

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2012

Floresx



GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Esta memoria es producida de acuerdo con los criterios de la Guía G3 de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI.

El nivel de aplicación del GRI corresponde a un nivel B

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3 PRODUCTO	Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3 PRODUCTO	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Información sobre el enfoque de la dirección para cada Categoría de indicador	
	Indicadores de desempeño según la G3 & indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales PRODUCTO	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea informando sobre el indicador o explicando el motivo de su omisión	

*Versión final del Suplemento sectorial

florex

TABLA DE CONTENIDOS

- 5 Mensaje de Vicepresidencia
- 6 Primer Memoria de Sostenibilidad
- 9 Acerca de FLOREX
- 14 Premios y Reconocimiento
- 16 Principales impactos, riesgos y oportunidades
- 18 Ambiente Corporativo
- 20 Talento Humano
- 25 Política de la Calidad y Ambiente
- 26 Sistema de Gestión
- 28 Creación y equilibrio de valor para los clientes y demás partes interesadas
- 34 Productos Amigables al Ambiente
- 36 Ambiente
- 38 Infraestructura Amigable con el Ambiente: Construcción Sostenible
- 40 Gestión de Consumo Eficiente de los Recursos
- 60 Emisiones GEI
- 68 Tabla de indicadores por ubicación en el Reporte

MENSAJE DE VICEPRESIDENCIA

Florex, siendo una empresa que asumió el tema ambiental como un símbolo de compromiso social, diferenciación y de ventaja competitiva, en un mercado cada vez más preocupado por el impacto ambiental/social que generan las diversas actividades comerciales, considera de vital importancia desarrollar un proceso productivo y de distribución siendo precursor de la responsabilidad ambiental/social.

Es por lo anterior que nuestra organización se compromete con el desarrollo e implementación de Sistemas basados en la mejora continua, siempre tomando en cuenta la sostenibilidad del negocio y su desarrollo en armonía con el ambiente.

Las razones anteriores hacen que la empresa Florex, desarrollara en forma integral todos sus procesos con miras a lograr objetivos de carácter ambiental en los mercados que abarca; busca no solo ser un ente relevante en el mercado de productos de limpieza sino ser un agente de referencia en cuanto a calidad, ambiente y responsabilidad social.



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Silvia E. Chaves Q.'.

Silvia Chaves Quesada
Vicepresidenta



PRIMERA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Compañía:
FLOREX

Ámbito Geográfico:
Costa Rica

Ámbito Temporal:
2012 (año calendario)

Periodicidad de la memoria:
Anual

Esta memoria representa el primer esfuerzo de FLOREX como marca sostenible que abraza el compromiso social y ambiental en todas sus actividades, de presentar de manera transparente y precisa, un completo informe con toda la información relativa a las actividades sociales, ambientales y económicas en que ha incurrido la Compañía, durante el año 2012, se hace además una breve reseña de los principales desafíos, oportunidades y logros afrontados desde su creación en el 2003, en cada una de las dimensiones del desarrollo con el fin de avanzar hacia la sostenibilidad y la excelencia operativa. El interés es compartir esta memoria con todos nuestros grupos de interés.

La marca FLOREX pertenece a Corporación A&C. La Corporación A&C está formada por tres organizaciones: Servicios de Consultoría de Occidente S.A. (SCOSA), Florex Productos de Limpieza S.A (FÁBRICA) y Distribuidora Florex Centroamericana S.A (DISTRIBUIDORA).

SCOSA se dedica al servicio de limpieza de instalaciones en todo el país, DISTRIBUIDORA se dedica a la comercialización de productos de limpieza y complementos a nivel nacional e internacional y FÁBRICA se dedica a fabricar productos químicos de limpieza amigables al ambiente, para el hogar, industria, sector hotelero, restaurantes y usos en oficinas en general.

Esta primer memoria incluye solamente a Florex Productos de Limpieza S.A y Distribuidora Florex Centroamericana S.A, pues se trata de las dos empresas que conforman la marca FLOREX y participan en la fabricación de los productos y proceso comercial de estos. Por esta razón, a partir de este momento en la memoria de sostenibilidad se fusiona a ambas empresa mediante el nombre de la marca: FLOREX.

FLOREX decidió elaborar su primera Memora de Sostenibilidad para el período comprendido entre enero a diciembre 2012, bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI).

El alcance y cobertura geográfica del reporte corresponde a Costa Rica.

Al ser este el primer reporte, en algunas aéreas se mencionan actividades realizadas con anterioridad al periodo cubierto por la memoria.

Esperamos que esta primera experiencia, sirva de base para continuar compartiendo anualmente los avances y logros en sostenibilidad de FLOREX en su ruta a la excelencia. También esperamos poder contar el próximo año con la revisión de nuestra Memoria de Sostenibilidad, por parte de un ente externo a la empresa.



Para la elaboración de esta Memoria se contó con el apoyo de diversos colaboradores de la empresa, ya que sin la contribución de estos en los distintos procesos de la organización, FLOREX no estaría en el lugar que ocupa actualmente en el mercado costarricense .

Si usted tiene alguna consulta relacionada con esta Memoria de Sostenibilidad o referente a la empresa, puede referirse directamente a los siguientes puntos de contacto:

FLOREX

**300 oeste y 50 norte Escuela Federico Salas, San Juan,
San Ramón, Alajuela, Costa Rica
Apdo Postal: 377-4250
Tel: 2447- 2323
Sitio web: www.florexcr.com
e-mail: info@florexcr.com**



ACERCA DE

florex

FLOREX es una empresa de capital netamente costarricense, dedicada a **brindar soluciones en limpieza integral**, para mejorar la calidad de la vida de las personas, cimentada en una cultura organizacional de conciencia ambiental y procesos de producción amigables con el ambiente.

Todos los procesos que se llevan a cabo en la empresa son realizados bajo sistemas de gestión certificados y con altos estándares de calidad.

La filosofía FLOREX se basa en ofrecer productos y servicios que tengan el menor impacto posible sobre el medio ambiente.

FLOREX **diseña, fabrica y distribuye productos químicos de limpieza biodegradables, de alta calidad y amigables al ambiente, marca FLOREX;** bajo la metodología de **Eco-diseño** (Desarrollo para la Sostenibilidad), la cual se centra en la generación de valor en todo el ciclo de vida del producto, desde la extracción de las materias primas, continuando por los procesos de fabricación, empaquetado, distribución, uso del consumidor y, finalmente, el desecho de los envases y de los residuos del producto.

La empresa también distribuye equipos y utensilios de limpieza de marcas reconocidas a nivel internacional.

Todos los productos FLOREX se desarrollan buscando generar el MENOR IMPACTO POSIBLE en el ambiente en cada fase de la vida útil del producto...

“de la cuna a la tumba”

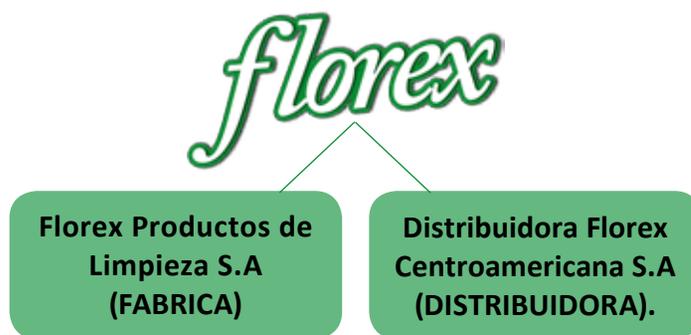
MISIÓN

Somos una empresa que investiga, diseña, produce, y comercializa productos y servicios para mejorar la calidad de la vida de las personas, en armonía con el medio ambiente.

VISIÓN

Ser reconocidos a nivel centroamericano como la empresa referente en soluciones innovadoras de limpieza realmente amigables al ambiente.

La marca costarricense FLOREX se encuentra conformada por dos empresas: Florex Productos de Limpieza S.A, empresa encargada de la fabricación de los productos y Distribuidora Florex Centroamericana S.A, empresa encargada del proceso de comercialización de estos.



El catálogo de artículos marca Florex cuenta con alrededor de 40 diferentes productos en diversas presentaciones, que se comercializan bajo el esquema de 2 grandes áreas; productos para hogar y productos para venta institucional.

Se hace diferenciación, debido a que de acuerdo con el mercado al que se dirigen, los productos poseen tamaños, concentraciones y presentaciones diferentes. Los productos que se comercializan en el sector Institucional o empresarial se dirigen a diversos sectores; entre los que se destacan: hotelería, industria alimentaria, industria comercial, complejos de oficinas, zonas francas...

Los productos FLOREX dirigidos al uso en el hogar o consumo masivo pueden ser encontrados en las principales cadenas de supermercados a lo largo del territorio costarricense, (Automercado, Gessa, Walmart) y en supermercados independientes del Gran Área Metropolitana.



Desde el año 2006 FLOREX ha contado con un punto de venta propio ubicado en San Ramón de Alajuela, el cual permite a la empresa un mayor control sobre las ventas y le provee de un mayor conocimiento del mercado.

FLOREX ha asumido el reto de expandirse y abarcar otros mercados fuera de su país de origen.

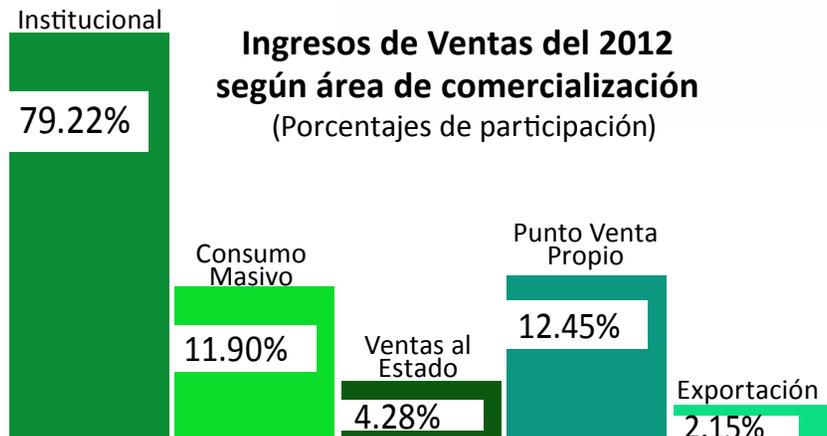
Recientemente la empresa ha iniciado su expansión (2011) en la región centroamericana empezando por Guatemala donde ya está exportando varios de sus productos, y continuando en Honduras (2012).

Para el 2013 la empresa espera concretar las relaciones comerciales iniciadas en Honduras y ubicarse además en Panamá.

El mercado centroamericano es sólo el primer paso en el proceso de internacionalización.

El reto de FLOREX es continuar innovando, lograr más y mejores productos completamente amigables al ambiente y obtener rentabilidad tanto en el mercado nacional como extranjero.

A través de la innovación constante, la empresa enfoca sus esfuerzos en satisfacer las necesidades de limpieza de los consumidores, con soluciones integrales y AMIGABLES CON EL AMBIENTE



En FLOREX, todas las acciones van dirigidas a crear patrones de consumo más responsables.

Desde su fundación en el año 2003, FLOREX fue concebida como una empresa ambiental, consciente de que con cambios en los productos de limpieza se puede disminuir drásticamente el impacto en el agua y favorecer tanto el ambiente como la salud humana.

La sede de la empresa, está situada en San Juan, distrito del cantón de San Ramón de Alajuela.

La Planta fue inaugurada en abril del 2009. Su ubicación fue elegida para aprovechar las corrientes de aire y la luz solar de la zona.

La Infraestructura de la Fábrica se concibió desde su origen como una **“Planta Verde”**; construida con materiales que no contaminan y que permitan mantener dentro del

edificio condiciones de temperatura estables, contemplando además aspectos como el diseño rectangular de las instalaciones y posición estratégica, los cuales permiten aprovechar al máximo la luz solar y las corrientes de viento; permiten además el aprovechamiento de aguas pluviales para el posterior lavado de los vehículos, mantenimiento de las instalaciones y el riego de zonas verdes. Se utilizan luces LED, y los procesos de envasado son realizados por gravedad. Todo esto se traduce en uso eficiente de los recursos y reducción del consumo energético. Sumado a todo esto, la planta cuenta también con de un sistema de tratamiento de aguas residuales para su posterior reutilización.

La Planta FLOREX es una muestra del concepto de construcción sostenible y eficiencia energética.



Por otra parte las aguas residuales del proceso productivo identificadas por la tubería de color gris se recolectan, se les da el debido tratamiento y se almacenan temporalmente para posteriormente ser reutilizadas en los servicios sanitarios o en zonas verdes.

Los inodoros ecológicos de doble descarga permiten realizar una media descarga de 3 litros para el uso de líquidos y una descarga de 6 litros para el uso de sólidos.

Se destinó un espacio para la creación de zonas verdes y actualmente se está creando un sendero con ambiente natural dentro de terreno de la planta, para el disfrute de sus empleados y visitantes.

Paredes de láminas termoformadas que ayudan a controlar la temperatura y la humedad, y láminas de policarbonato que facilitan la entrada de la luz natural.

Ventilas en la parte sur del edificio permiten el aprovechamiento de las corrientes de viento naturales de la zona.

Se instalaron extractores eólicos para ventilar naturalmente el área de oficinas.

FLOREX cree en la mejora continua, y por esto camina cada día en la Ruta a la Excelencia, no sólo en la elaboración de productos altamente eficientes y amigables con el ambiente, sino también en el crecimiento y fortalecimiento del recurso humano, de la infraestructura y de cada una de las partes de la cadena de valor que constituyen parte vital de la empresa y su entorno.

Además se cuenta con un Parqueo Ambiental en desarrollo, que utiliza plantas para proteger del sol a los vehículos que estacionan en el mismo.

