

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**DICSA - Distribuidora Internacional Carmen,  
S.A.**  
CIF:A50081546  
Virgen Buen Acuerdo s/n  
50014 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

DISTRIBUIDORA INTERNACIONAL CARMEN SAU

#### 02 - Dirección - CP - Población

POL ALCALDE CABALLERO  
VIRGEN DEL BUEN ACUERDO  
50014 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Somos una compañía del sector industrial, por lo que los mercados en los que operamos son varios: agricultura, ganadería, metalurgia, construcción, minería, offshore, industria alimentaria, sector automotriz, aeronáutico, naval, químico, petroquímico, producción energética, etc.

Nos dedicamos a la fabricación de racores en acero inoxidable y somos distribuidores de conducciones y componentes hidráulicos, operamos en más de 100 países y contamos con delegaciones y centros logísticos por todo el mundo.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1983

#### 05 - Número de personas empleadas

201

#### 06 - Persona contacto

Irene Carmen Lequerica

#### 07 - E-mail contacto

[marketing@dicsaes.com](mailto:marketing@dicsaes.com)  
[rrhh@dicsaes.com](mailto:rrhh@dicsaes.com)

#### 08.- Página web

[www.dicsaes.com](http://www.dicsaes.com)

### GENERAL

## Tendencias Globales

**1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

- **Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**
- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

### 1.1 Información adicional

Desde DICSА entendemos que el desarrollo tiene que ser sostenible e inclusivo, y es por ello que, nuestro Plan estratégico de RSC está orientado a fomentar prácticas que contribuyan a lograr estas metas.

A nivel económico estamos comprometidos con el crecimiento y trabajo de calidad, todos nuestros trabajadores son contratados a tiempo completo y hemos establecido un salario mínimo un 20% superior al mercado por convenio. Además, el 94,5% de nuestra plantilla cuenta con contrato indefinido.

Respecto a la perspectiva medioambiental, estamos implantando el denominado, "Plan DICSА Green Deal", con el que reduciremos nuestra huella de carbono un 80% en 3 años. Toda la energía que consumimos procede de energías verdes, a su vez hemos realizado una gran inversión en implantar medidas para lograr la máxima eficiencia energética. También contamos con una política de reducción de embalajes, gracias al cual sólo en el último lustro hemos disminuido en casi un 60% los envases.

En cuanto a la innovación tecnológica, es parte de nuestra cultura empresarial sólo dos años hemos invertido más de 2,5 millones de euros. Contamos con un plan de digitalización, ya que apostado por el trabajo colaborativo en red "cloud computer". Al mismo tiempo, nuestra apuesta por la digitalización, en años anteriores, ha permitido apostar por herramientas de teletrabajo en los meses más duros de la pandemia sin que se viese afectado en ningún momento el servicio al cliente.

En materia de igualdad hemos implantado nuestro primer plan de igualdad y estamos trabajando en la aprobación del protocolo de acoso sexual. Actualmente y pese a pertenecer a un sector muy masculinizado, como es el sector industrial, el 46% de la plantilla está formada por mujeres. Con esta estrategia pretendemos apostar por una empresa justa e inclusiva, porque la transparencia y honestidad son los valores que nos caracterizan.

Pero sin duda la cuestión más relevante en 2021 ha sido la gestión de la pandemia, en nuestro caso en el ámbito empresarial. Nuestra prioridad absoluta ha sido continuar con

medidas para intentar garantizar la salud de nuestro equipo humano. Además, comprendimos que éste era la clave para superar esta crisis. Incluso en los periodos en los que nuestra facturación se desplomó, mantuvimos a toda la plantilla y renunciamos a aplicar expedientes de regulación de empleo.

Gracias al esfuerzo de todos, modificamos y adaptamos nuestra metodología de trabajo y de este modo logramos minimizar las consecuencias económicas de la pandemia.

## **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

### **2.1. Información adicional**

Aunque nosotros ya no somos Pyme, sino gran empresa. En periodos anteriores ha sido de gran utilidad contar con plataformas como ésta, ya que hacen posible que empresas con conciencia social aglutinen todas sus acciones en un plan estratégico de Responsabilidad Social. Así como, establece unos estándares que permiten evaluar a la compañía, en materia de responsabilidad social, de forma objetiva. Al mismo tiempo, estos proyectos ayudan a crear conciencia dentro de las pequeñas empresas.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

## **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

### **4.1. Información adicional**

Contamos con un Plan estratégico de RSC, en el que se establecen cuáles son los retos más importantes a los que debemos hacer frente y cómo. Este plan es evaluado anualmente. Además, al elaborar la memoria de RSA, los indicadores GRI y centrarnos en los ODS más importantes nos ayudan a evaluar la efectividad de nuestras actuaciones.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

## **5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

### **5.1. Información adicional**

La empresa conoce los grupos de interés con los que interactúa tanto clientes, empleados, proveedores, trabajadores y administración pública.

## **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

### **6.1. Información adicional**

Desde DICSA consideramos que el éxito de una compañía no se puede alcanzar si no

contamos con la implicación de los grupos de interés. Las relaciones exitosas con ellos han ayudado a asegurar nuestro liderazgo en un contexto cada vez más cambiante.

## **Gobierno de la organización**

**7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

### **7.1. Información adicional**

En la formación específica al entrar a trabajar se informa sobre la Política de la empresa en este tema y regularmente por sectores se actualiza

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

### **8.1. Información adicional**

CÓDIGO DE CONDUCTA DE DICSA

DEFINICIÓN Y OBJETO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y PRÁCTICAS RESPONSABLES

En nuestro Código se describen y explican las normas y los objetivos que reflejan nuestro compromiso de actuar de forma responsable, ética y legal. Esta cultura pretende orientar las relaciones entre empleados; las actuaciones de estos con clientes, proveedores y colaboradores externos; y las relaciones con las instituciones públicas y privadas y con la sociedad en general.

