

# Comunicación de Progreso para el Pacto Global



COP-2018

# CONTENIDO

## 1. Presentación

Carta de presentación

## 2. Nuestra Empresa

¿Quiénes somos?

Modelo de Negocio

Soluciones Integrales

Donde estamos

SINSA en cifras

## 3. SINSA miembro del Pacto Global

Principios de Pacto Global

Resultados medición Indicarse

## 4. Estrategia de Responsabilidad Social (RS)

Capacitación

Externa

Interna

Medio ambiente

Comunidad

RS en cifras

## 5. Acciones y prácticas

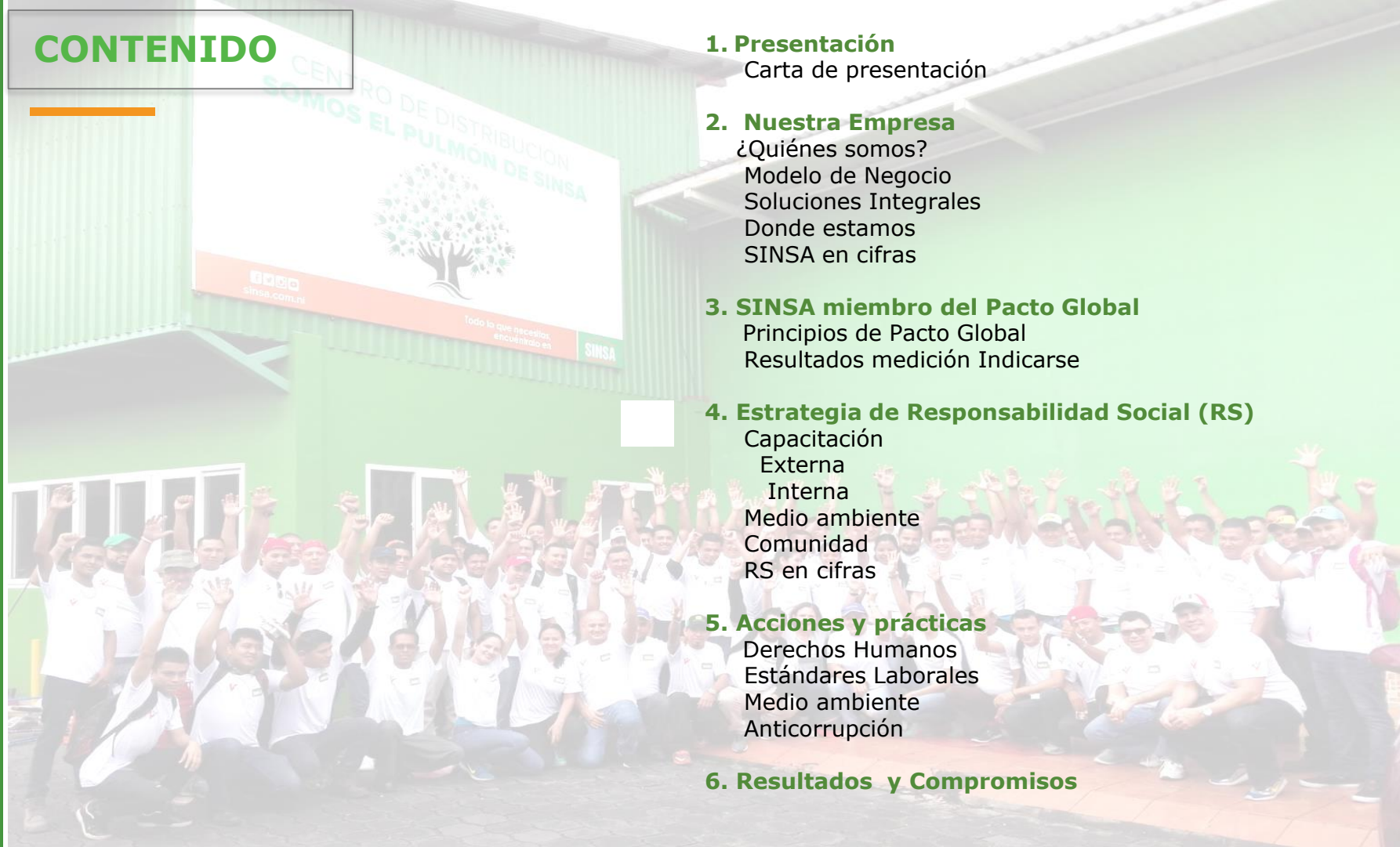
Derechos Humanos

Estándares Laborales

Medio ambiente

Anticorrupción

## 6. Resultados y Compromisos



# PRESENTACIÓN



**OSCAR VARGAS**

GERENTE GENERAL

En SINSA, desde que abrimos la primera tienda en 1990, nos hemos esforzado por incorporar valores que estimulan una operación con sólidos principios humanos y comerciales pues creemos que nuestros valores hacen la diferencia en nuestra forma de hacer negocios, evidenciando esta creencia cuando firmamos el Pacto Global de las Naciones Unidas. Sus diez principios implican para nosotros compromisos de gestión y actuación ética.

Este es el tercer año consecutivo que presentamos el Informe de Comunicación de Progreso con importantes avances. Entre los más destacados podemos mencionar la presentación y divulgación de nuestro código de conducta a nuestros colaboradores, proveedores y contratistas, contemplando en una siguiente etapa hacerlo del conocimiento general de nuestros clientes y demás grupos de interés. El mismo ha sido incluido en nuestro plan de inducción y formación para que todo nuevo ingreso conozca lo que se espera de ellos y pueda alinear su comportamiento a dichos estándares.

De igual manera, en el 2018 trabajamos en definir significado y comportamientos que deben prevalecer en nuestros colaboradores basados en cada uno de nuestros valores corporativos: el servicio, trabajo en equipo, liderazgo, honestidad y excelencia. Para el 2019 estaremos orientados en una campaña de reforzamiento a través de nuestros canales de comunicación interna.

Deseamos reafirmar nuestro compromiso de cumplir los diez principios en todas las áreas de nuestro negocio. Apoyando y respetando la protección de los derechos humanos, promoviendo el cuidado del medio ambiente, no permitiendo ninguna clase de trabajo forzoso o infantil, e incorporando políticas que fomenten la no discriminación y prácticas anti corrupción, entre otros. Estableciendo relaciones con todos aquellos que comparten nuestra visión.

Estamos seguros que estos pasos nos mantienen encaminados hacia una empresa socialmente responsable, económicamente sostenible y ambientalmente amigable.

Atentamente,

Oscar René Vargas Reyes  
Gerente General  
SINSA



# NUESTRA EMPRESA

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos la empresa ferretera líder en soluciones integrales para proyectos de construcción, remodelación, decoración y 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.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Los mas 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.