La organización cuenta con una alta variedad de equipo de alta tecnología para desarrollar sus actividades, toda la tecnología/equipo es regulada y administrada por las áreas de mantenimiento y tecnología de la información. Le empresa cuenta con equipo de producción, maquinas de envasado, de pesado, entre otras. Un sistema informático de producción controla las cantidades, presentaciones y volúmenes de producto que se generan.

Valores de FLOREX :

- **Coherencia:** Hago lo que pregonó. Soy el resultado de mis pensamientos y acciones.
- **Excelencia:** Doy lo mejor de mí en todo.
- **Proactividad:** Me adelanto a los acontecimientos, y tomo la iniciativa.
- **Respeto:** Para mí la persona es importante.
- **Responsable:** Soy consciente que soy parte de un engranaje para cumplir los objetivos.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

FLOREX cuenta con las certificaciones: ISO 9001 en Sistemas de Gestión de Calidad y la norma INTE-ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental, al igual un número considerable de premios nacionales

Bandera Azul Ecológica

Premio Producción más Limpia. (SICA. CCAD)

2009



En el 2009 FLOREX obtiene el Premio Producción más Limpia. y por primera vez la Bandera Azul Ecológica, con 3 estrellas (máximo puntaje en ese momento). Para el 2010 logra el bronce en la Ruta a la Excelencia, premio otorgado por la Cámara de Industrias de Costa Rica y la calificación más alta entre organizaciones que enfrentan el cambio climático, por el programa Bandera Azul Ecológica, ahora con 4 estrellas.

Premio Pioneros de la Prosperidad 2009.



Bandera Azul Ecológica

Premio CADEXCO al Esfuerzo Exportador, Innovación.

2010



Premio a la Excelencia Categoría Bronce 2009-2010. Innovación. (Cámara de Industrias)



Premio a la Excelencia Compromiso con la Excelencia para Proyectos de Mejora (2010-2011) (Cámara de Industrias).



Bandera Azul Ecológica.

Premio a la Innovación.
(Cámara de Comercio
de Costa Rica)

2011



Premio Pionera en
el camino hacia la
responsabilidad
social y
sostenibilidad.
MINAET.

En el 2011 Florex toma la decisión de participar en la Certificación de Carbono Neutralidad (Plan Piloto).

Sin embargo los esfuerzos por conocer la huella de carbono de la empresa iniciaron desde el 2008.

Inovación y Tecnología CONICIT-
Ruta a la Excelencia: Oro 2011-
2012.

Ruta a la Excelencia:
Categoría Oro
(Cámara de Comercio)

2012



Primer lugar en el Concurso
Emprendedores Softland
2012, que beneficia a la
empresa con licencias e
implementación del software
así como la capacitación.

Su dedicación y
compromiso con el
desarrollo de estrategias
de gestión organizacional
colocan a FLOREX como
ganador del premio:
Ruta a la Excelencia en
categoría Oro, 2012.

HACIA LA SOSTENIBILIDAD Y EXCELENCIA OPERACIONAL

Principales impactos, riesgos y oportunidades

En FLOREX estamos comprometidos con el ambiente, buscando soluciones de limpieza innovadoras que garanticen una mejor calidad de vida para las familias consumidoras y generaciones futuras

El cambio climático y las emisiones de gases efecto invernadero son dos temas no sólo ambientales sino de desarrollo económico y social que son consideradas primordiales actualmente. Las actividades de índole individual y de reparto generan impacto considerable.

La reducción de emisiones de gases efecto invernadero se visualiza como la mejor forma de mitigar el cambio climático y su impacto en el planeta. Este proceso no se debe ver como una reducción con la finalidad de mitigar el impacto de ciertos procesos en el ambiente, muy por el contrario se debe ver como una oportunidad de cambio en el cual se introduzcan patrones razonables y sustentables de diseño, fabricación, distribución y aún más importante de consumo; se trata de crear una nueva forma de desarrollar procesos productivos y de crear nuevas formas de vivir en armonía con el planeta.

Además es importante reconocer que estos esfuerzos brindarán a largo plazo no solo el

El principal reto ha sido la diferenciación en el tema ambiental y la coherencia: proceso productivo amigable, materias primas menos dañinas, y empaques amigables.

beneficio de vivir en un planeta sano y limpio, sino que igualmente, el consumo de productos realmente amigables con el ambiente generará a largo plazo mejoras en la salud, ahorros económicos además de suficiencia y sustentabilidad para el país.

FLOREX, desarrolla en forma integral todos sus procesos con miras a lograr objetivos de carácter ambiental, social y económico en los mercados que abarca.

En la dimensión social, buscamos el crecimiento y desarrollo de talento humano de la empresa, así como la promoción de una cultura de educación ambiental en todos nuestros grupos de interés.

En la dimensión ambiental, queremos ser una empresa Carbono Neutral líder de la región en el cuidado de los recursos naturales, mediante un consumo responsable y sostenible.

Por esto buscamos:

- Ser la PRIMERA INDUSTRIA en COSTA RICA en ser certificada CARBONO NEUTRAL.
- Reducir la cantidad de desechos
- Ahorro Energético
- Mejorar la calidad de las aguas residuales que se generan en la planta
- Controlar y disminuir las emisiones de la flota vehicular.
- Alcanzar estándares de clase mundial en nuestros productos y procesos de producción
- Fortalecer la Cadena de Valor para continuar garantizando al cliente un producto de calidad y desarrollado bajo rigurosos controles ambientales.

En el 2012 FLOREX inicia un proceso de investigación con el Instituto Nacional de Biodiversidad (INBio), con el fin de desarrollar materias primas derivadas de extractos naturales de la biodiversidad de la región centroamericana, con el fin de emplear ingredientes activos naturales en vez de artificiales y contar con aromas diferentes provenientes de nuestra propia región.

En la dimensión económica : ser líder del mercado a través de innovación, diferenciación y mejora continua, lo cual se vea reflejado en un mayor alcance y posicionamiento en consumidores que conlleve crecimiento en ventas y utilidad y genere relaciones redituables y a largo plazo con los grupos de interés.

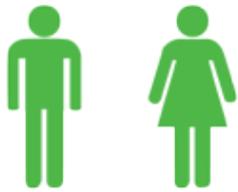
FLOREX busca mejorar los conocimientos sobre el efecto que tienen las sustancias químicas en la salud de las personas y el ambiente

Principales impactos, riesgos y oportunidades



AMBIENTE CORPORATIVO

66% 34%



El personal de FLOREX está compuesto por un 34% de mujeres y un 66% de hombres.

Gobierno

Actualmente, el gobierno corporativo de FLOREX está formado por sus dos fundadores y accionistas: Carlos Enrique Araya Arias, actual Presidente y Silvia Elena Chaves Quesada, Vicepresidenta de la empresa.

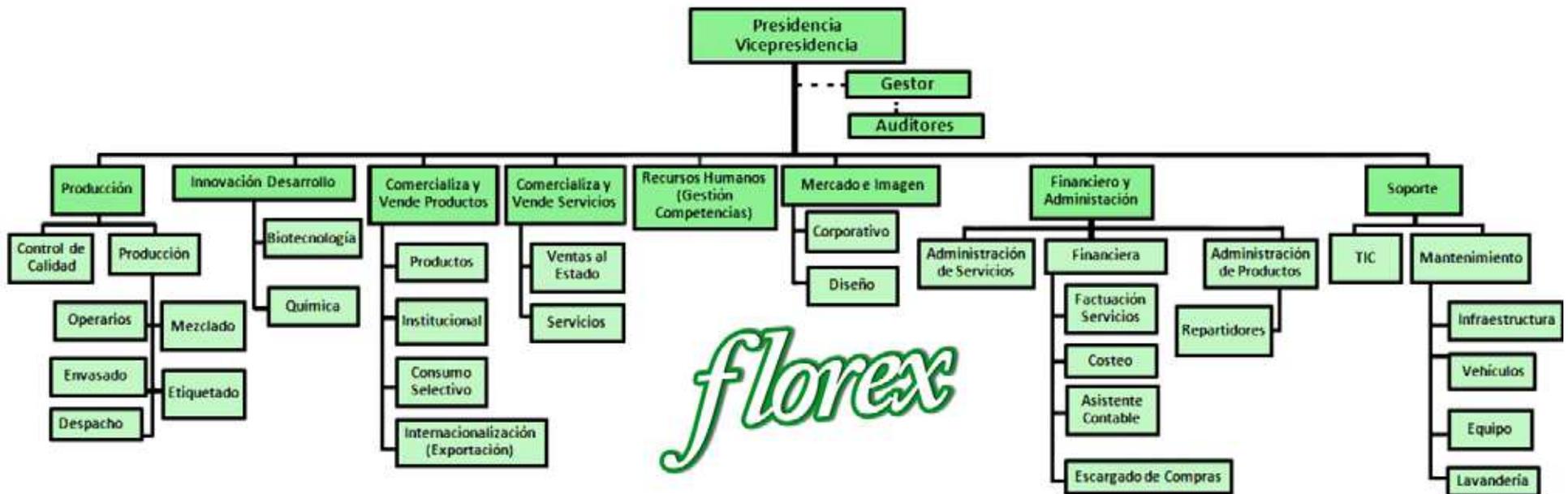
Un total de 56 trabajadores (37 hombres y 19 mujeres), laboran en la Planta y sede de la empresa, en labores administrativas, comerciales y operacionales.

Todos los beneficios son ofrecidos al personal de la compañía sin distinción de jornada laboral. Todos los colaboradores se encuentran cubiertos por un convenio colectivo.

El total de trabajadores está representado en comités de salud y seguridad en el trabajo

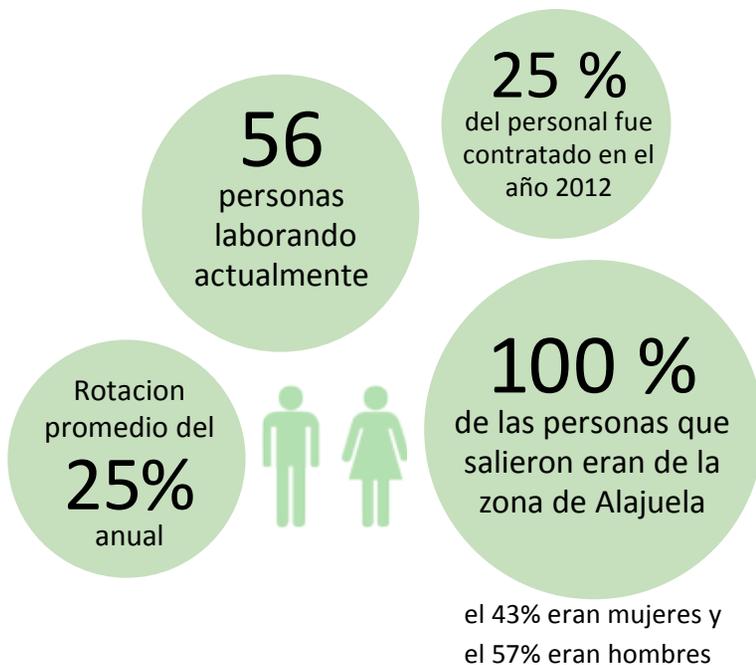
Sólo un colaborador labora medio tiempo, los demás laboran en jornada completa

La empresa se encuentra estructurada mediante siete áreas de trabajo principales, las cuales forman el eje que da vida a FLOREX. Todas las áreas responden directamente a la dirección estratégica, conformada por Presidencia y Vicepresidencia.



Con el objetivo de determinar el desempeño económico, ambiental y social de la empresa cada año y realizar proyecciones para el siguiente, los directivos de FLOREX realizan reuniones periódicas con los encargados de todas las áreas de trabajo para formular y posteriormente compartir con el resto de la organización en plan estratégico de la compañía para el periodo en curso.

Durante el 2012, se contrataron 14 personas, que corresponde al 25% del personal que labora en la empresa, y la rotación del personal fue de 25%.



Responsabilidad social empresarial

1. 100% de colaboradores cubiertos por la póliza de riesgos de trabajo del INS desde su ingreso.
2. Certificación como Empresa Inclusiva, por parte del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial.
3. Capacitación continua a los colaboradores.
4. Posibilidad de ahorro para salario escolar y navideño con el Banco Popular.
5. Igual oportunidad laboral.
6. Departamento y Comisión de Salud Ocupacional.
7. Edificio sostenible (Edificio verde)
8. Excelencia Operacional: ISO 9001 e ISO 14001.
9. Capacitación en temas de ambiente a clientes, comunidades y grupos estudiantiles

El 100% del personal recibe evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional

En FLOREX, los periodos de preaviso son establecidos según legislación laboral vigente en Costa Rica:

- Menor a 3 meses 0 días de preaviso
- De 3 a 6 meses 7 días de preaviso
- De 6 meses a 1 año 14 días de preaviso
- Mayor a 1 año 1 mes de preaviso

Trabajadores por tipo de empleo

Administrativo	23
Operario	23
Ventas	10

15.764.5 horas
de capacitación
externa al año

5.760 horas
de capacitación
interna al año

Talento Humano

En Florex se promueve la formación y educación como recompensa e incentivo al alto desempeño, permitiendo el perfeccionamiento profesional para el desempeño del puesto de trabajo, y la adecuación del recurso humano a los cambios tecnológicos y organizativos, tomando en cuenta aspectos fundamentales como: necesidades de la empresa, cambios de tecnologías, personal de nuevo ingreso, evaluación del compromiso, introducción a nuevos métodos de trabajo, planificación para vacantes a futuro, leyes y reglamentos que requieran entrenamiento y mediante las evaluaciones de desempeño.

En Florex desde el año 2011 se ha implementado de forma anual, la herramienta de evaluación del desempeño, como una herramienta en donde se evalúa la responsabilidad y compromiso de los colaboradores. Además, cada 2 años se realiza la encuesta de Clima Organizacional.

