplimiento normativo y que pretende asegurar 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 LOPD.

Satisfacción del Cliente

SITASA trabaja de manera continuada para mejorar el servicio que presta. Actualmente se realiza, además de la encuesta anual de satisfacción de clientes, una encuesta de fidelización tratando de mejorar nuestros servicios e identificar nuevos nichos de negocio.

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 SGC existe un procedimiento documentado sobre el tratamiento a dar a las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. En dicho procedimiento se establece que el órgano responsable de la resolución y comunicación con los clientes sea el Comité de Calidad

Comunicación Interna y Externa -

La empresa cuenta con un buzón interno reservado a empleados y alojado en nuestra web, reuniones, etc.

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

Formación para clientes

SITASA a través del proceso FORMANT imparte a sus clientes formación específica en mantenimiento y nuevas tecnologías. De este modo contribuye a una mejora continua de nuestros clientes.

A través del Proyecto FORMANT se impartieron más de 20 cursos de formación a algunos de nuestros principales clientes.

INDICADORES

	AÑO 2013	AÑO 2014
Grado de satisfacción general de los clientes	8,85	8,72
Aspecto peor valorado	7,84	8,05
Índice NPS	--	47
Nº de acciones formativas impartidas a clientes	--	20
Porcentaje de quejas, sugerencias y reclamaciones resueltas	100%	100%

GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

Promoción interna

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad incluye un Procedimiento de Recursos Humanos en el que se establece un modelo de evaluación del personal por competencias

Gracias al proceso de evaluación de empleados llevadas a cabo en SITASA, sabemos el nivel de conocimiento de todos los empleados de la empresa, lo que nos permite elaborar unos Planes de Formación adecuados a nuestras necesidades.

Conciliación vía familiar/laboral

Otro de nuestros objetivos en responsabilidad social corporativa, es nuestro compromiso por facilitar a nuestros empleados, la conciliación de la vida familiar con la laboral.

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.

Formación interna

Para nuestra empresa es una faceta de extraordinaria importancia para poder dar un servicio óptimo a nuestros clientes. Nuestro Procedimiento de Recursos Humanos incluye:

- **Formación Inicial:** Se imparten los conocimientos básicos del negocio a los recién llegados a nuestra empresa así como nociones de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y nuestra 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.

Pretende identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de formación, reforzar técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo profesional de los trabajadores.

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.

Retribución por objetivos 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

El primer paso a la hora de evaluar el clima laboral (en su totalidad o con respecto a uno o varios departamentos) es estudiar los factores determinantes del clima y su realidad actual y particular en SITASA, como: el liderazgo, las motivaciones personales y globales, la influencia directiva, el establecimiento de objetivos, las formas de comunicación, evaluación y control del personal, etc.

Para conocer la opinión de los que formamos SITASA en cada una de estas y otras variables, de forma periódica 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.

INDICADORES

	AÑO 2013	AÑO 2014
% Cumplimiento del Plan de Formación	75%	80%
% del total de facturación invertido en formación	0,08%	0,08%

GRUPO DE INTERES: PROVEEDORES

La empresa tiene definido un procedimiento para la evaluación de proveedores en su proceso de compras y contratación de servicios donde se valoran sus cualidades.

Fomentar el compromiso con la sociedad es uno de los objetivos de SITASA. Por ello, se ha incluido el criterio de dar preferencia en las compras a aquellos proveedores que cumplan con los principios de nuestra RSE

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

Todos los proveedores son evaluados de manera continua. Esta cuantificación y clasificación de los proveedores sirve para formalizar con ellos un mayor número de pedidos cuanto mejor valorados se encuentren.