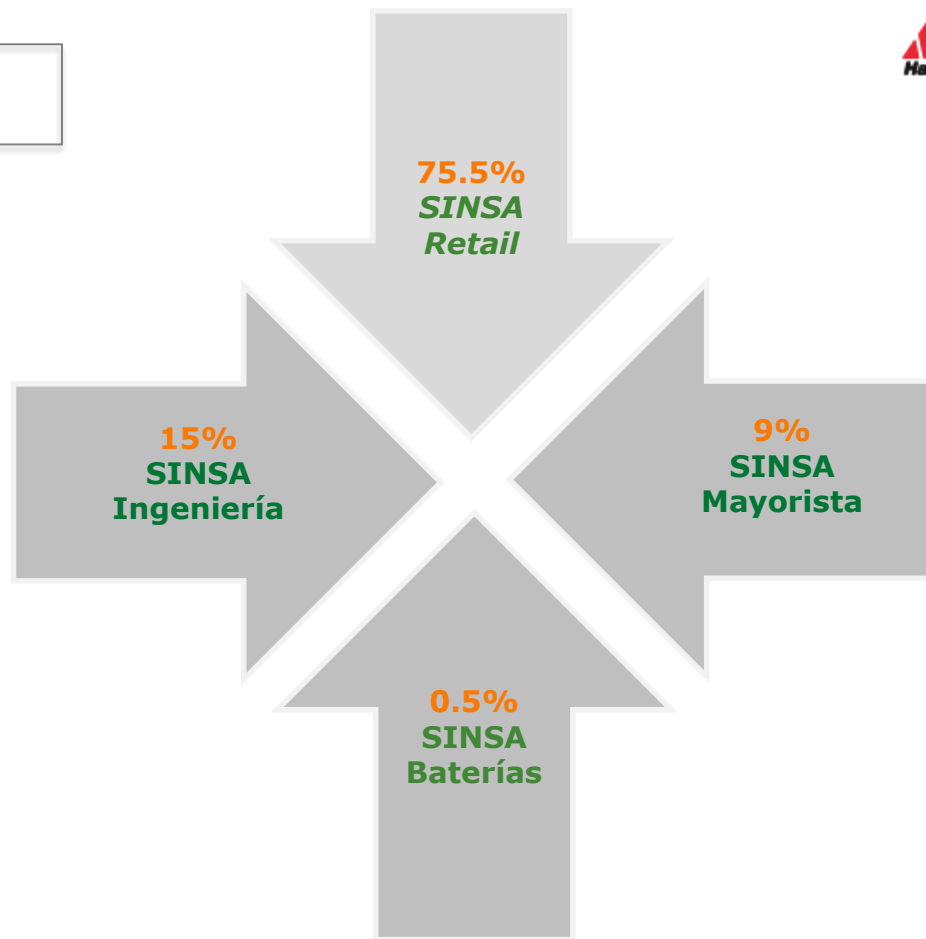
A 28 años de operación, contamos con 19 tiendas y rutas mayoristas distribuidas en el Pacífico, Centro y Norte del país.

Cada año nos visitan alrededor de 1.6 millones de clientes, encontrando la propuesta comercial más amplia del país que supera los 35 mil artículos de marcas de prestigio internacional, lo cual nos lleva a reafirmar: "Todo lo que necesitas, encuéntralo en SINSA".

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.

# MODELO DE NEGOCIO

Contamos con  
cuatro divisiones  
de negocios





# SINSA RETAIL

- Contamos con más de 35 mil artículos y nueve líneas de comercio. Ofrecemos servicios especializados como renta de equipos, instalación, balanceo y alineación de llantas; corte de madera a la medida, chequeo gratis de batería; financiamiento y atención vía WhatsApp.
- Disponemos de un centro de servicio a domicilio para instalación de A/C, muebles a la medida, puertas, cerraduras, sistemas hidroneumáticos, calentadores; reparación y mantenimiento de equipos.
- Como valor agregado ofrecemos confort en nuestras instalaciones, área de servicio al cliente en tiendas y Centro de Distribución (CEDI); comunicación directa con los clientes por redes sociales y catálogos de ofertas mensuales.





# SINSA **INGENIERÍA**

- Ofrecemos servicios de ingeniería a la industria nacional constructora, desarrolladoras, arquitectos e ingenieros.
- Realizamos ejecución de proyectos, estudios de calidad de energía en baja, media y alta tensión, estudios de ahorro energético y asesoría técnica en diseño e implementación de proyectos.
- Nuestra oferta también incluye diseño en redes de distribución eléctrica, mantenimiento de sistemas electromecánicos y asesoría en pliegos tarifarios.
- Suministro de materiales y componentes para construcciones civiles.
- Amplia variedad y servicios especializados: ofrecemos productos y servicios de valor agregado dirigidos a satisfacer las necesidades del mercado particular, industrial, empresarial, comercial, contratista, mayorista y semi-mayorista.



# SINSA **INGENIERÍA**

- Distribución gratuita de Revista Electricidad con contenido especializado al sector construcción y eléctrico.
- Brindamos servicios de valor agregado en renta de grúa.



## **Electricidad**

LA REVISTA ENERGÉTICA DE NICARAGUA



## La nueva Managua

EL BOOM DE LOS PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES VERTICALES CAMBIAN EL ROSTRO DE LA CAPITAL

P. 16

### Somos industria

Mantenimiento adecuado de equipos y construcciones

P. 6

### Somos proyectos

Aperta Estudios Orjón confía sus acabados a SINSA

P. 10



# SINSA **INGENIERÍA**

- A través de *Sinsa Design* ofrecemos: asesoría y material para consultas técnicas, ventas por catálogo; servicio de diseño, producción e instalación de cocina y muebles de baño; portafolio de productos de las más recientes tendencias en cerámica, porcelanatos, acabados y griferías.





# SINSA MAYORISTA

- Crecemos de la mano con el pequeño ferretero nicaragüense.
- Brindamos el mejor servicio personalizado del mercado.
- Contamos con rutas de distribución que cubren el 94% del territorio nacional.
- Ofrecemos variedad de servicios:
  - Asesoría para apertura de negocios,
  - Administración de inventarios y financiamiento;
  - Surtido básico de una ferretería
  - Charlas especializadas sobre las mejores técnicas de *merchandising* y ventas.



# SINSA **BATERÍAS**

- Somos el área especializada de SINSA para el sector automotriz.
- Atendemos a clientes finales y más de 200 distribuidores minoristas.
- En todos nuestros puntos de ventas brindamos servicios gratis para:
  - Mantenimiento de batería
  - Relleno y medición de ácido
  - Limpieza de bornes
  - Instalación de batería



# SOLUCIONES **INTEGRALES**

**Calidad internacional:** nuestros proveedores garantizan la presencia de reconocidas marcas de prestigio internacional que brindan garantía y confianza a nuestros clientes.

**Ahorro y financiamiento:** a lo largo del año organizamos ferias de ahorro en artículos seleccionados y ventas de parqueo en las principales tiendas del país. Este beneficio favorece la posibilidad que nuestros clientes y colaboradores puedan realizar sus proyectos de construcción, remodelación y decoración.