Las actuaciones de la Compañía se basan en el respeto por los valores: honestidad, profesionalidad, integridad, excelencia, preocupación por el entorno, responsabilidad social, enfoque a largo plazo, solidez financiera, orientación al cliente, adaptabilidad, calidad, innovación y cuidado de las personas.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Nuestro código va dirigido a todos los administradores, directivos y empleados de DICSA. Además, impulsamos la adopción de principios y valores semejantes a los de este Código, en aquellas empresas en las que participamos, aún sin tener el control, es decir entre nuestros proveedores y colaboradores.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN Y DE CONDUCTA ÉTICA

DICSA es una compañía comprometida con la sostenibilidad, por lo que aplica en sus productos y servicios criterios de calidad y procesos de innovación destinados a favorecer el bienestar social, el crecimiento económico y el equilibrio ambiental.

Asumimos como pautas de comportamiento básicas, entre otras, la Declaración Universal de Derechos Humanos, Declaración de los principios y derechos fundamentales en el

trabajo y Convenios de la Organización Internacional del Trabajo y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En DICSA tenemos como objetivo que todas las personas y entidades, a las que les es de aplicación el presente Código de Conducta, cumplan en sus relaciones con los grupos de interés los principios que se indican a continuación:

- Todas las operaciones de DICSA se desarrollarán bajo un prisma ético y responsable.
- El cumplimiento de la legislación vigente en cada país es supuesto necesario del presente Código.
- El comportamiento de los empleados de DICSA se ajustará al espíritu y a la letra de este Código de Conducta y Prácticas Responsables.
- DICSA promoverá la honestidad, la equidad, la veracidad, el cumplimiento de los compromisos, la libre competencia y la transparencia.
- La compañía asegurará unas buenas condiciones de trabajo, respetando los derechos laborales.
- Todas las personas, físicas y jurídicas, que mantengan de forma directa o indirecta cualquier relación laboral, económica, social y/o industrial con DICSA, recibirán un trato justo y digno.
- Todas las actividades de DICSA se realizarán de la manera más respetuosa con el medioambiente, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales.

## COMPROMISOS DE CONDUCTA Y PRÁCTICAS RESPONSABLES RESPETO POR LA LEGALIDAD Y LOS VALORES ÉTICOS

En DICSA asumimos el compromiso de desarrollar nuestras actividades empresariales y profesionales de acuerdo con la legislación vigente en cada uno de los lugares donde se desarrollen y adoptando, cuando corresponda, las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Todas las personas que forman parte de DICSA deben cumplir las leyes vigentes en los países donde desarrollan su actividad y observar en todas sus actuaciones un elevado comportamiento ético. Asimismo, deben evitar cualquier conducta que, aún sin violar la ley, pueda perjudicar la reputación de DICSA y afectar de manera negativa a sus intereses.

## RESPETO A LAS PERSONAS

En DICSA rechazamos cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral o de abuso de autoridad, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno intimidatorio u ofensivo con los derechos de las personas y promovemos condiciones de trabajo que eviten el acoso en todas sus formas, incluyendo el sexual y aquél por razón de sexo. Asimismo, velamos por el cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo, especialmente en relación con los menores de edad, no admitiendo ningún tipo de trabajo infantil.

Todos los profesionales tienen la obligación de tratar de forma justa y respetuosa a sus compañeros, a sus superiores y a sus subordinados. De la misma forma, las relaciones entre los empleados de DICSA y los de las entidades colaboradoras estarán basadas en el

respeto profesional y la colaboración mutua.

## DIVERSIDAD, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Entendemos la diversidad de nuestros empleados como una guía a seguir en nuestra política de empleo. En DICSА promovemos la diversidad, igualdad y no discriminación, así como el desarrollo profesional y personal de todos nuestros empleados, asegurando la igualdad de oportunidades a través de nuestras políticas de actuación. No aceptamos ningún tipo de discriminación en el ámbito profesional. La selección y promoción de los empleados se fundamenta en las competencias y el desempeño de sus funciones, así como en los criterios de mérito y capacidad definidos en los requisitos del puesto de trabajo, y el principio de diversidad.

Fomentamos la promoción y la movilidad interna como vías para retener el talento en la organización. Buscamos la estabilidad del personal, su desarrollo y su motivación. Las personas que ejercen cargos de dirección o de mando deben actuar como facilitadores del desarrollo profesional de sus colaboradores.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Garantizamos que se toman las medidas adecuadas para proporcionar un ambiente seguro y saludable establecido en la legislación vigente. Así como, facilitamos a nuestros empleados y empleadas, y empresas colaboradoras la orientación y los recursos necesarios con el fin de que desarrollen sus actividades de una forma segura y saludable.

Todas las personas que forman parte de DICSА deben conocer y cumplir las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo y velar por la seguridad propia de todas las personas que pudieran verse afectadas por el desarrollo de sus actividades.

Nuestros objetivos son reducir al mínimo posible tanto los accidentes de trabajo como las enfermedades laborales. Promovemos el cuidado de la salud cómo un elemento clave de productividad sostenida y de la calidad de nuestros servicios.

## RELACIONES CON CLIENTES

Nuestra prioridad es contribuir en el éxito de nuestros clientes, porque sabemos que su éxito garantiza el nuestro. Incluimos y priorizamos la visión del cliente en todos nuestros procesos de negocio, proyectos y negociaciones. Por ello, nuestro compromiso con la calidad es vital para nuestro negocio. Para conseguir los más altos estándares trabajamos constantemente para mejorar nuestras estructuras y procesos en beneficio de nuestros clientes. Esto se aplica a nuestros productos, servicios y gestión tanto como a nuestro comportamiento.

## RELACIONES CON PROVEEDORES Y COLABORADORES

En DICSА consideramos a proveedores y empresas colaboradoras indispensables para la consecución de sus objetivos de crecimiento y mejora de la calidad de servicio, y

buscamos establecer con ellos relaciones basadas en la confianza, el beneficio mutuo y el respeto a la libre competencia. Nos comprometemos a trabajar activamente para trasladar su compromiso con los principios éticos a los terceros con los que colabora.

## COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL

Nuestra Responsabilidad Social Corporativa, entendida como nuestro compromiso social y medioambiental en el desarrollo de nuestras actividades y en beneficio de todos nuestros grupos de interés, forma parte inseparable de nuestro modelo de negocio.