FLOREX es miembro de la Cámara de Industrias de Costa Rica, el Consejo de Competitividad, la Cámara de Comercio, participa además en capacitaciones y ferias comerciales de la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) y la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO) así como en programas del MICIT y el Programa AI-Invest, lo cual

le brinda a la empresa oportunidades de involucrar a su personal en diversos programas de crecimiento y formación, en áreas tan variadas como ambiente, comercio y regulaciones.

FLOREX identifica las necesidades de formación relacionadas con los aspectos ambientales y de calidad, y de su sistema de gestión, y con base en los requisitos de competencia, proporciona formación interna o externa para satisfacer las necesidades que se detectan.

En la empresa existe un Plan de Capacitación anual, en el 2012 FLOREX ha invertido en horas de formación para sus colaboradores:

- 5.760 horas de capacitación interna
- 15.764.5 horas de capacitación externa, de los cuales 58% son mujeres y 42% son hombres

La capacitación del talento interno de la empresa, es impulsada por sus directivos.

Ejemplo de esto son los programas de educación ambiental, formación y asesoramiento sobre la importancia del uso de productos amigables con el medio ambiente y la salud humana, la prevención de la contaminación, capacitaciones sobre reglas y procedimientos, normas de salud ocupacional,



FLOREX es una compañía incluyente y solidaria, que busca potenciar el crecimiento integral en la dimensión personal y profesional de todos los colaboradores.

proceso de certificación C-Neutral en que participa actualmente la empresa, y capacitaciones por entes externos como GS1, que brinda talleres en materia de etiquetado y código de barras, y la capacitación en servicio al cliente y gestión de ventas.

Las políticas, normas y procedimientos de FLOREX son claros y se apegan a las leyes y regulaciones de Costa Rica. Florex desarrolla procesos de revisión periódica de las normativas, reglamentos y leyes vinculantes a la organización en materia legislativa, penal y ambiental, este proceso se ve apoyado por la asesoría de la vicepresidenta.

Algunos de los principales reglamentos vinculantes a la organización son: los relacionados con consumo de agua, generación de aguas residuales, generación de desechos ordinarios o especiales, generación de emisiones, uso racional de la energía, los que rigen los derechos del consumidor, registro o inscripción de producto, etiquetado de producto, reconocimiento de registro sanitario de producto, requisitos metrológicos, los relacionados con emergencias, personas con necesidades especiales, contaminación sónica, salud ocupacional entre otros.

El área de Recursos Humanos es la responsable de la coordinación sobre el desarrollo de las prácticas laborales, ética en el trabajo, elaboración de perfiles, estructura salarial, promoción de trabajadores y coordinación de actividades de crecimiento, sensibilización y; presidencia supervisa y aprueba estos esfuerzos.

Con el fin de promover el desarrollo integral de los colaboradores más allá de los aspectos laborales y gestionar proyectos de acción social a nivel empresarial y comunitario, generando condiciones más dignas de vida para las personas, el área de recursos humanos, mediante escucha de solicitudes de los mismos colaboradores, ha desarrollado el “Día de la Solidaridad Florex”, y el “Día de Donación de Sangre” y para el 2013 se proyecta la primera “Feria de la Salud y Ambiente Florex”.

El Día de la Solidaridad Florex busca Gestionar proyectos de acción social a nivel empresarial y comunitario.

El Día de la Solidaridad: Es una actividad que brinda a la empresa la oportunidad de crear un entorno de trabajo saludable, que incentiva el crecimiento profesional y personal de sus colaboradores. Al incentivar al personal total de la empresa a ser sensible y solidario con la necesidad de cada uno de sus compañeros de trabajo. En el 2012 se desarrollan 2 proyectos de solidaridad con 2 de los colaboradores de la empresa.



Dentro de la documentación del Sistema de Gestión de Florex se destacan algunos procedimientos que permiten identificar y evaluar procesos, en condiciones normales a anormales, realizar actualizaciones al sistema y mantener evidencias y minutas de reuniones que demuestren el compromiso legal y ético de Florex en aspectos ambientales y legales.

- PR 02.00 Identificación de Aspectos Ambientales
- PR 03.00 Identificación y Acceso de Requisitos Legales, Reglamentarios y otros Requisitos
- PR 07.00 Comunicación
- PR-08.00 Control de Documentos
- PR-10.00 Preparación y Respuesta ante Emergencias
- PR 12.00 Evaluación de Cumplimiento Legal
- PR-13.00 No Conformidad, Acciones Correctivas y Preventivas
- PR-15.00 Auditorías Internas

Respecto a la tasas de absentismo y enfermedades profesionales de nuestros colaboradores se mencionan dolores musculares o golpes, pero nunca víctimas mayores.

Con el propósito de promover la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, según establece la ley No. 18379-TSS, en el 2010 Florex crea, la Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional (CSO) la cual está

conformada por 4 miembros (1 colaborador de producción, 1 trabajador de ventas, 1 colaborador de administración recursos humanos y 1 trabajador de mantenimiento), los cuales velan por la seguridad y salud de todos los colaboradores, establecen políticas, procedimientos y planes de atención de emergencia, desarrollados para toda la organización.

La CSO realiza actividades como: simulacros, charlas y capacitaciones, con el fin de motivar a los demás colaboradores a interesarse en los temas de salud y seguridad laboral. Además realiza capacitaciones para disminuir riesgos en el manejo de cargas, manipulación de productos peligrosos, y correcto uso de equipo de protección personal.

En la empresa no se registran en el 2012, ni en periodos anteriores, acciones relacionadas con prácticas monopólicas, prácticas de corrupción, o contra la libre asociación o libre competencia, ni incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas. Sus operaciones no han sido sujetas a ningún tipo de sanción o multa por incumplimiento a las leyes nacionales de los países donde operamos en materia ambiental o de derechos humanos.

En FLOREX está prohibido el trabajo infantil, cualquier tipo de discriminación y el trabajo forzado.

FLOREX es una empresa inclusiva: en la fábrica trabaja un colaborador con discapacidad auditiva que labora en el área de etiquetado y envasado.

Consciente de la importancia de la promoción y respeto de los derechos humanos en el lugar de trabajo, se busca extender este compromiso por la defensa de los derechos humanos en toda la cadena de valor, en la elección de los proveedores y los distribuidores.

FLOREX promueve una cultura de comunicación abierta en las reuniones periódicas del Plan Anual Estratégico, así como en las reuniones generales en donde abiertamente Gerencia explica las situaciones que generan confusión en el personal; así como se brinda un espacio para realizar preguntas surgidas con respecto a algún tema en particular.

Las relaciones interpersonales se promueven por medio de actividades como: tarjetas personalizadas del día del padre, fiesta de navidad, actividades recreativas, día de la solidaridad, entre otras.

La organización brinda apoyo a sus colaboradores mediante incentivos como: préstamos personales, empresa inclusiva, créditos de productos, capacitaciones, compra de equipo

con facilidades de pago, otorgamiento de uniformes, permisos especiales, descuentos de productos Florex a los colaboradores de 23%, parqueo natural gratuito, sentido de solidaridad interna y externa, empresa con el beneficio de colectividad y viáticos.

En FLOREX se han establecido procesos de comunicación interna para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de los procesos del Sistema de Gestión y el logro de los Objetivos de Calidad y Ambientales planteados a través de la siguiente gama de mecanismos, según sean las herramientas con las que los colaboradores cuenten:

- Correo electrónico
- Chat interno
- Pizarra informativa
- Reuniones regulares de trabajo
- Materiales impresos
- Comunicados
- Verbalmente en forma personal y
- Telefónicamente.

En FLOREX, la Normativa Interna y Procedimientos se encuentra de manera formal en el MANUAL DE INDUCCIÓN el cual es entregado a cada uno de los colaboradores, con el fin de administrar de una forma adecuada y transparente la relación entre todo el personal. El Manual de Inducción es de competencia obligatoria para la compañía, sus colaboradores y dirección.

Dentro del Manual se establece a través del Código de Ética Empresarial, las disposiciones de comportamiento general que rigen en FLOREX, las responsabilidades del colaborador, la forma de resolución de conflictos, sanciones y otras disposiciones de conducta y vestimenta.

Tanto el Código de Ética Empresarial, el Manual de Inducción, las Normas de Salud y Seguridad Ocupacional, la Política para el uso de las Tecnologías de Información y el Reglamento contra el Hostigamiento Sexual son difundidos al 100% de los colaboradores y están disponibles en versión digital y en versión impresa.

Política de la Calidad y Ambiente

La alta dirección establece y revisa la Política de la Calidad y Ambiente, incluyendo los compromisos expresos del cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables a los productos y a los aspectos ambientales y los que la organización suscriba con las partes interesadas, así mismo, establece un compromiso con la prevención de la contaminación ambiental y con la mejora continua para aumentar tanto la satisfacción de los clientes como de las partes interesadas.

La Política de la Calidad y Ambiente es comunicada a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella, asegurándose que es entendida y asumida por todos. Constituye el marco para el establecimiento y desarrollo de los objetivos de la calidad y ambiente de la empresa.

La Política de la Calidad y Ambiente está disponible al público a través de la página web de la organización, o bien, a través del Gestor, mediante una copia física o electrónica de la misma.

La Política es revisada periódicamente para su adecuación continua a las circunstancias cambiantes.

POLÍTICA DE CALIDAD Y AMBIENTE

Somos una empresa dedicada al diseño, fabricación y despacho de productos de limpieza amigables con el ambiente, basados en principios de competitividad, producción más limpia, innovación y mejora continua. Todo esto para elaborar productos y servicios que superen las necesidades y expectativas de nuestros clientes, prevenir la contaminación ambiental y contribuir con la sostenibilidad de nuestra organización; respetando los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y aspectos ambientales, así como cualquier otro requisito que la organización suscriba con otras partes interesadas.



Sistema de Gestión

El Sistema de Gestión se ha desarrollado con base en los requisitos de las normas internacionales INTE ISO 9001: 2008 Sistema de gestión de la calidad - Requisitos y la norma INTE ISO 14001: 2004 Sistema de Gestión Ambiental – Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.

La Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión, así como con la mejora continua de su eficacia:

- Definiendo la Política de la calidad y ambiente.
- Asegurando que la política esté disponible al público y comunicándola al personal que trabaja para la organización y a nombre de ella.
- Asegurando que el establecimiento de los Objetivos de la Calidad y Ambiente, con base en la misión, visión, valores.

Se ha determinado y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de los productos fabricados y los servicios prestados, que hacen referencia a:

- Prevención de Riesgos Laborales.
- Orden y limpieza en las instalaciones.
- Uso del uniforme de la empresa y el equipo adecuado para el personal durante la ejecución de los trabajos en el proceso de producción.

La identificación de aspectos ambientales se realiza para las condiciones normales y anormales de operación, así como para situaciones de emergencia.

La organización documenta esta información y la mantiene actualizada, asegurándose de que los aspectos ambientales significativos se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión de la calidad y ambiente.

Florec se somete a auditorías internas y externas cada año, en donde expone de forma transparente sus operaciones y procesos, con el propósito de fortalecer la cadena de valor y garantizar al consumidor un producto de alta calidad desarrollado bajo rigurosos controles ambientales.

Florec cuenta con las certificaciones: Norma ISO 9001:2008 en Sistemas de Gestión de Calidad y la ISO 14001:2004, en Sistemas de Gestión Ambiental (ambos desde hace 4 años) además cuenta con Bandera Azul Ecológica, este último año con 5 estrellas.

La promoción del desempeño general de los colaboradores de Florex, se ve revisada de forma anual gracias a la evaluación del desempeño que realiza el área de recursos humanos.

En Florex, con el propósito de fortalecer el sistema de transparencia y rendición de cuentas se llevan estados financieros auditados desde el 2011.

Además se capacita en forma constante a los colaboradores en temas de transparencia comercial, políticas ambientales, certificaciones obtenidas por la empresa, capacitaciones con respecto a la nueva ley de tránsito y manejo responsable, disposiciones sobre el uso de celular y el internet en las actividades diarias de la organización, entre otras disposiciones laborales.

Cada mes la alta dirección revisa los resultados de ventas, la rentabilidad de la empresa, y el avance en la ejecución de los planes tanto en forma individual como conjunta. A las reuniones mensuales de seguimiento del Plan Estratégico, asiste la alta dirección y el 100% de los coordinadores de área. Cada coordinador es responsable de comunicar el desempeño de su área y exponer sus avances y obstáculos, así como las metas alcanzadas, a fin de que el liderazgo de la empresa tenga conocimiento del desempeño de toda la empresa.

Con el fin de dar seguimiento al comportamiento ético a través de la estructura empresarial y en interacciones con las partes interesadas, el monitoreo de los procesos se realiza a través de indicadores entre los que destacan:

- Ventas netas del mes actual y acumulado / Ventas netas del mes año anterior y acumulado)*100
- Porcentaje de No Conformidades después de Revisión de Calidad < 2%
- Eficiencia en Pesado y Mezclado $\geq 0,75$
- Eficiencia en Envasado y Etiquetado $\geq 0,80$
- Porcentaje de Conformidad en los Despachos $\geq 95\%$
- Porcentaje de en las Entregas $\geq 80\%$
- Promedio de Evaluación Desempeño $\geq 80\%$
- Porcentaje de Índice de Satisfacción del Cliente $\geq 85\%$
- Tasa de Accidentabilidad: # accidentes 2013 / # trabajadores
- % de emisiones de gas debido al consumo de combustible en vehículos (utilizando como línea base el año 2012).



Creación y equilibrio de valor para los clientes y demás partes interesadas

Florex busca generar una cultura empresarial cimentada en la responsabilidad social y ambiental que involucre a todas las partes interesadas de la organización (colaboradores, consumidores, clientes, accionistas, proveedores, ambiente y comunidad), fomente las relaciones a largo plazo y promueva el cuidado del ambiente y la dignificación de las personas.

Florex invierte constantemente sus recursos en la adquisición de tecnología y equipos que permitan al talento humano innovar y generar formulaciones nuevas, por esto en marzo 2013 se inaugura el nuevo laboratorio de la planta, con mayor tecnología y espacio.