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 hasta 48 meses de plazos con intereses competitivos siendo la tasa más baja en el mercado micro financiero.





## SOLUCIONES **INTEGRALES**

**Comunicación directa con el cliente:** fortalecimos nuestros canales de comunicación directa con los clientes, a través del área de servicio al cliente en tiendas y *call center*, generando una serie de mejoras en los procesos y capacitación continua en temas de atención al cliente.

Desarrollamos e implementamos el canal *WhatsApp*, plataforma de fácil acceso para nuestros clientes donde se gestionan: consultas, cotizaciones y compras *express* a través de asesores especializados en esta plataforma digital.



Nuestra plataforma comercial de ventas por WhatsApp, donde podrás:

- ▶ Consultar
- ▶ Cotizar
- ▶ Comprar con seguridad y garantía



 **8381 8080**



## SINSA EN CIFRAS

### Líderes

de nuestra industria

**28 años**

de experiencia

**19**

tiendas

**+1200**

colaboradores

**4**

divisiones

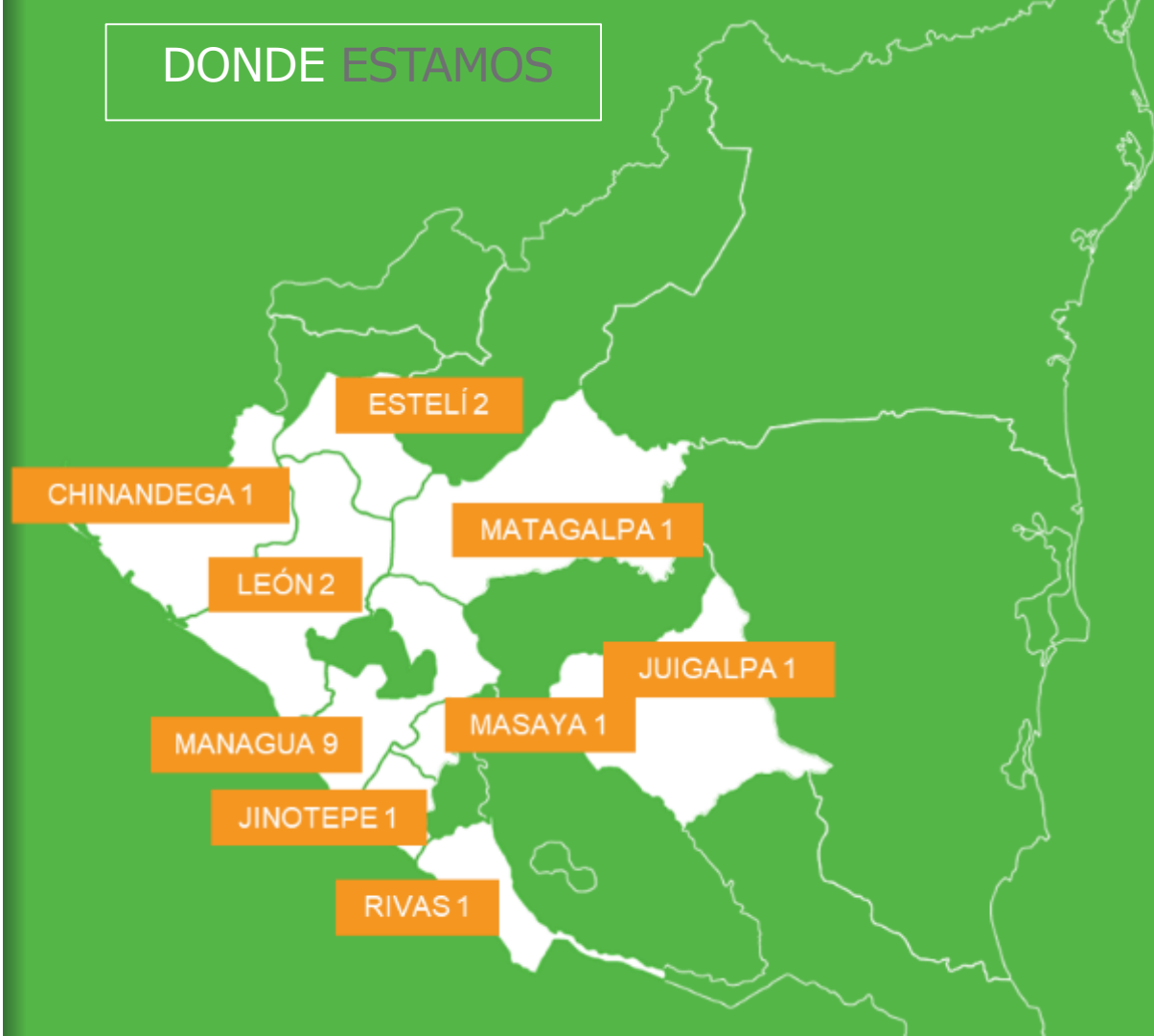
**+35k**

artículos

**+9**

categorías de productos

## DONDE ESTAMOS



**SINSA** MIEMBRO DEL PACTO GLOBAL

## PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

- Nos unimos al Pacto Global de Naciones Unidas en abril 2014.
- Desde entonces hemos realizado una serie de acciones que contribuyen a la implementación de los diez principios rectores.

