



# MEMORIA RSC 2019

**SITASA SUMINISTROS INDUSTRIALES, S.A.**

# ÍNDICE

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO .....	3
DATOS DE LA EMPRESA. ....	4
CANALES DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDOS.....	4
GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES .....	5
INDICADORES .....	5
GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS .....	6
INDICADORES .....	7
GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES .....	8
INDICADORES .....	8
INDICADORES .....	10
GRUPO DE INTERES :ADMINISTRACIÓN .....	10
GRUPO DE INTERES :COMUNIDAD.....	11
GRUPO DE INTERÉS: MEDIO AMBIENTE .....	12
INDICADORES .....	13
EL PACTO MUNDIAL. LOS 10 PRINCIPIOS. ....	14
PRINCIPIO 1:.....	14
PRINCIPIO 2:.....	14
PRINCIPIO 3:.....	14
PRINCIPIO 4:.....	14
PRINCIPIO 5:.....	14
PRINCIPIO 6:.....	14
PRINCIPIO 7:.....	15
PRINCIPIO 8:.....	15
PRINCIPIO 9:.....	15
PRINCIPIO 10: .....	16

## CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Toledo, 14 de diciembre de 2020

*Les presento a continuación el informe de progreso de los diez principios contenidos en el Pacto Mundial, correspondiente al ejercicio 2019.*

*Hace más de siete años que SITASA asumió públicamente el compromiso de ser una empresa socialmente responsable y comprometida con el entorno y con las sociedad. En este tiempo, hemos ido desarrollando diferentes acciones para cumplirlo, primero desde un planteamiento centrado en ofrecer retornos a la sociedad para, con los años, ir evolucionando hacia un nuevo modelo más colaborativo, que plantea la creación de valor compartido con nuestros Grupos de Interés y con una filosofía transversal de negocio sostenible.*

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

*Con este **Informe de Progreso 2019**, reafirmamos nuestro compromiso con sus 10 Principios, que alientan a la contribución de las empresas, al respeto por los derechos humanos, a la mejora del empleo y las condiciones laborales, a la preservación del medio ambiente y la lucha contra las prácticas no éticas en un escenario global.*

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

Atentamente,



Luis Miraflores Gómez  
Administrador Único de SITASA

## DATOS DE LA EMPRESA.

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

**Teléfono:** 925 23 22 00 **Fax:** 925 23 21 47

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

**Número de empleados directos:** 22

**Sector:** Comercio

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

SITASA SUMINISTROS INDUSTRIALES S.A. está certificada por AENOR en ISO 9001:2015 con nº de registro ER 1584/2001 y es una Empresa adherida a la Red Española del Pacto Mundial (firmante)

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

Identificamos como grupos de interés al conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de nuestra empresa. Los principales grupos de interés a los que nos dirigimos son los siguientes:

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

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

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

## CANALES DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDOS:

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

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

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

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

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

Desde el año 2017, está implementado el Plan de Comunicación de SITASA.

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

## GRUPO DE INTERÉS: CLIENTES

Todas las personas que trabajan en SITASA lo hacen con un objetivo común, conseguir la satisfacción de nuestros clientes y mejorar su experiencia cada día. Como parte de nuestro proceso de mejora continua hemos llevado a cabo un programa de actividades e iniciativas que nos han permitido ofrecer una mayor disponibilidad y un mejor servicio a nuestros clientes.

Tenemos como objetivo cuidar y fidelizar a nuestros clientes actuales a la vez que continuamos ampliando nuestra cartera de clientes, sin perder la atención y el trato personalizado que siempre ha caracterizado a nuestra empresa.

### Principales canales de comunicación:

- ⊕ Encuestas de satisfacción al cliente
- ⊕ Visitas comerciales
- ⊕ Sesiones formativas e informativas
- ⊕ Presentaciones de productos, nuevos servicios, etc.

