

ÍNDICE

Aspectos generales de este reporte	4
Mensaje Gerencia	6
Perfil Empresarial	8
Ambiente Regulatorio	16
Productos y Mercados	17
Estrategia	18
Certificaciones, Iniciativas y Reconocimientos	21
Partes Interesadas	22
Materialidad	25
Estrategia ODS	38
10 principios del Pacto Global	41
Categoría: Economía	45
Categoría: Ambiente	62
Categoría: Desempeño Social	80



ASPECTOS GENERALES DE LA MEMORIA

GRI 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56.

Los procesos productivos de Grupo Florex se mantienen centralizados en Costa Rica, la organización esta conformada por dos empresas Florex Productos de Limpieza S.A y Distribuidora Florex Centroamericana S.A; ambas operan en las mismas instalaciones, bajo las mismas políticas y sus operaciones financieras se presentan integradas; por lo que a través de este reporte se hará referencia solo a Grupo Florex con la finalidad de describir el estado de ambas compañías. El Grupo realiza exportaciones a Guatemala y Panamá principalmente, sin embargo durante el período de reporte se amplió la oferta de exportación a otros países centromericanos, procesos que se concretarán en 2019 con el establecimiento de operaciones de distribución en estos países.

Para Grupo Florex esta es la séptima oportunidad en que realiza la publicación de su reporte de sostenibilidad generado bajo los estándares establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI) y se realiza de conformidad a la opción esencial de estándares GRI publicados en 2016.

La finalidad de este reporte es dar a conocer a partes interesadas el desempeño económico, social y ambiental alcanzado durante 2018, definido por la organización como un período de año calendario con publicación anual y el último período reportado siendo 2017; además asegura el cumplimiento de

Esta página describe el aporte al Pacto Global.

los principios de contenido y calidad también descritos en los estándares GRI.

Este reporte reúne la información generada en 2018 del proceso de planificación estratégica, certificaciones nacionales e internacionales (empresa B, ISO, carbono neutralidad, responsabilidad social empresarial, entre otras) y otros controles y monitoreos realizados a la cadena de valor de la organización; así mismo se describen los procesos de gestión implementados durante el período y las metas a corto, mediano y largo plazo.

Además, por tercer año consecutivo Grupo Florex presenta su Comunicado de Progresos (CoP) ligado a su reporte de sostenibilidad, esto con la finalidad de demostrar las prácticas adoptadas en pro de los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, e informar la estrategia y avances de la organización en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Puede descargar este reporte de sostenibilidad o realizar consultas en: www.florexcr.com



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

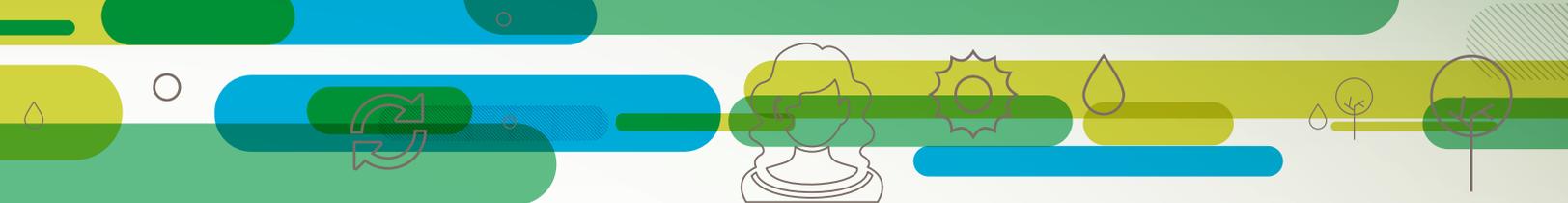
Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

No se han presentado cambios significativos con respecto a lo declarado en 2017, sin embargo, si hay cambios en cuanto a la gestión, estos se describen a lo largo del reporte.

Este informe ha sido preparado de conformidad con los estándares GRI: Opción Esencial. Este reporte no ha sido verificado por ningún ente externo a la organización, sin embargo, se somete a un proceso de retroalimentación de las partes interesadas de la organización en procesos de difusión planificados.

