

Flores

**Memoria de
Sostenibilidad**

2013

Contenidos

1



2



3



4



5



6



Compromiso Empresarial	Mensaje de Representante de Florex	04
	Acerca de la Memoria	06
	Antecedentes	08
Compromiso con el Desarrollo	Ámbito de Actuación	10
	Productos y Servicios	11
	Retos y Oportunidades	13
Compromiso Social	Ambiente Corporativo	14
	Talento Humano	16
	Clientes	19
	Proveedores	22
	Comunidad	24
Compromiso Ambiental	Premios y Reconocimientos	27
	Sistema de Gestión	28
	Agua	30
	Energía	32
	Construcción Sostenible	33
	Emisiones GEI Huella de carbono	34
Residuos	35	
Año 2013 en cifras	Comparativo de aspectos relevantes Florex 2012 / 2013	36
Indicadores y referencias	Tabla de Indicadores GRI 3.1	39



Mensaje de la Vicepresidenta de Florex



Por segundo año consecutivo, tengo el placer de presentar la Memoria de Sostenibilidad de Florex. En el año 2012 nos dimos a la tarea de elaborar el primer Informe de Sostenibilidad bajo los estándares internacionales GRI (Global Reporting Initiatives). Esto por cuanto estamos convencidos de las grandes ventajas que tiene para una empresa, comunidad y sociedad en general, desarrollar prácticas de sostenibilidad y comunicarlas de forma transparente.

Vivimos en una sociedad conformada por consumidores cada vez más informados y con altos grados de exigencia, cada vez más preocupados por el impacto ambiental y social que generan las diversas actividades industriales y comerciales. Además, las empresas actuales estamos expuestas a rápidos cambios de circunstancias sociales y tecnológicas. Estos factores son cruciales para Florex, quien pretende desarrollar y mantener un proceso productivo y de comercialización con alta responsabilidad ambiental y social.

Florex mitiga todo posible impacto ambiental asociado a su proceso productivo, realizando acciones que generen sostenibilidad en la empresa y generen conciencia y sensibilidad en su personal. Hemos comprendido que sólo sobre una base de mejora continua, de constante innovación, sanas prácticas de trabajo y coherencia, podemos sostener en forma consistente los resultados que nuestros clientes, consumidores, colaboradores y comunidad buscan y esperan.

En Florex mantenemos un proceso continuo de investigación, innovación y desarrollo de nuevos productos más especializados, enfocados en necesidades específicas, bajo el compromiso de ser productos amigables con el ambiente y la salud de los consumidores. Estamos comprometidos con los más altos estándares de calidad, de ambiente y transparencia. Por esto nos hemos alineado a las disposiciones y los requerimientos aplicables de la legislación costarricense en materia laboral y ambiental y a aquellas normas de acatamiento voluntario que reconocen procesos con altos estándares de compromiso social y ambiental.

Los invito a leer nuestra memoria de sostenibilidad y conocer así un poco de nuestra forma diferente de hacer negocios.

Silvia Elena Chaves Quesada
Vicepresidenta





Acerca de la Memoria

Segunda Memoria de Sostenibilidad

Para Florex es fundamental la existencia de una comunicación permanente con todos sus grupos de interés. Es por ello que la empresa toma la decisión en el 2012 de redactar su primer Reporte o Memoria de Sostenibilidad, como muestra de su compromiso de informar a dichos grupos de forma transparente.

Continúa en este segundo año presentando el reporte del 2013, en el cual se exponen los resultados y logros más relevantes de la empresa para este nuevo período. Durante este año de labor se refleja de manera transparente el desarrollo y crecimiento de una mediana empresa costarricense que busca con sus acciones ser precursora de un modelo de negocios amigable con el ambiente y generar una mayor conciencia en temas ambientales en la sociedad en general.

Esta memoria recoge las acciones, resultados y compromisos de Florex en materia de sostenibilidad, y es elaborada bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión 3.1, la cual proporciona una guía o estándar internacional para la elaboración de reportes de sustentabilidad, basada en un amplio conjunto de indicadores relativos a los impactos económicos, ambientales y éticos de desempeño de una empresa. El nivel de aplicación del GRI corresponde a un **nivel B**.

El reporte de sostenibilidad de Florex anterior (Primer Memoria de Sostenibilidad de la empresa) se desarrolló para el año 2012. (Año calendario). Los contenidos de esta Segunda Memoria de Sostenibilidad corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2013.

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

Para recolectar y construir este informe, se contó con el apoyo de colaboradores de las diversas áreas de la empresa y se realizó un proceso de análisis de los aspectos más relevantes y el grado de interrelación de los procesos y actividades desarrollados por Florex en su entorno.

¿Quiere conocer más de Florex?

Puede encontrar más información sobre Florex en <http://florexcr.com/>

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

Puede enviar su valoración y/o preguntas acerca del informe de sostenibilidad al e-mail: info@florexcr.com



Antecedentes

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



Florex es una empresa costarricense, dedicada a brindar soluciones en limpieza integral, para mejorar la calidad de la vida de las personas, especializada en el diseño, fabricación y distribución de productos químicos de limpieza, biodegradables, de alta calidad y realmente amigables al ambiente, cimentada en una cultura organizacional de conciencia ambiental y procesos de producción amigables con el ambiente.

Desde su fundación en el año 2003, la empresa asume los temas de responsabilidad ambiental y social como pilares fundamentales de la marca, y su cultura organizacional. Florex es una marca que nace siendo verde, como respuesta a la necesidad en materia limpieza de contar con productos amigables a la salud de los usuarios y al ambiente; libres de componentes tóxicos, y que no produzcan alergias a los usuarios.

Todo producto Florex nace y muere en un ciclo verde, su metodología de diseño enfocada en la sostenibilidad se caracteriza por la generación de valor ambiental y la incorporación de estrictos requisitos de diseño durante el ciclo de vida del producto, desde la extracción de las materias primas, continuando por los procesos de fabricación, empaque, distribución, uso del consumidor y finalizando en la gestión integral de los residuos.

Desde el inicio Florex ha mantenido un proceso de investigación, innovación y mejora continua. Durante el desarrollo de los productos, se mitiga todo posible impacto ambiental asociado al proceso productivo, tratando las aguas residuales, compensando las emisiones, aprovechando al máximo los recursos naturales e investigando sobre prácticas de aprovechamiento de residuos y evitando la incorporación de material aprovechable en rellenos sanitarios.

La marca Florex está conformada por dos sociedades: Florex Productos de Limpieza S.A, (empresa fabricante) y Distribuidora Florex Centroamericana S.A, (empresa comercializadora). Ambas personas jurídicas, registradas ante el Ministerio de Salud de Costa Rica.

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.

Florex está registrada en el Ministerio de Economía Industria y Comercio de Costa Rica, (MEIC) y se clasifica como Mediana empresa del sector comercio. Es además miembro de la Cámara de Industrias de Costa Rica, del Consejo de Promoción de la Competitividad (CPC), asociada a la Cámara de Comercio de Costa Rica, miembro activo de la Cámara Costarricense de Restaurantes (CACORE). La empresa se hace presente como oyente y participante con stand 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 Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT). Estas afiliaciones y participaciones 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. Además de ser “vitriñas” para exponer los productos e innovaciones ante otras industrias y empresas.

