



COMUNICACIÓN DE PROGRESO
PARA EL PACTO GLOBAL

COP 2019



CONTENIDO

1. Presentación
Carta de presentación
2. Nuestra Empresa
¿Quiénes somos?
Modelo de Negocio
Soluciones Integrales
SINSA en cifras
3. SINSA miembro del Pacto Global
Principios de Pacto Global
Resultados medición Indicarse
4. Estrategia de Responsabilidad Social (RS)
Capacitación
Interna
Externa
Medio ambiente
Comunidad
RS en cifras
5. Estándares Laborales
Clima Laboral
Compensación Beneficios
Ambiente, Salud y Seguridad
6. Alineamientos a los Principios de Pacto Global
Derechos Humanos
Estándares Laborales
Medio ambiente
Anticorrupción



PRESENTACIÓN



Este es el cuarto año consecutivo que en Sinsa presentamos el Informe de Comunicación de Progreso CoP 2019, manteniendo firme nuestro compromiso de cumplir con los principios relacionados 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 y prácticas de negocio para una gestión y actuación ética.

Entre los proyectos más destacados que hemos realizado en 2019 está:

- a) Implementación del proyecto Evolution, convirtiendo a Sinsa en la primera empresa en centro américa con un sistema especializado para tiendas retail de la reconocida firma Oracle
- b) Reorganización y simplificación de procesos de ventas a través del rediseño operacional en tiendas

Es importante mencionar que ambos proyectos están orientados a fortalecer la experiencia de compra de nuestros clientes, imperativo destacar el compromiso y pasión de nuestra gente como elemento diferenciador que ha hecho que estos proyectos, aún en proceso, estén teniendo éxitos y nos permitan mantenernos como líderes en nuestro segmento, fortaleciendo relaciones con todos aquellos que comparten nuestra visión de negocio.

Siendo nuestra gente uno de los ejes principales, iniciamos año con la ejecución de nuestra estrategia 20/24, trabajando en una campaña de divulgación de la nueva visión, misión, valores y sus significados, definiendo acciones y comportamientos que deben prevalecer en cada colaborador para una adecuada alineación a la filosofía empresarial.

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


Atentamente,
Oscar René Vargas Reyes
Gerente General
SINSA





NUESTRA EMPRESA

QUIENES 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.

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.

VALORES

Servicio

Trabajo en equipo

Liderazgo

Honestidad

Excelencia

QUIENES SOMOS

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 29 años de operación, contamos con 17 tiendas y rutas mayoristas distribuidas en el Pacífico, Centro y Norte del país.

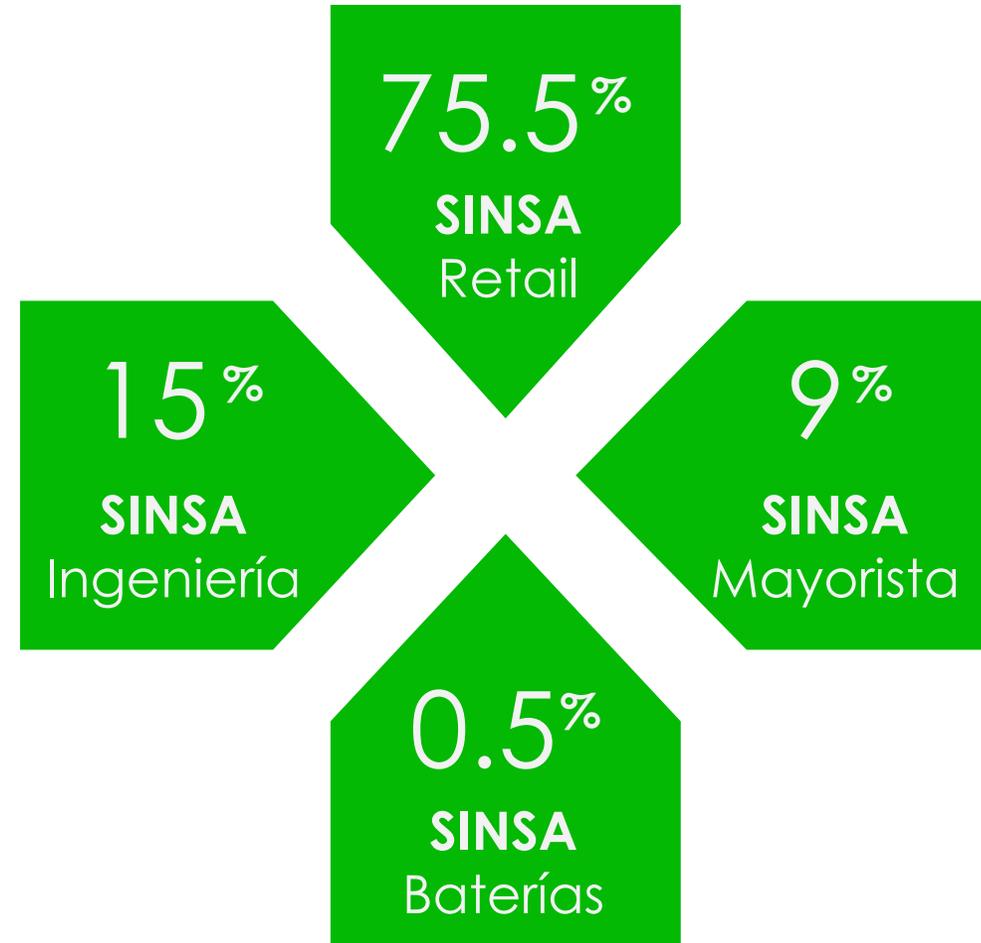
Cada año nos visitan alrededor de 1.6 millones de clientes, encontrando la propuesta comercial más amplia del país que supera los 35 mil artículos de marcas de prestigio internacional, lo cual nos lleva a reafirmar: "Todo lo que necesitas, encuéntralo en SINSA".

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.

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

MODELO
DE NEGOCIO

Contamos con
**cuatro divisiones
de negocio**



SINSA RETAIL

- Contamos con más de 35 mil artículos y 96 categorías de productos.
- 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 accesibilidad de compras a través de 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.



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 digitales a través del área de servicio al cliente en tiendas, mejorando nuestros procesos mediante la capacitación continua en atención al cliente, con el fin de brindarles a nuestros clientes la mejor experiencia de compra.

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

Esta plataforma de ventas digital tiene como parte de su valor agregado el servicio de delivery y pick up.

Este canal ha generado accesibilidad, cercanía y conveniencia a todos nuestros clientes SINSA.



SOLUCIONES INTEGRALES

Medios para escuchar la voz del cliente: Encuestas digitales en todas las tiendas SINSA de Managua y próximamente en tiendas foráneas.

Nuestro objetivo es escuchar al cliente y atender todas sus solicitudes, estamos aperturando otro canal de comunicación donde los clientes pueden expresar sus gustos, preferencias, recomendaciones y comentarios para luego desarrollar estrategias de impacto que fortalezcan nuestra relación con el cliente y podamos asegurar una mejor experiencia de compra.



**RENTA DE
EQUIPOS**

El equipos que necesitas
por el tiempo que necesites



TU RENTA EN 3 PASOS

1. Indentificate en la tienda. 2. Cancela tu factura. 3. Recibe tu equipo Sinsa.

Vení y preguntá por nuestros equipos en renta.

Sucursales: Sinsa Carretera a Masaya, Periodista, Radial Santo Domingo, Rivas y León.



COMPACTACIÓN



DEMOLICIÓN



EQUIPO PARA
CONCRETO



GENERADORES



HERRAMIENTAS
ELÉCTRICAS

Contáctenos. ☎ 2255-6969 ✉ renta.equipo@sinsa.com.ni

*Aplican restricciones.

SOLUCIONES INTEGRALES

Canal de Ventas Digital

Iniciamos operaciones para brindar el mejor servicio a nuestros clientes e incrementar las ventas retail.



Nuestro Equipo - CVD

Horarios de atención



Lunes a Sábados: 8:00 am – 6:00pm
Domingos: 8:00 am – 5:00 pm

Personal



Asesores multi skill

Especializados en ventas digitales y conocimiento de producto

Gestiones



Consultar



Cotizar



Vender



Referidos

Formas de pago



1. Transferencias bancarias
2. Botón de Pago
3. POS TELEFONICO

Horarios de atención



Servicio de delivery y pick up

SOLUCIONES INTEGRALES

Es un Club especial para todos nuestros clientes con perfil de contratista para fortalecer nuestro vinculo comercial, acompañándolos en sus proyectos y brindándoles soluciones integrales.

