

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

florex



MENSAJE DE GERENCIA

Es para mí grato presentarles el primer informe de Responsabilidad Social de Grupo Florex, en el cual se describe las acciones y compromisos adquiridos para gestionar en las empresas del grupo las tres dimensiones con las cuales se logra la sostenibilidad empresarial: económica, ambiental y social.

A lo largo de la trayectoria de Grupo Florex se ha logrado consolidar una forma de trabajo que busca generar el menor impacto ambiental posible en el entorno. El Grupo es líder en la comercialización de productos y servicios de limpieza amigables al ambiente. El contar con su Sistemas de Gestión bajo las normas ISO 9001, 14001 e INTE 12-01-06 para la C-Neutralidad, le ha permitido a la empresa contar con procesos sistematizados y robusto de gestión que guían sus acciones y su proyección. En la búsqueda de fortalecer estos sistemas y con ellos a las empresas del Grupo, se toma la decisión de incorporar a nuestro actual sistema de gestión una nueva arista en materia de Responsabilidad Social.

El principal compromiso de Grupo Florex para con sus partes interesadas es la innovación constante en la búsqueda de reducir la contaminación del ambiente; así como la gestión de los impactos que generamos en la sociedad. Convirtiéndonos en apoyo para el desarrollo de nuestras partes interesadas: colaboradores, clientes, proveedores, gobierno, entidades financieras, accionistas, comunidad, practicantes, las familias de nuestros colaboradores, los vecinos.

Tenemos la firme convicción de ser aliados para la sociedad, en la búsqueda del bien común y de la convivencia más sana con el entorno; es por ello que con el presente informe nos comprometemos a gestionar los impactos de nuestra labor diaria, y a ir más allá en la búsqueda de sociedades más justas, más equitativas y más conscientes. Nos comprometemos a que cada día el desarrollo del modelo de negocio ambiental que se desarrolla en Grupo Florex crezca y sea más equitativo para con todos; esperando poder funcionar como empresa modelo para todas aquellas que quieran generar su negocio de una forma responsable socialmente.

Agradezco su interés en conocer el desarrollo de nuestra gestión y los invito a que nos contacten y así poder compartir más de lo que es Grupo Florex y de sus compromisos con el ambiente y con la sociedad.



Silvia Elena Chaves Quesada

Información Corporativa

Nombre: Grupo Florex

Dirección: San Ramón, Alajuela.

Sitios web: www.florexcr.com / www.scosacr.com

Teléfono: 2447-23-23 / 2447-23-33

Correo electrónico: gestionresponsable@florexcr.com

Sector: Limpieza



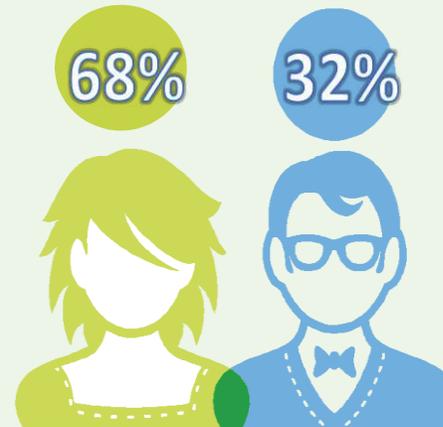
INFORMACIÓN CORPORATIVA

Principales puntos de acción



Colaboradores

Por Sexo



Por rango de edad



PERFIL EMPRESARIAL

Conformado por las compañías:

Florex Productos de Limpieza S.A., cédula jurídica 3-101-340403: empresa fabricante de productos de limpieza amigables al ambiente, con certificaciones que comprueban esta condición

Servicios de Consultoría de Occidente S.A. (SCOSA), cédula jurídica 3-101-165549: empresa de Servicios Integrales de Limpieza amigables con el ambiente, con certificaciones que comprueban esta condición

Distribuidora Florex Centroamericana S.A., cédula jurídica 3-101-356793: empresa comercializadora de productos, utensilios y equipos de limpieza amigables al ambiente, con certificaciones que comprueban esta condición

Desarrollan operaciones en Costa Rica

FLOREX

Empresa de capital costarricense, líder en Centroamérica en el diseño y desarrollo de productos de limpieza.