En caso de desear consultar estos estándares no dude en visitar:

<https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-translations/gri-standards-spanish-translations-download-center/>



NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2018

Aumento en producción de alrededor del 14%.

Producción Lote 10.000.

Noviembre 2018 mes de mayor producción 124.10 m3, supera en un 14% a noviembre 2017.

+ de 600 mil unidades vendidas en 2018.

Puesta en marcha tienda en línea eflorex.

Crecimiento en ventas de más del 17.5%.

Lanzamiento línea biotecnológica en BIOTICA 2018.

Carbono neutro plus reconocido por el Programa País Costa Rica.

Patrocinador iniciativa ecolones.

+ de 61 mil unidades recuperadas para envasado.

+ 8 toneladas de plástico reutilizado / +30 toneladas en 5 años de política de recuperación.

11% reducción del consumo de papel.

78.3% reducción en el consumo de agua.

30888 kwh producidos por los paneles solares.

2.3 kwh/m3 producción – 40% menos que en 2017 consumo energético ICE en la planta.

Reducción en consumo energético: 97% relacionado al consumo (ICE).

8% menos de consumo de gas LPG.

8% reducción de ton CO2e.

11% reducción en el consumo de combustibles fósiles.

+1522 horas de formación interna.

Firma del compromiso con los principios para el empoderamiento de las mujeres ONU Mujeres. Nueva Política de Salud, Seguridad y Gestión de Riesgo derivado de Amenazas Naturales y Antrópicas.

+50% de los colaboradores certificados en primeros auxilios básicos y atención de emergencias químicas.

1.90 de reducción de la tasa de accidentabilidad con respecto al año anterior.

MENSAJE GERENCIA

GRI 102-14

Para Grupo Florex dos mil dieciocho fue un período de crecimiento sostenido a nivel económico y productivo, para lo cual la planeación estratégica fue vital en la implementación de mejoras a procesos ya existentes con la finalidad de asegurar los desempeños logrados por la organización. Con nuestro reporte de sostenibilidad número siete deseamos mostrar a nuestras partes interesadas el triple desempeño 2018, buscando ser transparentes sobre los enfoques de gestión utilizados y los resultados obtenidos a raíz de las decisiones estratégicas tomadas, que se desarrollaron con el principal objetivo de mantener la sostenibilidad de la organización en un período complejo para el país y de alta necesidad de adaptación.

Este período nos permitió reafirmar la continuidad del proceso estratégico 2020 que busca mejorar nuestra rentabilidad sin socavar el crecimiento, la innovación y la implementación de acciones en pro de nuestra sostenibilidad. Al lograr un crecimiento superior al 17% en ventas se reafirma la capacidad de la organización de desarrollar procesos de forma sostenible y nos permitió vislumbrar el alto poder de adaptación nacional que tiene la compañía.

Dos mil dieciocho nos permitió entrar a un proceso de redefinición de estrategias para abordar retos identificados de forma actual y futura, esto con la finalidad de definir acciones concretas, responsables y efectivas a largo plazo, relacionadas con la visión de crecimiento. Dentro de los hitos más importantes para nuestro período se encuentra desde la puesta en marcha de la tienda en línea eflex que nos permite poner a disposición de todo el país nuestros productos, lanzada oficialmente en setiembre del 2018 durante el primer Congreso Latinoamericano sobre Sostenibilidad, Ecología y Evolución. Hasta la conclusión del proyecto ecolones liderado por Próxima Comunicación y del cual Grupo Florex es patrocinador pionero, herramienta que nos ha permitido dar respuesta a la necesidad de nuestros clientes de consumo masivo de una opción

Esta página describe el aporte al Pacto Global.