SINSA desea ser siempre el aliado estratégico en cada proyecto que desarrollen los contratistas, ofreciéndoles toda su infraestructura comercial de forma personalizada a través de este CLUB y donde gozarán de beneficios únicos como precios diferenciados, capacitaciones técnicas, centro de atención especial, priorización, entre otras.



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

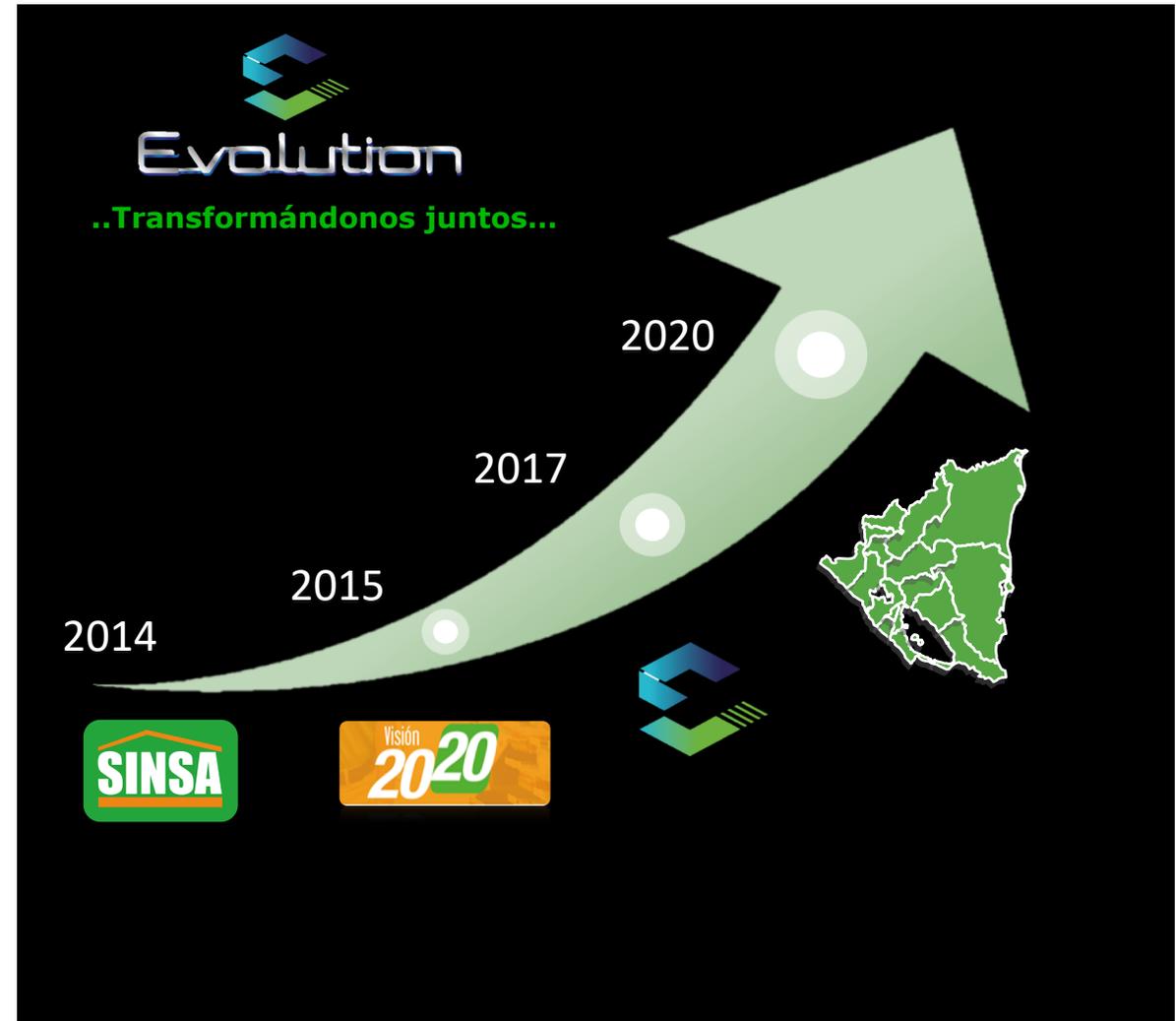


SOLUCIONES INTEGRALES

En el 2014, SINSA crea la visión 2020 para convertirse en una empresa de clase mundial, ampliando la cobertura geográfica, y manteniendo un excelente servicio al cliente.

EVOLUTION es un proyecto de transformación, resultado de la Visión 2020, que nos catapulta a ser una compañía de **clase mundial**, obteniendo los mejores beneficios.

- Rápida toma de decisiones
- Seguridad de información
- Mejor servicio al cliente
- Mejores herramientas
- Procesos automatizados
- Mejor control, menos riesgos



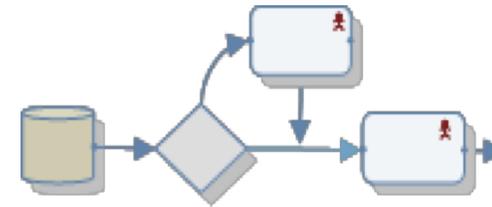
¿QUÉ ES EVOLUTION?

- El propósito del proyecto Evolution, es cambiar a un sistema de clase mundial que nos permita ser más eficientes, ofrecer mejor servicio al cliente y tener una base sólida para el crecimiento de la compañía.
- La base de Evolution es la implementación del sistema **Oracle Retail**, pero Evolution no es solo el cambio del sistema informático, es la mejora continua en **Procesos, Capacitación, Políticas y Procedimientos, y la Organización.**
- Es mucho más que un cambio de sistema, es el inicio a convertirnos en una compañía de clase mundial

ORACLE®

RETAIL

Procesos



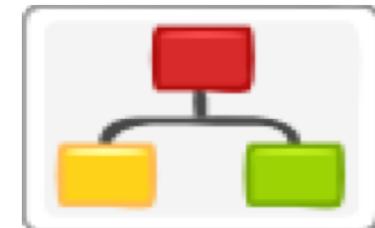
Capacitación



**Políticas /
Procedimientos**



Organización



ALCANCE FASE 1 - 2019



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.
- Abastecemos un completo surtido en las líneas de electricidad, ferretería, materiales de construcción y cerámica.
- Ofrecemos variedad de servicios:
 - Asesoría para apertura de negocios.
 - Asesoría financiera (con nuestro aliado credex)
 - Administración de inventarios y financiamiento.
 - Charlas especializadas sobre las mejores técnicas de *merchandising* y ventas.



SINSA INGENIERÍA

- Somos la unidad de negocios con atención especializada en proyectos eléctricos industriales, de construcción residencial y comercial. Ofrecemos soluciones integrales para proyectos de media y baja tensión, control y automatización..
- Impulsamos procesos innovadores y contamos con el equipo técnico más competente del mercado.
- En nuestra división de ventas brindamos asesoría especializada en servicio de ingeniería en baja y media tensión, materiales e instalaciones eléctricas seguras y diseños arquitectónico.



SINSA INGENIERÍA

Desarrollamos instalaciones eléctricas en industrias, edificios de oficinas y habitacionales, condominios, urbanizaciones, centros comerciales, bodegas industriales, colegios y viviendas. Contamos con la homologación de la Distribuidora de energía (Disnorte- Dissur) garantizando construcciones seguras cumpliendo estándares y normativas vigentes.

Ofrecemos:

- Diseño de instalaciones eléctricas y mantenimiento de media tensión.
- Malla de puesta a tierra.
- Consultorías en ingeniería eléctrica.
- Mantenimiento de transformadores.
- Diseño y construcción de proyectos llave en mano como:
 - Redes eléctricas aéreas y subterráneas de media tensión en áreas urbanas y rurales.
- Instalaciones internas en el sector industrial, comercial, especiales (hospitalarias, estaciones de servicios y residencial).
- Subestaciones de media tensión, iluminación interior, exterior ornamental y alumbrado público.
- Alquiler de grúa para trabajos eléctricos en media tensión.



SINSA INGENIERÍA

Diseñamos y ejecutamos proyectos llave en mano, nuestro equipo de ingenieros desarrolla sistemas que se ajustan y adaptan a las expectativas, parámetros y espacio de cada cliente.