Florex está certificada con las normas Gestión Ambiental (ISO 14001), Gestión de Calidad (ISO 9001) y Carbono Neutral (Norma INTE-12-01-06:2011).

La propuesta de valor de Florex es expuesta al 100% de los colaboradores durante el proceso de reclutamiento e inducción y posteriormente se refuerzan en las actividades que realiza la empresa (reuniones y actividades especiales). Asimismo se encuentran publicados en el sitio web y en el perfil de facebook de Florex y están colocadas en 3 diversas zonas de la empresa, de modo que los colaboradores internos y personas externas que visiten las instalaciones físicas de Florex puedan acceder a éstos.

Valores

- **Responsable:** Soy consciente que soy parte de un engranaje para cumplir los objetivos.
- **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.
- **Coherencia:** Hago lo que pregonó. Soy el resultado de mis pensamientos y acciones.

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.

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



Florex cuenta con asesores comerciales, distribuidores y aliados comerciales en gran parte del país, con el fin de distribuir y llegar a más clientes.

Ámbito de Actuación

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, (por ejemplo Automercado y Walmart) y en supermercados independientes del Gran Área Metropolitana y otras zonas del país.

Los productos que se comercializan en el sector Institucional o empresarial se dirigen a diversos sectores; entre los que se destacan: restaurantes y hoteles, industria alimentaria, industria salud, industria comercial, complejos de oficinas, zonas francas, entre otros...

En el año 2006 Florex abre su propia tienda, ubicada en San Ramón de Alajuela, la cual es remodelada para nueva apertura, con relanzamiento de imagen y espacios comerciales para abril 2014. Contar con este punto de venta propio es fundamental para tener una mayor facilidad en las ventas, y permite conocer mejor a los clientes y sus necesidades reales.

Florex exporta sus productos a Guatemala y Honduras, y realiza estudios en otros países para conocer la viabilidad y opciones de logística para la exportación.

Productos y Servicios

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”



Florex diseña, fabrica y distribuye productos químicos y biológicos de limpieza, caracterizados por brindar al mercado una detallada y muy bien calificada variedad de soluciones de limpieza.

Los productos Florex generan valor y cuidan los impactos durante 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 gestión de los residuos.

En marzo del 2013 se inaugura el nuevo laboratorio para las áreas de I&D y Biotecnología, (equipado y apto para el manejo de microorganismos, con condiciones de asepsia y bioseguridad), con todas las facilidades para brindar procesos de aseguramiento de calidad, innovación y desarrollo de nuevos productos y servicios.

Todo producto Florex posee un mínimo común de características que ratifican su compromiso por la mejora continua y la protección ambiental, tales como:

- Productos que cumplen con estándares ambientales y de calidad de nivel internacional.
- Reducen el consumo de agua.
- Sustitución de las materias con impactos negativos asociados al ambiente y la salud.
- Mejora en las prácticas operativas industriales.
- Reducción del 90% de materiales de embalaje de los productos y correlativamente de costos y emisiones asociadas a su transporte.



El catálogo Florex supera la cifra de **40 productos**, con múltiples y variables presentaciones, y priorizados en la atención de tres grandes mercados:

- Hogar
- Industrial
- Institucional

Florex mantiene y fortalece el proceso de investigación, desarrollo y producción de productos concentrados, con el fin de disminuir prioritariamente el consumo de agua y promover la minimización de residuos asociados a la comercialización y uso de los productos, además de una reducción en el volumen requerido para su transporte, carga y distribución, provocando una disminución considerable de CO₂ al ambiente.

La empresa ofrece soluciones para el hogar como: detergentes, lavaplatos, desengrasantes, aromatizantes, biosidas, suavizantes, productos para tanques sépticos y soluciones ante obstrucción de tuberías. Además cuenta con productos para industrias e instituciones como: cuidado y limpieza personal, desinfección y sanitización, desengrasantes y quitamanchas, abrillantadores, lavandería, industria alimentaria, industria de la salud y productos biotecnológicos a base de microorganismos benéficos. Todos son desarrollados por Florex bajo metodologías de diseño que garantizan la sostenibilidad, aseguran el óptimo uso de los sistemas naturales y la protección del ambiente.

Aunado a todas las ventajas comerciales y de calidad de los productos, Florex ofrece también el servicio de asesoría y capacitación a empresas y clientes, ofreciendo una amplia gama de posibilidades de apoyo para la solución integral de los requerimientos en contrataciones de limpieza. Esto a nivel gubernamental, institucional, industrial y comercial. Lo anterior es parte de nuestro compromiso de ofrecer un servicio post-venta efectivo, responsable, personalizado y orientado a garantizar el total apoyo y transparencia con nuestros socios comerciales.

Retos y Oportunidades

Bandera Azul Ecológica por quinto año consecutivo (a partir del 2012 con 5 estrellas).



Florex es una empresa precursora en el tema ambiental en la industria de productos químicos de limpieza, tanto a nivel nacional como centroamericano.

La empresa trabaja en pro de la **sostenibilidad social, ambiental y económica**, con el propósito de ser líder del mercado y contar con un mayor alcance y posicionamiento en consumidores. A través de la innovación, diferenciación y mejora continua de sus soluciones de limpieza para el hogar y la industria.

En Florex, los productos, servicios y procesos están en continua evaluación y optimización. Su propósito es superar los estándares ya establecidos, bajo un modelo de sostenibilidad e innovación.

Las implicaciones sociales y ambientales de la gestión de la innovación son consideradas por Florex a la hora de elegir equipos, maquinarias, tecnologías, materias primas y elaborar nuevas formulaciones.

El principal reto de la empresa ha sido la diferenciación en el tema ambiental y la coherencia. Florex está rompiendo esquemas y paradigmas del consumo de productos de limpieza tradicional, al ofrecer productos amigables con el ambiente 100% nacionales, invirtiendo grandes cantidades de recursos en todo el proceso que está antes y después de la venta del producto.

Ser la primera industria en Costa Rica en ser certificada Carbono Neutral representa un gran logro y una gran responsabilidad, la cual debe mantenerse y auto superarse. Florex pretende continuar fortaleciendo la cadena de valor para permanecer garantizando al cliente un producto de calidad y desarrollado bajo rigurosos controles ambientales, bajo procesos que buscan el ahorro energético, mejorar la calidad de las aguas residuales que se generan en la planta, reducir la cantidad de desechos, controlar y disminuir las emisiones de la flota vehicular.

Florex participa en el proceso de certificación en el 2011. La obtención del Certificado Carbono Neutralidad bajo la Norma Nacional INTE 12.01.06: 2011, Sistema de Gestión para demostrar la C-Neutralidad, es otorgado en Marzo 2013.

El reto al futuro es continuar innovando, lograr más y mejores productos, completamente amigables al ambiente y educar a los consumidores finales para que opten por este tipo de productos

Ambiente Corporativo



Florex se caracteriza por su innovación y consecución de éxitos con la participación de su equipo de trabajo.