### Temas y preocupaciones mencionados:

- ⊕ Precios de venta
- ⊕ Numero de referencias disponibles
- ⊕ Plazos de entrega ágiles

### Compromiso principal:

- ⊕ Ofrecer productos de calidad al mejor precio
- ⊕ Mejorar los canales de escucha al cliente
- ⊕ Evaluación constante de sus expectativas actuales y futuras e integración en todo el modelo de negocio

### Principal instrumento de gestión en SITASA:

- ⊕ Política de Calidad
- ⊕ Política de Responsabilidad Social Corporativa
- ⊕ Código Ético y de Conducta

## INDICADORES

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Incremento de la facturación anual</b>	3,29%	3,38%	5,17%	14,48%	11,38%	3,32%
<b>Devoluciones de clientes</b>	1,12%	0,69%	0,48%	0,88%	0,67%	1,10%
<b>Plazos de entrega</b>	-	-	0,13%	0,86%	1,02%	0,06%

## GRUPO DE INTERES: EMPLEADOS

El capital humano constituye uno activo estratégico para la Compañía. En este sentido, la misma considera su desarrollo y protección como aspecto fundamental, desarrollando su compromiso para con su cuidado y ofreciendo un buen entorno laboral, fomentando su desarrollo, formación y medidas en los siguientes ámbitos de actuación:

- ✦ a) Igualdad de género
- ✦ b) Diálogo Social
- ✦ d) Respeto por los derechos de los empleados
- ✦ e) Respeto a los derechos sindicales y/o a las acciones dispuestas para la protección del desarrollo de los empleados de SITASA

En este sentido y según se ha definido en el Código Ético y de Conducta, la Compañía cumple actualmente con todas las acciones de Responsabilidad Social Corporativa referidas al área Social y Empleados

### **Principales canales de comunicación:**

- ✦ Canal Ético
- ✦ Encuestas de clima laboral

### **Temas y preocupaciones mencionados:**

- ✦ Oportunidades de carrera profesional
- ✦ Formación y desarrollo
- ✦ Comunicación interna
- ✦ Prácticas laborales justas (igualdad de género)
- ✦ Seguridad y salud laboral

### **Compromiso principal:**

- ✦ La selección, formación y desarrollo de los mejores profesionales
- ✦ La garantía de un empleo de calidad, estable y seguro
- ✦ El diseño de una oferta de valor al empleado durante toda su vida laboral
- ✦ La concienciación respecto del valor del cliente
- ✦ El desarrollo de Planes de gestión del talento alineados con los objetivos de negocio