Ofrecemos:

- Centro de control de motores.
- Banco de compensación.
- Variadores de velocidad para motores.
- Arrancadores suaves para motores.
- Arrancadores a tensión plena no reversible.
- Transferencias automáticas.
- Consultorías en ingeniería eléctrica.
- Instalación de pararrayos atmosféricos y redes de puesta a tierra



AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL

SINSA INGENIERÍA

- Revista Electricidad busca ser un referente para el sector eléctrico, construcción y de industria nacional.
- En cada edición se abordan temáticas de interés desde distintos ángulos para dar respuesta a las necesidades de los lectores que buscan artículos con información valiosa, entretenida y especializada en los distintos sectores a los que se está dirigido.
- **Con variedad de contenido como:**
 - Somos industria
 - Somos proyectos
 - Ingeniería aplicada
 - Soluciones integrales
 - Nuestros expertos opinan
 - Normas y códigos
 - Innovación
 - Noti SINSA

Cuenta con un tiraje de 3,000 ejemplares impresos a nivel nacional distribuida gratuitamente y por correo electrónico a una base de datos de más de 5,000 personas a nivel nacional e internacional, destacando clientes del sector eléctrico, gobierno, instituciones educativas, entre otros.



SINSA INGENIERÍA

- SINSA DESIGN, es un nuevo concepto de atención al cliente en SINSA, basado en asesorar, acompañar y brindar una experiencia extraordinaria de compra a nuestros clientes.
- Está conformado por profesionales: arquitectos y diseñadores de interiores que brindan su experiencia en cada proyecto.

Ofrecemos:

- Soluciones integrales de diseño y producto.
- Asesoramiento a nuestros clientes en la mejor opción de productos para sus proyectos.
- Especificaciones de productos de calidad, exclusividad de SINSA.
- Tendencias y novedades de productos SINSA.
- Valor agregado en cada asesoría, en servicio venta y postventa.