La empresa cuenta con diversos mecanismos para conocer, escuchar y analizar los intereses de sus diversos públicos, los cuales incluyen: sitio web de la empresa, correo electrónico, intranet, perfil en facebook, twitter, central telefónica, apertura de visitas a la eco-fábrica, visitas frecuentes de los asesores de ventas a los clientes, documento de quejas-sugerencias, auditorías internas y externas, participación en capacitaciones y talleres y membrecía con diversas cámaras.

Lo anterior permite a la empresa estar en constante contacto y aprendizaje con su entorno tanto externo como interno.

Desde que Florex inició su proceso de producción sostenible y comercialización de productos amigables al ambiente, el proceso de educación y sensibilización a colaboradores, consumidores, clientes y comunidad en general se convierte en su principal estrategia de negocios.

La educación y concientización interna y externa es realizada en forma sistemática y planificada (es parte del plan estratégico), desde el 2009.

La empresa desarrolla materiales escritos y digitales con consejos e ideas sobre cómo ahorrar agua, cómo evitar contaminaciones en hogares, cómo identificar productos eco-amigables y cómo desarrollar prácticas más sanas, higiénicas y ambientales con el fin de cambiar patrones de vida y de consumo irresponsables con el ambiente y la salud de las personas.

Florex escucha la voz del cliente mediante enfoques cuantitativos (encuestas de valoración), cualitativos (sugerencias, comentarios), técnicas de investigación (entrevistas) y análisis de los “momentos de la verdad”, (los que se experimentan frente al cliente), con el fin de obtener información referente al Índice de satisfacción de los clientes, tanto de forma general como por segmentos; conocer los distintos atributos del servicio y el grado de importancia que el cliente les asigna y realizar un análisis del alineamiento de las acciones de mejora planteadas internamente con las necesidades de los clientes. Florex cuenta con un área de servicio al cliente, la cual se procede a realizar llamadas a cada uno de los clientes de forma semanal, quincenal o mensualmente con el fin de verificar las necesidades de éstos.

En supermercados como en la cadena Walmart y Automercado, se realizan actividades con el apoyo de impulsadoras y el personaje de un árbol (mascota empresarial), que permiten a la empresa acercarse, conversar y educar a los consumidores finales de forma más interactiva.

Todos los años Florex brinda ayuda, (donaciones o patrocinios), participa como exponente en eventos y ferias ambientales o de emprendedurismo y facilita visitas a la fábrica tanto de instituciones como de estudiantes nacionales y extranjeros que buscan conocer la experiencia de crecimiento y desarrollo sostenible.

La participación en ferias, conferencias y charlas de concientización ambiental es realizada por diferentes áreas (Gerencia, Ventas, Producción, Investigación y Desarrollo) con el fin de involucrar a diversos colaboradores en el proceso de educación a los públicos clave.

El sitio web y las redes sociales le permiten a Florex mayor acceso, en tiempos menores a las necesidades y sugerencias de sus clientes. :

- www.florexcr.com
- [facebook \(www.facebook.com/limpiezaflorex\)](https://www.facebook.com/limpiezaflorex),
- [twitter \(www.twitter.com/florexcostarica\)](https://www.twitter.com/florexcostarica)
- [youtube \(www.youtube.com/florexcr\)](https://www.youtube.com/florexcr),



La EDUCACIÓN AMBIENTAL es una PRIORIDAD en FLOREX.

Por esto la empresa abre sus puertas a diversos grupos con el fin de generar una mayor conciencia ambiental.



Educación ambiental

La sostenibilidad ambiental, social y económica es la meta de la compañía. Nuestros grupos de interés son:

- Los colaboradores y sus familias.
- La comunidad vecina.
- Estudiantes de escuelas, colegios y universidades.
- Estudiantes extranjeros.
- Proveedores.
- Canales de distribución .
- Consumidores.
- Industrias.
- Medios de comunicación masiva.



FLOREX cree necesario compartir el conocimiento aplicado en la construcción de su fábrica, y ciclo de vida del producto, con los diversos grupos de interés.

La educación ambiental es una prioridad; la empresa invierte su tiempo y personal en impartir al menos 15 veces al año diferentes charlas, tales como conferencias a funcionarios públicos, charlas a estudiantes; desde escolares a universitarios y visitas guiadas a la fábrica en las cuales el visitante puede conocer que FLOREX es realmente lo que pregona.

Relación con los proveedores



Debido al modelo de negocio de Florex, la empresa tiene relación con proveedores de materia prima, material de empaque y etiquetas.

El proceso de elección de proveedores en Florex se basa en una serie de criterios: precio del bien o servicio, atención y servicio al cliente, y compromiso ambiental. Además todo proveedor de Florex debe seguir una serie de lineamientos internos al momento de hacer la entrega del material solicitado en la empresa, para Florex es de vital importancia la relación con éstos ya que constituyen un enorme ente vinculante al proceso eficiente y ambientalmente responsable que busca desarrollar Florex.

Criterio	Aspecto	Evaluación		
		Pésimo	Bueno	Excelente
Calidad del bien/servicio	Entregas completas y conformes	<70%	≥70% y <80%	≥80%
Precio del bien/servicio	El precio en relación a los oferentes	más alto	igual	más bajo
Tiempo de entrega	Entregas oportunas	<70%	≥70% y <80%	≥80%
La atención y servicio al cliente	Respuesta a una queja o sugerencia	más de 3 días	2 o 3 días	Inmediata
Condiciones de crédito	Días naturales de crédito	menor a 15	entre 15 y 30	mayor a 30
Opción de entrega	Entrega a domicilio	-	Ocasionalmente	Siempre
Beneficio adicional		-	Ocasionalmente	Siempre
Compromiso Ambiental	El proveedor cuenta con	no cuenta con iniciativas de conservación	Iniciativas internas (Reciclaje, reducción del consumo de agua, de emisiones, etc)	Certificaciones (ISO 14001, Bandera Azul Ecológica, etc)
Cumplimiento Requisitos Ingreso a Florex	El promedio de cumplimiento de requisitos de ingreso es	<70%	≥70% y <80%	≥80%

A la hora de seleccionar una materia prima o proveedor de estas, el personal de Florex se basa en dos criterios de selección de la Información, la cual debe ser Valuada y Certificada, ya sea por artículos de revistas de prestigio internacional, literatura especializada o de entes internacionales validados. Mucha de esta información se puede encontrar en bases de datos como: www.busca-tox.com, www.heraproject.com, página de HERA (Human and Environmental Risk Assessment). Por políticas de procedimiento internas de Florex, no se aceptan sustancias sospechosas de ser cancerígenas ni sustancias persistentes en el ambiente, a fin de disminuir el riesgo al ambiente y a la salud de la población.

En el Sistema de Gestión de Florex, mediante el documento DI 17.01- Requisitos Generales Aplicables a Proveedores, se definen los criterios para la selección de los proveedores. Los requisitos de desempeño son comunicados formalmente a los proveedores vía internet. A los posibles prospectos se les solicita cotizaciones a través de carta, fax o e-mail; y en caso de que aplique, muestras para su posterior evaluación.

Anualmente se realiza una evaluación, seguimiento y re-evaluación del comportamiento en el tiempo de los proveedores, los cuales son calificados y clasificados según su puntuación en cada criterio para posteriormente generar el porcentaje de la evaluación y categorización final.

Protección al consumidor

Todos los productos Florex cuentan con un seguro contra daños a terceros lo cual garantiza que en caso de que los productos causen algún daño a los clientes ya sea físico o a la infraestructura, el mismo sea sufragado sin demora. Todos los productos cuentan con hojas de seguridad actualizadas, fichas técnicas y el etiquetado correcto y oportuno para que el cliente siempre esté debidamente informado sobre los posibles riesgos que el producto acarrea, la forma de uso correcta y las acciones en situaciones de emergencia. Uno de los requisitos es minimizar el impacto del producto sobre el ambiente y el usuario final, por tanto se hace un análisis de las materias primas que se quieren utilizar y de las posibles interacciones entre ellas el usuario y el ambiente.

Cada vez que se desarrolla una innovación, antes de distribuir el producto al mercado, se capacita al personal del área comercial y a los distribuidores, para que ellos a su vez transmitan el mensaje a sus clientes o prospectos en cada visita. Las afirmaciones sobre reducción en las emisiones, consumo de recursos responsables y ciclo de vida son validadas por informes de laboratorios o entidades acreditadas, como INTECO, Ministerio de Salud, MINAET, y mediante certificados internacionalmente reconocidos como ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004. Florex posee registros sanitarios actualizados, hojas de seguridad, fichas técnicas, certificados de biodegradabilidad para sus productos.

Los reglamentos en los que se basa Florex son el Reglamento ara etiquetado de productos peligrosos y el Reglamento Técnico Centroamericano para Productos Higiénicos (Decreto N°34887; RTCA 71.03.37:07).

Productos Amigables al Ambiente

Un Producto amigable al ambiente es un producto que tiene un mejor desempeño ambiental a lo largo de su ciclo de vida, y que cumple con la misma función (o mejor inclusive).

El ciclo de vida de un producto, se compone de seis etapas: investigación, extracción, producción, transporte, uso y disposición final, las cuales deben ser tomadas en consideración. Todos los productos FLOREX se desarrollan buscando generar el menor impacto posible sobre el ambiente en cada fase del ciclo de vida del producto.

florex



somos REALMENTE AMIGABLES CON EL AMBIENTE

- Excelencia Operacional: ISO 9001 e ISO 14001
- Fábrica completamente sostenible (Edificio verde)
- Análisis y control del ciclo de vida del Producto
- Ahorro en gasto de empaque, consumo de agua, energía y transporte.
- Desarrollo y mejora constante de fórmulas cada vez más prácticas y amigables con el ambiente
- Sustituimos materias primas dañinas para el ambiente y la salud
- Procesos de con menor producción de CO2 al ambiente (optimización de los procesos administrativos, productivos y de transporte)
- Productos que consumen menos agua en su uso.
- Programa de recolección de envases para reutilizarlos o enviarlos a reciclaje.

El diseño de un producto o sus mejoras es ejecutado por el Departamento de Innovación & Desarrollo, el cual es el encargado de planificar, validar, verificar y revisar periódicamente dicho diseño a partir de los requisitos del cliente. El diseño o mejora de un producto debe ser autorizado por Presidencia.



Como empresa amigable al ambiente, buscamos crear relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, distribuidores y clientes, buscando generar el menor impacto posible sobre el ambiente, en la extracción de la materia prima, producción, transporte, uso y disposición final de los productos marca FLOREX.

¿Cómo demuestra FLOREX que sus productos son biodegradables?

Los productos que usamos a diario están formados por diferentes elementos químicos, uno de ellos es el carbono. Al desecharlos, estos se empiezan a descomponer gracias a la acción del aire y los microorganismos como hongos y bacterias. Cuando finaliza la biodegradación, los productos finales son generalmente dióxido de carbono, agua y biomasa en al menos un 60%.

Los productos biodegradables sufren este proceso de descomposición de una forma más acelerada, en periodos no mayores a los 28 días. *(según la norma: ASTM D1720-01R08 de la Sociedad Americana para pruebas y Materiales adoptada el 17-07-92).*

Las pruebas del Laboratorio de Servicios Analíticos de la Universidad de Costa Rica y del Laboratorio de Análisis Ambiental de la Universidad Nacional, confirman que todos los productos Florex son biodegradables.

En sus productos y procesos de producción la FLOREX toma en cuenta elementos como la persistencia, la toxicidad para otros organismos y otros posibles mecanismos de degradación. Esta información puede ser encontrada en las hojas de seguridad de nuestros productos, en nuestros certificados y en los reportes de laboratorio.

Nos hemos impuesto los máximos estándares en lo que respecta a la calidad de todos los materiales de fabricación. FLOREX ha sido la primera empresa en el país que ha sustituido en su totalidad el nonil fenol etoxilado (APEO) de sus formulaciones de productos de limpieza; materia prima totalmente prohibida en Europa y en Estados Unidos, por sus efectos dañinos sobre el ambiente.



AMBIENTE

FLOREX y su Gestión para la Mejora Continua en el Desempeño Ambiente

Desde sus inicios FLOREX ha abrazado una manera diferente de desarrollar un proceso comercial, la principal evidencia de esto es que la estrategia de negocio se definió como una Estrategia Integral en función del Ambiente y la Sociedad. Es decir, FLOREX desde un principio se estableció metas y objetivos en los que utilizó como punto de partida la afectación positiva y negativa que podría tener el proceso en éstos dos aspectos. La estrategia se centró en impulsar los primeros y reducir/eliminar la influencia no positiva en el ambiente y la sociedad.

Por lo tanto, la empresa establece como meta principal que sus recursos y capital humano contribuyan a una mejora social y medioambiental.

Como resultado del desarrollo de ésta estrategia, se ha conseguido desplegar una gestión con mejora continua en el desempeño ambiental, a través de controles y monitoreos realizados a diversos aspectos como son: el consumo de agua, electricidad, gas, combustible y papel. Además se han establecido programas de gestión para el adecuado manejo de desechos ordinarios y especiales, para el control del flujo de envases utilizados para el empaque del producto terminado, además de controles para la reducción de su huella de carbono.



Ventajas de limpiar con productos FLOREX:

- Se reduce el consumo de agua, pues los productos no generan espuma, lo cual se traduce en disminución del uso de agua
- Uso de materias primas más amigables con el ambiente, sin usar nonilfenol etoxilado, compuesto sumamente tóxico y prohibido en Estados Unidos y Europa
- Ahorro en producción, transporte empaque y almacenaje, ya que el espacio que ocupa un galón de producto caben de 4 a 25 envases de líquidos concentrados, dependiendo del producto que se trate.
- Reducción de emisiones de CO2 debido a la disminución del tamaño del producto
- Se reutilizan y reciclan los envases.