Reconocemos el impacto de nuestras actividades empresariales en el medio ambiente y estamos comprometidos en mejorar nuestro registro medioambiental a través de medidas preventivas y del uso de tecnología favorable al medio ambiente. Por ello, evaluaremos y monitorizaremos nuestro impacto en el medio ambiente.

Sistemáticamente identificaremos y pondremos en marcha iniciativas potencialmente ecológicas, apoyando la mejora constante de nuestro impacto medioambiental e incrementando la eficiencia de nuestros recursos.

## CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Todo el personal de DICSA, administradores y proveedores debemos cumplir con los principios de conducta recogidos en este código, así como actuar diligentemente para prevenir y, en su caso, detectar y erradicar prácticas que no se adecúen al mismo. Para ello hemos creado un canal de notificación, para comunicar posibles incumplimientos de lo establecido en este código. Las comunicaciones recibidas, que serán tratadas de modo confidencial y de acuerdo con la normativa de protección de datos.

En caso de que las conductas comunicadas pudieran ser constitutivas de una falta de las contempladas en el Convenio Colectivo aplicable, se seguirán los procedimientos establecidos en el mismo, sin perjuicio de las disposiciones legales que puedan resultar de aplicación.

## Plan de Responsabilidad Social

**9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

### 9.1. Información adicional

En DICSA entendemos que es fundamental la aplicación de la Responsabilidad Social Corporativa, ya que desde la fundación de la compañía en 1983 ha sido consciente que es necesario apostar por una sociedad más justa, donde las empresas apuesten por la ética y la responsabilidad para dar respuesta a los problemas de la sociedad actual.

Esta responsabilidad social está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, impulsados por Naciones Unidas y que apuestan por un futuro sostenible para todos.

La compañía ha apostado por implantar medidas para minimizar el impacto económico y sanitario de la pandemia.

Además, ha ido incorporando aspectos ambientales y de Responsabilidad Social a través de varias acciones dirigidas a mejorar el medio ambiente, los servicios, las relaciones con las partes interesadas de su entorno social y las condiciones de los trabajadores.

Es nuestra voluntad continuar con esta política que garantice un compromiso y una gestión en consonancia con los principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente.

## METAS

La meta principal del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa es establecer unas directrices de gestión con el fin de garantizar unos principios éticos y de respeto a las personas, a la salud y al medio ambiente.

Ante la situación de alerta sanitaria, reducir el riesgo de transmisión de la enfermedad y su impacto en la sociedad para de este modo preservar el derecho a la salud de la población. Además de intentar mitigar el impacto económico de la pandemia en todos sus grupos de interés.

Los objetivos específicos que se han establecido coinciden con las líneas estratégicas marcadas por la organización y están alineados con los ODS marcados por Naciones Unidas.

## MINIMIZAR EL IMPACTO SANITARIO DE LA CRISIS DE LA COVID- 19

El objetivo fundamental del Equipo Directivo de DICSA ha sido paliar el impacto de la crisis sanitaria, tomando las medidas necesarias para mantener el bienestar físico y mental de todos los grupos de interés.

Para ello, se han establecido medidas concretas, siguiendo con las directrices de la Organización Mundial de la Salud. Éstas se encuentran detalladas en el apartado de seguridad y salud (GRI 403).

## PALIAR LA REPERCUSIÓN ECONÓMICA DE LA PANDEMIA

La pandemia también ha provocado riesgos estratégicos y operacionales, como disminución en el volumen de ventas, retrasos en el suministro de materias primas, el incremento de los costes, problemas logísticos... Pero gracias a la capacidad de adaptación de la compañía hemos intentado paliar, en la medida de lo posible, los efectos negativos sobre nuestros stakeholders, aplicando para ello:

- Medidas concretas para garantizar que los trabajadores no pierdan poder adquisitivo, pese a la disminución del volumen de ventas, no hemos aplicado expedientes de regulación de empleo.
- Ante la alerta sanitaria muchos de nuestros clientes se vieron obligados a cerrar sus

negocios durante unos meses, por ello se les permitió que tuviesen cierta flexibilización en los pagos de las facturas.

- Para garantizar la salud de nuestros clientes, afectando lo mínimo posible a la calidad de nuestro servicio, intentamos sustituir las visitas comerciales por reuniones virtuales.
- Realizamos acciones concretas de donación de material y colaboraciones con otras compañías para dar ayuda, en la medida de lo posible, al sistema sanitario.

## APOSTAR POR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SU FIDELIZACIÓN

En DICSA estamos comprometidos con nuestros clientes, siempre actuamos con seriedad, responsabilidad y cercanía. A continuación, detallamos algunas acciones:

- Aumentamos el horario de apertura, dando servicio también durante las horas centrales de día.
- Ofrecemos cursos de formación online para clientes.
- Apuesta por la calidad, y transparencia. Los clientes pueden acceder a los certificados de calidad de nuestros productos, tienen información de sus pedidos en tiempo real, así como pueden comprobar el stock.
- Publicidad y promoción teniendo en cuenta principios de comunicación veraz y responsable, intentando disminuir nuestros márgenes de beneficio para que nuestros clientes tengan precios más competitivos.

## MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL.

El objetivo de DICSA es apostar siempre por un desarrollo de negocio sostenible y rentable, que permita conservar el medio ambiente. Por ello, considera como una prioridad en todos sus procesos el respeto Medio Ambiental, tomando medidas para prevenir los posibles impactos ambientales negativos al Medio y disminuir su repercusión al Cambio Global. En este último ejercicio hemos implantado el certificado de medio ambiente ISO 14001. Realizando, para ello, las siguientes gestiones:

- El 100% de la energía que consumimos proviene de energías verdes.
- Renovación de equipamientos y maquinaria más eficiente energéticamente.
- Política de reducción de los embalajes de DICSA, en el último lustro hemos duplicado las ventas, pero el consumo de los embalajes de DICSA se ha mantenido estable.
- Sensibilización y fomentar el consumo responsable de recursos, así como el reciclaje dentro de todas las áreas de la compañía. Estableciendo puntos de recogida de residuos
- Reciclado de residuos potencialmente valorizables.
- Utilizar la manufactura aditiva en la fabricación de prototipos y nuevos productos. Con este sistema se garantiza una mayor eficiencia en el uso de materias primas.
- Promover la digitalización y reducir el consumo de papel.
- Fomentar la utilización de medios de transporte alternativos, mediante la instalación de aparcamientos de bicicletas en las instalaciones de la compañía.
- Asegurar la integración de la mejora continua en el sistema y en el desempeño ambiental mediante el establecimiento de objetivos y criterios ambientales.
- Utilizar material de oficina reciclado y/o sostenible.