Florex ha demostrado en su diario operar que las contribuciones activas y voluntarias al mejoramiento social, económico y ambiental de su entorno crean un balance positivo en la sostenibilidad de una empresa.

Adentrando en la cultura, valores y principios sociales enfocados en el apoyo de sus colaboradores, comunidades locales y el ambiente costarricense, Florex, más allá de cumplir las leyes y normativas nacionales, ha logrado y prioriza alcanzar una responsabilidad completa de toda actividad asociada a su proceso productivo, asegurando un desarrollo humano íntegro y sostenible. Florex busca generar una cultura de 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.



La gestión social responsable de Florex va más allá del desarrollo de un comportamiento empresarial responsable con la población en general, sino en la creación de un vínculo entre la empresa y la sociedad para el desarrollo local. Ejemplo de ello es el porcentaje de residencia del personal de la empresa, siendo más del 85% de los empleados del cantón de San Ramón (cantón de ubicación de la fábrica).

La totalidad de las acciones de la empresa Florex pertenecen a costarricenses, su gobierno ejecutivo constituido por sus fundadores se subdivide en dos puestos: Presidencia y Vice presidencia.

Se dispone de una comisión de Salud Ocupacional y Emergencias cuyo objetivo es desarrollar acciones para la protección de los colaboradores y de toda persona que ingrese a la planta.

La estructura corporativa se ramifica en 9 áreas de trabajo principales, en ellas un total de 60 colaboradores se distribuyen tareas, proyectos, evaluaciones y actividades de diferente índole, tales como: investigación y desarrollo, mercadeo, producción, control de calidad, ventas, entre otras.

Formalmente cada área de trabajo se reúne mensualmente con gerencia, manteniendo una comunicación efectiva y constante sobre las actividades de trabajo diarias y el cumplimiento de objetivos. Asimismo se concentran reuniones diarias entre las diferentes áreas de trabajo. El desempeño de una táctica de comunicación fluida y de coaching ha facilitado y permitido un trabajo en grupo satisfactorio y disciplinado.

Los colaboradores de Florex han demostrado cómo al cambiar la forma de ver el mundo y el entorno, cambian consecuentemente las acciones que se realizan, por lo tanto, se obtienen mejores resultados. ¿Cómo lo ha logrado Florex?, mediante la capacitación y concientización centrándose en el logro de resultados que van más allá de los ordinarios.

Florex mantiene derechos y deberes igualitarios, prioriza en salud ocupacional, habilita oportunidades de trabajo inclusivas, facilita técnicas y mecanismos de apoyo financiero, lucha por su sostenibilidad y desarrolla un equilibrio entre su producción, enriquecimiento y el bienestar de sus colaboradores, creando un balance integral en un enfoque de triple resultado: ambiente, social y financiero.

Establecido el balance operativo de Florex, la gestión integral de riesgo se enfoca al impacto ocasionado por la producción de sus productos, ante el cual la empresa se ha responsabilizado y creado diferentes estrategias. Lo anterior, asociado a sus políticas y objetivos ha fortalecido del desarrollo sostenible de la empresa, procurando la protección y el uso óptimo de los sistemas naturales.



Florex es una empresa incluyente y solidaria, que busca potenciar el crecimiento integral en la dimensión personal y profesional de todos sus colaboradores

Talento Humano

Conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, habilidades, potencialidades y salud, son parte de los diferentes factores que cualifican el talento humano de Florex. La empresa ha identificado en la disciplina de sus colaboradores y su esfuerzo coordinado; el elemento primordial que le ha permitido perseguir y alcanzar la satisfacción de sus objetivos organizacionales.

El esfuerzo humano es vital para el funcionamiento de Florex. La disposición y esfuerzos por parte de sus colaboradores define la correcta marcha de la empresa. Esta premisa ha escalonado dentro de los objetivos de Florex, creando estrategias de control para su talento humano, definidas por procesos de planificación, ejecución y control.

En Florex desde el año 2011 se ha implementado anualmente la herramienta para la evaluación del desempeño, evaluando principios de responsabilidad y compromiso de sus colaboradores. Cada colaborador conoce la perspectiva de la empresa, los resultados positivos son recibidos de forma motivacional, mientras que aquellos que no cumplen con la expectativa rectifican sus acciones, contando con apoyo permanente y confidente. Además, cada dos años se realiza una encuesta de Clima Organizacional.

La estrategia de talento humano de Florex promueve la formación y educación como recompensa e incentivo al alto desempeño, permitiendo el perfeccionamiento profesional para el desempeño de cada puesto de trabajo.

Además de la adecuación del recurso humano a los cambios tecnológicos y organizativos, tomando en cuenta aspectos fundamentales como: necesidades de la empresa, modernización tecnológica, aumento o disminución de los colaboradores, evaluación del compromiso, introducción a nuevos métodos de trabajo y, mediante evaluaciones de desempeño.

La empresa ha creado en su quehacer constante relaciones y contactos que fortalecen y dan apoyo a sus operaciones y colaboradores. Facilitándoles oportunidades para ser involucrados en diversos programas de crecimiento y formación, en áreas diversas, abarcando desde temas ambientales hasta exportaciones por ejemplo. Igualmente, Florex facilita a sus colaboradores los medios de capacitación que requieran, ya sea por interés propio o la identificación de la empresa de necesidades de formación. El derecho a capacitación es ilimitado, y la falta de formación en un tema no representa en la empresa una forma de discriminación ante la selección de un puesto.

Internamente, la empresa se caracteriza por su proceso constante de capacitación, respaldado por su Plan de Capacitaciones Anual. En él se busca apoyar el talento interno y promover mejoras en la calidad de vida de todos sus colaboradores, siempre enfocados en principios de sostenibilidad y el cumplimiento de los estándares de calidad y ambiental de la empresa.

Más allá de la capacitación y formación de sus colaboradores, Florex, es consciente que su principal recurso es su capital humano. Considerando la importancia que representan las personas para la empresa, ha sido primordial la fijación de controles claros en los posibles riesgos que pueden y puedan ocurrir y atenten contra la salud de los colaboradores y sus recursos materiales y financieros.

Para ello Florex ha creado una Comisión de Salud Ocupacional, en adelante CSO, responsable de asumir buenas prácticas de salud ocupacional que le garanticen a los colaboradores y la empresa un mantenimiento y mejoramiento de los niveles de eficiencia en sus operaciones, brindándoles un espacio laboral seguro. La concreción del objetivo se realiza mediante el planeamiento y ejecución de actividades asociadas a medicina, seguridad e higiene industrial.

Definir actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y salud e identificar el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y controlar los factores de riesgo asociados, son parte de los objetivos que cumple la CSO. Dicha Comisión desarrolla permanentemente un proceso de mejoramiento continuo y se posiciona en el mismo nivel de importancia que tienen la gestión de calidad, la productividad y las finanzas de la empresa.