Líderes
de nuestra industria

29 años
de experiencia

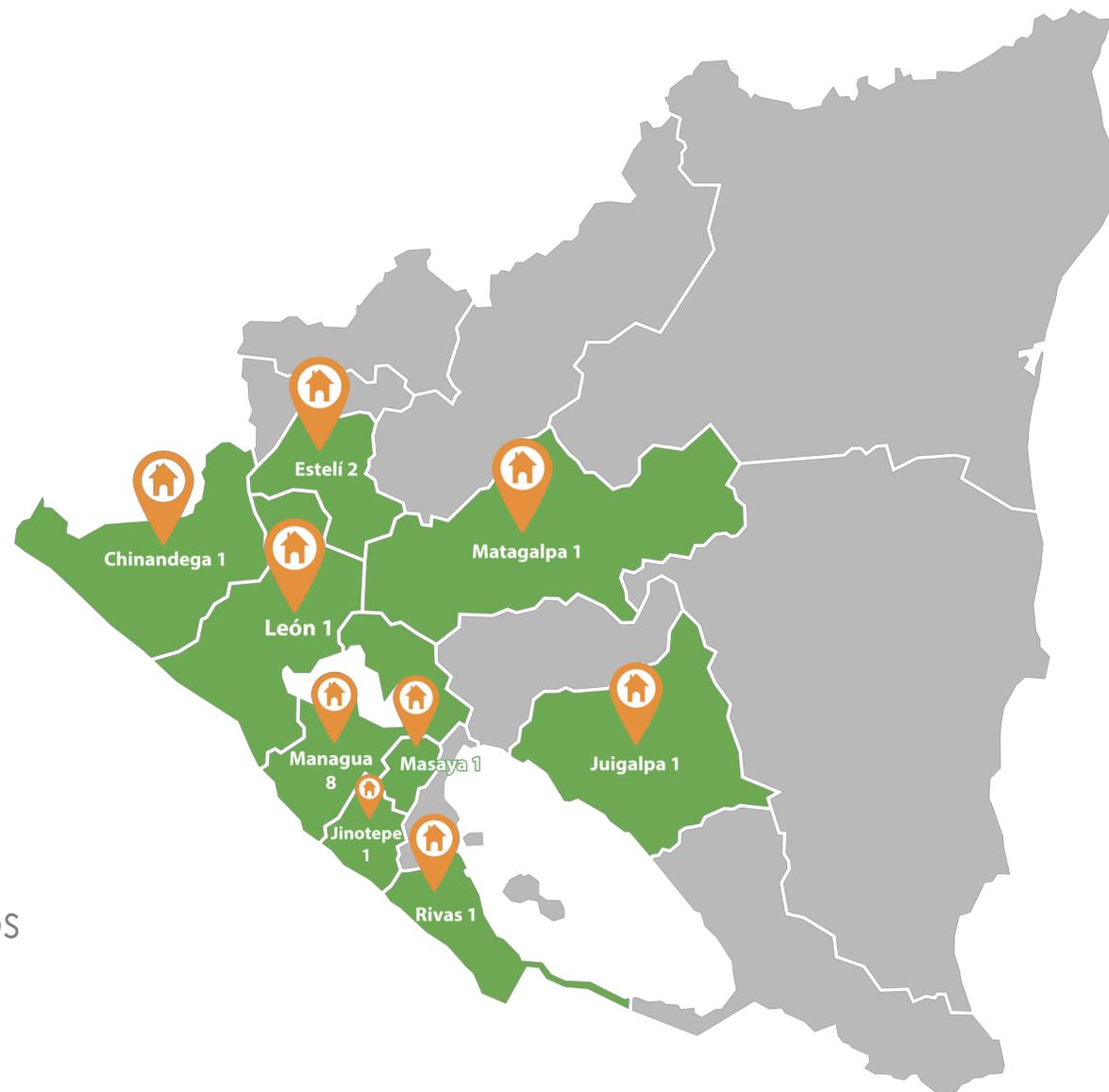
+1200
colaboradores

4
Unidades de negocio

17
tiendas retail

96
categorías de productos

+35k
artículos



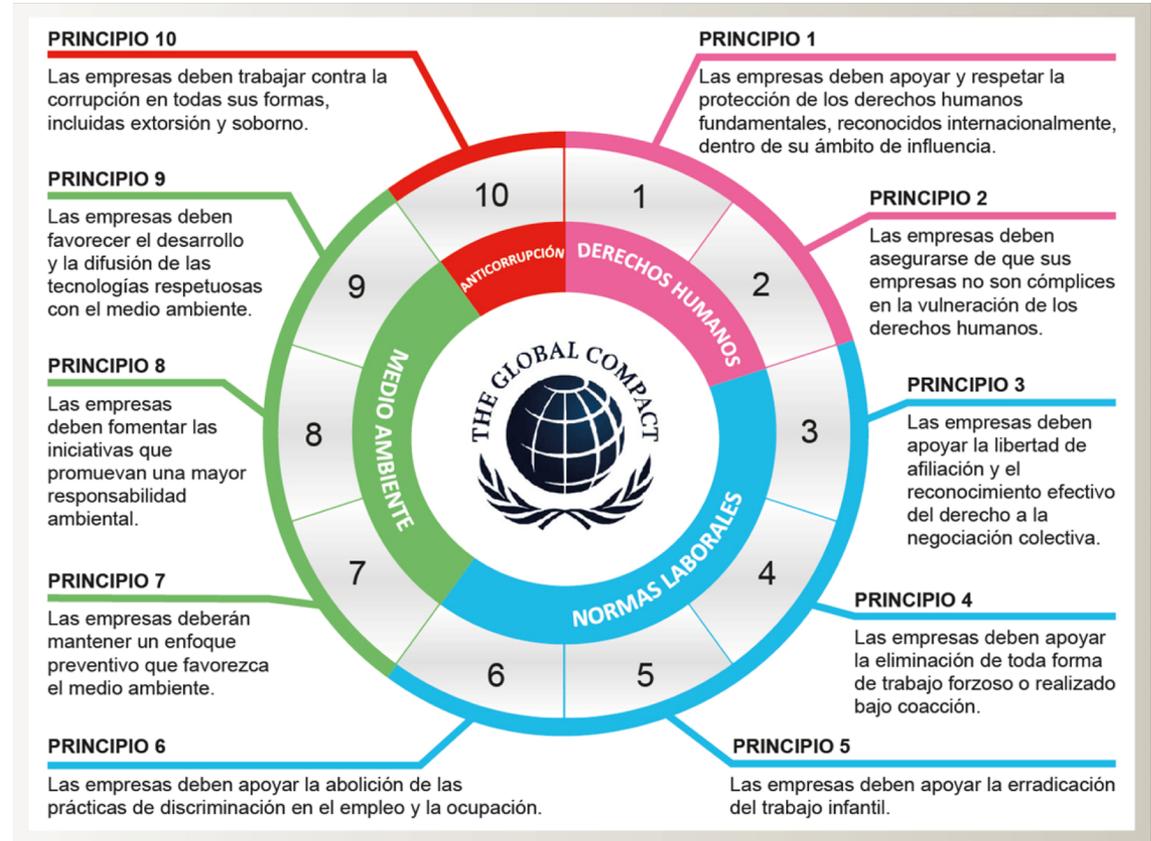


SINSA

MIEMBRO DEL PACTO GLOBAL

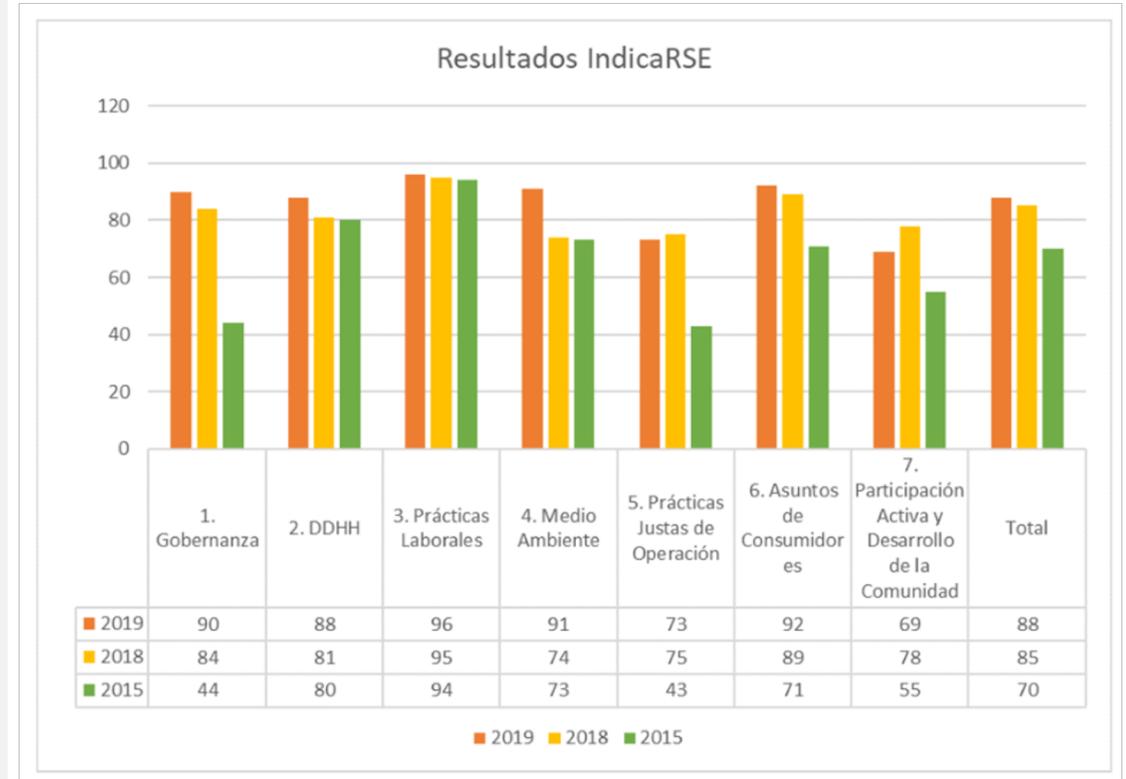
PRINCIPIOS PACTO GLOBAL

- 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.



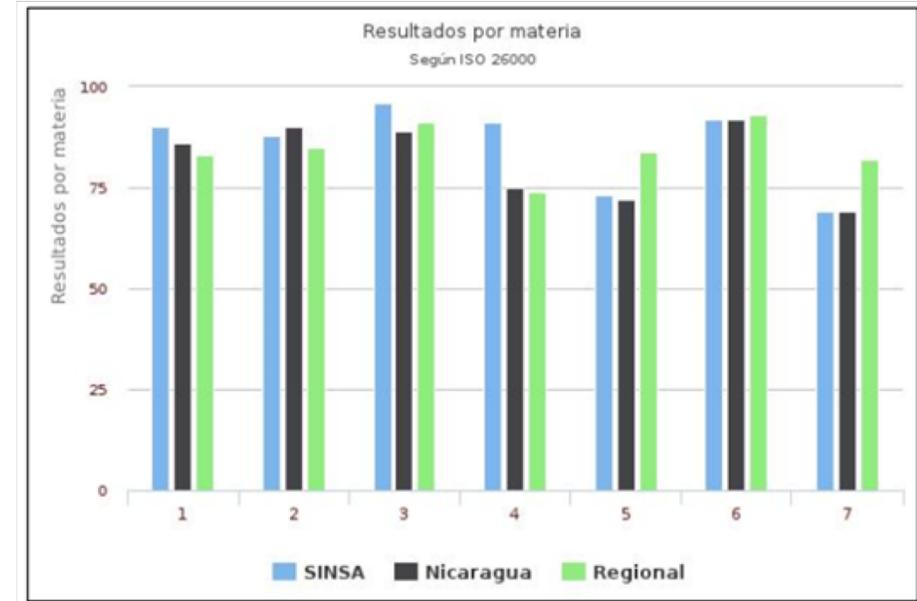
RESULTADOS INDICARSE

- En 2019 realizamos la cuarta medición de nuestra gestión a través de la herramienta IndicaRSE, instrumento de autoevaluación 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.
- Posterior a esta medición, establecimos un plan de trabajo con las oportunidades de mejora por materia.



RESULTADOS INDICARSE

- 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, Estándares Laborales y Medio Ambiente, nos ubicamos por encima del promedio regional.
- Esta medición nos permite cumplir con las certificaciones necesarias para entablar relaciones comerciales con empresas transnacionales. (Ejemplo: FEMSA)



Materia	Promedio 2019	Promedio 2018	Promedio Nacional	Promedio Regional
GOBERNANZA	90	84	86	83
DERECHOS HUMANOS	88	81	90	85
ESTÁNDARES LABORALES	96	95	89	91
MEDIO AMBIENTE	91	74	75	74
PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	73	75	72	84
ASUNTOS CONSUMIDORES	92	89	92	93
PARTICIPACIÓN ACTIVA A LA COMUNIDAD	69	78	69	82
TOTAL	88	85	83	85



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 con nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, proveedores y organizaciones sin fines de lucro.

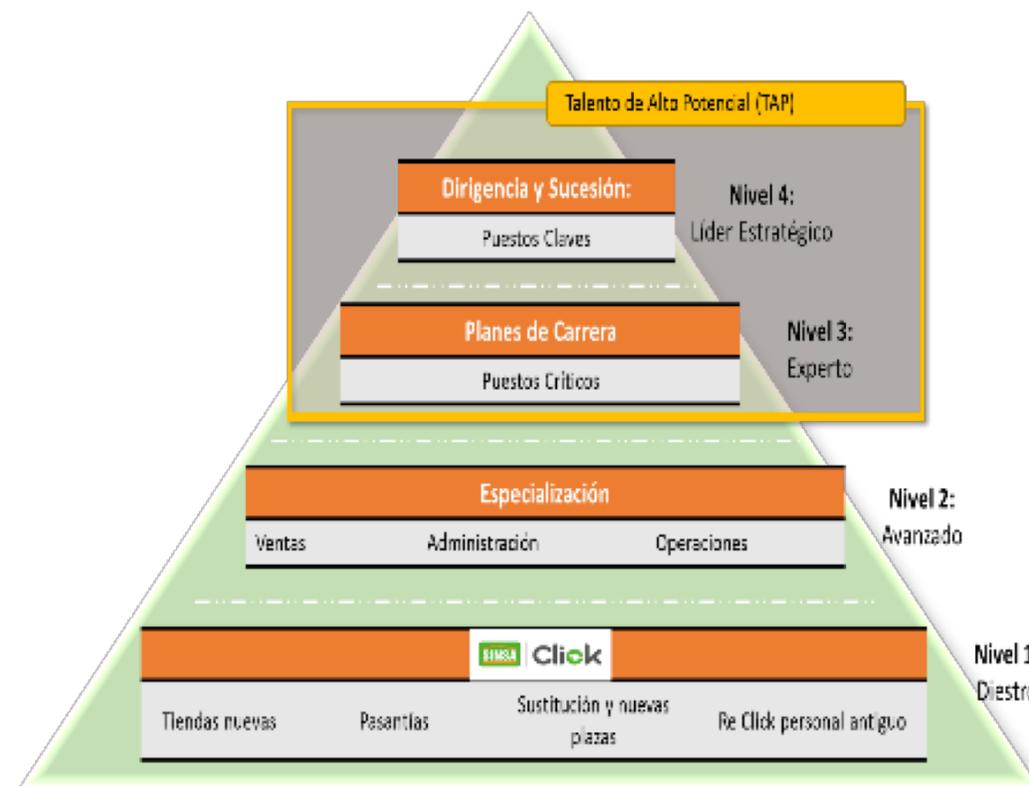
ESTRATEGIA
DE RS



CAPACITACIÓN

CAPACITACIÓN INTERNA

- Para ejecutar el plan de formación mantenemos el modelo en base a competencias, denominado DESATA (Desarrollando Talentos).
- Su diseño está basado en el eje estratégico “Nuestra gente”, como prioridad de negocio y las 17 competencias transversales, gerenciales y de área que tiene desarrolladas la empresa,
- Como parte de la cultura empresarial y estrategia de negocio, el plan anual de formación y desarrollo brinda conocimientos técnicos y especializados, certificaciones de ley y desarrollo de competencias a los colaboradores.