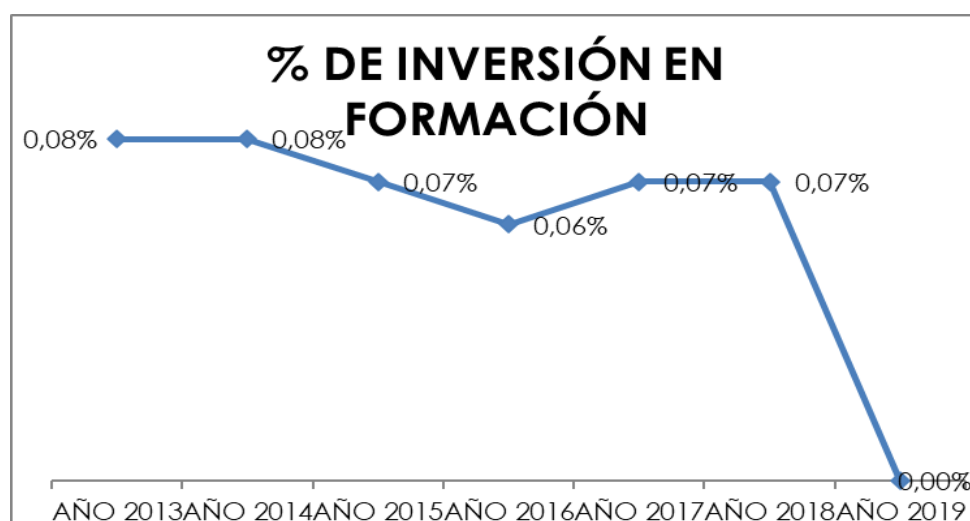
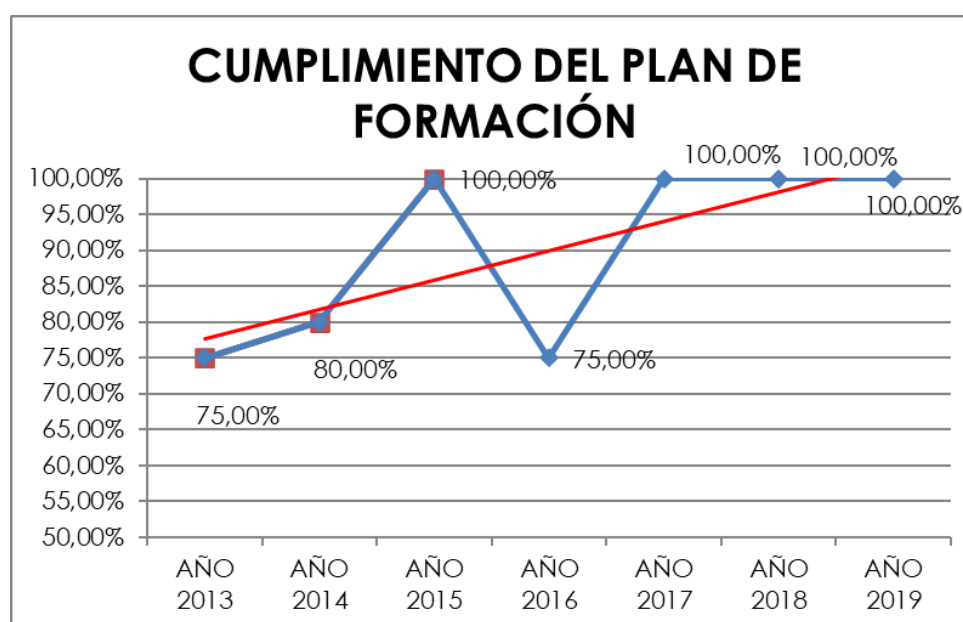
### **Principal instrumento de gestión en SITASA:**

- ✦ Código Ético y de Conducta
- ✦ Política de RSC

## INDICADORES

	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
% Cumplimiento del Plan de Formación	75,00%	80,00%	100,00%	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%
% del total de facturación invertido en formación	0,08%	0,08%	0,07%	0,06%	0,07%	0,07%	0,00%
Incremento masa salarial	-	-	-	-	15,20%	6,45%	0,35%

Todos los cursos realizados en 2019 son cursos bonificados, sin coste directo para SITASA



## GRUPO DE INTERÉS: PROVEEDORES

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

### Principales canales de comunicación:

- ⊕ Equipo comercial
- ⊕ Equipo de Compras

### Temas y preocupaciones mencionados:

- ⊕ Libre competencia
- ⊕ Buena relación contractual

### Compromiso principal:

- ⊕ Trabajar por mantener la calidad-precio de los productos
- ⊕ incluir criterios sociales y ambientales en el concepto de calidad