## ASEGURAR LA MOTIVACIÓN Y LA IMPLICACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Consideramos que las personas trabajadoras deben ser uno de los principales centros de interés de los comportamientos socialmente responsables en las empresas; éstas deben contribuir a la mejora de las condiciones del trabajo y de la calidad de vida de los empleados, pero también se deben crear procesos participativos y de comunicación horizontal. Así como, fomentar medidas encaminadas a la creación y promoción de un mejor clima laboral que repercuta en el bienestar social, la productividad y la competitividad de la empresa. Por ello desde DICSA apostamos por las siguientes medidas:

- Crear condiciones de trabajo seguras y sanas.
- Fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Mediante la implantación de un Plan de Igualdad de la Compañía, así como trabajamos en la elaboración de nuestro primer Protocolo por acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Aplicar las medidas (ergonómicas, de espacio, de material, de equipamientos?), necesarias para garantizar un buen clima de trabajo.
- Promoción de la participación de la empresa y del equipo en acciones solidarias
- Priorización de contratación estable.
- Fomentar la cultura mediante la creación de una biblioteca dentro de las instalaciones de la compañía
- Fomentar la satisfacción y el sentido de pertenencia del personal de DICSA a la organización mediante actividades como jornadas de puertas abiertas, carreras de empresas, cóctel de navidad?

#### EXTENDER EL COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL A PROVEEDORES

Desde DICSA consideramos que para que el compromiso con la Responsabilidad Social sea efectivo hay que involucrar a las empresas proveedoras y subcontratadas, ya que desarrollan una parte importante de la actividad empresarial. Por este motivo, actualmente se está trabajando en la auditoria de los proveedores, en ella no sólo se certifica el estado de sus instalaciones o la calidad de los productos, sino que tiene en cuenta criterios medioambientales y la gestión que realizan de sus residuos. Por ello estamos llevando a cabo las siguientes acciones:

- Auditar con criterios medioambientales a proveedores y empresas subcontratadas
- Velar por la colaboración en innovación y mejora de productos y servicios que hagan posible obtener el máximo nivel de calidad y competencia en los productos servidos y en los servicios prestados.
- Acuerdos con proveedores para embalajes y etiquetados fomentando sistemas más eficientes y respetuosos con el medio ambiente

#### IMPLICARSE CON LA COMUNIDAD Y EL TEJIDO SOCIAL.

DICSA contribuye activamente en la mejora del entorno social y vela por el desarrollo positivo de las comunidades en las que se encuentra. Por ello es un miembro muy activo de la sociedad.

- Colaboración Empresa con entidades sin ánimo de lucro
- Ser miembro activo y ocupar cargos de responsabilidad dentro de asociaciones sin ánimo de lucro (Cámara de Comercio, Anmopyc, Fluidex, Arame, etc.)
- Colaboración con entidades educativas: universidad, centros formación? para que sus

alumnos realicen prácticas formativas en la compañía.

- Cesión de material para instituciones educativas
- Campañas de vacunación.
- Realización de campañas de donación de sangre durante la jornada laboral de los trabajadores.
- Participamos en actividades culturales como la ofrenda de flores.

## FOMENTAR CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

DICSA promueve la escucha y el diálogo con sus grupos de interés para conocer sus motivaciones, necesidades y expectativas, anticiparse a ellas y poder decidir su respuesta a las mismas. Para ello desarrolla y pone a disposición de los grupos de interés canales y herramientas específicas que favorezcan la comunicación bidireccional y continua.

- Continuar con la mejora continua y progresiva del servicio de atención al cliente, apostando siempre por la bidireccionalidad.
- Fomentar plataformas online, como la página web y redes sociales de DICSA, que mejoren la comunicación con el cliente.
- Sistematizar y fomentar la comunicación interna en la organización, mediante reuniones departamentales e interdepartamentales y de este modo crear sinergias positivas.
- Apuesta por el cloud computing para fomentar el trabajo en equipo y la realización de proyectos interdepartamentales.
- Comunicados y colaboraciones en prensa y otros medios de comunicación.
- Relaciones sistemáticas y permanentes con organismos, instituciones y agentes sociales, para el conocimiento de tendencias y expectativas e intercambio de buenas prácticas.

## CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y MEJORA CONTINUA

Desde DICSA hemos establecido los mecanismos internos de organización para que se produzca la implantación del Plan estratégico de Responsabilidad Social, garantizamos que se está produciendo un seguimiento y control de este, así como su implantación.

También nos comprometemos a realizar una mejora continua, adaptándonos a las nuevas necesidades de la sociedad. Por ello tomaremos las siguientes medidas

- Actualizar los datos de los indicadores con la periodicidad que se establezca en cada caso.
- Adaptar el plan a las nuevas necesidades que puedan surgir en los grupos de interés de la compañía.
- Desarrollar un plan de comunicación para dar a conocer el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa a todas las partes interesadas y potencialmente interesadas, con el fin de contribuir a su implantación.

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

#### **10.1. Información adicional**

Desde 2018 elaboramos una memoria de Responsabilidad Social, basada en la guía GRI. Esto nos ha permitido establecer indicadores fiables y homogéneos, si bien es cierto que hemos tenido que adaptar nuestros indicadores, ya que la gestión de datos dentro de nuestra organización, no se correspondía exactamente con los indicadores GRI.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

##### **11.1. Información adicional**

DICSA tiene un modelo de negocio centrado en el cliente, tanto en su satisfacción como en aplicar las últimas innovaciones para facilitar su trabajo. Nuestro objetivo es poder ofrecer lo mejor de nosotros mismos a nuestros clientes y por ello tratamos de mejorar día a día.

