

COMUNICACIÓN DE PROGRESO
PARA EL PACTO GLOBAL



2016-2017

CONTENIDO

Presentación 03

Nuestra empresa 04

- Quiénes somos 05
- De dónde venimos 06
- Historia 07
- Modelo de negocio 09
- Soluciones integrales 11
- Beneficios para nuestros clientes 13
- Propuestas sólidas de valor 15
- Inauguraciones y remodelaciones 16
- Dónde estamos 18

Estrategia de Responsabilidad Social 20

- Capacitación 21
 - externa* 21
 - interna* 26
- Medio ambiente 30
- Comunidad 34
- RS en cifras 50

Nuestros resultados 51

- Derechos humanos 52
- Estándares laborales 53
- Medio ambiente 54
- Código de conducta 55
- Nuestro compromiso sigue 56

PRESENTACIÓN



Los diez principios del Pacto Global implican compromisos de gestión ética. En SINSA, desde que abrimos la primera tienda en 1990, nos hemos esforzado por incorporar valores que estimulan una operación ética y transparente, en todos los aspectos del negocio. Creemos que el servicio, trabajo en equipo, liderazgo, honestidad y excelencia, son valores que aportan mucho a nuestra forma de hacer negocios, pero quisimos ir más allá, cuando firmamos el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Desde entonces reafirmamos nuestro compromiso para cumplir los diez principios en todas las áreas de nuestro negocio. Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos, promovemos el cuidado del medio ambiente, no permitimos ninguna clase de trabajo forzoso o infantil, ni fomentamos la discriminación o prácticas de corrupción en nuestra empresa. De esta manera nos regimos por el marco de Responsabilidad Social Corporativa establecido a nivel mundial.

Este es el tercer año consecutivo que presentamos el Informe de Comunicación del Progreso con importantes avances en esta materia. Este año introducimos nuestra estrategia de Responsabilidad Social, basada en tres ejes fundamentales: Medio ambiente, Capacitación y Comunidad. A través de éstos implementamos el compromiso de mejora continua que hemos asumido con determinación y entusiasmo, desde la Junta Directiva hasta los colaboradores, para lograr el crecimiento sostenible de nuestra organización.

Este 2017 también fue aprobado nuestro código conducta, que incorpora de manera más específica los diez principios del Pacto Global. En este código establecemos normas y políticas que rigen el comportamiento de todos los colaboradores de SINSA, quienes deben actuar con integridad, estándares de ética y comportamiento profesional. Estamos seguros que estos pasos nos mantienen encaminados hacia una empresa socialmente responsable, económicamente sostenible y ambientalmente amigable.

VERNON NARVÁEZ

Gerente general
SINSA



NUESTRA EMPRESA



4

QUIÉNES SOMOS

Somos la empresa ferretera líder en soluciones integrales para proyectos de construcción, remodelación, decoración y para la industria eléctrica, con ventas al por mayor y al detalle.

VALORES

Servicio

Trabajo en equipo

Liderazgo

Honestidad

Excelencia



MISIÓN

- Brindar soluciones integrales para atender las necesidades de nuestros clientes en construcción, remodelación y decoración, promoviendo el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia.

VISIÓN

- Consolidar una organización líder e innovadora bajo estándares internacionales para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con colaboradores calificados, variedad de productos y calidad en el servicio.

DE DÓNDE **VENIMOS**

Los más de 1.6 millones de clientes que nos visitan cada año, encuentran la propuesta comercial más amplia del país.

Somos una empresa de capital nicaragüense que inició operaciones en 1990 de la mano de nuestros fundadores Luis Silva, Néstor Silva y Roberto López, quienes empezaron con un pequeño negocio de importación directa de productos ferreteros, eléctricos, papelería y ventas al detalle.

Nuestros primeros pasos los dimos en un pequeño apartamento ubicado cerca de la Universidad Centroamericana (UCA). El espacio no superaba los 15 m² y solo contaba con una mesa, tres sillas y un escritorio que los cinco colaboradores iniciales se turnaban para usar.

Por 26 años nuestros fundadores estaban al frente de la operación bajo los siguientes cargos:

- LUIS SILVA, PRESIDENTE
- NÉSTOR SILVA, VICEPRESIDENTE
- ROBERTO LÓPEZ VILLALTA, GERENTE GENERAL

En 2016, como parte del plan estratégico y de profesionalización dimos inicio a un nuevo proceso y la Junta Directiva nombró a Vernon Narváez como el primer Gerente General externo.

Tras 27 años de trayectoria y presencia nacional a través de 19 tiendas, somos la empresa ferretera líder de Nicaragua. Los más de 1.6 millones de clientes que nos visitan cada año, encuentran la propuesta comercial más amplia del país que supera los 35 mil artículos de marcas de prestigio internacional al mejor precio, lo cual nos lleva a reafirmar que: “Todo lo que necesitas, encuéntralo en SINSÁ”.

1990

Nace Silva Internacional S.A. (SINSA)

- ▶ Luis Silva, Néstor Silva y Roberto López fundan SINSA que nace como un pequeño negocio de importación directa de productos ferreteros, eléctricos, papelería y ventas al detalle.

1994

Se adquiere la franquicia True Value

- ▶ La comercialización de productos True Value permite ser el único comercio del país con amplia variedad de productos ferreteros, eléctricos y del hogar.

1997

Se inaugura SINSA Cerámica Altamira

- ▶ SINSA fue la primera ferretería en introducir cerámica dentro de su giro de negocio. Hoy en día es una de sus líneas principales de ventas.

1998

Se lanza el concepto Home Center en SINSA Bolonia

- ▶ El concepto de auto servicio resulta una novedad porque rompe con la modalidad de despacho en mostrador y porque incluye a las mujeres como fuerza de venta. También se brinda ambiente de compra acogedor y con aire acondicionado, siendo cambios radicales para las ferreterías de la época.

2000

Se inaugura la primera tienda foránea SINSA Chinandega

- ▶ La primera tienda foránea contaba con 1029.99 mts²

2001

Nace SINSA Matagalpa

- ▶ A principios de la década del 2000 se inicia con la distribución de Baterías Rocket, que hoy en día se ha convertido en una de las unidades de negocio de la empresa.