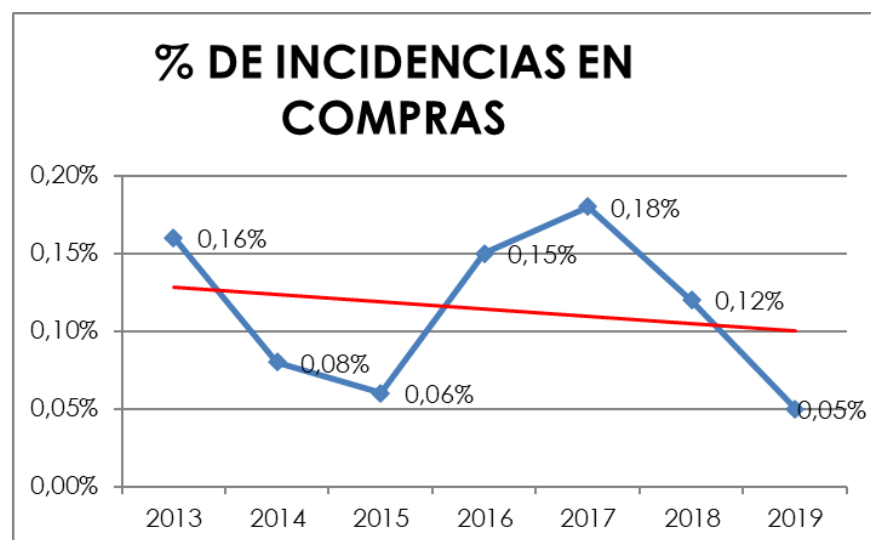
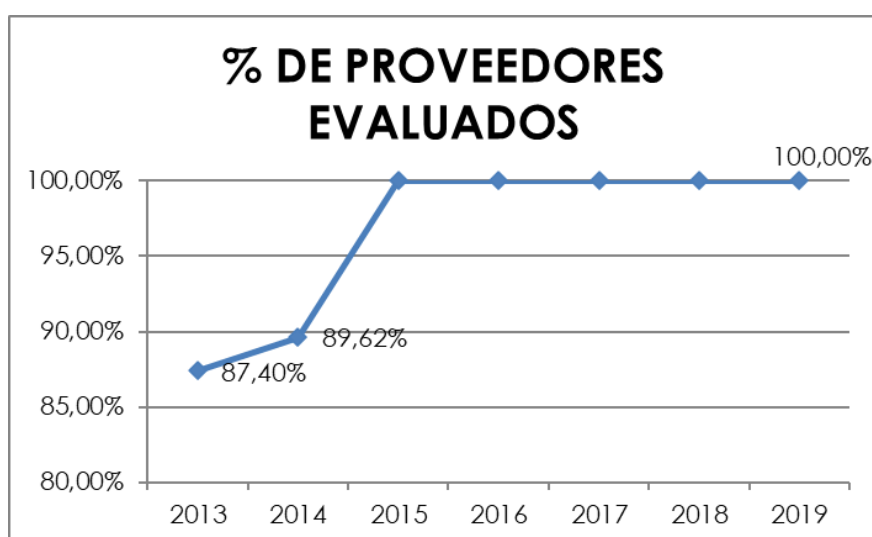
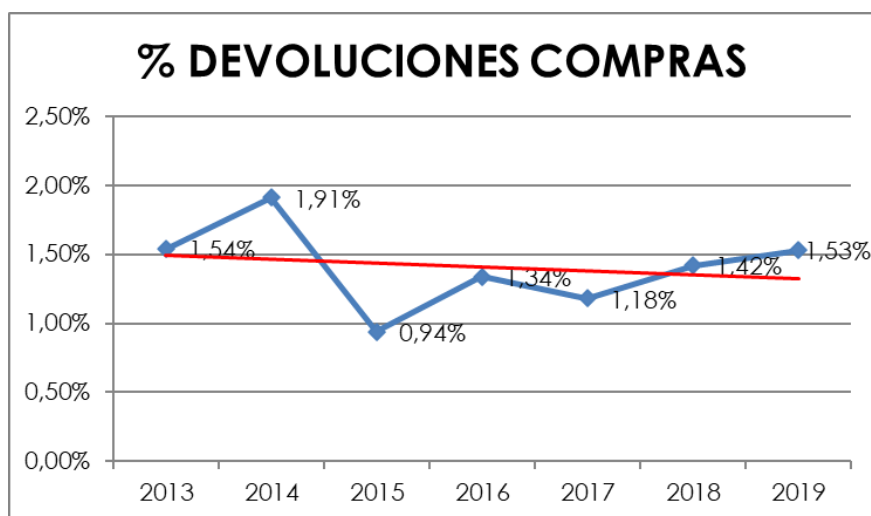
### Principal instrumento de gestión en SITASA:

- ⊕ Política de Calidad
- ⊕ Política de Medio Ambiente
- ⊕ Política General de RSC
- ⊕ Código Ético y de Conducta

## INDICADORES

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
% Incidencias detectadas en las compras	0,16%	0,08%	0,06%	0,15%	0,18%	0,12%	0,05%
% Proveedores evaluados en el periodo	87,40%	89,62%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
% Devoluciones de compras	1,54%	1,91%	0,94%	1,34%	1,18%	1,42%	1,53%





## GRUPO DE INTERÉS: SOCIOS

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

### **Temas y preocupaciones mencionados:**

- ⊕ Rentabilidad
- ⊕ Cumplimiento regulatorio
- ⊕ Gestión eficaz de riesgos
- ⊕ Transparencia informativa
- ⊕ Gestión Ética y Plan de Prevención de Delitos
- ⊕ Sistema de toma de decisiones eficaz

### **Compromiso principal:**

- ⊕ Sistemas para garantizar el cumplimiento legal

### **Principal instrumento de gestión en SITASA:**

- ⊕ Código Ético y de Conducta

## INDICADORES

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Incremento de la facturación anual</b>	3,29%	3,38%	5,17%	14,48%	11,38%	3,32%

## GRUPO DE INTERÉS: ADMINISTRACIÓN

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

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

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

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

### **Principales canales de comunicación:**

- ⊕ Participación en consultas formales
- ⊕ Memorias corporativas

#### **Temas y preocupaciones mencionados:**

- ⊕ Cumplimiento regulatorio
- ⊕ Empleo
- ⊕ Pago de tributos

#### **Compromiso principal:**

- ⊕ Máximo cuidado de la transparencia informativa
- ⊕ Sistemas para garantizar el cumplimiento regulatorio

#### **Principal instrumento de gestión en Grupo DIA:**

- ⊕ Política de Calidad
- ⊕ Política de Responsabilidad Social Corporativa
- ⊕ Código Ético y de Conducta

## **GRUPO DE INTERÉS: COMUNIDAD**

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

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

SITASA considera prioritarios la atención, la escucha y el compromiso con las inquietudes de los terceros relacionados con la actividad que lleva a cabo la compañía

El vínculo de SITASA con la sociedad se articula fundamentalmente a través de su relación con los vecinos del entorno en donde la compañía desarrolla sus actividades, pero también a través de los medios de comunicación y la colaboración con Organizaciones No Gubernamentales (ONGs).

En este sentido, SITASA trabaja de forma proactiva para crear y mantener un vínculo sólido y de confianza con estos grupos de interés para resolver aquellas preocupaciones de individuales y colectivos que estén relacionadas directa o indirectamente con la actividad de la compañía.

Además, de esta relación bidireccional y proactiva, SITASA espera obtener información sobre el entorno que pueda ser puesta en valor para la mejora y que permita la generación de lazos de cooperación que permitan desarrollar acciones y estrategias de interés común y beneficio mutuo, siempre desde el deber de información y rendición de cuentas con la máxima transparencia.

#### **Principales canales de comunicación:**

- ⊕ Memorias corporativas
- ⊕ Página web
- ⊕ Código Ético y de Conducta

#### **Temas y preocupaciones mencionados:**

- ⊕ Información y protección al consumidor
- ⊕ Aprovisionamiento responsable

- ⊕ Eco-eficiencia
- ⊕ Donación de recursos monetarios

#### **Compromiso principal:**

- ⊕ Participar como un miembro más de la comunidad apoyando causas sociales

#### **Principal instrumento de gestión en SITASA:**

- ⊕ Política de Responsabilidad Social Corporativa

## **GRUPO DE INTERÉS: MEDIO AMBIENTE**

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

#### **Principales canales de comunicación:**

- ⊕ Memorias corporativa Huella de Carbono
- ⊕ Página web
- ⊕ Código Ético y de Conducta