Contamos con un equipo comercial altamente formado en cuestiones técnicas y capaz de asistir a nuestros clientes en más de 10 idiomas. Nuestro equipo comercial estudia detalladamente las necesidades de cada cliente para ofrecerles soluciones adaptadas.

Ofrecen asesoría técnica, pero a su vez potencian el feedback con el cliente, para asegurarse que todas sus dudas, gestiones y problemas queden resueltas lo antes posible y de la forma más eficiente. Siempre se fomenta el contacto directo, para ello a cada cliente se le visita con una periodicidad bianual o trianual.

Además, nuestro equipo comercial informa de las condiciones de compra de cada producto, así como de sus características y usabilidad. Adaptan las tarifas a cada usuario y le ofrecen precios especiales o descuentos a los que se pueden acoger. También ofrecen información sobre los tipos de envío más adecuados para cada pedido. En caso de que sus dudas o posibles incidencias sean más técnicas, contamos con un departamento técnico que está formado por un equipo de ingenieros altamente cualificados que son capaces de resolver cualquier incidencia.

## **FIDELIZACIÓN**

Las necesidades de los clientes se tratan de forma individualizada, cada comercial tiene asignado un listado de clientes y se preocupan, no sólo por optimizar el proceso de venta sino por crear una relación comercial a largo plazo, donde DICSA sea parte de su negocio. En definitiva, apostamos por la fidelización y para ello incluso realizamos cursos de formación gratuitos para clientes.

En estos cursos nuestro equipo comercial altamente cualificado les enseña a utilizar los equipamientos que suministramos. Nuestro objetivo no es sólo vender estos equipamientos, sino dar la formación necesaria para su uso óptimo y fidelizarlos. En los últimos años más de 80 empresas se han beneficiado de estas jornadas de formación y todos ellos han resaltado la gran utilidad de las mismas. Cada jornada se adapta a las

necesidades específicas de cada cliente, porque nuestro principal objetivo es crecer con ellos.

## ADAPTABILIDAD

Para conseguir una mayor adaptación a las necesidades de los clientes contamos con distintos talleres, dónde garantizamos la adaptabilidad de todos nuestros productos a las necesidades de cada cliente. Contamos con talleres de montaje que permiten ofrecer a nuestros clientes el montaje de flexibles hidráulicos, en plazos inmediatos. El área de montaje de latiguillos cuenta dos secciones, por un lado, está la sección destinada al prensado, por otro el área de soldadura (mangueras inoxidable). Además, posemos un área dedicada a la transformación de tubo rígido.

El departamento de hidráulica se encarga de diseñar, fabricar y ensablar equipos, minicentrales o componentes hidráulicos, así como testarlos, repararlos y mejorar diseños. Este departamento estudia de forma individualizada cada caso, evalúa y comprueba los posibles diseños y se adapta a las especificaciones técnicas concretas de cada cliente.

A su vez, contamos con un servicio de post venta, que permite gestionar cualquier reclamación o duda a a que se enfrente cada cliente. Porque en DICSA centramos nuestro servicio comercial en la confianza que diariamente nuestros clientes depositan en nosotros, crecemos gracias a ellos y por ello focalizamos todos nuestros esfuerzos en adaptar nuestro servicio comercial a satisfacer las necesidades específicas de cada comprador.

Otro de los proyectos en los que estamos continuamente trabajando para mejorar la satisfacción de nuestros clientes es las posibilidades que nos ofrecen las plataformas digitales.

Incluimos dentro de los datos técnicos que aportamos en nuestra web, imágenes en 3d de las piezas para facilitar el trabajo de los clientes y evitar errores de definición en la configuración de equipos.

En DICSA nos resulta especialmente difícil trabajar con encuestas de satisfacción para clientes, ya que al tratarse de otras compañías con las que tenemos un trato directo muy pocas compañías están interesadas en responderlas, por lo que se está trabajando en mejorar los formatos de las encuestas para conseguir mejores resultados.

Si bien es cierto contamos con un sistema CRM (Customer relationship management) en el que se incorporan fichas detalladas y completas de cada cliente en el que se indican todas sus preferencias, necesidades, también realiza un seguimiento de sus compras, así como incidencias que han podido surgir con ellos. Además se realiza un análisis completo y detallado, así como el pertinente seguimiento de la gestión de reclamaciones

Cabe resaltar que con todos nuestros clientes trabajamos bajo el principio de la más estricta confidencialidad, aplicamos el Reglamento General Europeo de Protección de Datos, es decir, ningún dato personal o condición comercial o de otro tipo específicamente pactada con él es comunicada a terceros a excepción de aquellos a los que venimos

obligados por ley o reglamento administrativo. No consta ninguna reclamación hacia el Grupo relativa a la pérdida de privacidad o datos pertenecientes a nuestros clientes en toda la historia de la compañía.

## **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

### **12.1. Información adicional**

DICSA tiene un modelo de negocio centrado en el cliente, tanto en su satisfacción como en aplicar las últimas innovaciones para facilitar su trabajo. Nuestro objetivo es poder ofrecer lo mejor de nosotros mismos a nuestros clientes y por ello tratamos de mejorar día a día. Además, contamos con un programa de gestión interna, que nos permite acceder al CRM (Customer relationship management), dónde se incluyen un seguimiento completo de todos los clientes.

## **Innovación en los productos y servicios**

## **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

### **13.1. Información adicional**

En DICSA innovamos pensando en nuestros clientes, es nuestro valor clave y nuestra marca diferenciadora. Poseemos los equipos más modernos dentro del sector, ya que realizamos una inversión continua en mejora, pero siempre pensando en nuestros clientes porque ellos son parte de DICSA. Todo ello ha supuesto un aumento de producción del 50% en el último lustro.

Se está realizando un gran esfuerzo e inversión para implantar la Tecnología 4.0 en todas las áreas de la empresa. Esta inversión ha hecho posible que cada vez más clientes confíen en nosotros. Además, ha tenido una notable incidencia en que nuestro proceso de producción y fabricación sea más eficiente.