2002

Se adquiere la representación exclusiva de ACE Hardware. Abren SINSA Norte y SINSA Outlet El Periodista.

2003

Abre SINSA Cerámica Estelí.

2007

Nace SINSA Mayorista para atender las necesidades del sector ferretero en toda Nicaragua.

2004

Abre SINSA Radial Santo Domingo.

SINSA

2011

Abre Sinsa Estelí

2010

Abre Sinsa Juigalpa

2009

Surgen Sinsa Plus, Club de Bodas y los servicios de valor agregado. Abre Sinsa Cerámica León.

- ▶ En esta fecha se da una homologación de las tiendas ya inauguradas con el mismo formato de productos de auto servicio, utilización de góndolas e instalación de aire acondicionados.

2012

Abre Sinsa Cerámica El Periodista

- ▶ En este año se realiza la primera feria Venta Loca para celebrar los aniversarios de Sinsa.

2013

Se inaugura la mega tienda Carretera a Masaya que unifica el concepto Home Center con el de show ferretero. Nace la unidad de negocio, Sinsa Ingeniería y la Revista Electricidad. Abre Sinsa León

- ▶ Sinsa Ingeniería entra al mercado para satisfacer las necesidades que surgen del auge y crecimiento del sector construcción en Nicaragua. La empresa ofrece servicios que hasta antes de su presencia, sólo podían contratarse en el extranjero.

2014

Abre Sinsa Cerámica Jinotepe

- ▶ Para ofrecer el mejor servicio, desarrollar a su gente y garantizar su crecimiento este año Sinsa lanza su Estrategia Visión 20/20.

2015

Nace el Club de Especialistas y el programa de fidelización Hágalo usted mismo.

- ▶ Sinsa ofrece planes de financiamiento innovadores, en alianza estratégica con Credex.

2016

**Abre Sinsa Rivas
Abre Sinsa Masaya**

- ▶ La Junta Directiva nombra al primer Gerente General externo como parte del plan estratégico y de profesionalización de Sinsa.

2017

Sinsa realiza su primera Convención Anual Somos Sinsa. Se inauguran nuevas instalaciones Managua, Juigalpa y Jinotepe.

- ▶ Inicia el camino para convertirse en una compañía de clase mundial a través de la implementación del software más sofisticado en la historia de Sinsa en alianza con Oracle Retail y Skillnet.

EN LA HISTORIA

MODELO DE NEGOCIO



“Ideamos una estrategia de valor compartido, estructural y con el mejor servicio, para posicionarnos como el mejor lugar para comprar.”



Entamos con cuatro unidades de negocio: Sinsa Tiendas, Sinsa Ventas directas, Sinsa Mayorista y Sinsa Baterías. Cada una satisface las demandas de públicos especializados que siempre encuentran en nuestras tiendas, productos y servicios innovadores con soluciones integrales.

Con el interés de brindar mayor bienestar a nuestros clientes, ideamos una estrategia de valor compartido, estructural y con el mejor servicio para posicionarnos como el mejor lugar para comprar, reto al que se suma operar con excelencia organizacional. Esto da por resultado una rentabilidad sostenida del negocio y crecimiento futuro de la mano de colaboradores y clientes, es decir nuestra gente.

78%
SINSA **Tiendas**

13%
SINSA **Ventas directas**

8%
SINSA **Mayorista**



1%
SINSA **Baterías**

SOLUCIONES **INTEGRALES**

Entamos con más de 35 mil artículos y servicios de valor agregado especializados, dirigidos a satisfacer diferentes segmentos de mercado: particular, industrial, empresarial, comercial, contratista, mayorista, semi-mayorista. Los atributos que nos diferencian son:

Nuestra gente: somos más de 1.600 colaboradores profesionales. El 45% funge como asesor y ayuda a nuestros clientes a tener una experiencia de compra extraordinaria. Su compromiso y actuación se rige por el código de conducta que fomenta nuestros valores corporativos de servicio, trabajo en equipo, liderazgo, honestidad y excelencia, así como ética y derechos humanos. El código es una guía de comportamiento para actuar de manera consciente, con respeto al medio ambiente, colaboradores, cliente y la comunidad.

Prestigio internacional: nuestros proveedores garantizan la presencia de reconocidas marcas de prestigio internacional que brindan garantía y confianza a nuestros clientes, así como disponibilidad, soluciones innovadoras, calidad, entre otros.

Porcentajes de ahorro: a lo largo del año organizamos cuatro grandes ferias de hasta un 50% de ahorro en artículos seleccionados. Este beneficio favorece la posibilidad que nuestros clientes puedan realizar sus proyectos de construcción, mientras contribuyen a su economía familiar.

Planes de financiamiento: como una alternativa a la economía familiar, a través de nuestro aliado comercial credex, ofrecemos programas de financiamiento con el beneficio permanente de 3 meses con 0% de interés o bien a 6, 12, 24, 36, 48 meses de plazos con intereses competitivos.



Organizamos cuatro grandes ferias de hasta un 50% de ahorro en artículos seleccionados. Este beneficio favorece la posibilidad que nuestros clientes puedan realizar sus proyectos.

BENEFICIOS PARA NUESTROS CLIENTES

CLUB DE ESPECIALISTAS

- Para contribuir a la formación integral de maestros de obra y especialistas de la construcción, desde Responsabilidad Social impulsamos El Club de Especialistas que en tres años ha capacitado a más de 2,750 especialistas.

La iniciativa contribuye al fortalecimiento profesional del recurso humano ampliándose a estudiantes y docentes de ingeniería y arquitectura, lo que consideramos un valor compartido.



EMPRENDAMOS JUNTOS

- A través de su programa de lealtad Emprendamos juntos, la unidad de negocio SINSA Mayorista comparte aprendizajes con más de 1,000 clientes ferreteros mayoristas, semi-mayoristas y minoristas de todo el país. El programa incluye ferias y charlas exclusivas para contribuir al desarrollo de sus negocios en temas como estrategias de exhibición, técnicas de ventas, control de inventarios y administración de créditos para ferreterías.