2009

Infraestructura Amigable con el Ambiente: FLOREX y su Planta Verde

La empresa se inició en una pequeña bodega cuyas condiciones no eran muy adecuadas y no favorecían a la visión gerencial de ofrecer al mercado un producto realmente amigable con el ambiente y la salud humana.

Ante los resultados obtenidos en el proceso de aplicación de la Metodología de Producción más Limpia, la Presidencia decide realizar una estrategia integral en función del ambiente, iniciando con solventar la mayor preocupación: mejorar las condiciones de infraestructura y de producción.

Se inicia con la construcción de Nueva Infraestructura, concebido desde su origen como una “Planta Verde”; contemplando aspectos como diseño rectangular y posicionamiento estratégico para aprovechar al máximo la luz solar; el aprovechamiento de aguas pluviales para lavado de los vehículos y riego; diseño de un sistema de tratamiento de aguas para reutilización de aguas residuales en servicios sanitarios.



2012

Construcción Sostenible

El alcance del proyecto incluía en una primera etapa la construcción de la infraestructura; posteriormente reforzar la Cadena de Valor incorporando elementos ambientales, garantizar condiciones controladas de Producción, mejorando los controles existentes e incorporando nuevos controles y finalmente una vez que la estructura estuviese terminada, iniciar procesos de Educación Ambiental tanto a lo interno como lo externo de la organización.

En síntesis, el proyecto incluía los procesos de desarrollo, fabricación y comercialización de productos químicos de limpieza amigables con el ambiente. La mayor limitante era el factor económico, porque un proyecto de este tipo requería una fuerte inyección de capital que en su momento no se tenía. Además de la inexperiencia en el recurso humano pero con un enorme compromiso y un gran potencial.

Ubicación

La ubicación de la fábrica y las ventilas en la parte sur del edificio, que se pueden abrir o cerrar permiten el aprovechamiento de las corrientes de viento naturales de la zona, y evitar así el uso de aires acondicionados.

Se instalaron extractores eólicos para ventilar naturalmente el área de oficinas y así evitar el uso de aire acondicionado.

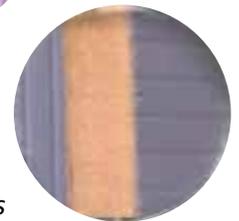


Materiales

En relación a los materiales se utilizaron paredes de láminas termoformadas que ayudan a controlar la temperatura y la humedad, y láminas de policarbonato que facilitan la entrada de la luz natural. Adicionalmente se utilizaron materiales de construcción de la planta anterior, lo que deja en evidencia la preocupación de la empresa por reutilizar, eslabón muy importante en los esfuerzos ambientales.



Láminas de Policarbonato



Láminas Termoformadas

Programa Bandera Azul Ecológica



FLOREX ha obtenido la Bandera Azul Ecológica desde el año 2009.

Gestión de Consumo Eficiente de los Recursos

FLOREX cada año desarrolla programas de gestión de consumo para los diferentes recursos de los que hace uso, esto con la finalidad de desarrollar procesos más eficientes y que promuevan la reducción en el consumo de manera gradual.

Todos los procesos desarrollados en Florex son sometidos a la identificación de aspectos ambientales y también se determina aquellos aspectos que tienen o pueden tener mayores impactos sobre el ambiente; esta identificación se realiza bajo condiciones normales y anormales de operación, así como para situaciones de emergencia. El gestor utilizando como guía el Mapa de Procesos de la empresa, desglosa las actividades relacionadas con cada proceso y determina entradas y salidas, así como aspectos ambientales asociados, utilizando diagramas de flujos, diagramas de bloque u otro medio que se considere pertinente. Al inicio de cada año se realiza una revisión de todos los indicadores de consumo que se monitorean, a partir de

FLOREX se caracteriza por su fuerte compromiso para lograr un desarrollo en armonía con la naturaleza, por dicha razón los esfuerzos están dirigidos a mejorar la gestión en pro de reducir la contaminación y garantizar la sostenibilidad.

estos FLOREX siempre establece metas que permitan la mejora continua en la reducción del consumo y además promueve nuevas formas de reutilización de los recursos.

Con esto se busca aumentar el porcentaje de recursos valorizables que se utilizan en la empresa. Este es un proceso que se desarrolla en conjunto desde presidencia.

Materiales Utilizados en el Proceso Productivo

Materiales de Producción

	Materias Primas (kg)	Materiales de Envasado y Etiquetado (unidades)		Materiales de Despacho (unidades)
		Envases y Accesorios	Etiquetas	
2012	619013	445826	354802	554

Aumentos en los Volúmenes de Producción

Al realizar producciones más grandes, se logra disminuir la cantidad de lavados de la maquinaria de producción. Mientras que en el año 2009 en un total de 1108 producciones se hicieron 256 m³ (256000 litros), e para Noviembre del 2012 con 753 producciones se habían hecho 538 m³ de producción. Por ende, el comportamiento es creciente en cuanto a volumen de producción y decreciente en cuanto a número de producciones.

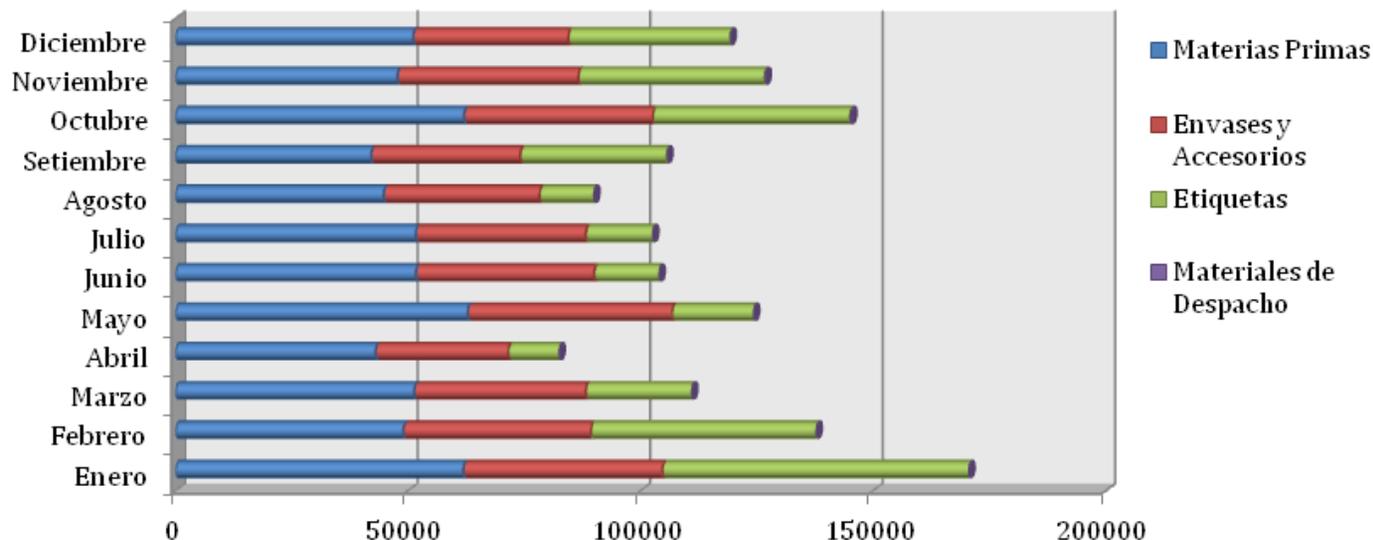
Para FLOREX es de vital importancia desarrollar procesos para la reutilización de todos los materiales necesarios en el proceso productivo.

Algunas acciones tomadas para lograr esto son:

- Desarrollar un proceso de investigación y desarrollo en el que se asegure la utilización de un 100% de materias primas amigables con el ambiente.
- El 100 % de las etiquetas son reciclables e igualmente son recolectadas para darles una adecuada disposición.



Materiales Utilizados en el Proceso Productivo/Mes



42.13%
de reducción en el
consumo de agua
durante el
2012



Agua

Para FLOREX, proteger un recurso vital como el agua es un objetivo prioritario. Ésta constituye la principal materia prima para la fabricación de los productos.

Por ello la corporación aspira a reducir su consumo para conseguir un equilibrio sostenible en el uso de éste líquido vital.

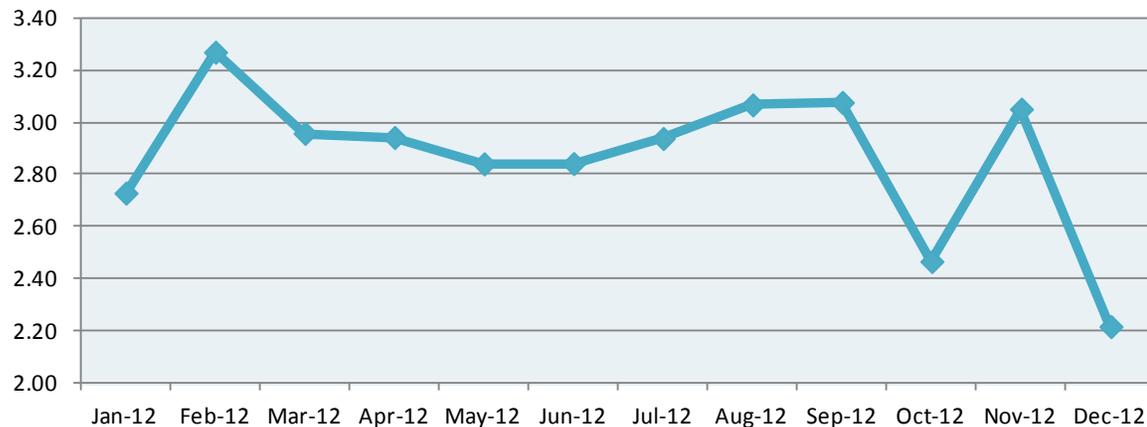
Para FLOREX cada acción cuenta, por esto reconoce la importancia del cuidado y protección de los ecosistemas que rodean la empresa.

FLOREX sigue realizando esfuerzos por reforzar y mejorar su control del consumo de agua; registra y mantiene un **Control del Consumo de Agua**; con el fin de rastrear las diferentes fuentes de suministro. Esto permite orientar los esfuerzos en disminuir los consumos en los puntos específicos que presentan una mayor demanda.

Es de vital importancia mantener un control estricto del uso de este recurso natural por lo que la empresa establece la relación de éste con los metros cúbicos (m³) utilizados como materia prima en la producción, para con ello establecer cual de los procesos externos ocasiona el mayor consumo y por tanto a cual deben ir dirigidas las acciones preventivas y correctivas para lograr un equilibrio entre el consumo de actividades operacionales y el consumo por materia prima.

Es importante mencionar que ninguna fuente de agua ha sido afectada significativamente por la captación de agua de la empresa.

Consumo de agua / Volumen de Producción



Con el fin de gestionar de forma adecuada el recurso hídrico que utiliza FLOREX se ha registrado el Consumo Total Agua en m3 por parte de la empresa durante el año 2012, especificando el volumen de agua reutilizada durante las operativos de la compañía.

El 2012 se vertió un total de 834,97 m3 de aguas residuales, estas aguas provienen principalmente de los procesos de lavado de recipientes y utensilios utilizados en el proceso de fabricación de productos.

No existen recursos hídricos ni hábitats afectados por el vertido de agua, ya que toda el agua se reutiliza para el riego de zonas verdes y lavado externo de la empresa. Por esto no ha sido necesario identificar estado de protección o valor de biodiversidad de recursos afectados.

	Volumen Agua Reutilizada (m3)	Porcentaje Agua Reutilizada
Ene-2012	100,92	60,31%
Feb-12	48,78	32,53%
Mar-12	61,50	41,53%
Abr-2012	37,50	30,41%
May-12	54,00	31,08%
Jun-12	55,50	39,53%
Jul-12	60,00	40,19%
Ago-2012	40,28	29,91%
Set-2012	80,00	58,73%
Oct-12	129,74	83,03%
Nov-12	75,63	49,38%
Dic-2012	91,11	69,79%
Total 2012	834,97	47,36%

Durante el 2012 se han obtenido % de reducción superiores al **30%** lo que constituye aumentos en eficiencia de procesos y en sostenibilidad ambiental.

1762,97m3
de Consumo Total
Agua durante el
2012



Tratamiento de Aguas Residuales del Proceso Productivo

La planta de tratamiento de aguas residuales recibe y trata las aguas de lavado de equipo, utensilios, recipientes de materias primas y de envases reutilizados.

Se ha implementado un plan de buenas prácticas de lavado para disminuir la cantidad de residuos que llegan a la planta de tratamiento. Por ejemplo, dejar la menor cantidad de residuos de materias primas y productos en los envases y tratar de incorporarlos al proceso productivo hasta donde sea posible.



Tanque Almacenamiento Aguas Residuales

Las aguas residuales se almacenan en dos tanques subterráneos. Adicionalmente se construyó un tanque de cemento con el fin de servir como un tanque de contención en casos que se deba almacenar agua residual.

Las aguas recolectadas reciben inicialmente un tratamiento físico-químico en el cual se elimina la mayor cantidad de sólidos suspendidos y se le ajusta el pH.



Instalaciones Planta de Tratamiento Florex (T. Químico)

Posteriormente las aguas son bombeadas hacia un tratamiento secundario biológico compuesto por un tanque de aireación y tanques de sedimentación el cual se encarga de la remoción de la materia orgánica disuelta.

Finalmente, el agua pasa por un proceso de filtración para remover olor y cualquier residuo que haya quedado en el agua. Las aguas tratadas, las

cuales cumplen con los parámetros de vertido y reúso permitidos según la legislación vigente, son dirigidas a un sistema de riego de zonas verdes.