El proceso de mejora del desempeño en sistemas de gestión de FLOREX, incluye:

- Certificaciones ISO 9001 e ISO 14001.
- C-Neutralidad, INTE 12-01-06.
- Metodología desarrollo para la Sostenibilidad.
- Fábrica Eco amigable.
- Prácticas de manejo sostenible.
- Formulaciones realmente amigables al ambiente.
- Certificación Esencial Costa Rica.



Puntos de venta

Costa Rica
Alajuela



Alajuela
San Ramón



San Ramón



Distritos: San Ramón, Santiago, Piedades Norte, Piedades Sur, San Rafael, San Isidro, Ángeles, Alfaro, Volio, Concepción, Zapotal, Peñas Blancas.

Extensión territorial: 1 018,64 km² | **Población Estimada:** 86610 hab

Para conocer más del cantón donde nos encontramos ubicados visite: www.sanramon.cr

SCOSA

Ofrece un servicio de limpieza integral de la mano con la sostenibilidad, convirtiéndose en pioneros en servicios de limpieza amigables con el ambiente.

El proceso de mejora del desempeño en sistemas de gestión de SCOSA, incluye:

- Sistema de Reconocimientos Ambientales (SIREA).
- Certificaciones ISO 14001 – 9001 integrados.
- Fuerte impacto a nivel de inclusividad.
- Compromiso social para con sus colaboradores, (cumplimiento de sus obligaciones laborales y un apoyo constante con las condiciones particulares de cada uno de sus colaboradores).



PRODUCTOS Y SERVICIOS

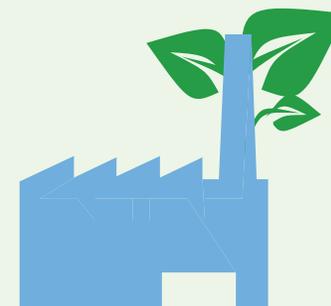
HOGAR



INSTITUCIONES



INDUSTRIA



Más de 80 productos biodegradables de alto rendimiento en más de 200 presentaciones.

Servicios de asesoría especializada con profesionales especialistas en materia ambiental y de limpieza.

Departamento de Investigación y Desarrollo que se dedica constantemente a innovar en productos y sistemas de producción

PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTOS	SERVICIOS
Oficinas y Centros Comerciales	Limpieza general de oficinas
Lavandería Industrial	Limpieza Áreas de trabajo
Industria Alimentaria	Limpieza Profunda
Industria Médica	Limpieza Industrial
Hoteles, restaurantes y catering	Cuartos Limpios
Hogar	Control de plagas

MERCADO

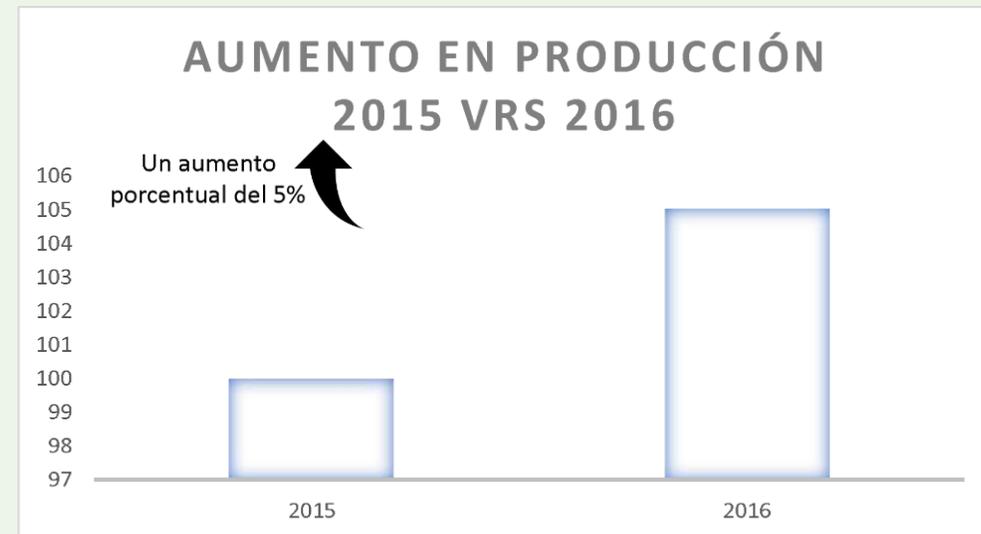
Cuenta con más de 900 clientes que se encuentran localizados a lo largo de todo el país