SOLUCIONES INDUSTRIALES

- A través de SINSA Ventas directas marcamos tendencia y brindamos soluciones integrales al comercio y la industria. Somos la única empresa nicaragüense especializada en variadores de velocidad que protegen el motor y dan mayor eficiencia. También realizamos pruebas, formalizamos contratos de mantenimiento preventivo y predictivos, así como diagnósticos de equipos en el sitio de operación como aporte tecnológico a la comunidad empresarial.



PROPUESTAS

SÓLIDAS DE VALOR

Entamos con proveedores de marcas de prestigio internacional que también son aliados comerciales. La estrecha relación y comunicación con ellos sostenida por más de dos décadas, nos ha permitido ampliar la oferta a más de 35 mil ítems y desarrollar campañas que permitan la captación de clientes, exploración de nuevos mercados y servicios, lo que hace contar con una respuesta eficiente para cada sector.



INAUGURACIONES Y REMODELACIONES

En 2017 llegamos a 19 tiendas a nivel nacional. Esto se logró con la inauguración de nuevas tiendas en Rivas y Masaya que ampliaron nuestra cobertura. Para brindar mayores beneficios y mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes, también remodelamos las siguientes tiendas:

SINSA Homecenter. Es una de nuestras tiendas más icónicas puesto que fue la primera tienda de SINSA que cambió el formato de ferretería de mostrador al de autoservicio. En 2017 la tienda se amplió para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

La ampliación abarcó 750 m² para un área total de 2,765.00 m² para toda la tienda. El área de estacionamiento tiene capacidad para 60 vehículos. Se creó una bodega más amplia que permite agregar nuevos productos de construcción, electricidad, cerámica y acabados (modelos de inodoros, lavamanos, Gypsum, Plycem, Plywood), lo que permite un despacho inmediato, aumentándose la satisfacción de nuestros clientes.

SINSA Juigalpa. Las nuevas instalaciones cuentan con 1,500 m² (área techada) con la novedad de los servicios de valor agregado domiciliar y de instala-

ción. La tienda cuenta con un área de estacionamiento con capacidad para 87 vehículos.

Es una tienda más completa con 12 categorías de productos, integrándose la línea hogar que incluye decoración y cristalería; así como vida exterior con más variedad de estilos, modelos y cantidad de productos especializados para acampar.

SINSA Design. Nombrada originalmente como SINSA Cerámica, esta tienda fue inaugurada en 1997, siendo la primera ferretería en introducir la cerámica en su portafolio de productos.

En el 2017 se remodeló para ofrecer cerámica y porcelanato Premium, con la tendencia decorativa a nivel internacional. SINSA Design mejora la experiencia de compra de sus clientes y brinda servicios especializados en construcción, remodelación y decoración de proyectos.

SINSA Jinotepe. El área se expandió a más de 1,500 m² estandarizando su formato de presentación y atención al resto de tiendas SINSA. Ofrece 12 categorías de productos: pintura, jardín, vida exterior, hogar, plomería, grifería, pisos, iluminación, electricidad, herrajes y cerraduras, herramientas manuales, herramientas eléctricas y equipos.

DÓNDE ESTAMOS

Líderes de nuestra industria

27

▶ años de experiencia



19

▶ tiendas



+1600

▶ colaboradores

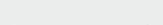
4

▶ divisiones



+35K

▶ artículos



+9

▶ categorías de productos



ESTRATEGIA **RS**

▶ 20



Capacitación



Medio ambiente



Comunidad



**Somos firmantes
del Pacto Global**

ESTRATEGIA DE RS



Somos la única empresa del sector ferretero que forma parte de la Red de Pacto Global de Naciones Unidas.



E como empresa ferretera líder en soluciones integrales para proyectos de construcción, remodelación, decoración y para la industria eléctrica con ventas al por mayor y al detalle; hemos establecido nuestras prioridades estratégicas de Responsabilidad Social (RS) en los ejes de Capacitación, Medio ambiente y Comunidad.

Cada una de las acciones que ejecutamos se basa en el trabajo colaborativo con nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores y organizaciones sin fines de lucro.

CAPACITACIÓN



Las capacitaciones técnicas, a través del Club de Especialistas son nuestro aporte al desarrollo de la economía nacional, con lo que aspiramos a lograr un bienestar general del sector construcción en Nicaragua.



EXTERNA

Dado a la alta importancia del sector construcción y sus necesidades en mejorar la calidad de mano de obra de los nicaragüenses, en 2015 creamos el programa de capacitación técnica conocido como “Club de Especialistas”, el cual se encuentra asociado a nuestro giro de negocio.

El Club de Especialistas es uno de los proyectos más exitosos y emblemáticos de SINSA. Abarca talleres gratuitos al sector construcción, particularmente a los maestros de obra y auxiliares de este rubro a quienes hemos instruido en diversos temas, tendencias y productos, a través de la actualización de sus conocimientos, lo que contribuye a elevar el perfil profesional y dar un mejor servicio a sus clientes.

En la actualidad somos la única empresa ferretera nicaragüense que realiza capacitaciones constantes con este enfoque y se interesa por el capital humano que representa al sector construcción.

La iniciativa es parte de nuestra Responsabilidad Social porque además somos la única empresa del sector ferretero que forma parte de la Red de Pacto Global de Naciones Unidas, una iniciativa internacional voluntaria a través de la cual las empresas se comprometen públicamente a implementar políticas socialmente responsables bajo principios de respeto hacia los derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente, ética y transparencia.

Las capacitaciones técnicas, a través del Club de Especialistas, son nuestro aporte al desarrollo de la economía nacional, con lo que aspiramos a lograr un bienestar general del sector construcción en Nicaragua a través de la actualización de sus conocimientos.

El programa lleva casi tres años con más de 20 sesiones formativas. Abarca a todos los trabajadores del sector construcción, especialmente aquellos empíricos que no han tenido la oportunidad de estudiar una carrera técnica.

La carencia de calificación de la mano de obra dentro del sector construcción puede ser un obstáculo para las grandes expectativas de los diferentes proyectos que se esperan concretar



en el futuro. Es por esto que los objetivos del programa de capacitación técnica “Club de especialistas” se basan en:

- Mejorar las competencias y habilidades de los especialistas de la construcción y maestros de obra de forma continua.
- Fortalecer las condiciones de empleabilidad del sector construcción.
- Elevar su perfil profesional.
- Mejorar su calidad de vida.
- Brindar atención integral a nuestros clientes, la comunidad nicaragüense, empresa privada y pública.