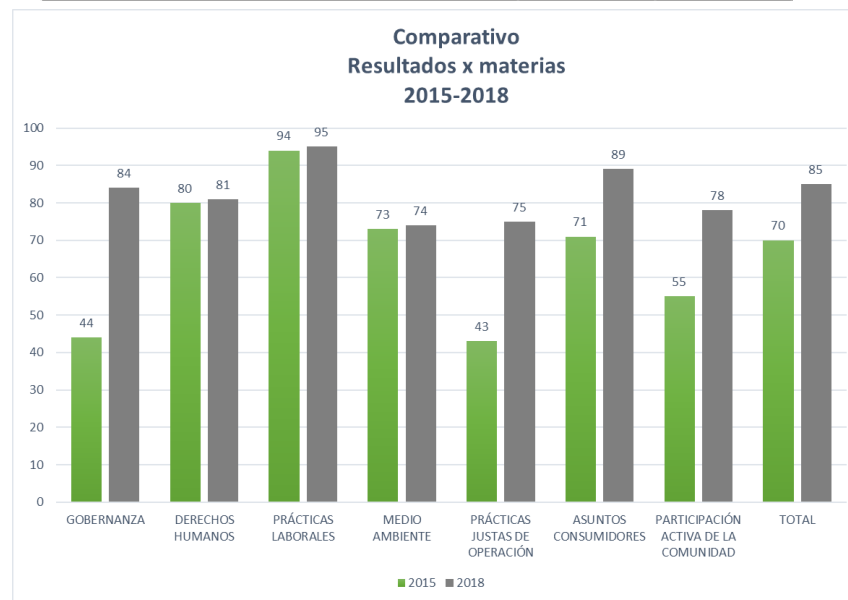
## Los 10 principios del Pacto Global



## RESULTADOS MEDICIÓN **INDICARSE 2018**

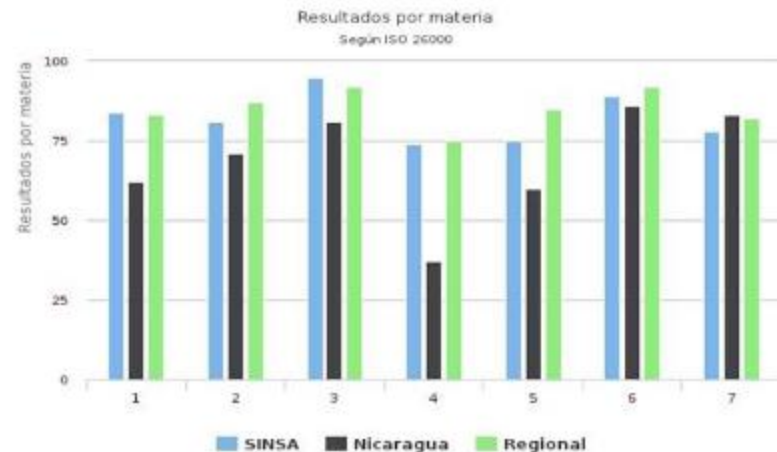
- En 2018 realizamos la tercera medición de nuestra gestión a través de la herramienta IndicaRSE, instrumento de auto evaluación basado en modelos de indicadores internacionales de Responsabilidad Social (RS).
- La herramienta busca medir la aplicación de las políticas y prácticas de RS de la organización y proporcionar los resultados que contribuyan a identificar las fortalezas y debilidades en la misma.
- A través de su metodología esta guía busca promover y desarrollar en la misión y visión empresarial, los valores y principios basados en la ética, la ley y el desarrollo sostenible.
- IndicaRSE está homologado con la Norma Internacional de Responsabilidad Social ISO26000 y vinculada directamente con Pacto Global y GRI4.

MATERIAS	2015	2018
GOBERNANZA	44	84
DERECHOS HUMANOS	80	81
PRÁCTICAS LABORALES	94	95
MEDIO AMBIENTE	73	74
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	43	75
ASUNTOS CONSUMIDORES	71	89
PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD	55	78
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>85</b>



## RESULTADOS MEDICIÓN **INDICARSE 2018**

- Los resultados de esta medición posicionan a SINSA por encima del promedio nacional en las materias de Gobernanza, Derechos Humanos, Estándares Laborales y Asuntos Consumidores.
- En Gobernanza y Estándares Laborales nos ubicamos por encima del promedio regional.
- Posterior a esta medición, establecimos un plan de acción que está en proceso de ejecución por cada una de las áreas involucradas.
- Como miembro de uniRSE (Unión Nacional para la Responsabilidad Social) organismo asesor líder en la promoción de la responsabilidad social en el país, participamos en encuentros formativos para conocer mejores prácticas de organizaciones líderes en la materia, que nos facilitan integrar con mayor certeza nuestra estrategia empresarial con Responsabilidad Social.



Materia	Promedio 2017	Promedio nacional	Promedio regional
<b>GOBERNANZA</b>	84	62	83
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	81	71	87
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>	95	81	92
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	74	37	75
<b>PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</b>	75	60	85
<b>ASUNTOS CONSUMIDORES</b>	89	86	92
<b>PARTICIPACIÓN ACTIVA A LA COMUNIDAD</b>	78	83	82
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>69</b>	<b>86</b>

## ESTRATEGIA RS

## ESTRATEGIA DE RS



- Somos la única empresa del sector ferretero nacional que forma parte de la Red de Pacto Global de Naciones Unidas.
- Como empresa líder en soluciones integrales hemos establecido nuestras prioridades estratégicas de Responsabilidad Social (RS) en los ejes de capacitación, comunidad y medio ambiente.

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.



# ESTRATEGIA DE RS



Capacitación

# CLUB DE ESPECIALISTAS

## CAPACITACIÓN EXTERNA

- Dada a la alta importancia del sector construcción y sus necesidades de mejorar la calidad de la mano de obra nicaragüense, en 2015 creamos el programa de capacitación técnica Club de Especialistas que es parte de nuestra estrategia de RS.
- La iniciativa está asociada a nuestro giro de negocio y su objetivo es elevar el perfil del maestro de obra nicaragüense y contribuir al sector construcción a través de la actualización y certificación de conocimientos empíricos aprendido por transmisión generacional.
- Esto ha significado para el gremio el reconocimiento y preferencia por parte de los contratantes de sus servicios.



## CAPACITACIÓN EXTERNA

- Los objetivos del programa de capacitación técnica Club de Especialistas, se determinan en base a la carencia de medios para calificación de mano de obra dentro del sector construcción que pueden ser un obstáculo para las expectativas de los diferentes proyectos que se esperan concretar en el futuro.
- Objetivos del programa:
  - 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.





## CAPACITACIÓN EXTERNA

- Las capacitaciones técnicas son gratuitas.
- Se dirigen a maestros de obra, albañiles, carpinteros, fontaneros, especialistas en instalación de *gypsum*, electricistas y ayudantes de construcción.
- Debido a su excelente convocatoria han asistido ingenieros, arquitectos y estudiantes de carreras afines al sector quienes buscan capacitarse y actualizarse para tener mejores opciones de trabajo.
- El programa ofrece intercambio de experiencias entre asistentes y facilitadores, ya que estos no sólo llegan a enseñar sino también a aprender y compartir saberes y experiencias siendo una ventaja significativa que logra satisfacción completa.
- En la actualidad somos la única empresa ferretera nicaragüense que realiza capacitaciones con este enfoque y que promueve el capital humano que representa al sector construcción.



# CLUB DE ESPECIALISTAS

## CAPACITACIÓN EXTERNA

Las capacitaciones técnicas del Club de Especialistas contribuyen al desarrollo de la economía nacional y aspiran brindar mayor bienestar al sector construcción de Nicaragua.

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





## **CAPACITACIÓN EXTERNA**

### **Objetivos específicos**

- Identificar aspectos clave de inteligencia emocional útiles para el manejo exitoso del cambio.
- Compartir consejos y herramientas técnicas que permitan la búsqueda efectiva de empleo.
- Brindar información sobre agencias reclutadoras y páginas web de empleo para divulgación de CV.
- Identificar estrategias y pasos para el manejo saludable de las finanzas.