La materialización de los objetivos de la CSO (Comisión de Salud Ocupacional) se realiza mediante diagnósticos, simulacros, charlas y capacitaciones, con el fin de motivar a los colaboradores a interesarse y participar activamente. En Florex se ha logrado identificar el papel crucial que cumple la voz de cada colaborador en su puesto de trabajo y actividades diarias, conociendo cuáles son sus riesgos y vulnerabilidad, comunicándolas y trabajando en conjunto con la CSO en su rectificación. Resultado de ello, se han fortalecido el manejo de cargas, manipulación de productos y materias peligrosas y el uso de equipo protección personal, logrando reducción a su riesgo asociado.

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

Consciente de la importancia de la promoción y respeto de los derechos humanos, en Florex está prohibido el trabajo infantil, cualquier tipo de discriminación y el trabajo forzado. Compromiso que ha sido adquirido en toda la cadena de valor, específicamente en la elección de los proveedores y los distribuidores.



Cientes

Florex es una empresa enfocada a sus clientes y las necesidades de los mismos, creando un balance entre la lealtad y el servicio. La empresa se caracteriza por la fidelidad recíproca con cada uno de sus clientes. ¿Cómo se ha logrado?, creando productos de alta calidad y estandarizándolos, disponiendo en el mercado una marca responsable y consolidada. Además, prioriza la generación de una cultura empresarial cimentada en la responsabilidad social y ambiental, promoviendo las relaciones a largo plazo y la dignificación de las personas.

La importancia asignada a los clientes hace que Florex trabaje continuamente en mantener costes unitarios competitivos, además de diferenciarse por la premisa de productos verdes, 100% biodegradables.

Innovar y mantenerse a la vanguardia son requisitos de los clientes y de mercado.

Los obstáculos no han representado para la empresa detenerse, más bien son los que le han entregado la llave del éxito, orientando la empresa al cumplimiento de su misión, la cual se ha logrado mediante la diversificación y mejora continua.

Con más de un año de estar en operación, la empresa dispone de dos laboratorios de investigación y desarrollo (I&D) distribuidos en dos ramas de producción: biotecnología y química. Ambos laboratorios equipados con tecnología de punta, ofrecen una mayor multiplicidad en el desarrollo de productos, mediante nuevas formulaciones, investigaciones en materias primas y la estandarización de procesos.



Los productos Florex dirigidos al uso en el hogar pueden ser encontrados en las principales cadenas de supermercados a lo largo del territorio costarricense, (como Automercado, Walmart...) y en supermercados independientes del Gran Área Metropolitana y fuera de ella.

Los productos que se comercializan en el sector Institucional o empresarial se dirigen a diversos sectores; entre los que se destacan: hotelería, industria alimentaria, comercio, complejos de oficinas, zonas francas...

Nuevas formulaciones surgen de observaciones y comentarios de clientes, esta información es recopilada y documentada mediante diversos mecanismos, los cuales le permiten conocer, escuchar y analizar los intereses. Estos mecanismos incluyen: sitio web, correo electrónico, intranet, redes sociales, visitas a la planta, atención mediante asesores de ventas, participación en capacitaciones y talleres. Su amplia disponibilidad de contacto permite a la empresa estar permanentemente aprendiendo de su entorno interno y externo.

Desde que Florex inició su proceso de producción y comercialización de productos sostenibles, el proceso de educación y sensibilización a colaboradores, consumidores, clientes y comunidad en general se convierte en su principal estrategia de negocios. Sus estrategias de educación y concientización internas y externas se realizan de forma sistemática, planificada y pedagógicamente claras, inhibiendo posibilidades de discriminación de la población capacitada, facilitando la transmisión de información.

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 focus group) y análisis de percepción de los clientes, con el propósito de obtener información referente al Índice de satisfacción de los clientes; 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.

El sitio web y las redes sociales permiten a los clientes mayor acceso, en tiempos menores:

- www.florexcr.com
- facebook
www.facebook.com/limpiezaflorex
- twitter
www.twitter.com/florexcostarica
- youtube
www.youtube.com/florexcr

Florex cuenta con un área de servicio al cliente, la cual procede a realizar llamadas y contactos con cada uno de los clientes de forma semanal, quincenal o mensualmente con el fin de verificar las necesidades de éstos.

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.

Cada producto ha sido evaluado con los máximos estándares ambientales y de calidad

Por tanto se hace un análisis de las materias primas que se quieren utilizar y de las posibles interacciones con 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 responsable y ciclo de vida son validadas por informes de laboratorios o entidades acreditadas. Todos los productos Florex son biodegradables, proceso que está en constante comprobación mediante los debidos análisis de laboratorios acreditados. La gama de productos es variada y el proceso es riguroso. Todas las evaluaciones realizadas han aseverado positivamente el cumplimiento de biodegradabilidad. Las afirmaciones sobre reducción en las emisiones, consumo de recursos responsables y ciclo de vida son validadas por entidades tales como el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), Ministerio de Salud, el Ministerio de Ambiente y Energía, y certificados internacionalmente reconocidos como ISO 9001:2008 en Gestión de Calidad, y la ISO 14001:2004 en Gestión Ambiental.

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

Los productos Florex crean un equilibrio a lo largo de todo su ciclo de vida. Desde su diseño, es requisito la reducción del impacto ambiental del producto en su producción y su uso final.

Por tanto, el análisis de las materias primas es complementado con el diseño de estrategias de aprovechamiento de los residuos del embalaje y su consecuente reducción. Florex, ha tomado el concepto de análisis de ciclo de vida y lo adaptó a su operación y procesos. Los productos se desarrollan en seis etapas: investigación, extracción, producción, transporte, uso y disposición final.

El diseño de cada producto o sus mejoras es realizado por el área de investigación y desarrollo, responsable de la planificación, validación, verificación y evaluación periódica de cada diseño, en atención de los requisitos de sus clientes y sus criterios ambientales.

The logo for Florex, featuring the word "florex" in a stylized, lowercase, green font with a white outline, set against a white background.



Mejores materias
primas *hacen*
mejores
productos

Proveedores

Todos los productos Florex son diseñados, producidos y comercializados desde la planta de producción. Los materiales de embalaje, etiquetas, equipos, servicios y procesos de outsourcing son demandados constantemente por las operaciones de Florex, disponiéndole de una cartera de proveedores diversa.

Los proveedores se ubican al inicio del ciclo de producción, y por tanto del ciclo de vida de los productos. Del estado de las materias suministradas para producción y comercialización depende el resultado final del producto. Florex cuenta con altos y estrictos estándares de calidad en las materias que debe y desea adquirir.

Para cumplir con sus expectativas la empresa ha requerido establecer relaciones fuertes y estables con sus proveedores, permitiéndole incidir en amplias ventajas competitivas, obteniendo las mejores materias y, consecuentemente, manteniendo la mejor calidad y precio final de sus productos.

Florex es consciente de la importancia de distinguir sus proveedores y establecer acuerdos claros y específicos. Para ello se realizan estudios a los proveedores antes de tomar decisiones, basados en factores como: precios y condiciones de pago favorable, materiales idóneos, estandarización de las compras, mantenimiento de la calidad, ajuste a las necesidades en el tiempo y el análisis de los nuevos materiales y tecnologías de fabricación.

Estos criterios de valoración implica la aplicación de estrategias de cualificación técnica y calidad de sus productos, plazos de entrega, seriedad en el cumplimiento de las condiciones pactadas, atención y servicio al cliente y compromiso ambiental.