Las capacitaciones técnicas orientadas a los miembros del Club de Especialistas son gratuitas. Están dirigidas particularmente a los maestros de obra, albañiles, carpinteros, fontaneros, especialistas de gypsum, electricistas, ayudantes. Sin embargo, dado a su excelente convocatoria han asistido ingenieros, arquitectos o estudiantes de carreras similares quienes buscan capacitarse para tener mejores opciones en el sector.

A través de este esfuerzo hemos instruido al obrero nicaragüense en temas de aprendizaje, tendencias y productos, actualización de conocimientos. Para los proveedores lo mejor ha sido el intercambio de experiencias entre asistentes y facilitadores, ya que no sólo llegan a enseñar, sino también a aprender y a compartir saberes y experiencias con el maestro de obras, lográndose una satisfacción de 360 grados con esta iniciativa innovadora.

El maestro de obra recibe un certificado de participación. Este es avalado por SINSA y las diferentes marcas de prestigio internacional que capacitan a los asistentes de cada taller en las tendencias de distintos productos envueltos en la construcción.

PRINCIPALES RESULTADOS

- Más de **2,750 especialistas** de la construcción y electricistas capacitados.
- Más de **\$111 mil dólares** en capacitaciones gratuitas.
- Más de 8,120 horas hombres en **20 capacitaciones**.
- **Certificado de participación** avalado por SINSA y marcas proveedoras para cada asistente.
- **Crecimiento de compra frecuente** de un 40% desde agosto 2015 a la fecha. Esto demuestra fidelización del sector en recomendar a SINSA como el mejor lugar para comprar, lo que demuestra una incidencia positiva en los ingresos de SINSA.
- **Alianzas sostenibles** con nuestros proveedores.
- **Reconocimiento** de la comunidad y el sector construcción.



CAPACITACIÓN



Procuramos garantizar a nuestros 1,631 colaboradores condiciones laborales óptimas, trabajo digno, libertad de asociación, igualdad de derechos, oportunidades y acceso a la educación.



INTERNA

Como miembros de la Red de Pacto Global de Naciones Unidas, procuramos garantizar a nuestros 1,631 colaboradores condiciones laborales óptimas, trabajo digno, libertad de asociación, igualdad de derechos y oportunidades, acceso a la educación mediante nuestro programa de formación y desarrollo, acceso a la salud y a la seguridad social, entre otras garantías de derechos y libertades fundamentales más allá de lo establecido por la ley.

Promovemos las relaciones abiertas basadas en el respeto hacia las personas, la libertad de asociación de nuestros colaboradores sin ninguna consecuencia sobre su actividad de trabajo; no contamos con ningún sindicato.

El plan de formación de desarrollo y capacitación, así como la mejora continua de las áreas de trabajo que garantiza una propuesta integral para responder a las necesidades de la empresa y de los colaboradores en su crecimiento profesional, garantizando así un ambiente laboral más seguro.

De igual manera, contamos con un programa de becas de estudios a nivel de pregrado, posgrado y cursos de inglés para contribuir a su deseo de superación y aprendizaje, que va más allá de nuestra propuesta formativa.

Con el propósito de garantizar el derecho y acceso a una fuente de empleo digna a las nuevas generaciones de profesionales, operamos el programa de pasantía Trainee para jóvenes sin experiencia laboral.

El programa está destinado a formar a jóvenes recién graduados de nivel técnico-universitario, interesados en formar parte de nuestra empresa para crecer humana y profesionalmente dentro de la misma. El entrenamiento se enfoca en las áreas de operaciones, ventas y servicio al cliente, para luego ser incorporados laboralmente conforme su desempeño.

Igualmente hemos desarrollado un sistema de formación conocido como Modelo DESATA (Desarrollando Talentos). El modelo es la pauta para el eje de Desarrollo de Nuestra Gente, como prioridad estratégica.

La empresa determina y canaliza las necesidades de capacitación mediante la encuesta masiva DNC

(Diagnóstico de Necesidades de Capacitación) que se aplica en todos los niveles.

Cada año se actualizan y diseñan nuevos programas de capacitación enfocados en la filosofía de servicio de la empresa para mejorar la calidad del servicio y se realiza entrenamiento masivo. Para los nuevos colaboradores se incorpora en las inducciones de generalidades de la empresa, sistema y políticas de procedimientos. En la siguiente tabla se muestra las certificaciones en programas de servicio al cliente:

Mes	Cant.	Anterior	NI	SAC	Bajas	Total SAC	Ind. SAC
Dic-2016	1,546	-	-	-	-	1,547	100.1%
Ene-2017	1,538	-	62	-	(2)	60	4%
Feb-2017	1,562	60	170	4	(3)	231	15%
Mar-2017	1,570	231	173	7	(3)	408	26%
Abr-2017	1,580	408	209	9	-	626	40%
May-2017	1,580	626	150	1	(1)	1,0112	49%
Jun-2017	1,595	776	140	3	(1)	776	58%
Jul-2017	1,603	918	221	-	-	918	72%
Ago-2017	1,658	1,147		-	(1)	1,367	82%
			1,354				
Acum.	-	-	-	24	(11)	-	82%

De enero a agosto 2017 hemos realizado distintas capacitaciones a nuestros colaboradores para mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes:

- **Capacitación técnica de productos:** para mejorar la asesoría a los clientes mediante el dominio de las especificaciones técnicas de nuestros productos.
- **Competencias:** se fomenta el desarrollo humano para brindar un servicio con calidez, liderazgo y empoderamiento.
- **Conocimiento técnico:** son capacitaciones especializadas para mejorar la calidad del trabajo de las áreas de soporte y administrativas que contribuyen al desempeño de los procesos de la organización. Además se cuenta con una categoría específica de Servicio al cliente para promover la cultura de servicio dentro de la empresa.