CAPACITACIÓN INTERNA

- El desarrollo de la estrategia de formación se utiliza como base:
 - Prioridades de estrategia de negocio
 - Encuestas de diagnóstico de necesidades de formación y desarrollo (DNC)
 - Resultados de clima laboral
 - Cumplimiento de la ley
- El plan está orientado a la mejora continua de las áreas de trabajo para responder a las necesidades de la empresa, el crecimiento profesional, personal y social de los trabajadores.
- Incluye un programa de becas de estudios a nivel de pregrado, posgrado y cursos de conocimiento técnico y elevar el perfil profesional para un mayor aporte en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo y tener mayor oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.



CAPACITACIÓN INTERNA

- **Conocimiento técnico:** los contenidos son especializados para mejorar la calidad del trabajo de las áreas de soporte y administrativas que contribuyen al desempeño de los procesos de la organización.
- Se desarrolla el aprendizaje de programas, herramientas y productos comercializados orientados a formar nuestra fuerza de venta en los productos que distribuimos, mediante un plan de capacitación progresivo que va del nivel diestro hasta experto.
- Las capacitaciones de productos se desarrollan en alianza con nuestros proveedores, ya sean de forma presencial o de forma virtual.
- También incluye cursos específicos que tienen una duración de 3 hasta 8 meses en centros técnicos del país, en electricidad y medición, electricidad residencial, refrigeración, entre otros.



CAPACITACIÓN INTERNA

- La capacitación se da desde el ingreso de nuevos colaboradores mediante un plan de inducción hasta la formación a los gerentes de alto nivel.
- Durante el año 2019, desarrollamos un plan de inducción E-learning que incluye la metodología presencial y virtual, mediante la implementación de nuestra primer escuela en línea SINSÁ Virtual.
- Las inducciones presenciales son impartidas por formadores internos especialistas de las diferentes áreas de la empresa.
- Dentro de los contenidos virtuales encontramos:
 - Generalidades SINSÁ, incluye la historia de fundación de la empresa
 - Cuenta conmigo y servicio al cliente
 - Cooperativa de ahorro
 - Finanzas personales
 - Sistema Xstore




SINSÁ Virtual

→ No es seguro | edison/moodle/

Aplicaciones: iLovePDF | Herramientas | INATEC | Helpdesk | Banco Central de Ni... | Iconicbestary - Free... | Kues1 - Freepik | SINSÁ | Moodle | Descarga Video y Au...

SINSÁ ESPAÑOL - INTERNACIONAL (ES) Usted no se ha identificado. (Acces...

SINSÁ

Cursos disponibles

INDUCCIÓN FINANZAS PERSONAS

Creador de curso: Susana Acuña

Este es un curso que forma parte del ciclo general de inducción para nuevos ingresos, considerando una de nuestras prioridades, NUESTRA GENTE y nuestro eje de RSE, nos enfocamos en concientizar a nuestro personal a partir de conceptos, estadísticas y tips, en manejar finanzas personales de forma sana para su vida personal, familiar y laboral.

Finanzas Personales
Tu mejor jugada

SINSÁ - Virtual

CAPACITACIÓN INTERNA

- El plan de formación presencial, se enfoca en servicio al cliente, procesos y controles internos.
- La competencia de servicio al cliente dentro del plan de formación, se desarrolla a través de programas internos como:
 - El servicio es primero
 - Programa de certificación “Apasionados por el servicio”.
- El tema de finanzas personales adicional de formar parte de la inducción de forma virtual, fue impartido al personal de las tiendas, esto con el fin de brindar herramientas prácticas para mejorar sus finanzas y disminuir los niveles de endeudamiento para mejorar la calidad de vida.



CAPACITACIÓN INTERNA

- Las capacitaciones para desarrollar competencias empresariales responde a la necesidad de desarrollar el talento para cubrir puestos claves y críticos que reciben capacitación técnica, así como el programa Liderazgo distinto (con enfoque de coaching) 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.
- El área también gestiona capacitaciones orientadas al cierre de brechas mediante grupos cerrados, capacitaciones a la medida, así como eventos abiertos por proveedores que formen parte de la necesidad de la empresa.



DESARROLLO DE PLAN DE COACHING



REFORZAMIENTO COACHING GERENTES

CAPACITACIÓN INTERNA

- Como parte de la transformación organizacional este año, nos enfocamos en la capacitación para la implementación del nuevo sistema ERP llamado Oracle Retail, siendo la primer empresa a nivel centroamericano en utilizar esta tecnología de punta.
- Las capacitaciones se realizaron a nivel de todos los puntos de ventas, área financiera y administración, esto se logro mediante la formación de personal de las áreas a los que llamamos Key User y Power User, quienes fueron entrenados por expertos y posterior se encargaron de replicar.
- El programa de capacitación permitió un proceso de implementación del sistema exitoso, el cuál fue acompañado por un proceso de comunicación y gestión del cambio por medio de una red de comunicadores y el uso de una herramienta en línea como revista informativa llamada Entérate.



CAPACITACIÓN INTERNA

- Como parte de las certificaciones de ley, el personal de la empresa también recibió formación técnica en temas de higiene y seguridad, supervisado y guiado por el área de higiene y seguridad de la empresa.
- Principales temas desarrollados:
 - Higiene y seguridad ocupacional(HSO)
 - Comisión mixta
 - Corte y soldadura
 - Brigada de emergencias
 - Operador de montacargas
 - Levantamiento de carga
 - Manejo seguro de baterías
 - Ética profesional del conductor
- Estas se realizan con el objetivo de prevenir los accidentes y promover el trabajo seguro dando cumplimiento a lo establecido en la ley.



COMISIÓN MIXTA



LEVANTAMIENTO DE CARGA

CAPACITACIÓN EXTERNA

SINSA MAYORISTA

- Esta unidad ejecuta un programa de capacitación técnica a clientes mayoristas y detallistas.
- El contenido se determina 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:
 - Brindar atención integral a nuestros clientes, la comunidad, empresa privada y pública.
 - Fortalecer las condiciones de empleabilidad del sector construcción.
 - Mejorar las competencias y habilidades de nuestros clientes ferreteros y sus colaboradores de forma continua.
 - Elevar su perfil profesional.
 - Mejorar su calidad de vida.



CAPACITACIÓN EXTERNA

Cursos de capacitación

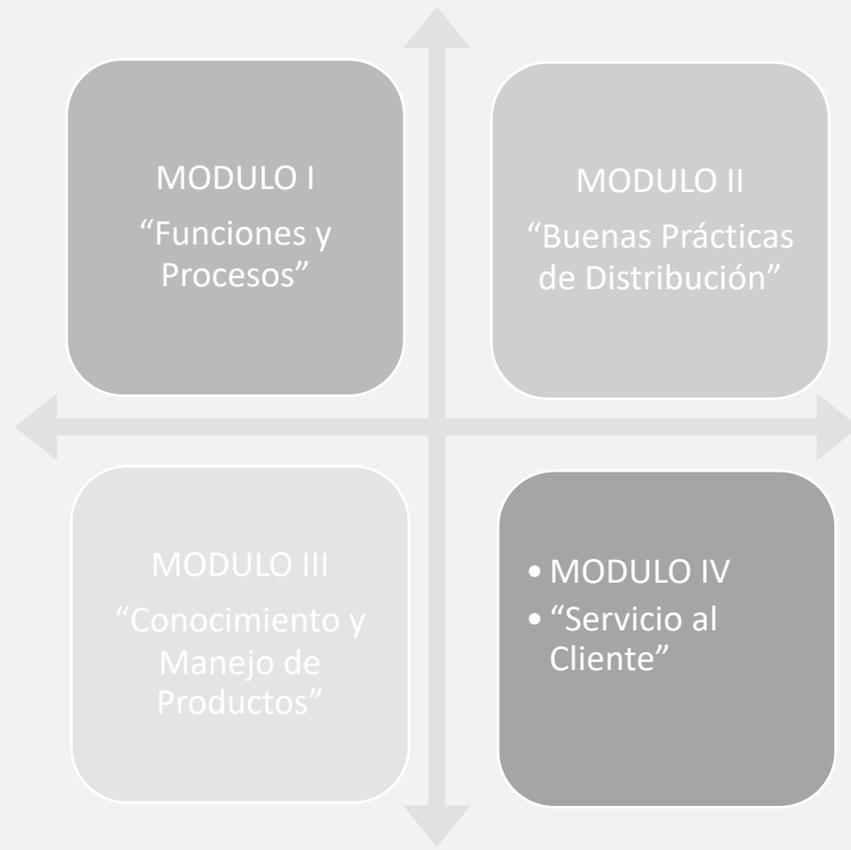
- A partir del diagnóstico de las incidencias presentadas en la distribución de mercadería a los clientes, se detectó la necesidad de capacitar al personal de transporte tercerizado en temas de procesos, conocimiento de productos y buenas prácticas de distribución.
- Para ello se diseñó un programa de capacitación con el objetivo de mejorar la productividad del personal de distribución, garantizar que los procesos dentro del cedist fluyan adecuadamente y contribuir a la reducción de incidencias que afectan el nivel de servicio de entrega a los clientes.
- Estas capacitaciones van dirigidas a todo el personal tercerizado encargado de la distribución de pedidos del centro de distribución a clientes internos y clientes externos.
- **Compromisos para el 2020:** Fortalecer los procesos de distribución y mantener capacitación constante con personal tercerizado, para mantener una imagen de servicio acorde a los valores de la compañía.