# PROGRAMA **OUTPLACEMENT**

## **CAPACITACIÓN EXTERNA**

- Es un programa diseñado por SINSA para acompañar a ex colaboradores en su reinserción laboral a través de la preparación personal y técnica.
- Su objetivo es fortalecer el conocimiento y manejo de herramientas técnicas orientadas a:
  - Gestión de las emociones
  - Elaboración de CV de alto impacto
  - Elaboración y administración del presupuesto familiar.
  - Manejo efectivo de una entrevista de trabajo.
- El programa se desarrolló en dos talleres de 36 horas y fue diseñado e impartido por personal de Recursos Humanos y Finanzas quienes de manera gratuita y voluntaria donaron su tiempo para éxito del programa.





# FORMACIÓN Y **DESARROLLO**

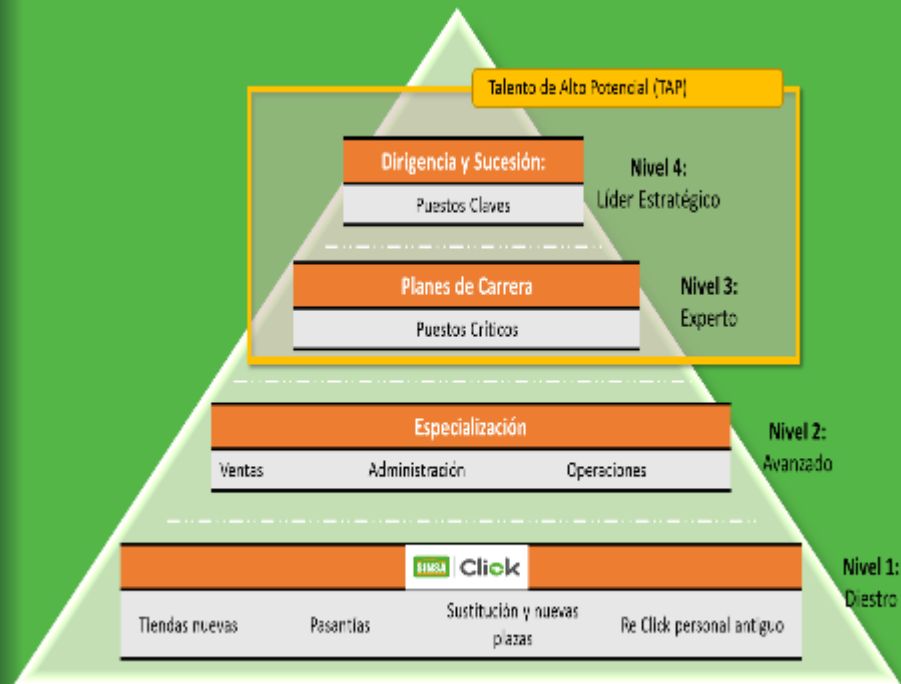
## **CAPACITACIÓN INTERNA**

- Como parte de la cultura empresarial y estrategia de negocio, contamos con un plan anual de formación y desarrollo que brinda conocimientos técnicos y especializados, certificaciones de ley y desarrollo de competencias a todos los colaboradores.
- El plan está orientado a la mejora continua de las áreas de trabajo para responder a las necesidades de la empresa y el crecimiento profesional, personal y social de los trabajadores.
- El plan surge a partir de:
  - Encuestas de diagnóstico de necesidades de formación y desarrollo (DNC)
  - Resultados de clima laboral
  - Prioridades de estrategia de negocio
  - Cumplimiento de la ley



## CAPACITACIÓN INTERNA

- El plan incluye un programa de becas de estudios a nivel de pregrado, posgrado y cursos de inglés para contribuir a la superación personal y elevar el perfil profesional para un mayor aporte a la empresa en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo.
- Para ejecutar el plan de formación, se desarrolló un modelo con base a competencias denominado DESATA (Desarrollando Talentos).
- Su diseño está basado en el eje estratégico "Nuestra gente", como prioridad de negocio.



# FORMACIÓN Y **DESARROLLO**

## **CAPACITACIÓN INTERNA**

- Este plan está conformado por capacitaciones de:
- Conocimiento técnico: son contenidos especializados para mejorar la calidad del trabajo de las áreas de soporte y administrativas que contribuyen al desempeño de los procesos de la organización.
- Estas capacitaciones cubren desde el aprendizaje de programas, herramientas y productos comercializados que se orientan a formar nuestra fuerza de ventas en los productos que distribuimos, mediante un plan de capacitación progresivo que va del Nivel 1 Diestro hasta el Nivel 4 Experto.
- El programa se desarrolla en conjunto con nuestros proveedores.





# COMPETENCIAS

## CAPACITACIÓN INTERNA

- En este eje nos enfocamos en desarrollar las competencias empresariales basadas en nuestros valores, misión, visión y estrategia de negocio, y que son: servicio al cliente interno y externo, trabajo colaborativo y liderazgo.
- Contamos con 17 competencias transversales, gerenciales y de área. Éstas se desarrollan mediante un programa de liderazgo distinto, así como un sinnúmero de capacitaciones con temas específicos y técnicos.
- Dentro del desarrollo de competencias ejecutamos capacitaciones orientadas al reforzamiento de un mejor servicio al cliente que incluye a nuevos colaboradores dentro del plan de inducción general, hasta la actualización del resto de trabajadores.



# INDUCCIÓN A **NUEVOS INGRESOS**

## **CAPACITACIÓN INTERNA**

- Son capacitaciones brindadas por con formadores internos.
- El encuentro incluye la historia de fundación de la empresa, los procesos de cultura, servicio al cliente, capacitaciones de productos, procesos y controles internos.
- La competencia de servicio al cliente dentro del plan de inducción, se desarrolla a través de programas internos como:
  - Cuenta conmigo
  - El servicio es primero
  - Programa de certificación "Apasionados por el servicio".





# PROYECTOS CLAVES

## CAPACITACIÓN INTERNA

- Responde a la necesidad de desarrollar el talento interno para cubrir puestos claves y críticos que reciben capacitación técnica, así como el programa Liderazgo distinto para el desarrollo de competencias gerenciales.
- Para identificar las personas de alto potencial, aplicamos la metodología del 9 Box que identifica las brechas comunes en las competencias para ejecutar un plan general de capacitación, así como un plan individual que el colaborador desarrolla en conjunto con su Gerencia para el cierre de brechas específicas.
- En 2018, desarrollamos el tercer plan de carrera para la cobertura del puesto crítico de supervisor de ventas, quienes al igual que los sucesores de puestos claves, recibieron el nivel 1 de liderazgo distinto.