Cuenta con diversos puntos de venta, bodegas y oficinas localizados en San Ramón Alajuela, Guanacaste y Pérez Zeledón; para lograr aumentar la cobertura y diversidad de mercado.

Figura 1
Ventas 2015 - 2016



Figura 2
Producción 2015 - 2016



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



CERTIFICACIONES, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

CERTIFICACIONES

	AÑO
Bandera Azul Ecológica	Del 2009 a la fecha
ISO 9001	Del 2010 a la fecha
ISO 14001	Del 2010 a la fecha
Carbono Neutralidad	Del 2012 a la fecha
Marca País	Del 2014 a la fecha
Sistema de Reconocimientos ambientales (SIREA)	Del 2016 a la fecha
NSF	Del 2016 a la fecha
Kosher Parve	Del 2016 a la fecha

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

AÑO	PREMIO
2009	Producción mas limpia
2010	Pioneros de la Prosperidad
	Bronce en la Ruta a la Excelencia
	Compromiso con la Excelencia
	Esfuerzo Exportador - Innovación
2011	Cámara Comercio Costa Rica: A la innovación
	Pionera en el camino hacia la responsabilidad social y sostenibilidad
	Categoría oro en la ruta a la excelencia
	Innovación y tecnología Ruta a la Excelencia
	Primer lugar Emprendedores Softland
2013	Excelencia categoría ambiente
2016	Costa Rica Incluye
	Patrono Solidario
	Inclusividad, Gobierno de Brazil