También contamos con un programa de becas para estudios especializados y técnicos, como maestrías y posgrados. Las inducciones que se le presenta al personal de nuevo ingreso se basan en:

Eventos	#Nominados	# Asistentes	%	Horas hombre
1,253	8,326	8,326	94.07%	45,827.55

Tipo de capacitaciones	#Nominados
Capacitación técnica de producto	3,873.00
Competencia	2,305.00
Conocimiento técnico	1,522.00
Servicio al cliente	216.00
Sub- Total	7,916
Inducciones	398
Becas (Educación especializada)	12



MEDIO AMBIENTE

Como empresa comprometida con el cumplimiento de las regulaciones nacionales pero que previene cualquier impacto producto de nuestras operaciones, visualizamos un esquema precautorio en distintas acciones para proteger el medio ambiente.

Principales acciones durante 2016-2017

- Implementación y ejecución de paneles solares en nuestras tiendas.
- Construcción y remodelación de tiendas con sistemas constructivos eficientes.
- Aprovechamiento de residuos no tóxicos a través del Programa de reciclaje.
- Escuelas públicas y privadas reforestadas.
- Donación de árboles a huertos demostrativos para la nutrición.

Reconocemos que la empresa privada juega un rol fundamental para el desarrollo del país y el

cuido del ambiente, por ello en 27 años de trayectoria hemos participado en distintos planes y programas que promueven el bienestar de las comunidades.

Estamos comprometidos con una Nicaragua verde y creemos fielmente en el concepto Recicla-Reduce-Reutiliza, el cual también aplica en cada una de nuestras oficinas y tiendas.

Además priorizamos la comercialización de productos y servicios que reducen el impacto ambiental en diferentes proyectos de construcción, remodelación, decoración y de la industria eléctrica y en sus operaciones y oficinas.

Durante la semana conmemorativa del medio ambiente 2017, más de 500 clientes aportaron con la compra de bolsas ecológicas en nuestras principales tiendas de Managua. Cada bolsa equivalía a 1 árbol sembrado por nuestro voluntariado SINSA como parte de nuestra RS.

También brindamos charlas informativas a través de ferias y en nuestras tiendas.





Feria Nacional de la Tierra

En Sinsa consideramos una responsabilidad promover iniciativas que creen conciencia ambiental con nuestros colaboradores, clientes y la comunidad. Con este interés, durante la Feria Nacional de la Tierra 2017, dimos a conocer la forma de cosechar agua a nivel domiciliario que aportaba una medida sana para las familias y al planeta.



COMUNIDAD



SINSA emprende acciones para mejorar el clima laboral promoviendo actividades de integración en todas las áreas, lo que promueve competencias sana y creativas entre los colaboradores.

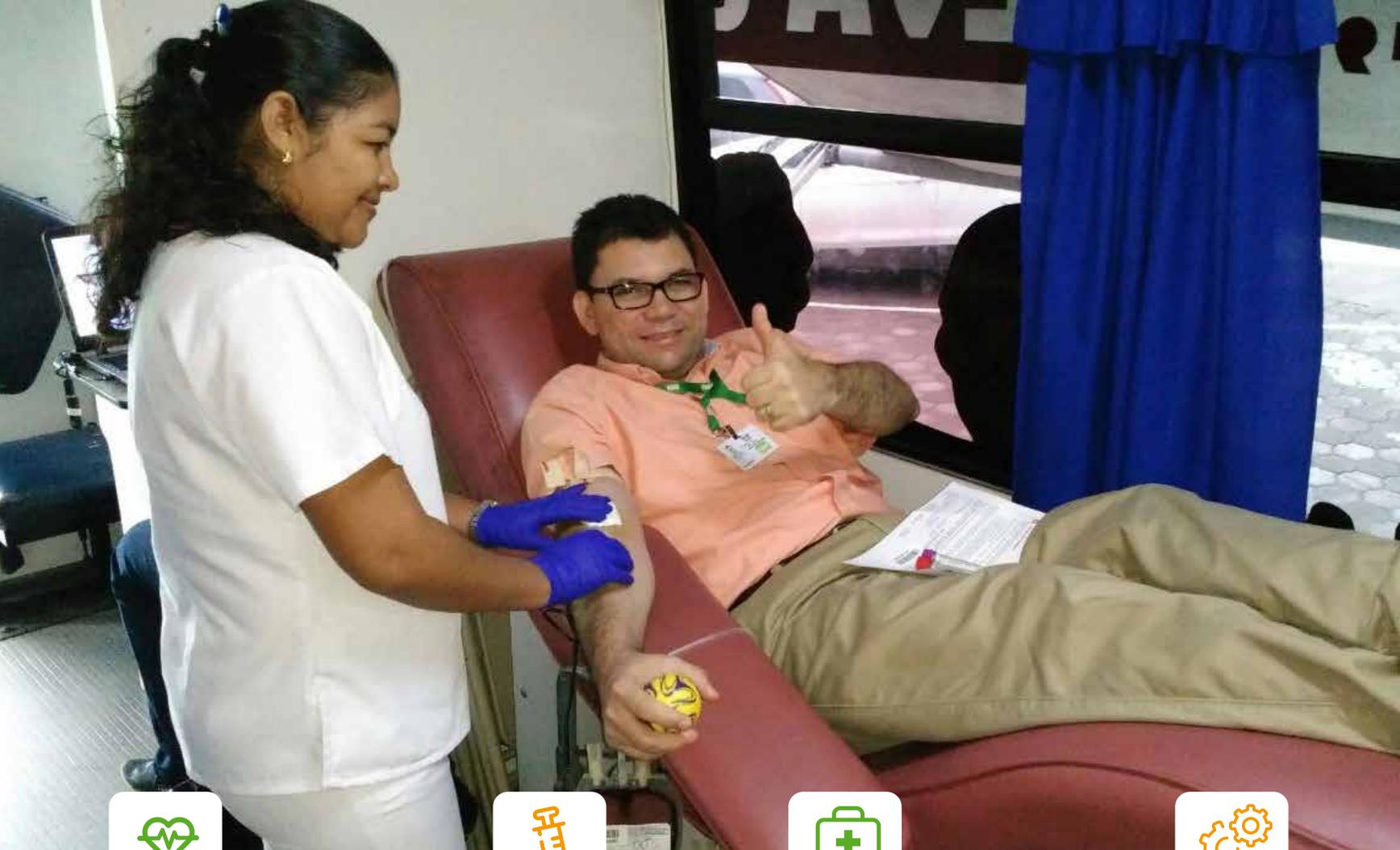


Para nosotros es importante tener una comunidad interna motivada y empoderada y que sus acciones tengan impacto positivo a la sociedad.