# PROYECTOS CLAVES

## RESULTADOS

EVENTOS	NOMINADOS	ASISTENTES	%	HORAS HOMBRE
437	6,787	6,507	96%	37,974

TIPO DE CAPACITACIÓN	ASISTENCIA	H. HOMBRE
Capacitación técnica de producto	2,295	5,623
Conocimiento técnico	1,008	10,715
Desarrollo de competencias	1,177	4,336
Servicio al cliente	75	257
Inducciones	264	9,918
Proyectos claves	401	2,079
Certificaciones de ley	958	3,436
Capacitaciones extra plan	305	981
Sub totales	6,483	37,344
Becados durante el año	24	630
Totales	6,507	37,974



## ESTRATEGIA **RS**



Medio  
Ambiente



# MEDIO AMBIENTE

- Estamos comprometidos con el cumplimiento de las regulaciones nacionales, trabajamos arduamente en la prevención de cualquier impacto ambiental a consecuencia de nuestras operaciones. Por eso desarrollados un esquema preventivo para proteger el medio ambiente, a través de múltiples acciones:
  - Implementación y ejecución de sistemas de energía renovable en nuestras tiendas, a través de paneles solares.
  - Construcción y remodelación de tiendas con sistemas más eficientes.
  - Aprovechamiento de residuos no tóxicos a través del programa de reciclaje.
  - Cambio de tecnología húmeda por seca en la fabricación de baterías.





- A lo largo de 28 años de trayectoria hemos participado en múltiples proyectos y programas que promueven el bienestar de las comunidades.
- Nuestro compromiso de una Nicaragua verde sigue tan firme como el primer día.
- Seguimos reforzando el concepto que también aplica en cada una de nuestras oficinas y tiendas.
- Priorizamos la comercialización de productos y servicios que reducen el impacto ambiental en diferentes proyectos de construcción, remodelación y decoración.





## ESTRATEGIA RS



Comunidad

# COMUNIDAD EXTERNA

## VOLUNTARIADO EXTERNO

- El trabajo en equipo y servicio son dos de nuestros valores corporativos. Refleja el ámbito laboral y 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.

### Donación de Sangre

- Más de 400 pacientes de los distintos hospitales del país fueron beneficiados con la donación de 219 unidades de sangre de parte de los colaboradores, héroes voluntarios que donaron su vital líquido para salvar vidas.
- La actividad es parte del programa Voluntariado SINSa que promueve el bienestar de la comunidad mediante el servicio. En la actividad participaron colaboradores de las distintas áreas administrativas y tiendas de Managua.

## TODOS LOS TIPOS BIENVENIDOS



Este Abril recibimos todos los tipos en nuestra jornada de donación de sangre

Se les da 17 cc de Hb B  
Se les da 10 cc de Hb B  
Se les da 10 cc de Hb B  
Se les da 10 cc de Hb B  
Se les da 10 cc de Hb B  
Se les da 10 cc de Hb B  
Se les da 10 cc de Hb B  
Se les da 10 cc de Hb B  
Se les da 10 cc de Hb B  
Se les da 10 cc de Hb B



# COMUNIDAD

## Jornada de limpieza y restauración del Asilo de ancianos López Carazo-Rivas.

- Más de 35 ancianos del asilo de ancianos López Carazo-Rivas, fueron beneficiados con mejores condiciones para vivir en el hogar.
- Como parte del compromiso de SINSA con la comunidad nicaragüense, nuestro programa de voluntariado realizó una jornada de limpieza y restauración en este centro.
- En esta ocasión 40 voluntarios limpiaron las áreas verdes, pintaron puertas, closets y paredes de habitaciones e instalaron abanicos y luminarias. También se donaron artículos de limpieza y ferretería valorado en U\$1000.00 (Un mil dólares).
- Este tipo de acciones, además de llevar alegría a las comunidades beneficiadas, ayuda a reforzar nuestra capacidad de trabajo en equipo y servicio, uno dos de los valores insignes de SINSA.





# COMUNIDAD

## **Voluntarios brindan una mano amiga al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Managua**

- Más de 450 bomberos voluntarios a nivel nacional recibirán capacitación técnica en el auditorio Juárez y Miranda con mejores condiciones.
- En esta ocasión 25 voluntarios trabajaron toda una mañana en la restauración de pintura de puertas, ventanas y paredes del auditorio, limpiaron áreas verdes; y donaron artículos de ferretería valorado en U\$1000.00 (Un mil dólares).
- Esta intervención es parte de nuestro RS que promueve el bienestar de la comunidad a través del trabajo en equipo y el servicio.
- La restauración y limpieza de este auditorio se realiza para crear un cambio positivo en los sitios donde tenemos presencia.



# COMUNIDAD INTERNA

## VOLUNTARIADO INTERNO

### II Encuentro “ Campaña de limpieza CEDI”

- Más de 100 colaboradores voluntarios se sumaron al II Encuentro de la campaña de limpieza que promueve nuestro Centro de Distribución (CEDI), con el lema “Somos el pulmón de SINSA, mantengámoslo limpio”.
- La actividad consistió en limpiar y ordenar áreas verdes y de trabajo.
- Más de 6 h/h invertidas por voluntario para que nuestros colaboradores gocen de instalaciones más limpia y agradables. Esta actividad solidaria responde a un proceso de integración de las diferentes sub-áreas internas y externas del CEDI. De igual forma, refuerza nuestros valores corporativos el sentido de pertenencia.
- Después de 4 horas de trabajo intenso y entusiasmo, los voluntarios celebraron el Día del amor y la amistad. La acción fue parte del Programa Voluntariado Interno de SinSA, que promueve el bienestar y el buen clima laboral mediante el trabajo en equipo y el servicio.





## RS EN CIFRAS

# Capacitación externa

## Programa Outplacement

- 2 Taller desarrollados
- 20 Ex colaboradores
  - 20% Recontratados
  - 30% Empezaron
  - 30% Laborando
  - 20% Desempleado



## Aprendizajes



- Gestión de la emociones
- Elaboración de CV de alto impacto
- Elaboración y administración del presupuesto familiar y manejo efectivo de una entrevista de trabajo

## Club de Especialistas

- + 130 MO capacitados
- + 910 h/h invertidas
- 2 talleres impartidos
  - 1 Formación
  - 1 Acabados



# Medio Ambiente

## Paneles solares 2018

- **1 tienda** implementada
- **79 paneles** instalados  
Producción **23 mkwh**
- **15 tons Co2** mitigadas
- **103 árboles** sin talar



## Ahorro energético



- Ahorro acumulado  
277,032 kwh.



## Total acumulado en las 4 tiendas

- **519** paneles instalados
- Producción **186 mkwh**
- **102 tons** de Co2 mitigadas
- **549 árboles** sin talar
- **+ 28%** ahorro energético



## Bolsas Eco amigables

- **1235** bolsas vendidas
- (T. Radial, Mega, H. Center, Juigalpa, Estelí)



# Voluntariado SINSA externo e interno

## Donación de Sangre

- 219 donantes / 251 h/h



## Voluntariado Int.



Campaña de Limpieza Centro de Distribución

- 90 voluntarios/ 550 h/h



## Voluntariado Ext.



Restauración y pintura Bomberos de Managua

- 25 voluntarios/70 h/h



## Voluntariado Ext.

Restauración y limpieza Asilo "López Carazo" Rivas

- 40 voluntarios/350 h/h



# **ACCIONES, RESULTADOS Y COMPROMISOS**



# DERECHOS HUMANOS

Mostramos respeto a los Principios 1 y 2 del Pacto Global:

- Toda contratación se hace según las leyes laborales, cumplimiento que también se exige a nuestros proveedores.
- Procuramos un trato justo e igualitario y relaciones dignas basadas en el respeto.
- Promovemos un ambiente libre de acoso, para lo que contamos con un proceso de denuncias.
- Poseemos un canal de denuncias para que los colaboradores reporten anomalías e inconformidades.
- Brindamos instalaciones seguras para la seguridad de nuestros colaboradores.