INDICADORES

	AÑO 2013	AÑO 2014
% Incidencias detectadas en las compras	0,16%	0,08%
% Proveedores evaluados en el periodo	87,4%	89,62%
% Devoluciones de compras	1,54%	1,91%

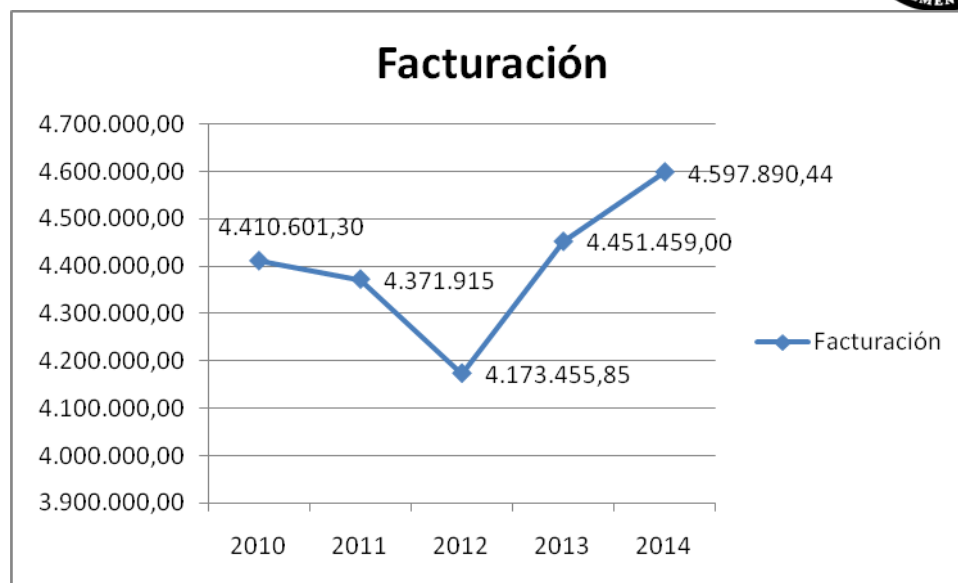
LAS ACCIONES DE RSC

- ⊕ SITASA firmó en el año 2011 el Pacto Mundial (Global Compact) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en el ámbito de los derechos humanos, estándares laborales y medio ambiente, para lograr cambios
- ⊕ Elaboración del Plan de Igualdad realizado con el propósito de respetar la igualdad de trato de oportunidades en SITASA implantando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.
- ⊕ Elaboración del documento Evaluación Medio Ambiental 2014 en el que se describen una serie de medidas para minimizar el impacto medioambiental y ser una Compañía más competitiva en la gestión de residuos, consumo de energía, agua o emisiones de ruidos.
- ⊕ Para fomentar los valores de SITASA, se han establecido unas normas de obligado cumplimiento que definen las expectativas de la Compañía respecto a la conducta de sus empleados. Estas normas forman parte del Código Ético de SITASA que se desarrolla en torno a los ámbitos relacionados con el trabajo, los recursos y el entorno empresarial.

APARTADO ECONÓMICO

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, etcétera.

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.



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Toledo, 05 de Junio de 2.015

Presentamos nuestro tercer informe de progreso referido al año 2014, sobre el Pacto Mundial que SITASA suscribió en 2011.

Con este Informe de Progreso continuamos apoyando la transparencia y ratificamos nuevamente que SUMINISTROS INDUSTRIALES DEL TAJO, S.A. apoya los diez principios del Global Compact y que lo difunde entre sus clientes y resto de grupos de interés.

Nuestra empresa cree firmemente en la mejora continua de nuestros procesos, con la intención de ofrecer el mejor servicio y satisfacer los intereses de nuestros grupos de interés a todos los niveles.

Desde la adhesión al Pacto, SITASA ha trabajado en progresar en materia de sostenibilidad. Nuestro compromiso con el respeto hacia nuestro empleados es total, conscientes de que ellos son la base de nuestro éxito. SITASA dispone de una estructura organizativa muy horizontal, lo que facilita la comunicación entre todos sus empleados.

Pese a las dificultades del ejercicio económico, hemos mantenido nuestro compromiso con el mantenimiento del empleo, la comunicación permanente con nuestros empleados y hemos mejorado en aspectos relativos a la conciliación de la vida personal y laboral.

Todo el equipo que formamos SITASA estamos firmemente decididos a mantener nuestro enfoque de gestión y esperamos, que nuestro esfuerzo contribuya al objetivo global de sostenibilidad en nuestra sociedad.

Atentamente,



Luís Miraflores Gómez
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 empresas 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.
- Renovamos otro año más el compromiso con las Naciones Unidas

NORMAS LABORALES

PRINCIPIO 3:

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4:

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

PRINCIPIO 5:

Las empresas deben apoyar 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 2014 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 de prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

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.