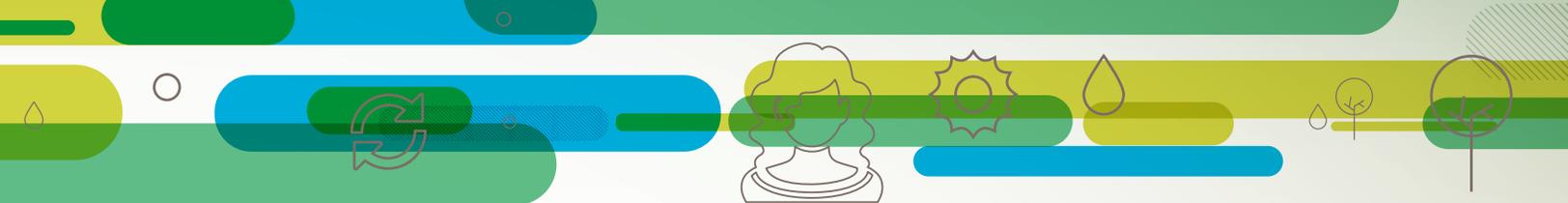
real, sostenible y que brinda una ventaja mutua para la correcta disposición final de nuestros envases de producto.

Además, por tercer año presentamos nuestros avances en la agenda Florex en pro del Pacto Global de las Naciones Unidas y nuestros compromisos con los ODS. Esto de gran importancia para la organización ya que nos permite vislumbrar nuestros esfuerzos específicos en el período y nos muestra los pasos a seguir en pro de tener un impacto superior en el alcance de las metas nacionales en estas dos agendas mundiales. Lo anterior nos motiva a seguir comprometidos con los diez principios del pacto global y los Objetivos de desarrollo sostenible siendo estos parte integral de nuestra estrategia de sostenibilidad y de la planificación estratégica de la organización. Se aspira a llevar estas iniciativas a otros nichos de negocio a desarrollar por el grupo.

Grupo Florex es una empresa en crecimiento, altamente comprometida con sus iniciativas económicas, sociales y ambientales. En este nuevo período que iniciamos estamos absolutamente comprometidos con seguir siendo una empresa con un modelo de excelencia, buscar generar un negocio rentable en armonía con el ambiente y desarrollar procesos que mejoren las condiciones sociales en el país.



Silvia Elena Chaves Quesada **VICEPRESIDENTE**



Flores Amigable con el Ambiente



PERFIL EMPRESARIAL

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-13.

AM #2



Esta página describe el aporte al Pacto Global.

Las empresas Florex Productos de Limpieza S.A, Distribuidora Florex Centroamericana S.A y Servicios de Consultoría de Occidente S.A (SCOSA) conforman Grupo Florex; son compañías dedicadas a brindar soluciones en limpieza integral, para mejorar la calidad de vida de las personas, especializadas en el diseño, fabricación, distribución y comercialización de productos químicos y biotecnológicos de limpieza, biodegradables, realmente amigables con el ambiente y de alta calidad.

GRUPO FLOREX

1

Florex Productos de Limpieza S.A

2

Distribuidora Florex Centroamericana S.A

3

Servicios de Consultoría de Occidente S.A (SCOSA)

Si desea conocer de nuestra empresa hermana SCOSA visite: <http://scosacr.com/es/>

Para efectos de este reporte el alcance es para dos empresas: Florex Productos de Limpieza S.A (fabricante) y Distribuidora Florex Centroamericana S.A (comercializadora).

Marca Florex

Mercados: Institucional, el industrial y mercado de productos para el hogar (consumo selectivo).

Exportaciones a Guatemala y Panamá.

PYME (mediana empresa)

Empresa Privada

Sociedad Anónima (SA)

Sectores Servidos: público y privado.

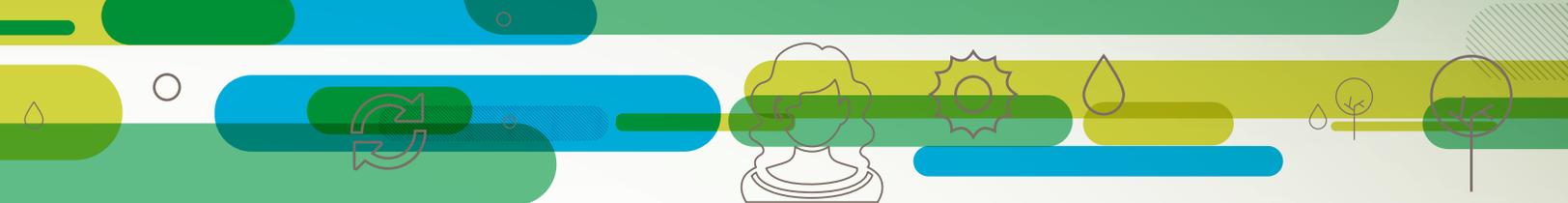
Una sola operación productiva en San Juan, San Ramón, Alajuela.