## Derechos Humanos



Tienen su origen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos:

**Principio 1:** *Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.*

**Principio 2:** *No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.*

# DERECHOS HUMANOS

## Promovemos un ambiente saludable y seguro

- Para preservar la salud y contribuir al bienestar de nuestra gente, prestamos servicios de medicina general y laboral, a través de nuestros médicos acreditados por el Ministerio de Salud (MINSA).
- Para propiciar entornos seguros y prevenir brotes de epidemias y plagas, realizamos fumigaciones periódicas y coordinamos jornadas de salud con el MINSA para abatizar áreas de riesgo. Además facilitamos la vacunación contra la influenza y el tétano en las propias áreas de trabajo y durante la jornada ordinaria.



### Atención integral

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



### Jornadas

- Vacunación
- Abatización



Gestiones administrativas ante el Ministerio de Salud



### Capacitaciones al personal

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

# DERECHOS HUMANOS



**Atención médica**



**Jornadas de vacunación**

# ESTÁNDARES LABORALES

Mostramos respeto a los Principios 3, 4, 5 y 6 del Pacto Global:

- Proceso de reclutamiento y selección en base a competencia libre de discriminación.
- Mantenemos una política de puertas abiertas y de asociación conforme las leyes del país.
- Ofrecemos puestos de trabajo y salarios justos y competitivos independiente de condición y género.
- Respetamos la edad mínima para laborar.

## Estándares Laborales

Se basan en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo:

**Principio 3:** *Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.*

**Principio 4:** *Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.*

**Principio 5:** *Abolir cualquier forma de trabajo infantil.*

**Principio 6:** *Eliminar la discriminación en materia empleo y ocupación.*



# ESTANDARES LABORALES

## SALUD, HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

- Ofrecemos un entorno laboral seguro estableciendo mecanismos adecuados para evitar accidentes y enfermedades laborales y proveemos al personal elementos mejorados y certificados para su gestión.
- Como parte del programa interno de salud, se dio a conocer su estado de salud a cada trabajador, en cumplimiento de principios de confidencialidad y mediante médicos certificados ante el Ministerio del Trabajo. Se atendió el 100% de los colaboradores.
- Como valor agregado logramos asistencia médica para los familiares de nuestros colaboradores con la clínica proveedora del servicio y a precios especiales.



La seguridad está  
en tus manos

Comisión Mixta  
SINSA Proyectos • Ferretería



# ESTANDARES LABORALES

- Para generar una gestión preventiva exitosa desde su puesto de trabajo, nos concentramos en la formación, capacitación y prevención de los principales elementos de alto riesgo identificados como: riesgo eléctrico, trabajo en altura, primeros auxilios, manejo seguro de montacarga, brigadas de emergencia.
- Un objetivo clave ha sido la preparación y capacitación de Comisiones Mixtas para contribuir en la salud y seguridad de los trabajadores.

## CERTIFICACIONES DE HSO

EVENTOS	CAPACITADOS	HORAS HOMBRES	INVERSIÓN U\$
46	958	3,436.00	12,500

- Para reforzar la seguridad en nuestro entorno, se realizan inspecciones internas mensuales en tiendas, oficinas administrativas y Centro de Distribución.



# ESTANDARES LABORALES

## CLIMA LABORAL:

- La medición de clima laboral se realiza anualmente con el objetivo de buscar la mejora continua y garantizar el bienestar de todos los colaboradores que aportan al crecimiento y fortalecimiento de la organización.
- El estudio de clima laboral comprende:
  - Alineación organizacional
  - Cultura organizacional
  - Liderazgo, gerencia y supervisión
  - Ambiente laboral
  - Acoplamiento laboral
- Se presentan resultados a las gerencias del Comité Ejecutivo, quienes cascadean la información y junto a sus equipos de trabajo, diseñan un plan de acción para la mejora del ambiente laboral de las respectivas gerencias.



# ESTÁNDARES LABORALES

## CLIMA LABORAL

- Algunas acciones de mejora implica actividades de integración que se realizan entre las áreas para promover el entendimiento y facilitar buenas relaciones laborales que faciliten el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Las fotografías y actividades que realizamos para tal fin, son publicadas dentro de nuestro boletín empresarial, facilitando así el intercambio de las mejores prácticas y la integración del personal, este ha evolucionado año con año desde la primer versión en año 2016.
- Los insumos también son utilizados para los contenidos de los planes de formación, especialmente para el diseño de los programas de liderazgo distinto.





## COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

- Además de brindar compensaciones competitivas, complementamos el ingreso laboral con un paquete de beneficios y reconocimientos que mejora la calidad de vida y su experiencia en SINSA.
- Esto se hace mediante reconocimientos en plataformas de comunicación, diplomas, pines de reconocimiento y certificados de regalos cuando los colaboradores demuestran su compromiso y dan la milla extra al cumplir satisfactoriamente los objetivos de negocio, actividades estratégicas y proyectos corporativos.
- En SINSA tenemos la certeza que si cuidamos de nuestra gente, ésta cuidará de nuestros clientes y esa premisa nos hará ser la mejor empresa donde trabajar y comprar.



## BENEFICIOS

- Para potenciar la capacidad adquisitiva y contribuir a la estabilidad financiera de nuestros colaboradores, mantenemos el programa Somos SINSA que busca:
  - a) Formalizar alianzas con otros comercios para brindarle a nuestros colaboradores beneficios a través de su carnet.
  - b) Otorgar facilidades de crédito de hasta 6 meses al cero por ciento (0%) de interés.
- La comunicación de estos beneficios se hace mediante medios internos oficiales.



# ESTÁNDARES LABORALES

## Segunda Convención Anual Somos SINSA CASS 2018

- EN SINSA tenemos la claridad que nuestro éxito organizacional está en nuestra gente, en su compromiso para afrontar los retos y la habilidad para generar cambios positivos. Esa es la clave para mantener a SINSA líder en el mercado nacional.
- Por esta razón, en 2018 realizamos la segunda Convención Anual Somos SINSA, bajo el lema Comprometidos con el cambio.
- Esta plataforma de comunicación interna contó con la participación de aprox. 700 colaboradores que representan a las cuatro unidades de negocio.