Consideramos que la primera comunidad a la que tenemos acceso son nuestros más de 1,600 colaboradores quienes hacen posible tener un impacto positivo para que las acciones de la empresa sean sostenibles en el tiempo. Las comunidades donde tenemos presencia son relevantes, ya que el éxito de nuestra empresa dependerá de operar en ciudades que también sean exitosas.

Promovemos trabajo seguro

Para garantizar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, atendemos las necesidades de salud durante la jornada de trabajo, a través de la Clínica SINSA, la cual se encuentra a cargo de un médico internista acreditado por el Ministerio de Salud.



Atención integral

- Consulta médica general a colaboradores.
- Chequeos médicos generales y pre-empleo.
- Atención de accidentes laborales y/o comunes.



Jornadas

- Vacunación
- Abatización



Capacitaciones al personal

- Primeros auxilios
- Concientización y supervisión del uso adecuado de EPP
- Prevención de enfermedades



Gestiones administrativas ante el Ministerio de Salud

Como empresa que vela por el mejoramiento de la calidad mediante el cuidado y buen trato a los colaboradores, realizamos una feria de la salud anual en tiendas y áreas de trabajo. La feria cuenta con la participación de comercios aliados y nuestra clínica médica donde se realizan exámenes de vista, de glucosa y chequeo médico a colaboradores, así como financiamiento para lentes.

Para contribuir a la estabilidad laboral hemos formalizado alianzas con 30 comercios para brindarle a nuestros colaboradores beneficios de descuento al presentar su carnet SINSA para optimizar su capacidad adquisitiva, lo que se comunica vía correo electrónico. Se cuenta con convenios con universidades que ofrecen descuentos para colaboradores y sus familiares, etc.

Asimismo, nos esforzamos por brindar un entorno laboral seguro, estableciendo mecanismos adecuados para evitar accidentes, lesiones y enfermedades laborales asociados con nuestra actividad de negocio a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones, formación y gestión preventiva de riesgos laborales.

Contamos con políticas establecidas de Higiene y Seguridad Ocupacional (HSO), programas de capa-

citación constantes dirigidos a prevenir a nuestros colaboradores sobre los riesgos asociados a sus trabajos. Igualmente desarrollamos acciones y evaluaciones de riesgo que nos permitan definir estrategias a seguir en la reducción de accidentes.

Nuestras comisiones mixtas de Higiene y seguridad ocupacional, brigadas y planes de emergencia, anualmente certificadas por la Dirección General de Bomberos y con un Reglamento Técnico Organizativo en materia de HSO aprobado por el Ministerio del Trabajo (MITRAB).

Poseemos un Comité SASO (Comité de Seguridad, Ambiente y Salud Ocupacional) quienes mensualmente se reúnen para brindar soluciones a las diferentes necesidades presentes en las tiendas y oficinas administrativas en el tema.

En caso de emergencia disponemos de equipos contra incendio acorde a las necesidades y riesgos establecidos para cada una de nuestras instalaciones, debidamente señalizados y personal capacitado. Asimismo, desarrollamos acciones mensuales de inspecciones de seguridad en nuestras tiendas, oficinas administrativas y centro de distribución, todo esto como medidas de prevención y de seguridad para clientes y colaboradores.

Por sexto año consecutivo hemos sido reconocidos como empresa líder en la materia a través de foros, congresos y simposios de Higiene y Seguridad Ocupacional organizados por entidades gubernamentales y la empresa privada por nuestras bajas estadísticas de accidentabilidad, las que mejoramos cada año a partir de las mejoras de nuestras instalaciones y la capacitación a nuestros colaboradores, garantizando así que nuestras condiciones de trabajo sean las mejores y nuestros colaboradores se comprometan con sus acciones a su seguridad.

Para lograrlo hemos realizado mecanismos específicos desde la perspectiva de la gestión del talento humano que promueven la contribución del personal en el cumplimiento de los objetivos del negocio y satisfacción de nuestros clientes.

Paquetes de beneficios

Nuestros colaboradores son nuestro activo y cliente más importante, sabemos que si cuidamos de nuestros talentos ellos cuidarán de nuestros clientes y con ello la empresa tendrá el mejor desempeño.



Además de brindar compensaciones económicas, complementamos su ingreso con un paquete de beneficios y reconocimientos esperando mejorar la calidad de vida y hacer de su estancia en SINSA una excelente experiencia.

Con el propósito y afán de ser el mejor lugar para trabajar, la empresa emprende acciones para mejorar el clima laboral promoviendo actividades de integración en todas las áreas, lo que promueve competencias sana y creativas entre los colaboradores. También otorgamos un bono navideño mediante una tarjeta para consumo en productos de súper mercado entre otros beneficios.



COMUNIDAD







Primera Convención Anual Somos SINSA

Con el objetivo de conectarnos con nuestros colaboradores a nivel profesional y comunicarles que son la pieza más importante para generar cambios positivos en nuestra compañía y mantener a SINSA como referencia comercial en el mercado nicaragüense, en 2017 realizamos la primera Convención Anual Somos SINSA.

El evento contó con la participación de unos 500 colaboradores, representantes de sus cuatro divisiones: SINSA Tiendas, Ventas directas, Mayorista y SINSA Baterías. El lema fue: Creciendo con nuestra gente.

Durante el evento se dieron a conocer los logros alcanzados en el 2016 y las prioridades estratégicas para el 2017. De igual forma, se reconoció el esfuerzo de los fundadores de SINSÁ: Luis Silva C., Néstor Silva C. y Roberto López Villalta quienes formaron SINSÁ a inicios de los años 90's.

También se entregaron premios a los colaboradores destacados de diversas áreas, postulados por sus gerentes y aprobados en un comité.