Tratamiento de Filtración para Aguas Residuales



Tanque Almacenamiento y Tubería de Suministro de Agua de Lluvia



Desde el 2010 se han logrado reducciones importantes en los % de remoción en las Aguas Residuales se han alcanzado porcentajes mayores al 50% en remoción de DBO, y SAAM y superiores al 40% de DQO.



Este proceso está sometido a mejora continua y cumple con la legislación vigente en el país.

La reutilización del agua de lluvia es una actividad característica de FLOREX.

Durante este año la empresa sigue promoviendo la utilización de este recurso

“Agua llovida”

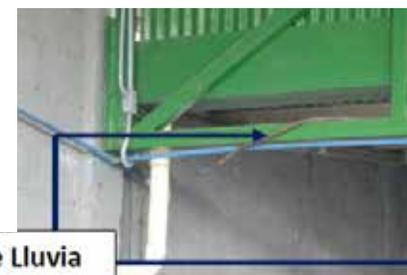
en nuevos usos; tales como prevista para el lavado de los filtros del Sistema de Tratamiento1; así como su utilización cuando se realizan obras de infraestructura.



Tubería Blanca:
Agua de Lluvia



Agua de Lluvia



Agua Llovida

En FLOREX se aprovecha la forma del terreno para recolectar el agua de lluvia por gravedad.

Las aguas de lluvia las cuales se encuentran identificadas a través de las tuberías blancas, se utilizan para lavado y mantenimiento de las instalaciones y vehículos, además del riego en zonas verdes.

Por otra parte las aguas residuales del proceso productivo identificadas por la tubería de color gris se recolectan, se les da el debido tratamiento y se almacenan temporalmente para posteriormente ser reutilizadas en los servicios sanitarios o en zonas verdes.

Además para las obras de infraestructura que se están construyendo (Nueva planta de producción "AQUA Limpia" (producto biotecnológico)), se promueve el uso de agua de lluvia.

Inodoros Ecológicos

Los inodoros ecológicos de doble descarga permiten realizar una media descarga de 3 litros para el uso de líquidos y una descarga de 6 litros para el uso de sólidos. La tecnología de descarga genera un rápido movimiento concéntrico del agua que asegura una descarga eficiente y la higiene de las partes del inodoro. Además se incluyó un orinal que no utiliza agua, como parte de los esfuerzos en el ahorro de éste líquido vital.

Sensibilización Uso Racional del Agua

FLOREX quiere ir un paso adelante en lo que se refiere a uso racional de los recursos; es por eso que durante el 2012 se ha concentrado en educar a sus colaboradores sobre "Buenas Prácticas para el Consumo de Agua". Esto con el fin primordial de que este aprendizaje se interiorice; y para que se externalice hacia las familias de los colaboradores y la comunidad en general.





Desinfectante Concentrado PREMIUM

Envase de 60mL que equivale a 1 Galón

Acciones para Reducir el Consumo de Agua como Materia Prima

Generación de Productos Concentrados

Para FLOREX es de vital importancia la reducción de todas las fuentes de consumo de agua por lo que también realiza esfuerzos en reducir el agua utilizada en el proceso productivo, esto lo realiza a través de la Introducción de más productos concentrados.



Limpiador de Vidrios Shinny Glass X-20

Instrucciones de uso: Diluya el producto en una relación de 1:20 y luego aplique el producto diluido directamente sobre la superficie mediante un aspersor y luego limpie con un trapo o toalla seca[1] hasta que desaparezcan las rayaduras. Para suciedad más fuerte puede utilizar una dosificación de 1:10 Se puede hacer uso del espumador o dosificadores automáticos.

Alineados con su Política de desarrollar Productos Concentrados para disminuir el consumo de agua; FLOREX sigue desarrollando este tipo de productos; por ello durante el 2012 Florex introdujo el Limpiador de Vidrios Concentrado Shiny Glass X-20.

Además posee una línea de desinfectantes concentrados que permiten reducir además del consumo de agua, los materiales de envasado, etiquetado, despacho, y espacio de almacenamiento. A su vez permite reducir el espacio en la flotilla de distribución lo que facilita transportar mayor cantidad de producto en cada entrega. La imagen siguiente ejemplifica el espacio que requieren 100 galones diluidos y 100 galones concentrados.



Consumo de Papel

FLOREX mantiene su política de incentivar el uso de los documentos de forma digital tanto a nivel interno como externo. En el 2012 FLOREX logro que la Reducción del uso de papel sea de más de un 30%

Reutilización del Papel

La empresa mantiene su programa de reutilización y reciclaje del papel. Cada oficina cuenta con dos recipientes para la disposición del papel debidamente rotulados, uno destinado a “Papel para Reutilizar” y el otro para “Papel para Reciclar”.

El Encargado de Reciclaje semanalmente recoge el papel para reciclar; y deja el papel que se puede utilizar nuevamente.

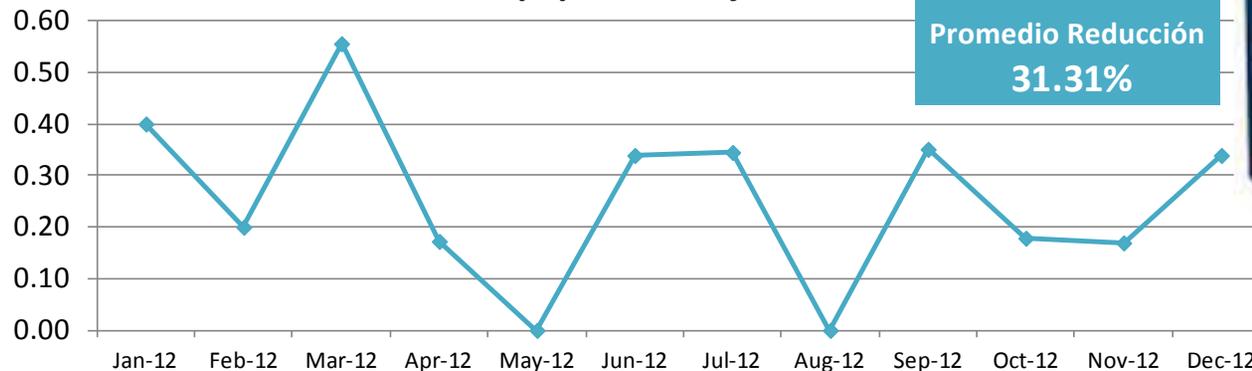
Incorporación del Software: “Sistema de Producción”

En mayo del 2012 la empresa arrancó con el proyecto “Sistema Informático de Producción”.

El objetivos de este en primera instancia fue eliminar el uso de papel (Órdenes de Producción y Registros de Monitoreo de Tiempos); mientras se contribuye a mejorar la trazabilidad y el proceso de captura y análisis de datos, El sistema es una herramienta que estandariza y agiliza el proceso Productivo Florex. Actualmente el sistema ya se encuentra operando



Resmas de papel / Trabajador



Adquisición de Papel Reciclado

La empresa mantiene su política de adquirir papel reciclado para uso de oficina

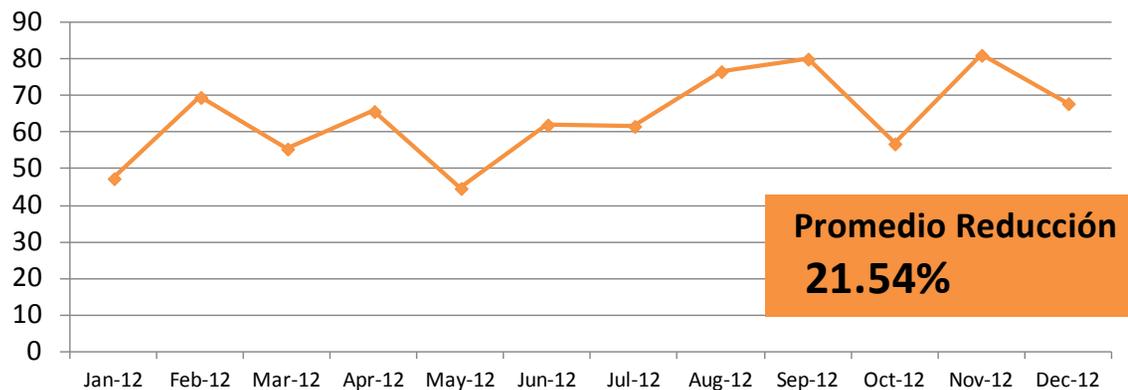


Electricidad

Desde sus inicios FLOREX ha continuado en la búsqueda de desarrollar procesos más eficientes y que disminuyan el consumo de electricidad.

La infraestructura de la planta, y la cultura de ahorro y uso eficiente en el capital humano han favorecido el proceso de control y monitoreo de la disminución en el consumo de éste recurso tan importante.

Consumo de Electricidad/ Volumen de Producción



La empresa mantiene su filosofía de aprovechar al máximo la luz solar.

Aprovechamiento al máximo de la luz solar

La infraestructura FLOREX cuenta con gran cantidad de entradas de luz para aprovechar al máximo la luz solar.





Tragaluz Móvil



Ventanales



Tragaluz en Talleres



Mangueras para el Trasiego de Productos por Gravedad



A finales del 2011 y durante el 2012, se realiza una ampliación de la bodega; así como la construcción del nuevo laboratorio. En estas nuevas construcciones se incorporó un tragaluz móvil para controlar de una forma sencilla pero eficaz el flujo de aire y la luminosidad; así como la instalación de gran cantidad de ventanales con el mismo propósito.

Adicionalmente y bajo el mismo principio, en el 2012 se decidió incorporar algunos tragaluces en el taller mecánico para aumentar la luminosidad; y reducir el consumo de energía eléctrica al no ser necesario utilizar iluminación artificial.

Trasiego de Productos por Gravedad

La preparación de los productos a granel (producto que no ha sido envasado) se desarrolla en un segundo piso. En el primer piso se encuentran las máquinas llenadoras. Esta condición permite que el trasiego de los productos se realice por gravedad reduciendo así el consumo de electricidad que implicaría la instalación de un dispositivo de bombeo.

Flores ha iniciado un proceso para sustituir paulatinamente las lámparas compactas fluorescentes por iluminación tipo LED.



Sustitución Bombillos Incandescentes por Lámparas Fluorescentes y ahora ILUMINACIÓN LED

Inicialmente la empresa tenía bombillos incandescentes; poco a poco se trasladó a lámparas compactas fluorescentes ya que se aumentaba la vida útil, se disminuía el consumo eléctrico y la luminosidad se mantenía constante.

Sin embargo no conformes con esto, y siempre en busca de la mejora continua y el mejor aprovechamiento de los recursos, se ha iniciado un proceso para sustituir de forma paulatina las lámparas compactas fluorescentes por iluminación tipo LED.

El objetivo a corto plazo es que el 100% de la iluminación eléctrica sea bajo esta tecnología.





Instalación Luces LED
Área Producción

Controles del consumo.

El monitoreo del Consumo de Electricidad se lleva a través de las facturas suministrada por el proveedor (Instituto Costarricense de Electricidad).

FLOREX cuenta con dos medidores eléctricos; mensualmente se registran los datos en la hoja de Excel "Consumo de Agua III" y se comparan con el volumen de producción. La sistemática se mantiene en vigencia debido a su funcionalidad.



Litro Luz

Implementación de un sistema de iluminación natural (Litro luz)

Durante el 2012 la empresa desarrolló un nuevo proyecto ambiental orientado hacia la disminución del consumo eléctrico; al que denominó "Litro Luz".

Este sistema consiste en una botella transparente de plástico rellena con agua purificada e hipoclorito de sodio, que se inserta en orificios abiertos en los techos para aprovechar la luz exterior durante el día.

El efecto es sorprendente. Los rayos del Sol viajan a través del envase y la mezcla genera una refracción brillante de 360 grados, que ilumina cualquier habitación con la misma intensidad de una bombilla eléctrica de 55 watts. A continuación se muestran algunas imágenes.

Aumentos en los Volúmenes de Producción

En FLOREX, al realizar producciones más grandes, se logra disminuir la cantidad de lavados de la maquinaria de producción.

Mientras que en el año 2009 en un total de 1108 producciones se hicieron 256 m3 (256000 litros), para Noviembre del 2012 con 753 producciones se habían hecho 538 m3 de producción.

Por ende, el comportamiento es creciente en cuanto a volumen de producción y decreciente en cuanto a número de producciones.

Envases

Se usan de envases plásticos con el menor gramaje posible para con ello reducir el porcentaje de plástico generado como residuo. En Florex para promover y hacer el uso más eficiente de los recursos, uno de las principales acciones ha sido la recolección de envases. Con ello busca asegurar que a los recursos se les ha dado el mayor uso posible antes de ser dispuestos en el proceso de reciclaje.

Recolección de envases para reutilización

La empresa ha establecido una política de reutilización de envases; por lo que se monitorea y registra de forma diaria las entradas y salidas de envases de la planta para determinar el porcentaje de retorno. Durante este año y con el fin de que el proceso de captura de datos fuese más ágil y eficaz la empresa desarrollo unos talonarios para registrar específicamente el retorno de envases.

La responsabilidad de llenar y entregar estos talonarios corresponde a los repartidores y/o vendedores FLOREX. La boleta aparte de servir como registro, sirve como aliciente al cliente, ya que se les deja el certificado, integrándolos de lleno en el proceso, mientras la empresa mantiene una copia del mismo con la finalidad de dar seguimiento a la disposición de los envases de cada cliente .

El objetivo es reutilizar la mayor cantidad de recipientes hasta que expire su vida útil. El porcentaje de retorno mensual se incrementó durante el 2012, obteniendo un valor de **76,18% en promedio mensualmente**. (El resultado obtenido durante el 2011 fue 72,49% mensual y en el 2010 fue de 27,02% mensual).