Florex ha integrado sus proveedores, aunándolos y dirigiéndolos al logro de los objetivos propuestos.

Cada proveedor debe seguir una serie de lineamientos internos al momento de hacer la entrega de material solicitado en la empresa.

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 de forma personal y 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.

Para Florex es de vital importancia la relación con sus proveedores ya que éstos constituyen el primer paso en el proceso eficiente y ambientalmente responsable que busca desarrollar la empresa en toda su cadena de valor. Los proveedores han demostrado ir más allá de un mero aprovisionamiento de materias primas, ya que, de forma creciente, están presentes en la empresa a lo largo de distintos procesos de gestión, incidiendo de manera directa en el resultado final de desarrollo en el mercado.

En la selección de una materia prima y consecuentemente de un proveedor, Florex se basa en información validada y certificada, ya sea por artículos de revistas de prestigio internacional, literatura especializada o de entes internacionales validados. Está prohibida durante cualquier selección las sustancias sospechosas de ser cancerígenas, alteradas genéticamente y persistentes en el ambiente.

El proceso de elección de proveedores en Florex se basa en una serie de criterios:.

- Calidad del bien/servicio
- Entregas completas y conformes
- Precio del bien/servicio
- Tiempo de entrega
- La atención y servicio al cliente
- Condiciones de crédito
- Opción de entrega
- Beneficio adicional
- Compromiso Ambiental
- Cumplimiento de Requisitos Ingreso



Mediante la actividad denominada: Día de la Solidaridad, Florex busca Gestionar proyectos de acción social a nivel empresarial y comunitario.

Comunidad

De forma análoga al crecimiento de Florex, la empresa se ha organizado con el objetivo de concretar una actuación transparente y responsable con la sociedad civil, materializando su influencia socioeconómica.

Florex trasciende la visión tradicional de empresa, yendo mucho más allá de sólo servir a los intereses de sus accionistas maximizando los beneficios económicos.

La empresa impone su enfoque de triple resultado: ambiente, sociedad y finanzas. Su determinación como empresa responsable y sostenible, cumple con cuatro principios:

- Sensibilidad hacia el entorno: manteniendo un diálogo con diversos grupos de interés y actores sociales. Las necesidades de los clientes han flexibilizado y capacitado a la empresa ante la adaptación de cambios en su entorno y mercados. Así como una tendencia verde más marcada.
- Interés Comunal: creando una estrategia de trabajo y responsabilidad conjunta, permitiendo a la empresa definir valores y expectativas compartidas con su comunidad.
- Innovación: el desarrollo de diálogos, intercambio de ideas y compartir necesidades ha permitido identificar necesidades de innovación que son requeridas por la comunidad. Lograr concretar y cumplir con las expectativas de la comunidad, asegura perdurabilidad y sostenibilidad en la empresa.
- Cadena de Valor: crecer sosteniblemente es el objetivo de Florex, para ello la empresa debe crear valor propio y para su comunidad, logrando mantener distintas alianzas con distintos sectores de la misma.



Florex se caracteriza por el comercio justo y le entrega diaria de productos vanguardistas, que aseguren la protección de los usuarios y un nulo impacto ambiental. La empresa es consciente del alcance dentro de la cadena de valor de los productos, y más allá de ello desarrolla acciones que aseguren procesos de gestión completa. Ejemplo de ello las capacitaciones en educación para el desarrollo sostenible que imparte en las instalaciones de su planta o externas.

La educación y concientización interna y externa es realizada en forma sistemática y planificada, desde el año 2009.

La educación para el desarrollo sostenible es un término característico de la empresa y se ha implementado desde que Florex inició su proceso de producción. Los objetivos de la educación para el desarrollo sostenible son diversos. La incorporación de los individuos de diferentes ámbitos culturales ha permitido a la empresa crear un proceso de educación integral, logrando una formación completa y gradual en materia ambiental.

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. Esto con el fin de cambiar patrones de vida y de consumo irresponsables con el ambiente y la salud de las personas. Los medios de información son variados, abarcando redes sociales, banners informativos, stands en ferias y supermercados y la participación en charlas, simposios y capacitaciones. 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 de los públicos meta.

Florex define como educación para el desarrollo sostenible al conocimiento del ambiente, el desarrollo de actitudes y comportamientos que lo resguarden. Así como las acciones en consecuencia, las cuales reflejan una forma de pensamiento por medio de enfoques críticos e innovadores

florex

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 de una industria y empresa actual.

La empresa desarrolla múltiples actividades enfocadas a la atención de las necesidades y beneficio de su comunidad, ejemplo de ello se destacan dos actividades principales: Feria de la Salud y Ambiente y Día de la Solidaridad.

La Feria de la Salud y Ambiente busca involucrar a las familias de los colaboradores, logrando un balance adecuado entre vida laboral y familiar, promoviendo así uno de los principios más importantes para Florex: el valor de la familia. Igualmente, dicha actividad tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias en lo concerniente a temas de salud y educación ambiental.



El día de la Solidaridad se desarrolla con el fin de fomentar la conciencia, solidaridad y sensibilidad entre sus colaboradores y brindar soporte a las necesidades económicas de algún colaborador que se encuentre en una situación especial. Busca mejorar las condiciones habitacionales de los colaboradores y brindar soporte a las necesidades económicas de algún colaborador que se encuentre en dificultades económicas especialmente difícil.

La interacción creada con la comunidad y desarrollo humano logrado a través del tiempo, ha demostrado a Florex que su iniciativa empresarial desde lo social funciona.

El diálogo y la participación han permitido un crecimiento mutuo, la comunidad ha mejorado su conocimiento ambiental y la determinación del impacto de sus acciones, y Florex al crear una relación más estrecha ha mejorado sus procesos de negocio.

Una mayor participación implica también un mayor involucramiento, y por tanto, un mayor interés en la gestión de temas específicos. Esto da más probabilidad de provocar cambios en los objetivos de Florex.

Premios y Reconocimientos

El esfuerzo de Florex ha sido reconocido por clientes y diferentes organizaciones líderes en el ámbito industrial y ambiental.

En el 2009 Florex gana el Premio de “Producción más Limpia” a nivel de los siete países de la región Centroamericana y República Dominicana, por el eco diseño de sus productos y la coherencia en el desarrollo sostenible.

En el año 2011 la empresa logra el Premio “Pionera en el camino hacia la responsabilidad social y sostenibilidad” del Ministerio de Ambiente y Energía, y el Premio a la “Innovación”, otorgado por la Cámara de Comercio de Costa Rica en la Categoría de Innovación (PYME).

Para el año 2012 se obtiene el premio de Innovación y tecnología del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT) y el Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT).

En tres ocasiones Florex ha sido galardonada por la Cámara de Industrias de Costa Rica: en el 2010 logra la categoría “Bronce” para el 2012, alcanza la categoría “Oro” en el proceso “Ruta a la Excelencia” y en el 2013 obtiene el “Premio a la Excelencia” en la Categoría Ambiental, debido a las buenas prácticas en pro del ambiente.