- Mejor comprador
- Mejor gerente de tienda Retail
- Mejor gerente de tienda Ventas directas
- Mejor vendedora Retail - Zona Managua
- Mejor vendedora Retail - Zona foránea
- Mejor vendedora Ventas directas
- Mejor vendedor Comasa (SINSÁ Mayorista)
- Por su valor de honestidad
- Por su valor de honestidad
- Mejor empleado de operaciones cerámica
- Mejor empleado de operaciones ferretería



El CASS 2017 buscó fortalecer la vivencia de los valores corporativos que hacen de SINSÁ el mejor lugar para trabajar y para comprar: Servicio, Trabajo en equipo, Liderazgo, Honestidad y Excelencia.

Estímulos

Promovemos el compromiso de nuestros colaboradores mediante el reconocimiento por años de servicio que se celebra en ocasión al aniversario de la empresa. La actividad incluye una cena con los colaboradores que cumplieron 15 y 20 años de servicios, gerentes de área y directivos de la empresa.



Feria de RS

Como firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas presentamos nuestras líneas de acción durante la VII Feria de RS, organizada por la Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial, UniRSE. Estas líneas consisten en crear conciencia ambiental, fomentar la capacitación y promover el voluntariado con sus colaboradores, clientes y la comunidad.

Voluntariado en la comunidad

El trabajo en equipo y servicio son dos de nuestros valores corporativos. Esto no solo se reflejan dentro del ámbito laboral sino en el esfuerzo e integración de nuestros voluntarios SINSA hacia la comunidad: Escuelas público-privadas, organismos sin fines de lucro, iglesias, instituciones médicas gubernamentales (Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional), entre otros.



RESULTADOS

- **337 donaciones de sangre** de colaboradores.
- **2 escuelas restauradas** por colaboradores en Masaya y Juigalpa.
- **2 escuelas reforestadas** por lo colaboradores en Los Brasiles-Mateare.
- **2 huertos** demostrativos beneficiados con árboles cítricos en la Comunidad El Apante- Villa El Carmen y San Pablo en San Rafael del Sur- Managua.
- **\$4,250 dólares invertidos** en materiales de construcción y árboles.
- **760 horas** hombres invertidas.





Voluntariado SINSA

Escuela pública Humberto Alvarado en Masaya

Cerca de 500 estudiantes de la escuela pública Humberto Alvarado en Masaya, tendrán mejores aulas de clase, gracias al apoyo de colaboradores de SINSA quienes participaron en la restauración de este centro.

La acción fue parte del programa Voluntariado externo de SINSA que promueve el bienestar de la comunidad mediante el trabajo en equipo. En la actividad también participaron docentes y padres de familia e incluyó la donación de más de 1,500 dólares en materiales.

En SINSA uno de nuestros compromisos es contribuir a mejorar la calidad de vida de los nicaragüenses y como recién empezamos operaciones en Masaya, decidimos apoyar a esta comunidad mejorando esta escuela que cuenta con 35 años de trayectoria. Esto lo logramos con el apoyo de nuestro equipo de voluntariado, que es parte de nuestros ejes de Responsabilidad Social Empresarial.

La actividad se realizó durante un día y consistió en la instalación de luminarias, restauración de los muebles del comedor, elaboración de libreros de pino certificado, murales de madera reciclada, así como mesitas y sillas de carrete como espacio recreativo para niños de pre-escolar. También se sembraron árboles, restauración de pupitres y mesas, pintura e instalación de cerraduras en las puertas de los baños y ubicación de basureros Piensa verde.

Adicional a esta restauración y como parte del Programa de Responsabilidad Social en Semana Santa 2017 donamos herramientas, camisetas, hieleras y otros insumos para facilitar el trabajo de la Dirección General de Bomberos.

Recientemente también entregamos más de 1,400 m² de cerámica quebrada que se destinarán para la remodelación de habitaciones y aulas de clase al Hogar del niño en Chinandega, que atiende a niños y adolescentes.



Escuelas Josué 1:8 y José Dolores Estrada

Más de 1400 estudiantes de la escuela Josué 1:8 y José Dolores Estrada en Los Brasiles, Mateare gozarán de un ambiente educativo más verde y saludable, gracias al apoyo de nuestros voluntarios SINSA quienes participaron con la siembra de 200 de árboles frutales.

La actividad fue parte del programa Voluntariado de SINSA que promueve el bienestar de la comunidad mediante el trabajo en equipo. En la actividad participaron docentes, jóvenes ambientalistas y estudiantes de estos centros.

Estas escuelas forman parte de los centros educativos que participan en el concurso intercolegial Bandera ecológica, coordinado por la Asociación de Jóvenes Ambientalistas. Este programa forma parte de la Feria Nacional de la Tierra de la que SINSA es miembro.

Donación de árboles a huertos demostrativos

Con el interés de fortalecer su compromiso hacia la comunidad, apoyamos el Proyecto de Huertos demostrativos para la nutrición de las comunidades El Apante en Villa El Carmen y San Pablo en San Rafael del Sur, con la donación de 200 árboles frutales que promoverán una alimentación saludable.

Más de 50 familias donde las protagonistas son mujeres fueron beneficiadas con el proyecto. Estos huertos son ejecutados por la Asociación de Jóvenes Ambientalistas en conjunto con el Ministerio de Educación y la Organización Panamericana de la Salud con el financiamiento de la Embajada de Taiwán.