“Transformación de Flotas”



CAPACITACIÓN EXTERNA

Capacitación Transporte Tercerizado

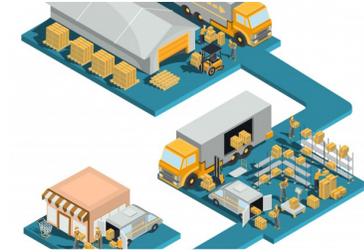


Programa de Certificación de Distribución

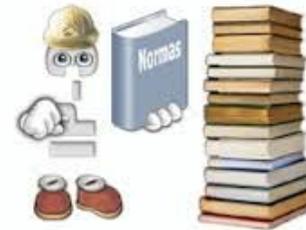
Inducción Nuevo Ingreso



Importancia del servicio en la Distribución.



Procesos internos



Normas de Conducta



Control Documental

CAPACITACIÓN EXTERNA

Programa Club de Especialistas

Más de 20 clientes SINSA (contratistas, comerciantes ferreteros, maestros de obra e ingenieros civiles) participaron del **Taller de promoción y sensibilización sobre la Gestión de Riesgo a Desastres y Construcciones Sismo resistentes con enfoque en las empresas relacionadas con el sector de construcción.**

El taller se realizó en San Juan del Sur- Rivas, en el marco del Proyecto “Aumentando la resiliencia de destinos turísticos y vulnerables a desastres naturales en Centroamérica, a través de alianzas públicas privadas en la gestión de riesgos a desastres” que ejecuta Acción contra el Hambre y Trocaire con diferentes socios locales como lo es uniRSE. Permitiendo a los asistentes fortalecer sus conocimientos en este tema tan importante.



CAPACITACIÓN EXTERNA

- SINSa en alianza con AGORA llevó a cabo el **Taller herramientas de análisis estratégico para ideas de negocios y estrategias de crecimiento**.
- El objetivo del taller es facilitar las herramientas estratégicas que ayudaran a la iniciación o al crecimiento de emprendimientos.
- Dirigido a familiares de nuestros colaboradores que están emprendiendo o desean emprender.
- Impartido por consultores experimentados en el desarrollo de emprendimientos.
- El taller se desarrolló en 4 sesiones:
 - Sesión 1: Análisis del entorno (PESTEL)
 - Sesión 2: Estrategia de Crecimiento: (MATRIZ DE ANSOFF: de qué manera vamos a crecer)
 - Sesión 3 y 4: Gestión de Modelo de Negocios (Modelo CANVAS)



CAPACITACIÓN EXTERNA

Capacitaciones especializadas

- SINSA en alianza con Eaton y el Instituto de ingenieros eléctricos electrónicos por sus siglas en inglés(IEEE), impartieron capacitaciones continuas de innovaciones en el mercado eléctrico.
- El objetivo es compartir conocimientos sobre el amplio stock de productos Eaton. Acercamiento a los clientes y brindarles soluciones eficientes a sus necesidades.
- Los cursos van dirigidos al sector construcción en general, electricistas, ayudantes, maestro de obras, diseñadores, contratistas, ingenieros, arquitectos y estudiantes.
- **Compromisos para el 2020:** Fortalecer nuestro vínculo con los clientes y mantener la promesa de seguir impartiendo capacitaciones y seminarios que cumplan con sus expectativas.



Capacitación -Chinandega



Capacitación- León



Capacitación Draxlmaier



Capacitación EAAI



Cursos de Electricidad Residencial



Seminario Protecciones Eléctricas

ESTRATEGIA
DE 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 desarrollamos 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 con nuestro programa de reciclaje.
 - Distribución de productos con tecnología inverter que generan hasta un 70% de ahorro energético.



MEDIO AMBIENTE



- A lo largo de 29 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
DE RS



COMUNIDAD

COMUNIDAD

VOLUNTARIADO EXTERNO

Como empresa que promueve el bienestar de sus colaboradores y de la comunidad donde operamos, decidimos apoyar a sectores vulnerables.

Voluntarios llevan alegría a los niños y niñas con cáncer del Hospital La Mascota.

- SINSA se une a la Comisión Nicaragüense de Ayuda al Niño con Cáncer (Conanca), organización que trabaja para la prevención y atención del cáncer infantil.
- La empresa entregó un donativo a beneficio de niños con cáncer por la venta de productos navideños gracias a la preferencia de nuestros clientes.
- El monto donado es el resultado de las ventas realizadas en todas sus sucursales a nivel nacional del 1 de octubre al 15 de noviembre.



COMUNIDAD

- Adicional, se entregaron juguetes a los niños que están internados en el albergue de Conanca, pacientes del Departamento de Hemato-Oncología del Hospital Manuel de Jesús Rivera “La Mascota”.
- Los niños disfrutaron de una mañana con Santa Claus, piñatas y juegos en la que compartieron con el personal del centro hospitalario, SINSA y la organización.
- El esfuerzo que hace Conanca y el apoyo que recibe de sus donantes del que somos parte, ha contribuido a que alcancen una tasa de sobrevivencia del 64%, una cifra que nos recuerda que con nuestro aporte “el cáncer tiene cura”.



COMUNIDAD

- **Visita hogar de ancianos Horizonte de Jinotepe-Carazo.**
- Al finalizar el año el equipo de tienda Carretera a Masaya organizaron una donación en especie y económica con fondos propios para visitar el asilo, que provee refugio, alimentación, cuidados y atención médica a ancianos en estado de vulnerabilidad.
- Este centro se ve limitado a cubrir todas las necesidades de los ancianos.
- Por más de 5 horas se compartieron un desayuno, momentos de alegría, sonrisas, piñatas. Se realizó entrega de canastas básicas, artículos de higiene personal y regalos.
- La mayor satisfacción de nuestros voluntarios fue el compartir y ver la alegría y felicidad reflejado en el rostro de los ancianos.



COMUNIDAD

- SINSA comprometida en apoyar a las comunidades donde tiene presencia realiza un sin numero de actividades y donaciones de artículos en especie. Principalmente las donaciones de baldosa quebrada a diferentes beneficiarios como instituciones gubernamentales y no gubernamentales como iglesias, fundaciones, cetros educativos entre otras.
- Este año se concretó la donación por un total de 36,115 metros de baldosa quebrada equivalente a 68.2 miles de dólares.