Nuestro equipo humano, que ha crecido exponencialmente en los últimos años, está altamente cualificado y trabaja sin descanso para satisfacer las necesidades de todos los clientes. Su dilatada experiencia y sus conocimientos en nuestro campo les hace posible identificar las nuevas oportunidades y ofrecer soluciones adaptadas.

## **INNOVACIÓN**

Al mismo tiempo, muchos de nuestros departamentos tienen un área dedicada a la Innovación y Desarrollo. Gracias a la aplicación de la tecnología más innovadora, hemos mejorado y rediseñado nuestros productos, así como nuestros procesos de producción y fabricación son mucho más eficientes que pocos años atrás, ya que hemos hecho una gran inversión en equipamiento.

## CALIDAD

Poseemos marcas propias de productos DICSA, Tr?le® y GreenLine, que nos permiten diferenciarnos de la competencia, aplicando altos estándares de calidad en todos los procesos y fabricación, mientras que mantenemos un precio competitivo. Somos también la mayor distribuidora de nuestro sector, actualmente contamos con más de 65.000 referencias y trabajamos con más de 100 países. Al mismo tiempo, ampliamos constantemente la cartera de productos que distribuimos y fabricamos, para asegurarnos de que satisfacemos las necesidades de todos nuestros clientes.

Todo ello nos hace posicionarnos en el mercado como una marca que vende fiabilidad, servicio personalizado, y calidad, aportando un valor añadido a nuestros productos.

EL Departamento de Calidad de DICSA garantiza que todos nuestros productos cumplen los niveles de calidad exigidos, haciendo ensayos, test de validación de nuevos productos y proveedores, y elaboración de certificados. Para ello, cuenta con el equipamiento más innovador y novedoso del sector que les permite testar todas las cualidades de nuestros productos.

## TECNOLOGÍA

La calidad y uniformidad de nuestros productos es controlada con la más avanzada tecnología; desde análisis propios de composición de material y dureza de este a la llegada de este a nuestras instalaciones, pasando por meticulosos controles de medidas y características notorias, tanto con elementos de comprobación, calibres y todo tipo de elementos de verificación sometidos a revisiones periódicas y exhaustivas, así como, en nuestra máquina de medición 3D multi-palpador y de visión óptica; hasta llegar a las más exigentes pruebas de durabilidad de producto que demanda el duro mercado, como pruebas de presión y de impulsos en condiciones extremas de trabajo o análisis de resistencia a la corrosión en cámara de niebla salina.

Además, estamos muy comprometidos con la aprobación de certificados emitidos por entidades certificadoras independientes. Contamos con la ISO 9001: 2015 que es el estándar internacional de carácter certificable que regula los Sistemas de Gestión de la Calidad. En cuanto a productos disponemos de certificados ABS, aplicable tanto al diseño de productos como al proceso de fabricación. También contamos con certificados Type Approval emitidos por DNV- GL y certificados MED-D y MED-B.

En cuanto a innovación tenemos el certificado de innovación tecnológica IT, emitido por La Agencia de Certificación en Innovación Española, bajo el título: diseño y desarrollo de un sistema global de gestión e información en base al nuevo entorno tecnológico.

### Calidad de los productos y servicios

#### 15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

##### 15.1. Información adicional

El departamento de Calidad revisa constantemente los productos y si encuentra alguna deficiencia lo comunica a ventas, que lo comunica a los clientes, dándoles la solución adecuada

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

#### **16.1. Información adicional**

En DICSA apostamos por una transparencia y honestidad absoluta con nuestros clientes, tanto es así que incluso nuestra sede de Zaragoza está diseñada arquitectónicamente para representar este valor que tanto nos caracteriza. Para nosotros nuestros clientes son parte de nuestra empresa y gracias a su confianza nos hemos convertido en una de las empresas del sector industrial más importantes, y con una gran proyección internacional. Contamos con un equipo comercial que asiste con total transparencia a todos nuestros clientes. Además, ofrecen asesoría técnica, pero a su vez potencian el feedback, para asegurarse que todas sus dudas, gestiones y problemas queden resueltas lo antes posible y de la forma más eficiente.

Cabe destacar que a los nuevos clientes se les envía un documento informativo sobre la compañía, productos que distribuye, certificados?, así como nuestras condiciones de pago, informándoles de que todos los clientes tienen que estar asegurados mediante crédito y caución o bien realizar el pago mediante transferencia previa.

Los productos de DICSA cuentan con una trazabilidad completa, es decir el cliente puede seguir el rastro, a través de todas las etapas de producción, transformación y distribución de un determinado producto. En nuestros envíos todos los productos están etiquetados y se adjunta un nombre descriptivo de producto para facilitar su identificación.

Cada dos años realizamos el lanzamiento de nuevos catálogos que son enviados a todos los clientes, adjuntándoles las nuevas tarifas. Así como cuando se produce una fluctuación del coste de las materias primas también se les envían por correo ordinario o electrónico los cambios de costes en las nuevas tarifas de precios.

Además, si el cliente accede a nuestra página web puede acceder a los datos técnicos de nuestros productos. Estos datos están elaborados por nuestro equipo técnico y de calidad en las que se indican todos los aspectos de nuestros equipos para garantizar que su utilización sea la óptima. Los clientes con menos conocimientos informáticos también solicitan a nuestro equipo comercial estas fichas técnicas y son enviadas por correo electrónico.

Al mismo tiempo, estudiamos constantemente los cambios en las necesidades de los clientes, nuestro objetivo es hacerles sentir que son parte de DICSA. Apostando siempre por los valores que nos han hecho ser líderes: honestidad y transparencia.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

## Satisfacción de las personas empleadas

### 17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

#### 17.1. Información adicional

En DICSA el nivel de satisfacción de nuestros empleados es un valor clave para nuestra organización. Desde el equipo directivo de la compañía siempre se ha abogado por fomentar un empleo de calidad.

Todas las personas que forman parte de DICSA están contratadas a jornada completa, (exceptuando los casos donde ha sido el trabajador o trabajadora quien ha solicitado reducir su jornada de forma voluntaria).