Uso sostenible de los recursos

La organización hace uso de gran cantidad de recursos para desarrollar su proceso de diseño, producción y distribución. Algunos de los recursos se consideran renovables, otros no, por lo que es de suma importancia desarrollar procesos sometidos a control en el que se aproveche al máximo y de la forma más eficiente los recursos, en búsqueda de generar reducciones importantes en el uso de éstos y evitar derrames accidentales de los recursos o residuos en fuentes de agua. Durante el 2012 no se registraron derrames accidentales ni accidentes mayores con el uso de los recursos o sus desechos.

Manejo y Disposición de Residuos

La empresa cuenta con contenedores destinados para la acumulación de residuos ordinarios y para residuos



especiales/peligrosos, ubicados en lugares estratégicos de las instalaciones.

Al menos una vez por semana el Encargado de Reciclaje recolecta de los puntos de acumulación los diferentes residuos y los traslada al área de Reciclaje. Posterior a completar los registros, los residuos se almacenan en el lugar destinado para cada uno.

La política de la empresa de aprovechar al máximo los recursos ha permitido en relación residuos ordinarios; que del total de estos, una mayor proporción sean valorizables (que se aprovechan nuevamente).



Los residuos domésticos u orgánicos que se generan en el comedor de la empresa son compostados



Indicador	Fórmula	Año		
		2010	2011	2012
Residuos Ordinarios Valorizables	Total de Residuos Ordinarios Reciclados/ Total de Residuos Ordinarios * 100%	22.4%	23.3%	34.0%
Residuos Ordinarios enviados al Rellevo	Total de Residuos Ordinarios No Reciclados/ Total de Residuos Ordinarios * 100%	77.6%	76.7%	66.0%



Gracias a las acciones implementadas se ha logrado una reducción en la generación de Residuos Sólidos Ordinarios (Papel, Cartón, Plástico, Vidrio, Aluminio, Basura Ordinaria y Lodos Filtroprensa) del 59,78% mensualmente por m3 producido.



Cartón

Uno de los mayores recursos utilizados en FLOREX para el proceso de despacho es el cartón por lo que optimizar el manejo de éste es vital para lograr las metas de eficiencia ambiental.

Desde principios de abril del 2012, la empresa ha iniciado un nuevo proyecto meramente ambiental, que busca dar el mejor aprovechamiento al cartón generado. El objetivo es que todos los separadores internos que usa la empresa en sus cajas sean producidos por FLOREX.



Para mantener un control estricto en este proceso se ha diseñado adicionalmente un registro para llevar la contabilidad y el tiempo invertido en la corta de separadores.



Reducción en la generación Residuos Especiales y/o Peligrosos

En la que respecta a residuos especiales y/o peligrosos (aceite quemado, filtros, trapos y papel con aceite, baterías, cartuchos de tinta, componentes electrónicos, tones y recipientes con residuos de materias primas) la situación no es muy diferente. Gracias a las acciones implementadas se ha logrado una reducción en la generación de este tipo de residuos del 66,88% mensualmente por m3 producido.

Gestores Autorizados

Para la disposición tanto de residuos ordinarios como de residuos especiales la empresa mantiene acuerdos con una serie de gestores a los cuales se

les solicita toda la documentación legal pertinente para su operación así como certificados de las entregas realizadas.

Por ejemplo en residuos ordinarios se mantiene un acuerdo con una empresa de mujeres recicladoras, a quienes FLOREX dona a este centro de acopio gran parte de los residuos generados, especialmente papel, cartón y plástico (envases pequeños cuya vida útil expiró y/o bolsas plásticas).

Mientras que en residuos especiales la empresa mantiene acuerdos con una empresa, quién se encarga de recoger de las instalaciones de la empresa todos los recipientes con residuos de materia prima o producto terminado cuya capacidad es superior a un galón; los residuos generados tras el lavado de envases el gestor autorizado, lo envía a ora empresa con capacidad de darle el adecuado tratamiento.

Además también mantiene acuerdos con una empresa especializada; que se encargan de recoger de las instalaciones los cartuchos de tinta y los toners; por citar algunos ejemplos.



Alianzas con instituciones promotoras de la reforestación para obtener árboles y/o semillas

FLOREX mantiene importantes alianzas para obtener árboles y/o semillas con la intención de promover y participar en el proceso de reforestación.

La empresa mantiene su filosofía de promover la reforestación para con ello repercutir no



sólo en los trabajadores de FLOREX y en la comunidad. Por este motivo FLOREX participa en campañas de siembra de árboles.

Cantidad de árboles sembrados o entregados

Fecha	¿Dónde se sembraron?	Especie	Beneficiarios	Observaciones
2001	Finca ubicada en el Pacífico Norte	Teca	Comunidad aledaña	SEMBRADOS DIRECTAMENTE
Mayo 2012	Variado	Casco Venado Damas	Clientes de FLOREX (Automercado). Total: 135	ENTREGADOS
Junio 2012	Variado (Escazú, Orotina, Curridabat, Guadalupe, Moravia, Cartago, Alajuela, Heredia, etc)	Trueno Roble Sabanero	Clientes de FLOREX (Walt-Mart). Total: 48	ENTREGADOS



Reforestación Interna

Desde sus inicios la empresa ha optado para que dentro de sus instalaciones se promueva la reforestación, a continuación se muestran algunos ejemplos:

La educación ambiental, permanente mediante conferencias, congresos, charlas, y/o programas de sensibilización, concientización y acción sistemática de Educación Ambiental a lo interno de la organización.

Descripción	2009	2012
Senderos		
Parqueo Ecológico		
Área contigua a la Planta		

Emisiones GEI

FLOREX toma la decisión de participar de la certificación de Carbono Neutralidad en el 2011 aunque nuestros esfuerzos son reconocidos desde el 2008 por la Dirección de Cambio Climático del MINAET.

La decisión tiene la finalidad de seguir siendo precursor de la responsabilidad ambiental/social. Es por lo anterior que la organización se compromete con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión para la Carbono Neutralidad así como con la mejora continua de su eficacia.

Esto se evidencia a través de revisiones por parte de la dirección y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para su correcto y transparente desarrollo.

Además la organización se compromete a comunicar e inculcar en todo el personal la importancia de satisfacer tanto requisitos de los clientes,

como los legales y reglamentarios aplicables a los productos y a los aspectos ambientales vinculados a las emisiones de Gases Efecto Invernadero. Asegurando que siempre se cumplan los objetivos en coherencia con la política de calidad y ambiente, y se obtenga así una retroalimentación del desempeño del Sistema de Gestión para la Carbono Neutralidad.

Iniciativa Huella Carbono

En el 2011 FLOREX toma la decisión de participar en la Certificación de Carbono Neutralidad (Plan Piloto).

Sin embargo los esfuerzos por conocer su huella de carbono se desarrollan desde mucho antes: el 24 de junio de 2008 la empresa es reconocida por la Estrategia de Cambio Climático (ENCC) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) como una institución que participa y se compromete con la iniciativa Plan Piloto C-Neutral

Actividades de Reducción de emisiones

- Cambio de tecnología.
- Mejoras en Iluminación (iluminación natural – iluminación artificial más eficiente).
- Construcción sostenible.
- Mejoras en el proceso de distribución del producto.
- Capacitación para desarrollar conductores profesionales de vehículos.
- A Futuro: Sistema de energía solar, mini proyecto de energía eólica.
- Prueba de aditivos ambientalmente responsables para vehículos.
- Prueba de dispositivos para reducción de emisiones en flotilla.



San José, 24 de Junio de 2009

A quien interese:

Por este medio la Estrategia Nacional de Cambio Climático (ENCC) del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) reconoce la participación de la empresa Distribuidora Florex S.A. en la iniciativa piloto C-Neutral.

La empresa va desarrollando satisfactoriamente las actividades de acuerdo a los lineamientos oficiales tendientes al establecimiento de su huella de carbono mediante el inventario de gases con efecto invernadero y estableciendo mecanismos para la mitigación de sus emisiones.

Los esfuerzos en el diseño de productos, optimización de procesos e implementación de servicios serán importantes para el desempeño ambiental de la empresa.

Atentamente,

Dr. Sergio Musmanni
Grupo Director
Estrategia Nacional de Cambio Climático

Cc/ Arq. Saddle Ruiz. Directora. Estrategia Nacional de Cambio Climático
archivo. Proceso c-neutral

Tel 2221-3641 – Fax 2221-3703 – web www.encc.go.cr

Emisiones Totales FLOREX

1.58%
Electricidad



4.60%
Instalaciones

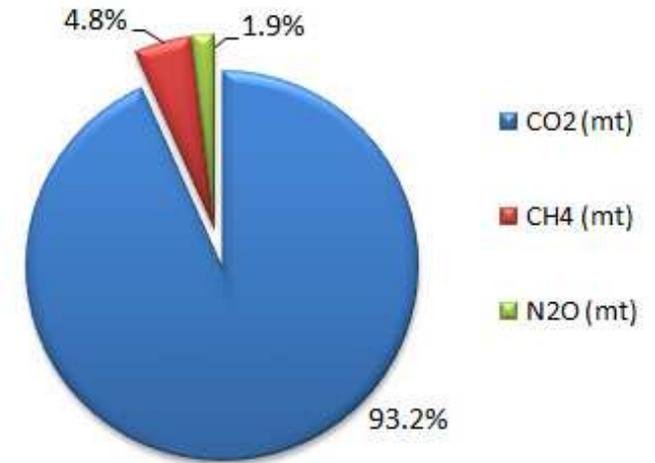
93.81%
Flotilla



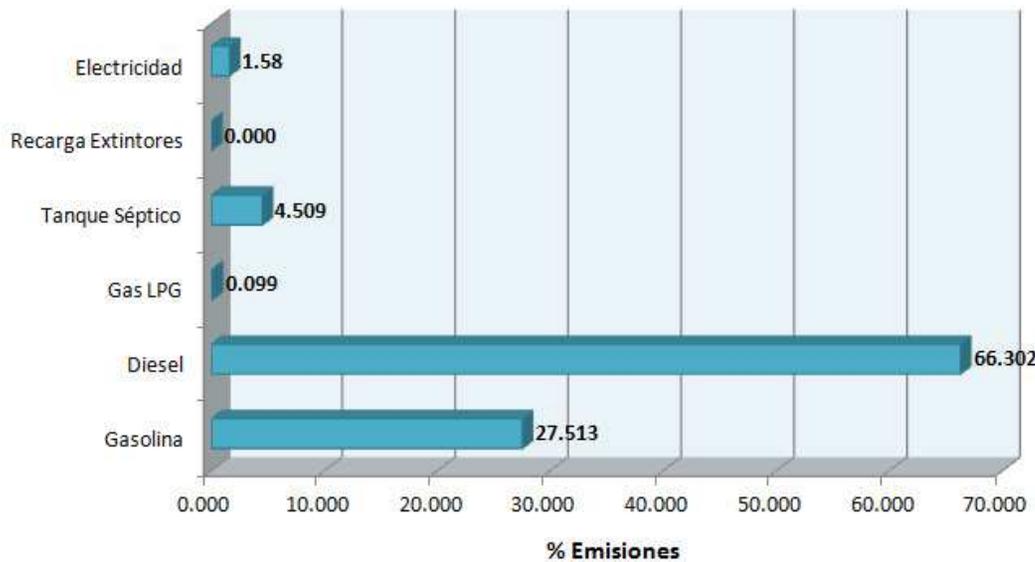
FLOREX monitorea sus emisiones en los siguientes procesos:

1. Consumo de Combustible Flotilla Vehicular.
2. Consumo de Electricidad.
3. Consumo de Gas.
4. Aguas Residuales Domésticas (Tanque Séptico).
5. Compostaje.
6. Recarga de Extintores CO2.

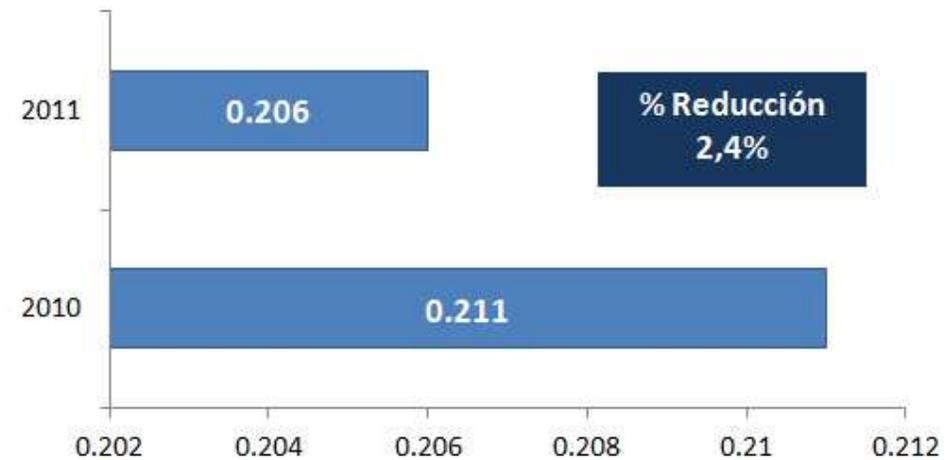
Porcentaje de Emisiones 2011



Porcentaje de Emisiones 2011 por Tipo de Fuente



Toneladas CO2/m3 Producción 2010-2011



FLOREX decide definir el alcance para el proceso de fabricación, y distribución, al incorporar la Flotilla Vehicular; esto debido en primera instancia a la intención de externalizar la filosofía ambiental de la empresa a toda la corporación.

La cuantificación de las emisiones ésta se realiza a través de controles operacionales (Registros de Compostaje, Facturas de Combustible, Electricidad, Recarga Extintores y Gas LPG), los cuales son monitoreados mensualmente. La metodología utilizada es el cálculo realizado con los factores oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN; 2011).

A través de una Hoja de Excel™ “Inventario de Emisiones” se cuantifica las cantidades generadas, se multiplica por los factores de conversión/emisión y por el potencial de calentamiento (si aplica); y finalmente se realiza una sumatoria.