MARCO ESTRATÉGICO

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

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

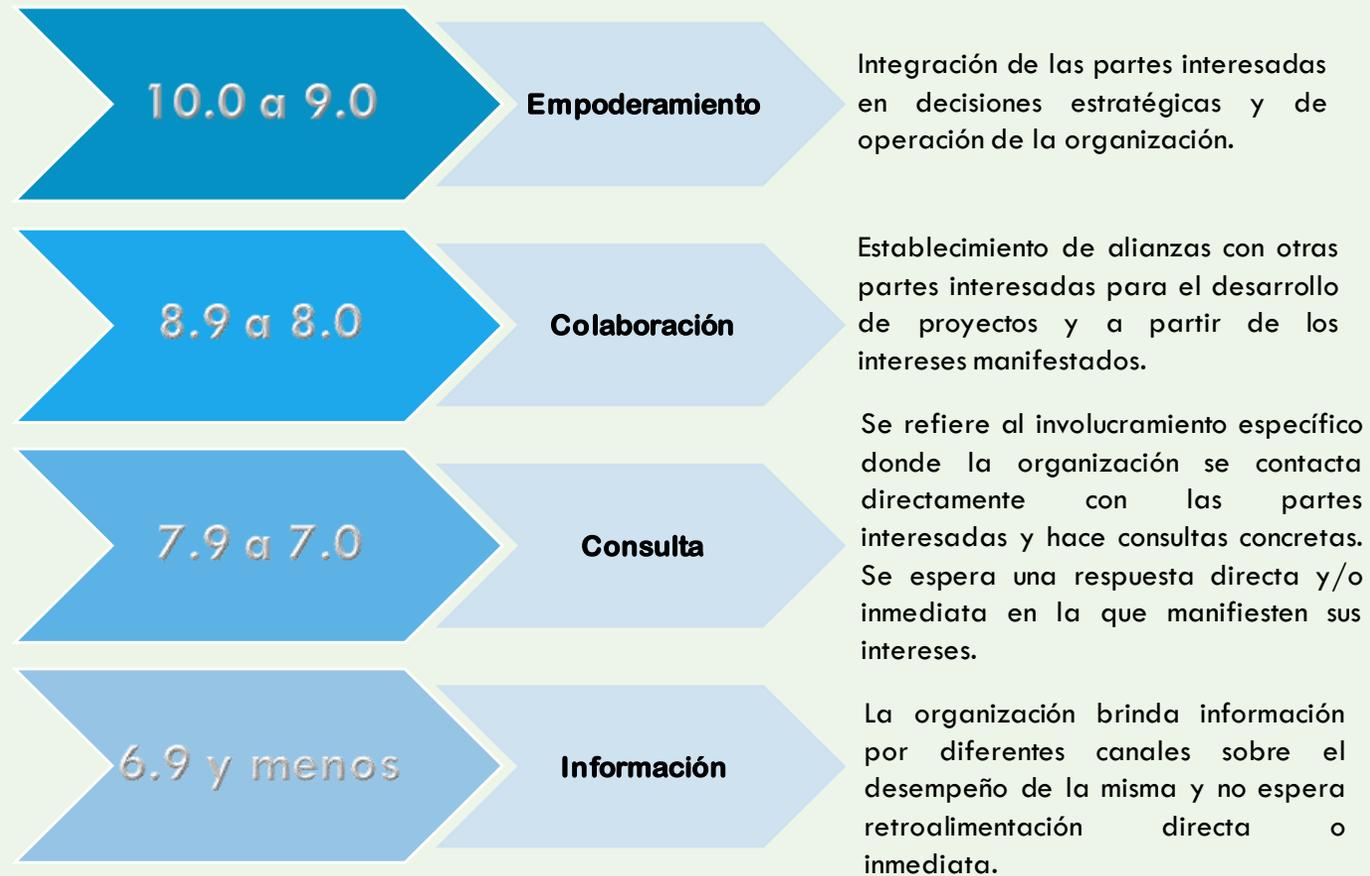


Identificación, Priorización e Involucramiento de Partes Interesadas



Identificación, Priorización e Involucramiento de Partes Interesadas

FIGURA 4
PRIORIDAD DE INVOLUCRAMIENTO



Identificación, Priorización e Involucramiento de Partes Interesadas



Identificación, Priorización e Involucramiento de Partes Interesadas

Empoderamiento

- **Cientes**
- **Colaboradores**
- **Accionistas**
- **Proveedores**

Información

- **Practicantes**
- **Gobierno**
- **Entidades Financieras**
- **Comunidad**
- **Familia Colaboradores**
- **Vecinos**
- **Grupos visitantes Florex (Charlas)**
- **Medios Comunicación**

SELECCIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS

1. Evaluar la pertinencia de los Asuntos de responsabilidad Social y documentarla

2. Identificar con el grupo interdisciplinario impactos sociales, económicos y ambientales considerando las materias fundamentales, documentarlo

3. Determinar la significancia de los impactos considerando requisitos legales, incidencia en expectativas, partes interesadas, probabilidad ocurrencia, gravedad, documentar

5. Relacionar los impactos con las partes interesadas y los procesos de la empresa, con el fin de establecer controles operacionales para su seguimiento

6. Valorar los impactos que resultaron significativos para la determinación de Objetivos, Metas y Programas de Responsabilidad Social

SELECCIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS



- Pérdida Confianza
- Multas/Sanciones
- Afectación parte interesada
- Limitación licitaciones
- Irrespeto DDHH
- Discriminación
- Insatisfacción
- Corrupción
- No proyectos sociales
- No oportunidades educación

Controles Operacionales



Programas de gestión

	Inclusión Laboral	Equidad de género	Gestión Relacionamento con la comunidad
Objetivo:	Mejorar la inserción laboral de grupos vulnerables	Disminuir la brecha entre géneros para Grupo Florex	Mejorar el involucramiento social de Grupo Florex con las partes interesadas referentes a comunidad, vecinos y consumidores
Meta:	Aumentar un 20% la cantidad de personal considerada como grupo vulnerable que labora actualmente en Grupo Florex	Por definir hasta que se haga el análisis de brecha (junio 2017)	4 acciones de involucramiento emprendidas por parte interesada involucrada
Indicador	% de Aumento en la cantidad de personal considerada como grupo vulnerable que labora actualmente en Grupo Florex	% de brecha de género	Cantidad de acciones emprendidas

Desempeño en Responsabilidad Social

- Educación Ambiental:

En el año 2016 mediante el esquema de “Educación Ambiental” definido por Grupo Florex se logró capacitar a un total de 1235 personas.



- Proyección social, Feria de la Salud y Ambiente

evento con disposición de servicios médicos, ambientales y de esparcimiento para sus colaboradores, familiares y comunidad vecina.

Los servicios disponibles en la feria se manejan con precios especiales y con disponibilidad de créditos para los colaboradores.

A dicha actividad asisten un aproximado de 130 personas anualmente.



Desempeño en Responsabilidad Social

- Planes de formación y desarrollo profesional para los colaboradores

Los colaboradores de Grupo Florex obtienen capacitación en temas como:

TEMAS DE CAPACITACIONES	
Sistemas de gestión	Innovación
Servicio al cliente	Actualizaciones puesto trabajo
Trabajo en equipo	Desarrollo Profesional
Crecimiento personal	Entre otros

En el 2016 se destinaron alrededor de 600 horas en capacitación para colaboradores

- Actividades de solidaridad a lo interno de la empresa

“Día de la Solidaridad”, actividad que consiste en solventar necesidades de índole económica de alguno de sus trabajadores



Desempeño en Responsabilidad Social

Salud y Seguridad Ocupacional Constantemente proporciona a sus colaboradores capacitación en temas de salud ocupacional, buenas prácticas, atención de emergencias, gestión de riesgos, primeros auxilios, simulacros, entre otros.

Simulacros

En el año 2016 en Grupo Florex se realizó un simulacro para poner a prueba los sistemas y mecanismos con que cuenta el Grupo en materia de Emergencias



Desempeño en Responsabilidad Social

Empresa inclusiva Aplica mecanismos de selección y contratación de personal enfocados en criterios de igualdad, eliminando cualquier tipo de discriminación

Cuenta con la política de ser una empresa inclusiva, dando oportunidades laborales a personas en condición de discapacidad, ofreciéndoles equidad de condiciones en el proceso de selección, contratación y posterior desarrollo de su trabajo en la empresa.

Participación en la Comunidad

- Participación en grupos organizados.
- Participación en el fórum de mujeres empresarias de San Ramón.
- Consejo Privado de Competitividad Nacional, comisión social
- Apoyo a programas de educación ambiental impulsados por el Ministerio de Educación Pública.
- Apoyo al programa ambiental nacional, Programa Bandera Azul Ecológica.
- Apoyo al programa Alianza para la Sostenibilidad en Centroamérica



IMPORTANTE

Durante el año 2016 no se registraron causas ambientales que impliquen ninguna sanción, además de ningún tipo de reclamo en materia ambiental

Desempeño en Responsabilidad Social

Gestión ambiental

Programas de Gestión que administran los aspectos ambientales significativos que tiene la empresa:

- Generación de Emisiones al Aire
- Consumo de papel
- Consumo de combustible

Consumo de Agua

Durante 2016 se redujo el consumo de agua en un 90% (se refiere al agua usada en otras labores, no como materia prima).