Además, se apuesta por fomentar la estabilidad laboral, ya que el 95,8% de los empleados y empleadas tienen contrato fijo. Todo esto se traduce en un índice de rotación bajo.

Otra de las cuestiones más características de DICSA es que a pesar de pertenecer al sector industrial, sector que tradicionalmente ha estado marcado por ser un sector muy masculinizado, prácticamente se dan cifras de paridad. El 46% de la plantilla de DICSA está compuesta por mujeres. Así como el Órgano de Gobierno y de Dirección de la organización está compuesto mayoritariamente por mujeres.

Sin embargo, durante los años analizados en esta memoria no se ha procedido a realizar ninguna encuesta de satisfacción de los empleados.

## Igualdad de oportunidades y no discriminación

### 18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

#### 18.1. Información adicional.

En DICSA siempre hemos estado comprometidos con la igualdad de oportunidades sin discriminación por razones de género, cultura y facilitamos la integración de personas en la organización. Además, hemos elaborado nuestro primer Plan de igualdad, con el que hemos establecido una serie de medidas. Actualmente estamos trabajando en la elaboración de un Protocolo de Acoso sexual y por razón de sexo. Aunque DICSA pertenece a un sector tradicionalmente masculino, como es el sector industrial, el 46% de la plantilla está compuesta por mujeres. Así como, el Órgano de Gobierno y de Dirección de la organización está compuesto mayoritariamente por mujeres.

## Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

### 19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se han incluido nuevas medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral. En los departamentos que ha sido posible se han incluido turnos rotativos para que en lugar de finalizar sus jornadas laborales a las 18.30 una persona de cada departamento pudiese finalizar a las 15.00. Además hemos apreciado un cambio en las costumbres de los clientes, por lo que hemos decidido que muchos departamentos solo diesen servicio hasta las 17.00 horas.

De este modo se minimiza el tiempo de las comidas y los trabajadores no tienen que desplazarse hasta su lugar de residencia, por lo que también supone un gran ahorro en combustible y tiempo.

Además de esta rotación también se han introducido horarios de verano en los que viernes del periodo estival algunos trabajadores han podido realizar jornadas intensivas de 7.00 a 15.00 horas durante los meses de junio, julio y septiembre.

Durante la pandemia, en los casos que ha sido posible, las personas trabajadoras con hijos menores de 12 años (que lo han solicitado y en cuyos puestos ha sido posible) han podido adaptar los horarios de trabajo, para de este modo facilitar la conciliación con la vida familiar. Además, se han establecido turnos burbuja y cuando ha sido posible (sólo meses con mayor incidencia) se ha apostado por el teletrabajo.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

#### **20.1. Información adicional.**

En DICSA estamos muy concienciados con la importancia de invertir en formación, especialmente en el entorno tan cambiante en el que vivimos, dónde es necesario adaptarse a las nuevas necesidades de los entornos de trabajo. Porque unos empleados en continua formación son más productivos y generan un mayor y mejor rendimiento.

Desde 2017 todos los nuevos trabajadores de la compañía reciben formación, no sólo en lo referente a sus departamentos y tareas diarias, sino también visitan los otros departamentos de la empresa para conocer de primera mano cómo se trabaja en DICSA en su conjunto.

Apostamos por la formación de calidad de todas las personas que forman parte de la empresa, y seguiremos comprometidos con la mejora de nuestros planes de formación. Nuestra organización sabe que el know how de nuestro personal es uno de los valores más importantes con los que contamos.

En 2021 se contó con un total de 1082 horas de formación, centrada fundamentalmente en cuestiones digitales y medioambientales.

## **Seguridad y Salud**

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

#### **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **SOCIAL**

#### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

##### **25.1. Información adicional.**

- Colaboración Empresa con entidades sin ánimo de lucro (recogida de juguetes, electrodomésticos, ropa, alimentos?)
- Ser miembro activo y ocupar cargos de responsabilidad dentro de asociaciones sin ánimo de lucro (Cámara de Comercio, Anmopyc, Fluidex, Arame?)
- Contratación de estudiantes en prácticas (colaboración con entidades educativas: universidad, centros formación?)
- Cesión de material para instituciones educativas
- Patrocinio y mecenazgo de eventos con fines sociales
- Mercado solidario con fin de recaudar dinero para la investigación de enfermedades raras
- Realización de campañas de donación de sangre durante la jornada laboral de los trabajadores
- Campañas de vacunación.
- Fomentar la cultura estableciendo una biblioteca en las instalaciones de DICSA.
- Establecer un sueldo mínimo, más de un 20% superior al mercado por la legislación española.
- Abogar por un empleo de calidad, en el que a no ser que los trabajadores soliciten lo contrario, todos ellos cuentan con contratos a jornada completa.

#### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

##### **26.1. Información adicional.**

Carrera solidaria ESIC Empresas  
Colaboración en el Campeonato de golf ATADES, con el patrocinio de Dos Hoyos

Recogida de tapones para obtención de una prótesis  
Recogida de ropa y juguetes para el Refugio  
Campaña para el Banco de alimentos  
Participación de la ofrenda de flores el día del Pilar  
Banco de sangre

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

### **27.1. Información adicional**

La empresa realiza comunicaciones con sus trabajadores a través de correo electrónico, mediante un tablón digital. En el caso de los trabajadores sin acceso a ordenador pueden acceder a dicha información mediante tablones de anuncios físicos situados en puntos estratégicos de la compañía.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

### **28.1. Información adicional**

La principal herramienta de comunicación con la que cuenta la compañía es su página web, en la que dispone de un blog, que se actualiza de forma quincenal o mensual y donde se incluyen las noticias más relevantes. Además, mantiene un perfil activo en redes sociales (linkedin y youtube).

Del mismo modo, la presidenta de DICSA, Irene Carmen, es un miembro muy activo en distintas organizaciones in ánimo de lucro.