RS

RESULTADOS EN CIFRAS

CAPACITACIÓN INTERNA

RESULTADOS

EVENTOS	NOMINADOS	ASISTENTES	%	HORAS HOMBRE
904	10,805	10,418	96%	55,641

TIPO DE CAPACITACIÓN	ASISTENCIA	H. HOMBRE
Capacitación técnica de producto	1,418	2,660
Conocimiento técnico	763	5,858
Desarrollo de competencias	438	1,516
Inducciones	201	6,339
Proyectos claves	6,914	31,706
Certificaciones de ley	637	4,604
Control de inventarios	24	152
Becados durante el año	23	2806
Totales	10,418	55,641



CERTIFICACIÓN OPERADOR DE MONTACARGAS



JORNADA ACTUALIZACIÓN DE RRHH

CAPACITACIÓN EXTERNA

RESULTADOS – SINSA MAYORISTA

EVENTOS	NOMINADOS	ASISTENTES	%	HORAS HOMBRE
5	150	150	100%	840

TIPO DE CAPACITACIÓN	ASISTENCIA	H. HOMBRE
Asesoría financiera	30	120
Cómo vender cerámica	20	80
Aplicación de diversos productos	10	40
Demostraciones y aplicación in situ	30	360
Capacitación extendida en 4 categorías de producto (cerámica, electricidad, construcción y ferretería).	60	240
Totales	150	840h/h



Asesoría Financiera



Asesoría de Productos



Aplicación de diversos productos



Demostraciones in situ

CAPACITACIÓN EXTERNA

RESULTADOS- TRANSPORTE TERCERIZADO-CEDI

EVENTOS	INVITADOS	ASISTENTES	%	HORAS HOMBRE
17	446	343	77%	3553

TIPO DE CAPACITACIÓN	ASISTENCIA	H. HOMBRE
Educación Vial	57	171
Servicio al cliente	156	1872
Logística competitiva (productos cerámica)	85	680
Procesos SAC, normas de conducta y manejo documental	45	810
Totales	343	3,533



Educación vial



Servicio al cliente



Manipulación y manejo de productos

CAPACITACIÓN EXTERNA

RESULTADOS-CURSOS DE CAPACITACIÓN EATON

EVENTOS	INVITADOS	ASISTENTES	%	HORAS HOMBRE
12	370	316	85%	2,619

TIPO DE CAPACITACIÓN	#	ASISTENCIA	H. HOMBRE
Seminario Hospitales según NEC 517	2	70	280
Selección y armado Tableros PRL's y Caja Moldeada	4	86	258
Tableros PRL's	1	10	30
Supresores de picos: Soluciones industriales	1	10	35
Seminario de Protecciones Eléctricas	2	88	352
II Curso de Electricidad Residencial	2	52	1,664
Totales	12	316	2,619



SELECCIÓN Y ARMADO TABLEROS PRL's



CURSO DE ELECTRICIDAD RESIDENCIAL

CAPACITACIÓN EXTERNA

RESULTADOS: TALLERES ESPECIALIZADOS

EVENTOS	INVITADOS	ASISTENTES	%	HORAS HOMBRE
2	34	29	85%	440

TIPO DE CAPACITACIÓN	ASISTENCIA	H. HOMBRE
Taller de promoción y sensibilización sobre la Gestión de Riesgo a Desastres y Construcciones Sismo resistentes con enfoque en las empresas relacionadas con el sector de construcción.	20	120
Taller herramientas de análisis estratégico para ideas de negocios y estrategias de crecimiento.	9	320
Totales	29	440



HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICO



PROMOCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE GESTIÓN DE RIESGO A DESASTRES Y CONSTRUCCIONES SISMO RESISTENTES .

MEDIO AMBIENTE

RESULTADOS- PANELES SOLARES

En el 2019 se logró la implementación de una tienda más “SINSA Plaza Masaya” con sistema de energía limpia.

Actualmente 5 de nuestras tiendas cuentan con paneles solares.



Paneles Solares	2018	2019	Total
Paneles instalados	519	96	615
Producción energía Mwh	186	197	383
Tonelados de CO2 mitigadas	102	108	210
Arboles sin talar	549	738	1287
Ahorro energético Mwh	277	197	474

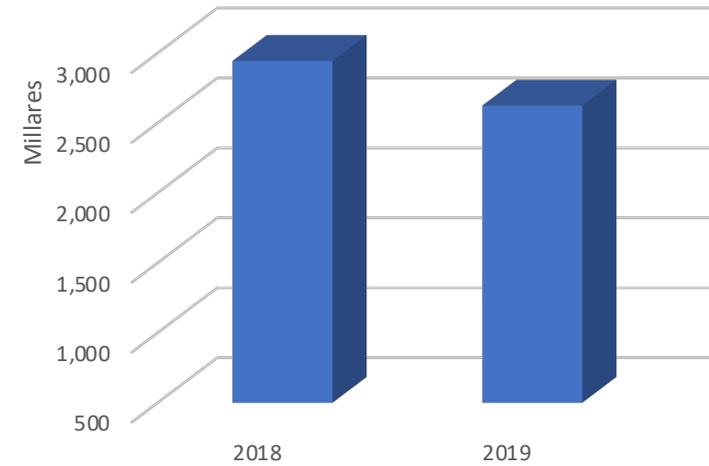
MEDIO AMBIENTE

RESULTADOS- AHORRO ENERGÉTICO

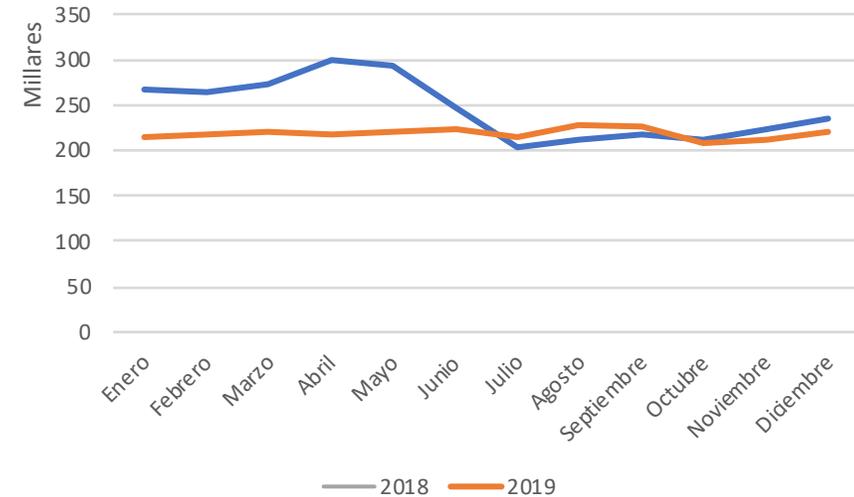
Ahorro en Kwh 319,545

-11%

Total consumo energía



Consumo en Kwh



MEDIO AMBIENTE

RESULTADOS- RECICLAJE CARTÓN Y PLÁSTICO

TIENDAS	Cartón	Plástico	Total general
Administración	24	3	28
Sinsa MEGA	547	27	574
Galerón Oriental	4		4
Sinsa Home Center	133		133
Sinsa Leon	5		5
Sinsa Norte	34		34
Sinsa Periodista	270	17	287
Sinsa Radial	148	4	152
Rocket 27 Mayo		6	6
Total general	1,165	58	1,223

*Cantidades en quintales



COMUNIDAD

RESULTADOS- VOLUNTARIADO

ACTIVIDADES	INVITADOS	PARTICIPANTES	%	HORAS HOMBRE
2	210	165	78%	495

VOLUNTARIADO	PARTICIPANTES	H. HOMBRE
Hogar de ancianos Horizonte	105	315
Conanca	60	180
Totales	165	495



COMUNIDAD

RESULTADOS- Donación de Baldosa

Beneficiarios	Cantidad Metros	Miles \$
FUNDACIONES	2,163	4.5
IGLESIA	10,719	22.3
INSTITUCIONES	438	0.9
COLEGIOS	1,100	2.3
IGLESIAS	21,695	38.2
Total general	36,115	68.2





ESTANDARÉS LABORALES

ESTÁNDARES **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.

noti 

Encuesta de
**Clima
Laboral
2019**
26 de Julio



Con el interés de construir un mejor lugar para trabajar, necesitamos tu opinión.


sinsa.com.ni

Todo lo que necesitas,
encuétralos en



ESTÁNDARES **LABORALES**

CLIMA LABORAL

- Algunas acciones de mejora implica actividades de integración que se realizan en las áreas, facilitando la aceptación de diferencias, respeto y empatía, que contribuye a las buenas relaciones laborales y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Las fotografías y actividades que realizamos para tal fin, son publicadas dentro de nuestro boletín empresarial que en 2019, forma parte de la memoria documental en la plataforma de comunicación interna Entérate, promoviendo mejores prácticas y trabajo colaborativo.
- Los insumos de los planes de acción también son utilizados para los contenidos de los planes de formación, especialmente para el diseño de los programas de liderazgo distinto.

AGOSTO 2019
BOLETÍN
INFORMATIVO

Cumpleañeros

Les compartimos fotos de los cumpleaños. Estos festejos son realizados con fondos propios de cada área.