Florex ha mantenido, durante cinco años consecutivos, el Galardón Bandera Azul Ecológica con el máximo de estrellas posibles de alcanzar. (Desde el 2012 con 5 estrellas)

En marzo de 2013, Florex alcanza la certificación de Carbono Neutral bajo la Norma Nacional INTE 12/01/06:2011, reconocido por el Gobierno de Costa Rica, siendo la primera industria de la limpieza en obtener esta certificación.





La satisfacción de sus metas ambientales nunca ha sido suficiente para Florex, sometiéndose año tras año a estándares más estrictos y complejos

Compromiso Ambiental

Florex desde sus inicios ha buscado cambiar la forma de hacer negocios, fabricando productos de limpieza diseñados para la atención de las necesidades de los humanos pero que además buscan la protección del ambiente y el menor impacto de su uso.

La estrategia integral de negocios de Florex, está subdividida en dos pilares principales: ambiente y sociedad. Desde el principio se establecieron metas y objetivos que parten de la afectación positiva y negativa que podría tener el proceso productivo y los productos en el ambiente y su posicionamiento en el mercado, impulsando impactos beneficiosos y la reducción de los negativos.

La empresa se propone la contribución social y ambiental por medio de sus recursos y capital humano, dando inicio con la construcción de sus instalaciones, en la cual se incorporan principios de construcción sostenible. Paralelamente, el desarrollo de múltiples estrategias ha conseguido desplegar a la empresa una mejora continua en su desempeño ambiental, mediante controles y monitoreos diarios.

Sistema de Gestión

El objetivo de la protección al ambiente de Florex en su proceso productivo le ha permitido a la empresa incorporar un sistema de gestión de la calidad ambiental completo, fortaleciendo el compromiso de la empresa por el cumplimiento de la legislación nacional vinculante, así como una serie de normas voluntarias.

Florex ha desarrollado un sistema de gestión que atiende los requisitos de dos normas internacionales y una nacional, priorizando en temas ambientales, estando certificada respectivamente en las norma INTE ISO 14001:2004 (Sistemas de Gestión Ambiental) y INTE 12-01-06:2011 (Sistema de Gestión para demostrar la C-Neutralidad), e INTE ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de Calidad).

El sistema de gestión de calidad y ambiente de Florex está orientado al establecimiento de los procedimientos, medidas y acciones que son necesarias para satisfacer los requerimientos ambientales y de forma consecuente conseguir un producto con una elevada calidad que satisfaga al cliente dentro de un proceso sostenible.

La gestión de la calidad ambiental ha requerido de la implementación y el desarrollo de una política ambiental y una organización interna para lograr plenamente los objetivos marcados. La política de calidad y ambiente está disponible al público, exponiéndose a todos los colaboradores, visitantes y cualquier persona que posea interés de conocer sobre la empresa. En su estructura, la política, asegura el establecimiento de los objetivos, con base en la misión, visión y valores de la empresa.

Se controla el ambiente de trabajo en pro del cumplimiento de los requisitos de los productos fabricados y los servicios prestados por la empresa, mejorando la eficiencia y disminuyendo los riesgos de posibles accidentes, mediante planes de prevención de riesgos laborales, orden y limpieza de las instalaciones y el uso de uniformes, vestimenta y equipos de protección personal durante las labores propias de los procesos productivos.

Florex identifica los aspectos ambientales significativos (impactos ambientales) para las condiciones normales y anormales de operación, así como posible situaciones de emergencia. La información recopilada es documentada y se actualiza anualmente, asegurándose que los aspectos ambientales significativos se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su sistema de gestión.

La implementación y maduración de un sistema de gestión de calidad y ambiente ha apoyado la cadena de valor de la empresa, en la cual cada eslabón representa un proceso crítico y diferente que da forma a los productos y servicios finales. De esta forma en Florex cada eslabón opera de forma ordenada y adecuada.



Agua

En el 2013, 2,41m³ de agua potable se consumieron y 0,2m³ de agua residual se generaron por cada m³ de producción.

Florex, conoce y es consciente de la importancia del agua que consume.

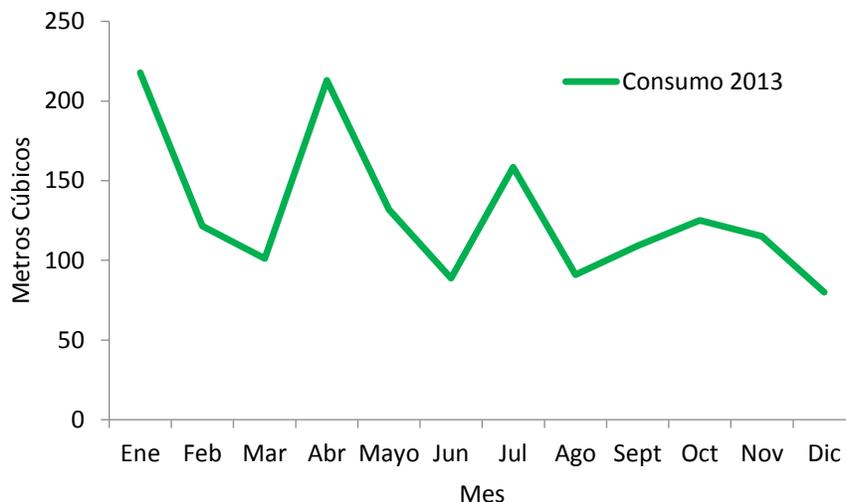
El agua en Florex se protege y se aprovecha al máximo. El recurso constituye la principal materia prima utilizada durante el proceso productivo de la empresa. Todos los productos Florex poseen un contenido elevado de agua en su formulación, por tanto un aumento en la producción ocasiona un aumento en el consumo de agua. Secundariamente, se requiere del uso de agua en procesos de limpieza de equipos, mantenimiento y otras actividades asociadas a las labores y necesidades de los empleados.

Por ello la empresa mantiene en constante renovación los esfuerzos para mejorar su control de consumo de agua, registrando datos y definiendo metas de reducción. El monitoreo diario le permite rastrear las diferentes fuentes de suministros, así como posible fugas o derrames repentinos que puedan surgir.

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

Proporcional al consumo de agua durante el proceso de producción se generan aguas residuales, estas aguas son tratadas en su totalidad, sin verter ni una gota de agua residual sin tratar y que cumpla con los requisitos de ley. El agua residual una vez ya tratada, se reutiliza para el riego de zonas verdes, permitiendo el mantenimiento de áreas con un follaje verde y sano en los alrededores de la empresa.

El ahorro de agua en el 2013 se evidencia en más de 120,5 bidones de agua.



Comportamiento del consumo del agua en el 2013.

La empresa ha logrado a lo largo de los años una reducción significativa del consumo de agua, lo que se logra a través de esfuerzos de concientización en el personal, de análisis continuo y reformulación de procesos.

Más allá de la reducción propia del consumo de agua, Florex se preocupa por el consumo de sus clientes, por ello se mantiene y fortalece el proceso de investigación, desarrollo y producción de productos concentrados. Esto con el fin de disminuir prioritariamente el consumo de agua y promover la minimización de residuos asociados a la comercialización y uso de los productos, además de una reducción en el volumen requerido para su transporte, carga y distribución.