Durante el ejercicio de 2021, la Presidenta ha participado en foros empresariales con los que se pretende fomentar la internacionalización de las compañías, así como numerosas acciones con las que se pretende conseguir la igualdad de género en el ámbito empresarial.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

### **29.1. Información adicional.**

DICSA cuenta con una gran variedad de acciones con las que intenta minimizar el impacto sobre el medio ambiente. En cuanto al consumo de electricidad la compañía ha implantado el Plan DICSA Green Deal, con el que se pretende reducir la huella de carbono un 60% en tan sólo 5 años, ya que en 2021 toda la energía que consumamos procederá de energías verdes. También se ha realizado una inversión de más de 350.000 euros, para lograr una gestión energética más eficiente.

Respecto a reducir el consumo de papel y fomentar su reciclaje. Por un lado, se han comenzado a instalar pantallas dobles en algunos puestos de trabajo de personal de oficina, para reducir el número de impresiones y por otro se han habilitado puntos de reciclaje en varias áreas de la compañía. Por lo que ha disminuido el consumo a la vez que ha aumentado el reciclaje.

En el caso de la gestión de residuos desde DICSA garantizamos que todos los residuos catalogados como peligrosos se manipulan, almacenan y eliminan de forma segura y adecuada de acuerdo con las instrucciones del fabricante de tales sustancias, así como las leyes y regulaciones aplicables. Además, estamos comprometidos con la reducción paulatina de la generación de estos residuos, especialmente en lo que se refiere a los plásticos. Tal es así que durante este ejercicio se ha reducido la generación de residuos peligrosos.

Además, todos los productos que se fabrican en DICSA son 100% reciclables, este porcentaje es ligeramente inferior en los productos que se distribuyen, cuyo porcentaje de reciclabilidad alcanza el 85%. La materia prima utilizada en la fabrica de DICSA, acero inoxidable, proviene de material reciclado en un 90%, a su vez todo el acero que distribuyen es también 100% reciclable. Cabe destacar que según marca la legislación, las tiendas que suministran estos equipos no reciclables están obligadas a tener un contenedor específico para almacenar este tipo de productos.

También, desde finales de 2019, siempre que sea posible, todo el material de oficina proviene de productos reciclado y/o sostenibles. Por otra parte, estamos muy comprometidos con nuestra política de reducción de plásticos, y embalajes, para ello trabajamos de forma conjunta con proveedores.

## **Compromiso frente al cambio climático**

**30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

### **30.1. Información adicional.**

Durante el ejercicio analizado hemos implantado el sistema de gestión ambiental (SGA) basado en la norma ISO 14001 e integrado en la ISO 9001. Este sistema facilita que una organización controle todas sus actividades, servicios y productos que pueden causar algún impacto sobre el medio ambiente, además ayuda a minimizar todos los impactos ambientales que generan su operación.

En DICSA siempre hemos reconocido el impacto de nuestras actividades empresariales en el medio ambiente. Es por ello, que estamos totalmente comprometidos en mejorar nuestro registro medioambiental a través de medidas preventivas y del uso de tecnología favorable al medio ambiente. Para ello, evaluamos y monitorizamos nuestro impacto ambiental. Sistemáticamente identificamos y ponemos en marcha iniciativas potencialmente ecológicas, apoyando la mejora constante de nuestro impacto e incrementando la eficiencia de nuestros recursos.

Para que nuestro compromiso medioambiental sea efectivo hemos involucrado a las empresas proveedoras y subcontratadas, ya que desarrollan una parte importante de la actividad empresarial. Por este motivo, actualmente se está trabajando en la auditoria de los proveedores, en ella no sólo se certifica el estado de sus instalaciones o la calidad de los productos, sino que tiene en cuenta criterios medioambientales y la gestión que realizan de sus residuos. Por otra parte, a través del trabajo conjunto con los proveedores hemos logrado reducir notablemente el consumo de plásticos y embalajes.

Además de la aprobación e implantación de este certificado, así como la evaluación de los proveedores, hemos instaurado el Plan denominado DICSA Green Deal, cuyo objetivo es reducir nuestra huella de carbono un 80%, en sólo 3 años. Para ello, estamos aumentando de forma progresiva y constante el consumo de energías que procedan de energías verdes y a su vez disminuimos el consumo de combustibles fósiles.

Al mismo tiempo, en el último lustro hemos realizado una inversión de 400.000 € para lograr una gestión energética más eficiente, es por ello, que hemos logrado aumentar de forma notable la producción, minimizando el impacto ambiental de nuestra actividad.

Todos los productos que se fabrican en DICSA son 100% reciclables, este porcentaje es ligeramente inferior en los productos que se distribuyen, cuyo porcentaje de reciclabilidad alcanza el 85%. A su vez, la materia prima utilizada en la fábrica de DICSA, acero inoxidable, proviene de material reciclado en un 90%, asimismo todo el acero que distribuyen es también 100% reciclable.

Además, desde finales de 2019, siempre que sea posible, todo el material de oficina proviene de productos reciclados y/o sostenibles.

La norma ISO 14001 ha proporcionado a DICSA un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

## **Economía circular**

## **Comunicación ambiental**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

### **32.1. Información adicional**

En términos generales, en la web se comunican los casos más relevantes y en el tablón de anuncios virtual interno se explican las actuaciones que les atañen.

Se ha realizado una campaña de comunicación interna sobre medioambiente con la que se contabilizaban los árboles que se habían salvado al consumir papel reciclado.

Además, en todos los pies de los correos se ha añadido una nota en la que se solicita que no lo impriman los emails si no es estrictamente necesario. A su vez, se ha establecido un punto dentro de la empresa para la recogida de pilas y pequeños electrodomésticos.

También se ha elaborado un manual de buenas prácticas ambientales para todos los trabajadores.

Así mismo, se han llevado a cabo cursos de formación para mandos directivos para concienciar sobre la importancia de cuestiones medioambientales, así como posibles medidas a implementar para minimizar el impacto medio ambiental.

Entendemos que la concienciación de los trabajadores es fundamental para fomentar un modelo sostenible.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

-

### **Valoración Global**

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Desde la fundación de DICSA en 1983 hemos apostado por un modelo de negocio responsable que aúna la sostenibilidad económica con la social y medioambiental. Abogamos por una economía sostenible e inclusiva, con la que reducir las desigualdades, apostando por la innovación tecnológica.

**36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Conseguir la implicación de todas las personas que forman la empresa en los planes de RSC.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**