CERTIFICADO DE CARBONO NEUTRALIDAD



EXP-001/01/2012

La Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, ubicada en San José, Costa Rica, certifica que el Sistema de Gestión para demostrar carbono neutralidad adoptado por la Empresa: National Institute of Standardization Association of Costa Rica, INTECO - San José, Costa Rica, certifies that Carbon Neutrality Management System adopted by the Firm:

Distribuidora Florex Centroamericana S.A.

para:
/or:

DESDE QUE INGRESAN LAS MATERIAS PRIMAS E INSUMOS EN LAS INSTALACIONES, LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO.

NOTA: En caso de duda siempre prevalecerá el alcance en español. Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado, como la aplicabilidad de los requisitos de la norma INTE-12-01-06:2011, puede obtenerse consultando a la organización. La empresa licenciataria del certificado otorgado por INTECO, asume la responsabilidad total por todas aquellas actividades que realice durante el periodo de vigencia del certificado, de conformidad con la legislación vigente en su país.

que opera/h en las instalaciones ubicadas en:
which is/are carried out in the establishment:

800 metros norte del Polideportivo en San Juan de San Ramón, Alajuela.

Es conforme con las exigencias de la Norma INTE-12-01-06:2011. Sistema de Gestión para Demostrar Carbono Neutralidad. Complies with the requirements of the standard INTE-12-01-06:2011 Carbon Neutrality Management Systems.

El presente certificado es válido salvo suspensión o retiro notificado por INTECO. The Certificate is valid unless it is cancelled or withdrawn upon INTECO's written notification.

Fecha de emisión: 2012/11/20
Issued on



Director Ejecutivo de INTECO
Executive Director of INTECO

Fecha de expiración: 2015/11/20
Expires on



R13-IGDC-05-01vi

Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica • Tel: (506) 2283-4522; Fax (506) 2283-4831; E-Mail: info@inteco.or.cr Web: www.inteco.or.cr

Para mayor información
acerca de FONAFIFO:
<http://www.fonafifo.go.cr/>

Proceso de Compensación de Emisiones

La Compensación de Emisiones se realizó a través de la Comercialización del servicio de mitigación de gases efecto invernadero (GEI): generado en fincas con contrato de Pago de Servicios Ambientales (PSA) realizado por el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO). Se decidió realizarlo a través de FONAFIFO ya que era el único medio nacional permitido por el transitorio del Programa País y para Florex era de vital importancia que se realizaré en el país además de que fuera en una zona en la que nuestra compensación constituyera un aporte para la sociedad y para el ambiente.

Por lo anterior la zona elegida fue Guanacaste, Costa Rica. Básicamente el proyecto fue la comercialización del servicio de mitigación de gases efecto invernadero (GEI) generado en fincas con contratos de PSA en actividades específicas de

aforestación /reforestación en los cantones de Hojancha, Nandayure, Nicoya y Santa Cruz de la provincia de Guanacaste, Costa Rica.

Para Florex fue de vital importancia desarrollar todo el proceso de Carbono Neutralidad de modo que tuviera un impacto positivo en la sociedad.

Es por esto que el proceso de compensación de emisiones se dio en la provincia de Guanacaste,. La misma se eligió por su vulnerabilidad e importancia ecológica, y por su relación con actividades del sector turismo.

Guanacaste se destaca:

- Por ser una región cuyo desarrollo social y productivo se caracterizó hasta 1950 por la presencia de grandes haciendas dedicadas a la ganadería de carne, con un uso extensivo de la tierra (Román, 2007), que causaron deforestación y afectación a la biodiversidad (fragmentación de bosques que afectan la conectividad de áreas).

- En ella se encuentra el único parche de bosque tropical seco de Costa Rica. En el pasado cerca de un 100% de la costa oeste de América Central era bosque seco, con todos sus tipos de animales y plantas. Ahora el 98% de esta tierra son ciudades, fincas y plantaciones.

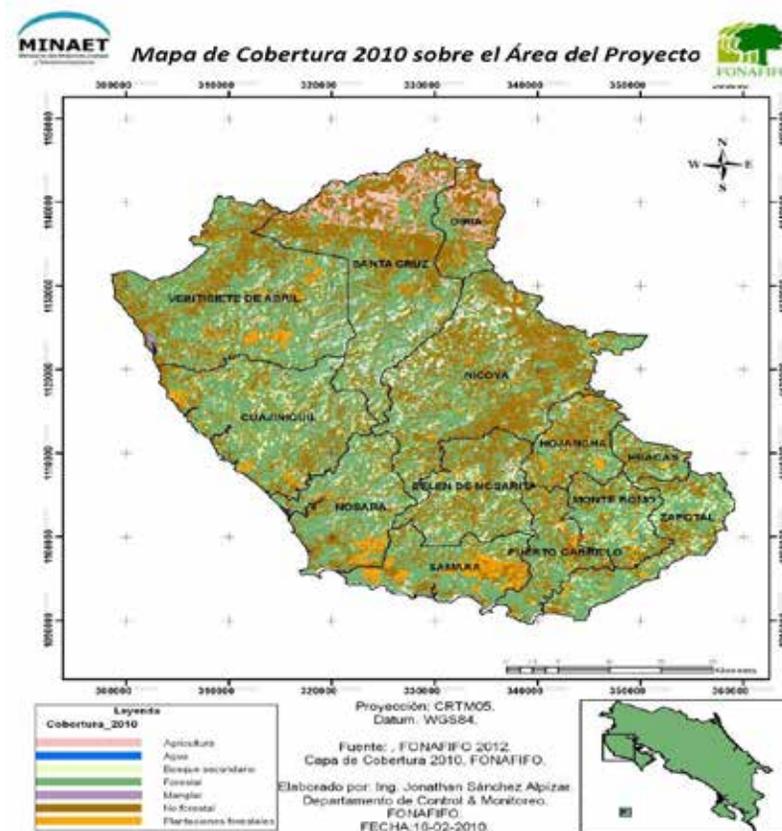
- A partir de los años noventa Guanacaste inició un proceso de transición, de una economía centrada exclusivamente en la actividad agropecuaria, hacia una economía de servicios, en la que el turismo pasó a ocupar el lugar más importante (Román, 2007).

- Junto a la diversificación de destinos en el país ha ocurrido también una importante expansión del turismo, que es especialmente evidente en la región de Guanacaste, donde se ha dado un acelerado proceso de construcción que acontece en la zona costera (Román, 2007).

- Los cantones seleccionados presentan una alta concentración de zonas denominadas “prioridad

hídrica 2011” utilizada para la priorización del Programa de PSA (Pago Servicios Ecológicos), las cuales presentan puntos donde hay importancia de protección de aguas subterráneas, áreas de importancia para infiltración, y presencia de concesiones.

El cantón de Nicoya es uno de los más explotados en aguas subterráneas en el país



Acciones de Eficiencia y Reducción en la generación de Emisiones GEI

Muchas de las acciones mencionadas a lo largo de esta memoria de sostenibilidad han sido desarrolladas a profundidad con la finalidad de lograr reducciones en la cantidad de toneladas de dióxido de carbono generadas debido a los procesos de fabricación y distribución FLOREX.

Algunas de las más importantes son los Programas Forestales (Reforestación Finca "LECANTO MYS S.A, en Guanacaste, el Programa Bandera Azul Ecológica, las acciones de ahorro y reutilización de aguas tratadas y aguas de lluvia, la reutilización de materiales, los Programa de Producción más Limpia, las acciones de reciclaje y

adecuado manejo de desechos ordinarios y especiales y los Sistemas de Gestión ISO 9001 e ISO 14001.

Sin embargo FLOREX no se detiene ahí y vislumbra un futuro en el que pueda obtener de manera sostenible a partir de la naturaleza algunos de los recursos más necesarios para el desarrollo del proceso por lo tanto se establece la meta de generar dos proyectos innovadores.

El primero de ellos consiste en implementar un sistema de energía solar, para abastecer parte de la demanda energética de la planta y para el calentamiento de materias primas; esto con la finalidad de reducir o en su defecto eliminar el uso de gas LPG. El segundo de ellos es el de implementar un mini-proyecto de energía eólica, para suplir parte de la energía eléctrica de la planta

Con respecto al año base 2010 se observa un aumento en las toneladas de emisiones del año 2011, sin embargo esto se explica a través de la relación de las emisiones con diversos indicadores de desempeño como lo es en este caso los niveles de producción, esto es debido al crecimiento en producción y distribución ya que se ha buscado extender los nichos de mercado en los que se desarrolla FLOREX; por lo tanto se concluye que los porcentajes de reducción son los que se indican en la tabla adjunta.

Es importante indicar que la empresa continúa buscando y desarrollando nuevas formas de reducir su huella de carbono, un ejemplo de ello es la próxima reestructuración del sistema ruteo con la finalidad de realizar eficientemente la distribución del producto. Además ya que los esfuerzos por reducir se han desarrollado desde la formulación del producto como

sucede con los productos concentrados que ayudan a reducir el número de automóviles necesarios para distribuir altas cantidades de producto, se considera que el siguiente paso es optimizar el ruteo de nuestra flotilla vehicular; además se desarrolla un programa de mantenimiento preventivo para los vehículos con la finalidad de controlar su impacto en el ambiente.

Todos estos esfuerzos se centran en el proceso de distribución debido a que es nuestro mayor aporte en emisiones, sin embargo FLOREX no deja de lado ningún factor que contribuya a nuestra huella de carbono ya que el fin principal de la empresa es hacer que nuestro proceso de diseño, fabricación y distribución tenga el menor impacto posible en el ambiente, esa es y será siempre nuestra filosofía de trabajo

INDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Estrategia y Análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	FALTA REDACTARLO	6-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Total	16-17
Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la organización.	Total	6, 9- 10
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Total	10
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Total	18
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Total	12
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Total	11
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Total	10
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Total	10-12
2.8	Dimensiones de la organización informante incluido (número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios).	Parcial (Información Confidencial)	11, 18-19
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos.	Total	6-7
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Total	14-15

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Parámetros del reporte			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Total	6
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Total	6-7
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Total	6
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Total	7
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria e identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.	Total	6-7, 16-17
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas.)	Total	6-7
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Total	6-7
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Total	6-7
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Total	7
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No Aplica	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No Aplica	
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Total	3
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Total	6-7

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
-----------------------	-------------	-------------------	---------------------

Gobierno Corporativo

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Total	18
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Total	18
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Total	18
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Total	18
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Total	18
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Total	18
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Total	18
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Total	10, 13, 25
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Total	18-25
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Total	18-27

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Total	18-27
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Total	18-27
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Total	20
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Total	18-27
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Total	29
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Total	18-23

Indicadores del desempeño Económico

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
-----------------------	-------------	-------------------	------------------

Desempeño Económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Confidencial	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No Aplica	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales		19,21
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No Aplica	

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Presencia en el Mercado			
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Total	32-33
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	No Aplica	
Impactos Económicos Indirectos			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	No Aplica	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Confidencial	

Indicadores del Desempeño Ambiental

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Materiales			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Total	34-35, 38-41
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Total	34-35, 38-41

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
-----------------------	-------------	-------------------	---------------------

Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Total	50-53
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Total	50-53
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Total	50-53
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Total	50-53
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Total	50-53

Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes	Total	42-48
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Ninguna fuente ha sido afectada	48
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		46-48

Biodiversidad

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	No Aplica La planta no está ubicada en tales emplazamientos.	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	No Aplica La planta no está ubicada en tales emplazamientos.	

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No Aplica	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Total	40, 48-49, 60-61, 64-68
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No Aplica La planta no está ubicada en tales emplazamientos	
Emisiones, Vertidos y Residuos			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Total	62
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Total	62
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Total	60-68
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No Aplica	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso		60
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Total	48
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Total	55
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		55
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	No Aplica	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Total	48

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Productos y Servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Total	54-57
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Parcial	54-57
Cumplimiento Normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	No Aplica	
Transporte			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Total	62
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Confidencial	

Indicadores del Desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	Total	18-19
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Total	18-19
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Total	18-21
Relaciones Empresa/Trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Total	18-21
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Total	19
Salud y Seguridad en el Trabajo			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Total	23
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Total	23
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Total	20-23, 28-29
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No hay sindicatos	

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Formación y Educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Total	20-28
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Total	20-31
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo	Total	20-28
Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Total	18-19
Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría	MISMO SALARIO BASE PARA AMBOS GENEROS	18-19
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No hay casos reportados de maternidad en el 2012	

Indicadores del Desempeño de Derechos Humanos

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Prácticas de Inversión y Abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No hay casos reportados en 2012	
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	No hay casos reportados en 2012	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Parcial	20
No Discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No hay casos reportados en 2012	23
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos			
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	No hay casos reportados en 2012	23
Explotación Infantil			
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	No hay casos reportados en 2012	23

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Trabajos Forzados			
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	No hay casos reportados en 2012	23
Prácticas De Seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Subcontratación de personal de seguridad	
Derechos de los Indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No hay casos reportados en 2012	23
Evaluación			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No hay casos reportados en 2012	
Medidas Correctivas			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No hay casos reportados en 2012	

Indicadores del Desempeño de Sociedad

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Comunidades Locales			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Parcial	28-31
Corrupción			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No hay casos reportados en 2012	23
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	No hay casos reportados en 2012	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No hay casos reportados en 2012	
Política Pública			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	No hay casos reportados en 2012	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No hay casos reportados en 2012	
Comportamiento de Competencia Desleal			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay casos reportados en 2012	23
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No hay casos reportados en 2012	40
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No hay casos reportados en 2012	60-65

Indicadores del Desempeño de la Responsabilidad sobre productos

Indicador GRI G3.1	Descripción	Alcance reportado	Número de página
Salud y Seguridad del Cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		34
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	No hay casos reportados en 2012	
Etiquetado de Productos y Servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		21, 33
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No hay casos reportados en 2012	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		27-29
Comunicaciones de Marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		14-15, 26, 35
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	No hay casos reportados en 2012	



florex
MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD **2012**