Energía

Desde su inicio Florex ha seguido la meta de alcanzar el proceso más eco-sostenible y eficiente posible. Esta búsqueda ha llevado a la empresa a disminuir el consumo de cualquier sistema natural. La energía eléctrica proviene de diferentes recursos naturales y el impacto generado por su producción y comercialización es elevado. La independencia de este recurso se puede considerar imposible dada la cantidad de procesos que dependen directamente de su uso de forma directa o indirecta.

Esta y muchas razones han llevado a Florex a incrementar sus estrictos y puntuales controles sobre el consumo de electricidad. La empresa quiere producir más, pero consumir menos energía: Lo ha logrado mediante el aumento de sus niveles de producción y la homogenización de consumo eléctrico asociado a cada m³ de producción.

La infraestructura de la empresa cuenta con diseños estructurales y mecanismos que le permiten aprovechar al máximo la energía solar. Durante el proceso de producción, diferentes tipos de fuerzas mecánicas: la gravedad y la presión, le permiten mantener un proceso productivo sostenible con consumos de energía mínimos.

Florex ha implementado toda la tecnología y dispositivos disponibles para una empresa de su tipo y tamaño, para el aprovechamiento de la energía. Además, se ha innovado con proyectos que le permitan alcanzar su sostenibilidad en el consumo de energía. Para el año 2013 Florex inicia un proceso de diversificación, arrancando las operaciones de dos nuevos laboratorios de investigación y desarrollo. La apertura de los laboratorios trae incorporados nuevos equipos y actividades que modifican la costumbre de la empresa de mantener todos sus equipos apagados luego de la jornada laboral. Algunas pruebas requieren mantener equipos operando noches y días enteros para el desarrollo de un nuevo producto o la confección de una prueba. De ahí la necesidad de mayores y nuevos controles para ahorro energético.

En la planta Florex, se realizan los procesos de desarrollo, fabricación y comercialización de productos químicos y biológicos de limpieza sostenibles. Se ha logrado un proceso integrado que opera de forma óptima, efectiva y sosteniblemente



Construcción Sostenible

Desde su origen la planta de producción de Florex se concibió como una “Planta Verde”, en la cual se contemplaron aspectos como el diseño rectangular y posicionamiento estratégico para aprovechar al máximo la luz solar, el aprovechamiento de las aguas pluviales para el lavado de vehículos y riegos, y el diseño de un sistema de tratamiento de aguas residuales.

La estructura de Florex mantiene y logra una climatización pasiva gestionando la temperatura y humedad relativa del aire sin hacer uso de recursos que demandan del consumo de energía para el confort en la edificación. La estructura mantiene los mismos servicios básicos que cualquier edificación, sin disminuir el confort y calidad de vida de los colaboradores, fomentando un comportamiento sostenible en el uso de los recursos provenientes de sistemas naturales.

Diseño de formas y aberturas para la ventilación, la construcción de ventanales entre paredes y cuartos y, en los techos, aseguran la adecuada ventilación e iluminación de las instalaciones de la planta. Los materiales utilizados en las paredes ayudan a controlar la temperatura y la humedad. Durante la construcción se aprovecharon restos de la antigua planta priorizando en la valorización de los residuos.

Florex monitorea las emisiones asociadas a 6 principales procesos:

- Consumo de combustible de la flotilla vehicular
- Consumo de electricidad
- Consumo de gas
- Aguas Residuales
- Compostaje
- Recarga de Extintores de CO₂.



Emisiones

Desde el año 2011 Florex se compromete con el desarrollo e implementación de un sistema de gestión para la carbono neutralidad, así como la mejora continua de su eficacia.

A partir de ese año la empresa 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 (GEI). 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.

La cuantificación de emisiones ha permitido a la empresa detectar ineficiencias en su proceso productivo, las cuales llevan a definir acciones de mejora constantes y el establecimiento de ajustes que procedan a crear cambios.

El contar con procesos y productos que generan menos emisiones constituye un factor de diferenciación en los mercados internacionales y nacionales. Esto permite integrar los requisitos exigentes de los clientes y los canales de distribución.

La identificación de los Gases de Efecto Invernadero y su consecuente proceso de cuantificación, contabilización y cualificación ha modificado el comportamiento de los colaboradores de la empresa, generando conciencia personal sobre el tema. Es así como Florex no solamente se responsabiliza de sus emisiones, sino que, sus colaboradores absorben la información y la trasladan a sus hogares aumentando las contribuciones agregadas al combate del cambio climático. Del total de emisiones que cuantifica la empresa durante un año de operación, se compensa la cantidad equivalente a las emisiones no reducidas, con ello se alcanza el proceso de carbono neutralidad.

Residuos

En Florex todo residuo tiene su valor y la búsqueda de procesos para su aprovechamiento se hace permanente. Para la gestión de los residuos la empresa cuenta con contenedores destinados para la acumulación y separación de residuos ordinarios y otros residuos, ubicados en sitios estratégicos de las instalaciones. La nomenclatura utilizada es clara y sencilla, permitiendo a los funcionarios, visitantes y demás personas identificar los recipientes con facilidad.

La recolección y clasificación de los residuos se realiza atendiendo las necesidades de cada área, ajustándose a la legislación ambiental aplicable y a la clasificación establecida para la recolección, almacenamiento, tratamiento y disposición final.

Todo procedimiento asociado a la gestión integral de los residuos es documentado, solicitando permisos y certificaciones de disposición final.

La empresa mantiene procesos de innovación continua para la valorización de residuos. Por ello actualmente los residuos de cartón, plástico y papel se aprovechan en diferentes procesos de la empresa. El cartón disponible en el embalaje de materias primas se reutiliza en el embalaje de los productos terminados, los envases plásticos se reutilizan en el envasado de nuevos productos y el papel reciclado se reutiliza en registros para el sistema de gestión o documentos internos.

Además, Florex, dispone de una estrategia para la recolección de envases vacíos de sus productos con el fin de aprovechar los envases hasta agotar su vida útil y evitar que se depositen en rellenos sanitarios. La recolección de envases forma parte del principio empresarial de responsabilidad compartida. Esta es una corresponsabilidad social que requiere de la participación conjunta, coordinada y diferenciada de la empresa con sus clientes. El proceso es además parte de una estrategia de responsabilidad extendida del productor el cual tiene la responsabilidad de sus productos durante todo su ciclo de vida, incluyendo la fase pos industrial y pos consumo. Es así como Florex dispone y presenta a sus clientes una estrategia sólida para la gestión integral de residuos.