2518 m³ de agua usada como materia prima ha provenido de aguas subterráneas (pozo).

Ninguna fuente ha sido afectada debido al proceso de captación de agua o como consecuencia de los procesos de la organización.

Desempeño en Responsabilidad Social

Agua tratada

100% del agua utilizada en planta y oficinas centrales es tratada.
El tratamiento es por medio de Oxidación Avanzada (nuevo proceso 2016).

Agua Reciclada

Un 100 % del agua tratada fue reciclada durante 2016 (327.84 m³), la cual fue utilizada en otros procesos de la planta, como lavado de vehículos y riego de zonas verdes.

Combustibles

Emisiones CO₂ (Alcance 1): 134.21 toneladas de CO₂ equivalente
Emisiones CO₂ (Alcance 2): 0.19 toneladas de CO₂ equivalente
Exclusiones: 1.69 toneladas de CO₂ equivalente (este incluye otras emisiones biogénicas antropogénicas)
Reducción de Emisiones (toneladas evitadas): 0.79 toneladas en CO₂ alcance 2.

Desempeño en Responsabilidad Social

Electricidad

2016 es el segundo año de la puesta en marcha del proyecto y ha generado los siguientes resultados:

104 Paneles Solares

30854 kwh producidos por los paneles solares

7099 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE)

Consumo energético 7.12 kwh/m³ de producción

Reducción en consumo energético: 90% relacionado al consumo (ICE) en años anteriores. *

*El indicador no se muestra como reducción en el consumo de energía no renovable debido a los procesos de producción de energía renovable implementados por el ICE en 2016.



Desempeño en Responsabilidad Social

Residuos

-

Residuos: 15,253.8 kg

Residuos Reciclados: 7,660.4 kg

Residuos Relleno Sanitario: 7,431 kg

Residuos Compostados: 162,4 kg

Reducción generación de residuos: 87%

Residuos Valorizables: 50



Desempeño en Responsabilidad Social

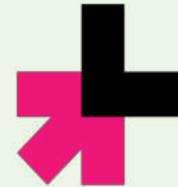
Cumplimiento con sus obligaciones en el año 2016 **no se presentó ninguna reclamación** de prácticas laborales o impactos sociales por medios formales ni informales, ni casos de discriminación, ni ningún incidente relacionado con violaciones a los derechos humanos

Sistemas de atención de quejas y sugerencias.

sistema formal y en pleno funcionamiento para el registro de las quejas y sugerencias que se presenten

INICIATIVAS VOLUNTARIAS

Compromiso formal con el movimiento He For She



HeForShe
UN Women Solidarity Movement
for Gender Equality

Compromiso formal con el pacto global



Compromiso Formal con la colaboración de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)



COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS

- Correo electrónico
- Chat interno
- Pizarra informativa
- Buzones de sugerencias
- Reuniones regulares
- Materiales impresos
- Comunicados oficiales
- Mecanismos de denuncia y atención de conflictos y desacuerdos
- Sistemas de quejas y sugerencias
- Teléfono



Para Grupo Florex la opinión de todas sus partes interesadas es un aspecto muy importante, porque lo que se pone a su disposición los siguientes contactos para que haga llegar sus comentarios y/o sugerencias.

De igual forma es para Grupo Florex un gusto recibir personas interesadas en el tema en la planta Florex, si es de su interés puede comunicarse a través de los medios descritos.

Nombre: Adriana Mejías Arce

Correo: gestionresponsable@florexcr.com

Teléfono: 2447-23-33

www.florexcr.com

San Ramón Alajuela

Apartado 377-4250