RS EN CIFRAS

Capacitación



Club de Especialistas

2015-2017

US\$111,000

dólares invertidos en capacitación a especialistas de la construcción

2,750

maestros de obra, electricistas, fontaneros capacitados

8,120

horas hombre de trabajo invertidas



BECAS

2015-2017

US\$ 89,527

dólares invertidos

83

becas otorgadas



FORMACIÓN Y DESARROLLO

2015-2017

US\$ 1,028,846

dólares invertidos



PASANTÍAS

2015-2017

US\$ 109,592

dólares invertidos

275

jóvenes entrenados

76

pasantes contratados



Medio ambiente



PROGRAMA DE RECICLAJE

2015-2017

395,000

libras de cartón y plástico

50,000

libras de papelería

92,000

material informático

PANELES SOLARES

2017

US\$ 103,000

dólares invertidos

2

tiendas con energía solar

2

tiendas en proceso de implementación

280

paneles instalados

70

toneladas anuales de CO₂ ahorrado

52%

energía activa de punta



TIENDAS EFICIENTES

2017

65%

ahorro en iluminación LED

40%

ahorro de agua por aire acondicionado

60%

ahorro de agua por inodoros eco amigables



3



Comunidad



VOLUNTARIADO

2015-2017



Donación de sangre

354

voluntarios



Restauración de escuelas

US\$ 4,250

dólares invertidos en materiales de construcción y árboles

760

horas hombre de trabajo invertidas



DONACIONES

2017

US\$ 16,000

en donación de materiales de construcción, cerámica quebrada y equipos de seguridad



BENEFICIARIOS

2017

Escuelas, Iglesias, Parroquias, Diócesis, Policía Nacional, Benemérito Cuerpo de Bomberos

NUESTROS **RESULTADOS**

▶ 52

DERECHOS HUMANOS

45,827.55

- ▶ horas invertidas en formación y desarrollo

11

- ▶ participantes en Programa Trainee y 3 contratados

287

- ▶ voluntarios en donación de sangre

734

- ▶ vacunas aplicadas entre neumococo, tétano difteria y H1N1

4,379

- ▶ atenciones médicas a colaboradores de las distintas tiendas, oficinas y Centro de distribución.

BECAS A COLABORADORES

124

- ▶ 36 carreras universitarias
- ▶ 7 postgrados
- ▶ 11 maestrías
- ▶ 34 cursos de inglés
- ▶ 35 cursos especializados
- ▶ 1 bachillerato

ESTÁNDARES LABORALES

100%

Colaboradores bajo contrato por tiempo indefinido

24.7%

MUJERES
25-60 años

75.3%

HOMBRES
18-61 años

Reducción de accidentes

2016 57%
2017 74% (enero a julio)

Tasa de Accidentabilidad (TA)

2016 1.72%
2017 63% (enero a julio)



Índice de rotación <<<<

2016 1.9%
2017 2.2%

Inversión de capacitación

2017 ▶ 2,785 horas hombre
686 colaboradores participantes

Salud, higiene y seguridad ambiental Accidentes

Año	Trabajo	Trayecto	Total	Prom.	TA (T)	TA (TR)
2016	26	17	43	1508	0.24%	0.14%
2017	10	8	18	1585	0.00%	0.00%



Aprovechamiento de residuos no tóxicos a través del Programa de reciclaje

Resultados:

- 260,000 libras de cartón y plástico
- 29,600 libras de papelería
- 57,000 material informático



Construcción y remodelación de tiendas con sistemas constructivos eficientes

Resultados:

- 65% de ahorro en iluminación LED
- 40% en ahorro de energía por aires acondicionados
- 60% ahorro de agua por inodoros eco amigables

MEDIO AMBIENTE



Donación de árboles a Huertos demostrativos para la nutrición

Resultados:

2 huertos demostrativos para la nutrición beneficiados con 200 árboles donados de la Comunidad El Apante- Villa El Carmen y San Pablo en San Rafael del Sur- Managua.



Instalación de paneles solares en tiendas

Resultados:

- 270 paneles solares (2 tiendas con energía solar)
- US\$ 118,636.3 dólares invertidos
- 52% de energía activa abastecida
- 70 toneladas anuales de CO₂ ahorrado

Jornada de reforestación en centros educativos

Resultados:

2 escuelas públicas y privadas reforestadas con la siembra de 200 árboles en la comunidad Los Brasiles-Mateare.

CÓDIGO DE CONDUCTA

Nuestro Código de conducta fue aprobado por la Junta Directiva en mayo 2017 y algunos de los principios más relevantes que promueve son los siguientes:

1. Actuar correctamente:

Todas nuestras acciones se apegan a la regulación nacional y a nuestras políticas internas. Por ello, nuestra Junta Directiva aprobó el Código de Conducta que además de incorporar los valores de la empresa (trabajo en equipo, liderazgo, honestidad y excelencia) también promueve varios principios que deben ser incorporados de forma transversal en la forma de hacer negocio.

2. Prácticas anticorrupción, conflicto de interés:

Con este principio de prevención, aseguramos el manejo correcto de situaciones de riesgo, para que nuestras acciones se adhieran a nuestros valores corporativos y al cumplimiento de la ley.

Bajo este principio se promueve una cultura de prevención y se pretende que las políticas sean compartidas con proveedores para que los mismos puedan ir adaptándose a nuestra cultura.

3. Respeto para todos:

Reconocemos la importancia de las personas, en un ambiente inclusivo y de respeto.

Todos nuestros colaboradores son importantes y sabemos que la labor que ellos realizan es fundamental para nuestro éxito.

Reconocemos el talento y la capacidad para trabajar, mediante un proceso de contratación transparente de personas sin distinción de género, edad, estado civil, condición económica, ideología política y religiosa.

- Inclusión laboral.
- Con nuestra política de puertas abiertas logramos el No acoso laboral y sexual.
- La opinión de nuestros colaboradores es importante, por ello realizamos una encuesta laboral.
- 75% de nuestros colaboradores son hombres y 25% mujeres.

NUESTRO COMPROMISO SIGUE

Consideramos que SINSa va por el camino correcto, la Junta Directiva y Gerencia tienen el compromiso de seguir fortaleciendo el programa de Responsabilidad Social, ya que dejó de ser una ventaja comparativa para convertirse en un requisito para mantenerse en el mercado.

Asimismo, creemos firmemente que las empresas debemos ser cuidadosas en el impacto de las acciones y que nuestro enfoque está en un valor compartido. Esto significa cumplir con las leyes y las políticas internas y de igual forma mitigar cualquier daño que pudiéramos ocasionar.

Este 2017 también fue aprobado nuestro código de conducta, que incorpora de manera más específica los diez principios del Pacto Global. En este código establecemos normas y políticas que rigen el comportamiento de todos los colaboradores de SINSa, quienes deben actuar con integridad, estándares de ética y comportamiento profesional. Estamos seguros que estos pasos nos mantienen encaminados hacia una empresa socialmente responsable, económicamente sostenible y ambientalmente amigable.

Todo lo que necesitas, encuéntralo en



sinsa.com.ni