Lo que comúnmente se conoce como basura es en realidad una mezcla de diferentes productos o residuos que, una vez utilizados por las personas, son desechados, agotando así la disponibilidad de usarlos nuevamente. Cuando finalmente llegan al destinatario final, este les da el uso para el cual los adquirió y son desechados, contribuyendo al deterioro ambiental y al aumento de los costos de los nuevos productos que se van a fabricar en el futuro

Año 2013 en cifras

Comparativo de aspectos relevantes Florex 2012 / 2013

Compromiso Empresarial

Aspecto	Unidad de medida	2012	2013	Meta	Comentario
Crecimiento en Ventas Institucionales	Porcentaje	27%	30%	30%	Se logra llegar a meta de crecimiento
Crecimiento en Utilidades	Porcentaje	4%	10%	6%	Para el 2014 se espera crecer un 6%
Países donde se exporta	Nº	1	2	-	Al 2013 Florex exporta a Guatemala y Honduras

Compromiso con el Desarrollo

Aspecto	Unidad de medida	2012	2013	Meta	Comentario
Cantidad de productos	Nº	73	88	-	La cantidad de productos en la carpeta se asocia a la participación en el mercado y al incursionamiento en nuevos mercados nacionales e internacionales.
Nuevos productos Área Química	Nº	3	5	-	La cantidad de productos desarrollados no se maneja por número de desarrollos sino por desarrollos exitosos a nivel comercial.
Nuevos productos Área Biotecnológica	Nº	1	4	-	En 2013 se desarrolla la presentación líquida
Mejoras de Productos existentes	Nº	3	4	-	La cantidad de productos desarrollados no se maneja por número de desarrollos sino por desarrollos exitosos a nivel comercial.
Inversiones en I&D	¢	-	94.000.000	-	Marzo 2013 Nuevo Laboratorio de Química y Biotecnología

Compromiso Social

Aspecto	Unidad de medida	2012	2013	Meta	Comentario
Trabajadores tiempo completo	Nº	56	60	-	Todos los colaboradores de Florex laboran en jornada completa, 48 horas semanales
Trabajadores ½ tiempo	Nº	0	0	-	
Personas contratadas	Porcentaje	25	23.21	-	
Rotación anual	Porcentaje	42.10	17.79	-	
Diversidad hombres/mujeres	Nº	37 / 19	39 / 21	-	
Salario Igualitario	Porcentaje	100	100	100	
Capacitación	Nº de Actividades	8	71	-	Programas de educación ambiental, formación y asesoramiento sobre la importancia del uso de productos biodegradables, la prevención de la contaminación, capacitaciones sobre reglas y procedimientos, normas de salud ocupacional, proceso de certificación C-Neutral, capacitaciones de acceso a mercados, entre otras
Total de Personas Capacitadas	Nº	215	269	-	
Capacitación de Colaboradores	Horas	21.524	22.324	-	
Actividades de carácter ambiental y divulgativo en las cuales se participa	Nº	28	32	25	
Colaboradores cubiertos por la póliza de riesgos de trabajo	Porcentaje	100	100	100	Todos los colaboradores se encuentran cubiertos por un convenio colectivo y están representado en comités de salud y seguridad. Tanto el Código de Ética, 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 e impresa.
Colaboradores representados en comités de salud y seguridad	Porcentaje	100	100	100	
Colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño	Porcentaje	100	100	100	
Trabajo Infantil	Porcentaje	0	0	0	
Contribuciones a la comunidad	Nº Donaciones	28	30	-	

Compromiso Ambiental

Aspecto	Unidad de medida	2012	2013	Meta	Comentario
Certificaciones ambientales y de calidad	N°	4	4		
Reducción de Consumo de Agua	Porcentaje	41,19	48	25	
Cantidad de agua reciclada utilizada en otros procesos	Porcentaje	47,36	51,3	---	
Agua Tratada	Porcentaje	100	100	100	
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Porcentaje	0	0	0	No Aplica.
Reducción de Consumo Energético	Porcentaje	12.7	5.6	12.5	En el año se inicia el proceso de diversificación de actividades de la empresa, operando por primera vez los laboratorios y la planta de producción biotecnológica.
Impactos más significativos en la biodiversidad	Porcentaje	0	0	0	
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	Porcentaje	0	0	0	
Emisiones de CO ₂	Emisiones Compensadas (ton CO ₂ e)	120	124	---	
Vertimiento de aguas residuales	m ³ de agua residual/m ³ de producción	0,3	0,2	-	
Peso de residuos	Porcentaje de Reducción	58	62	10	
Derrames accidentales significativos	Número	0	0	-	
Reducción del Consumo Combustible	Porcentaje de Reducción	5.4	8.3	5	
Envases recuperados	Porcentaje de Recuperación	68	71	75	

Índice Global Reporting Initiative

Estrategia y Análisis

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
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.	05
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	13

Perfil de la Organización

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
2.1	Nombre de la organización.	08
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	08, 11-12
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	08
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	08
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.	11
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	08 - 09
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	10
2.8	Dimensiones de la organización informante incluido (número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios).	11, 16-17, 29
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos.	06 - 07
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	27

Parámetros del Reporte

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	06 - 07
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	07
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	07
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	07
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.	
3.6	Cobertura de la memoria	06 - 07
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	06 - 07

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	No Aplica
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 e información.	06 – 07
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 (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	06 - 07
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	02 - 03
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	

Gobierno Corporativo

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas (definición de la estrategia o la supervisión de la organización).	14-15
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	14
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	14
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	14-16
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	14
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	14-15
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	14 - 17
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	09
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.	14 - 17
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	14 - 17
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	17 - 18
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	24
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	09
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	14 - 23
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	14
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.	14 - 24

Desempeño Económico

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
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	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	No Aplica

Presencia en el Mercado

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	22 -23
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 Directos

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
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

Energía

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	38
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	38
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	38
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	38
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas	38

Agua

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
EN8	Captación total de agua por fuentes	38
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Ninguna fuente ha sido afectada
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	38

Biodiversidad

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	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	La planta no está ubicada en tales emplazamientos
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No Aplica
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	38
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	La planta no está ubicada en tales emplazamientos

Emisiones, Vertidos y Residuos

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	38
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	38
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	38
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	38
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	38
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	38
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	38
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	38

Productos y Servicios

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	38
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	38

Cumplimiento Normativo

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	No Aplica

Transporte

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
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	38

Empleo

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	15, 37
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	No Aplica
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	37

Relaciones Empresa/Trabajadores

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	37
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	18

Salud y Seguridad en el Trabajo

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
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	37
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	18
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	18, 21, 37
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No hay sindicatos

Formación y Educación

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	37
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	16 - 18
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo	37

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
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	15

Igualdad de Retribución entre Mujeres y Hombres

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría	37
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

Prácticas de Inversión y Abastecimiento

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
HR1	Número total de contratos y acuerdos de inversión que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No hay casos reportados.
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.
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.	37
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No hay casos reportados.

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.
-----	--	--------------------------

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 de la explotación infantil.	No hay casos reportados.
-----	--	--------------------------

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.
-----	---	--------------------------

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.
-----	--	--------------------------

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.
------	--	--------------------------

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.
------	--	--------------------------

Comunidades Locales		
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	36
Corrupción		
SO2	Porcentaje de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	No hay casos reportados.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	
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
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	
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
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	

Salud y Seguridad del Cliente

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
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.	21
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.

Etiquetado de Productos y Servicios

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
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
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.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	20-21

Comunicaciones de Marketing

Indicador GRI G3.1	Descripción	Número de página
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.	21
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	No hay casos reportados.