Lucia Cano

Merlyn Fernández

Scarletth Cerda

Doris Espinoza

Comparte las fotos de las celebraciones para sección Eventos en Entérate.
WhatsApp: 7530 - 5101

¡Felicidades a todos!

simsa.com.ni

ESTÁNDARES **LABORALES**

COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

- Las compensaciones en efectivo a los trabajadores son complementadas con un paquete de beneficios en especie 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.

AGOSTO 2019
BOLETÍN INFORMATIVO RRHH

Hilos Importantes

1

Reconocimiento

En el mes de agosto diferentes vendedores recibieron reconocimiento por sus resultados y servicio.

Felicidades al personal por su comportamiento y compromiso.

¡Felicidades y éxitos!



Luis Amado, mejor vendedor Foráneo
Tienda Matagalpa



Raquel Lazo, Pin Soy mi tienda
Tienda Carretera a Masaya



Freddy Henriquez, Vendedor A
Tienda Rivas

Comparte lo que tus clientes dicen de ti o de tus compañeros al brindar un servicio extraordinario!

WhatsApp: 7530 - 5101

sinsa.com.ni

ESTÁNDARES **LABORALES**

BENEFICIOS

- Para mayor capacidad adquisitiva del salario de nuestros trabajadores y contribuir a su estabilidad financiera, mantenemos el programa Somos Sinsa que consiste en:
 - Formalizar alianzas con otros comercios para recibir beneficios a través del carnet de empleado.
 - 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.

Aprovechá y comprá eso que tanto quieres a

0% interés
6 meses



SALUD



RESTAURANTES



TIENDAS



FUNERARIA



EDUCACIÓN



ESTÁNDARES **LABORALES**

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 nuestro médico acreditado por el Ministerio de Salud (MINSA), disponemos de un consultorio médico donde se atiende consultas medicas y atenciones de emergencia si se requieren.
- 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.



1 ATENCIÓN INTEGRAL

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



2 JORNADAS

- Vacunación
- Abatización



3 CAPACITACIONES AL PERSONAL

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



4 GESTIONES ADMINISTRATIVAS ANTE EL MINISTERIO DE SALUD

- Certificaciones de discapacidad en cumplimiento de ley

ESTÁNDARES **LABORALES**



Atención médica y jornadas de vacunación

ESTÁNDARES **LABORALES**



Certificación al personal con discapacidad



Atención médica in situ por accidentes laborales

ESTÁNDARES **LABORALES**

HIGIENE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

- Ofrecemos un entorno laboral seguro estableciendo mecanismos adecuados para evitar accidentes y enfermedades laborales y se entrega al personal equipos de protección certificados.
- Para reforzar la seguridad de nuestros colaboradores e instalaciones, se realizan inspecciones mensuales en tiendas, centro de distribución y oficinas administrativas
- Identificamos los riesgos por puesto de trabajo y enfocamos nuestro plan de capacitaciones de acuerdo a estos.



ESTÁNDARES **LABORALES**

Temas impartidos:

- Trabajo en altura
- Certificación de operador de grúa
- Levantamiento seguro de carga
- Riesgo eléctrico
- Certificación de operador de montacargas
- Comisiones Mixtas
- Brigadas de emergencias
- Primeros auxilios
- Ley 510 (Uso de armas de fuego)
- Ley 903 (Seguridad privada).



CERTIFICACIONES DE HSO

EVENTOS	CAPACITADOS	HORAS HOMBRES	INVERSIÓN U\$
36	637	4,604	\$19,882.98

ESTÁNDARES **LABORALES**

Como empresa SINSA, esta comprometida con la seguridad de su personal por lo que todos los años certifica a todo su personal para así evitar accidentes y lesiones.

- Certificación Primeros auxilios
- Certificación Riesgo Eléctrico
- Certificación Trabajo en altura
- Certificación Trabajo Corte y Soldadura

Práctica de extintores

En cada una de las unidades se realizaron practicas de extintores con el objeto de reforzar los conocimientos en prevención y control de incendios.



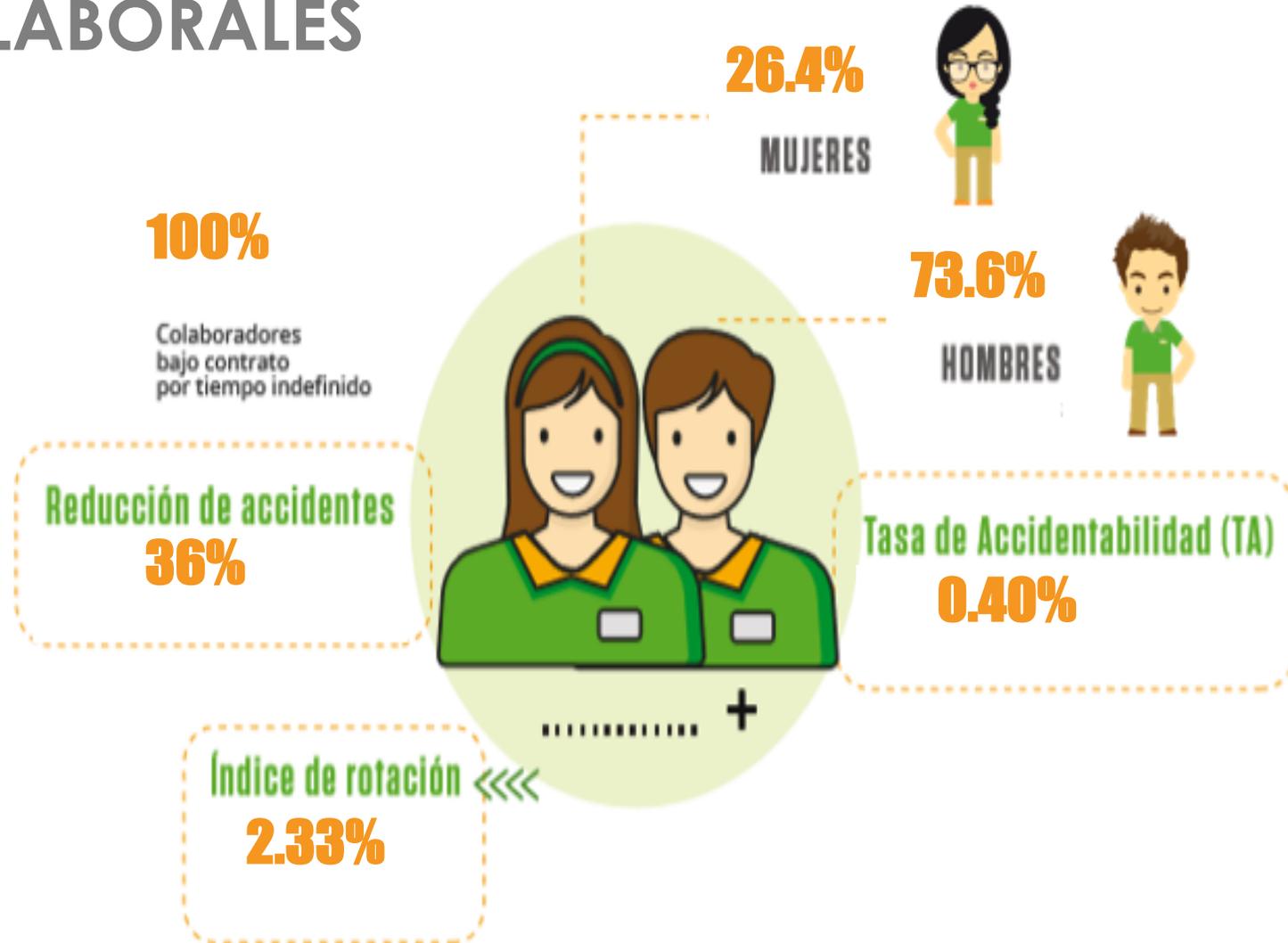
ESTÁNDARES **LABORALES**

Licencia Higiene y Seguridad Ocupacional (HSO)

Gracias al trabajo en equipo y cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley de Higiene y Seguridad del trabajo, en la actualidad todas nuestras unidades de negocio cuentan con licencia en materia de Higiene y seguridad del trabajo.



ESTÁNDARES **LABORALES**





ALINEACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL

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.*

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

- Proceso de reclutamiento y selección en base a competencias, 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.*

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

- Promovemos acciones de cuidado del medio ambiente en nuestros colaboradores y clientes.
- Participamos activamente en actividades en pro de la protección ambiental.
- Promovemos la comercialización de productos ecoamigables de alta calidad con tecnología *inverter* e iluminación LED.

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.*

Mostramos respeto al Principio 10 del Pacto Global:

- 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



Se fundamentan en la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción:

Principio 10: *Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.*

Todo lo que necesitas, encuéntralo en