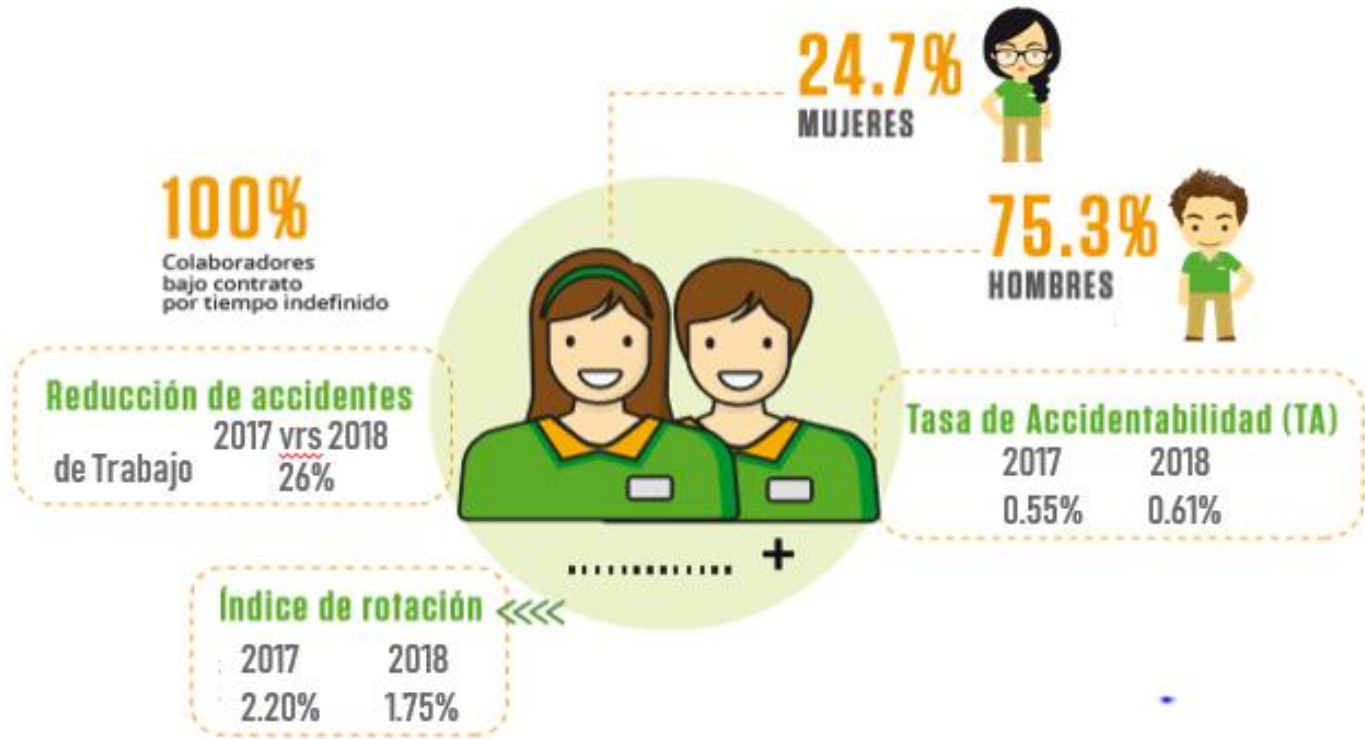


# ESTÁNDARES LABORALES

- Durante el evento dimos a conocer los logros alcanzados en el 2017, las prioridades estratégicas y las metas para el 2018.
- Entregamos premios a los colaboradores destacados de diversas áreas, postulados por sus gerentes y aprobados en el Comité de Desarrollo Organizacional y fueron:
  - Mejor comprador
  - Mejor gerente de tienda Retail
  - Mejor vendedor Retail - Zona Managua
  - Mejor vendedor Retail - Zona foránea
  - Mejor vendedor externo Ventas directas
  - Mejor vendedor piso Ventas directas
  - Mejor vendedor Comasa (SINSA Mayorista)
  - Por su valor de honestidad
  - Por su valor de servicio al cliente
  - Por su valor de la excelencia
  - Mejor empleado de operaciones cerámica
  - Mejor empleado de operaciones ferretería







## COMPROMISOS 2019

- Para el año 2019 tenemos como principal objetivo mantener el cumplimiento de las normativas en materia de prevención de riesgos laborales y actualizar nuestra política de Higiene y Seguridad.
- Mantendremos un control exhaustivo en los mantenimientos de sistema contra incendio con prácticas en cada unidad de negocio, lo que estrechará el vínculo con la Dirección General de Bomberos para la pronta respuesta en caso de siniestro.
- Como parte de nuestro Plan de Continuidad del Negocio, realizaremos simulacros de evacuación en caso de incendio o sismos con el apoyo de las brigadas, comisiones mixtas y principalmente el compromiso de todos los colaboradores.
- Por que en SINSA "La seguridad está en tus manos".



## MEDIO AMBIENTE

Mostramos respeto a los Principios 7, 8 y 9 del Pacto Global:

- Elaboramos nuestro borrador de plan de continuidad de negocio e incorporamos los riesgos propios de nuestro sector.
- Promovemos acciones de cuidado del medio ambiente en nuestros colaboradores y clientes.
- Participamos activamente en actividades en pro de la protección ambiental.
- Actualizamos la política de higiene y seguridad ambiental.
- Promovemos la comercialización de productos ecoamigables de alta calidad con tecnología *invertir* e iluminación LED integrada.

### Medio Ambiente



Se sostienen en la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo elaborada en 1992:

**Principio 7:** *Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.*

**Principio 8:** *Promover mayor responsabilidad medioambiental.*

**Principio 9:** *Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.*

## MEDIO **AMBIENTE**

---

- En SINSA reconocemos que la empresa privada juega un rol fundamental para el desarrollo del país para fomentar el cuidado del medio ambiente.
- Por esta razón, participamos en distintos planes y programas que promueven el bienestar de las comunidades.
- En 2018, como parte de nuestra política RS desarrollamos la iniciativa: Dale un respiro al planeta.
- Su objetivo es sensibilizar a nuestros clientes y colaboradores en la reducción de uso de bolsas plásticas y promover el uso de bolsas ecológicas para contribuir con la salud del medio ambiente.





# ANTICORRUPCIÓN

- En SINSA creemos firmemente que nuestros valores reflejan nuestra identidad corporativa: servicio, trabajo en equipo, liderazgo, excelencia y honestidad. Estos son los pilares de la empresa y representan la guía de cómo hacemos las cosas. Son actitudes y comportamientos que consideramos clave para el logro de nuestros objetivos y para proveer a nuestros clientes una experiencia extraordinaria.



# ANTICORRUPCIÓN

- Nuestro Código de conducta, aprobado por la Junta Directiva en mayo 2017 y divulgado a nuestros colaboradores en 2018, promueve:

1. **Actuar correctamente:** todas nuestras acciones se apegan a la regulación nacional y a nuestras políticas internas.
2. **Prácticas anticorrupción, conflicto de interés:** 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. 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. Un ambiente libre de acoso laboral y sexual.



Todo lo que necesitas, encuéntralo en