#### **Temas y preocupaciones mencionados:**

- ⊕ Contaminación del suelo
- ⊕ Contaminación del medio hídrico
- ⊕ Contaminación atmosférica
- ⊕ Contaminación acústica
- ⊕ Consumo de recursos no renovables

#### **Compromiso principal:**

- ⊕ Proteger el medio ambiente incluyendo la prevención de la contaminación

#### **Principal instrumento de gestión en SITASA:**

- ⊕ Política de Responsabilidad Social Corporativa
- ⊕ Código Ético y de Conducta

## INDICADORES

ASPECTO AMBIENTAL	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	DIFERENCIA	%
Consumo de energía Eléctrica (KwH)	68.815,00	70.405	69.164	72.477,69	74.168,00	71.052,00	73.313,00	2.261	3,18%
Consumo de Gasóleo A (litros)	27.692,00	22.201	28.006	24.130	26.989	26.881	22.521	-4.360	-16,22%
Consumo de Gasóleo Calefacción (litros)	7.413,00	8.972	7.913	3.046	4.301	0	0	0	0,00%
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	64,42	75	52	71	71	100	100	0	0,00%
Consumo de GAS NATURAL (m3) *				1476	9507	4917	4929	12	0,24%
Consumo de Papel DIN A-4 (Paquete 500 folios)	336	350	415	410	480	480	360	-120	-25,00%
EMISIONES TOTALES DE SITASA (En kilos de CO <sub>2</sub> equivalente)	SD	SD	SD	SD	152.002,10	130.552,12	115.105,32	-15.447	-11,83%

Se han corregido los datos de las emisiones totales de CO<sub>2</sub> declaradas en los años 2017 y 2018, ya que se había contabilizado emisiones por consumo eléctrico, cuando desde 2017 el suministrador de energía eléctrica es FENIE EMERGÍA, que solo suministra energía renovable y por tanto con 0,00 kg. de CO<sub>2</sub>



## EL PACTO MUNDIAL. LOS 10 PRINCIPIOS.

### DERECHOS HUMANOS

#### PRINCIPIO 1:

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

#### PRINCIPIO 2:

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

##### Cumplimiento:

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

### NORMAS LABORALES

#### PRINCIPIO 3:

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

#### PRINCIPIO 4:

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

#### PRINCIPIO 5:

Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.

#### PRINCIPIO 6:

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

##### Cumplimiento:

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

## MEDIO AMBIENTE

### PRINCIPIO 7:

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

### PRINCIPIO 8:

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

### PRINCIPIO 9:

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

#### Cumplimiento:

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

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

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

## **HUELLA DE CARBONO**

### **OBJETIVO PARA LOS AÑOS 2019 Y 2020**

**Objetivo**: Reducir en un 2% las emisiones absolutas de alcance 1 y 2 respecto al año 2018.

## **LUCHA CONTRA LA CORRUPCION**

### **PRINCIPIO 10:**

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

#### **Resumen:**

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

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

Durante el año 2018 SITASA ha iniciado las actividades dirigidas a impulsar políticas de lucha contra el delito, por medio del Sistema de Gestión del Compliance Penal, en cumplimiento de los requisitos fijados por la Ley Orgánica 1/2015 que entró en vigor el pasado 1 de julio de 2015 de modificación del Código Penal.

El citado Sistema incorpora, además del Código Ético y de Conducta, una serie de procedimientos que tienen por objetivo garantizar frente a los grupos de interés y ante los órganos judiciales y administrativos que SITASA ejerce el debido control de prevención que legalmente resulta exigible a toda empresa.

El Sistema de Gestión del Compliance Penal incorpora una serie de medidas y controles específicos para cada delito aplicable identificado en cualquier ámbito (medio ambiente, mercado de consumidores, corrupción en los negocios, derechos de los trabajadores, etc.).

El citado Sistema establece la creación y el funcionamiento del Comité de Vigilancia para controlar, supervisar, evaluar y actualizar este modelo.

.