La zona de ubicación de la planta (distrito-San Juan) presenta un índice de desarrollo social 2017 de 75.89 y se ubica entre las áreas de

mayor y menor desarrollo relativo en un nivel medio. Fuente: Índice de desarrollo social 2017. MIDEPLAN. Si desea conocer más del distrito en el que nos encontramos por favor visite: <https://bit.ly/2FWZ4rn>

Tipos de Clientes: Hoteles, restaurantes, industria alimentaria (producción), ofiencentros, hospitales, hogares de ancianos, instituciones educativas, hogares y consumidores finales.

Como organización está certificada con las normas **INTE ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad, la norma INTE ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental, la INTE 12.01.06 Sistema de Gestión para demostrar la C Neutralidad y la norma INTE 35-01-01 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social**, además es una **Empresa B** certificada.



Miembro de:

Cámara de Industrias de Costa Rica	Consejo de Promoción de la Competitividad (CPC)	Cámara de Ecoturismo de Costa Rica (CANAECO)	Cámara de Comercio e Industrias de San Ramón
Cámara de Exportadores	Cámara de Comercio de Costa Rica	Asociación Empresarial de Desarrollo (AED)	Red Local Pacto Global
Consortio CR-Biomed	ISSA (Advancing Clean Diving Innovation)	Alianza para la sostenibilidad.	PROMED Costa Rica

Pertenece a Juntas Directivas de:

Instituto Técnico de Normalización (INTECO)	Cámara Nacional de Exportadores	Asociación Empresarial de Desarrollo	Consejo de Promoción de Competitividad
---	---------------------------------	--------------------------------------	--

Forma parte de comisiones ambientales en:

Comisión de Ambiente de CICR	Comisión Ambiente AED		
------------------------------	-----------------------	--	--

Las operaciones de la compañía se dan en bodegas y oficinas ubicadas en el Valle Central (San Ramón), Liberia y Pérez Zeledón, además se mantienen 3 distribuidores autorizados a lo largo del país:

- **Macro Comercial:** Distribuidores a nivel nacional.
- **Activentas:** Distribuidores en la GAM.
- **Green Solutions:** Distribuidores en la GAM y zona atlántica.

Además, se cuenta con socios comerciales internacionales en Guatemala y Panamá.

Florex es una compañía con un gran compromiso hacia la mejora continua, nacida en pro de dar respuesta a la necesidad de generar procesos de limpieza cada vez más eficientes, y en armonía con el ambiente. El modelo de negocio Florex busca generar un impacto duradero y diferenciador en los mercados en los que se desarrolla. Sin embargo, la organización ha buscado ir más allá y desarrollar un modelo de negocio con propósito que a su vez impulse los proyectos de triple impacto.

100+
productos diferentes



Tres puntos de venta propios



Sede principal ubicada en San Juan de San Ramón





Florex promueve una política de educación ambiental a sus partes interesadas a través de visitas guiadas a sus instalaciones productivas en San Ramón de Alajuela, Costa Rica. Si desea visitarnos comuníquese a infoflorex@florexcr.com

Si desea conocer más de la zona donde nos ubicamos por favor visite: <http://bit.ly/2I0zWmU>



- **385** tipos de materiales
- **283359** unidades Florex vendidas
- **680258** unidades distribuidas



Noviembre 2018 mes de mayor producción
124.10m³ superó en un **14%**
a noviembre 2017

Esta página describe el aporte al Principio #3, y #6 del PG.

POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

AM #11



Somos un grupo de empresas dedicadas al diseño, fabricación, despacho y distribución de productos de limpieza amigables con el ambiente, así como la prestación de servicios de aseo y limpieza, mantenimiento de zonas verdes y control de plagas, basados en principios de producción sostenible, innovación y mejora continua. Todo esto para elaborar productos y servicios que superen las necesidades y expectativas

de nuestros clientes, prevenir la contaminación ambiental, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, contribuir con la sostenibilidad y contribuir a la salud y bienestar de las personas; respetando los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos, servicios y aspectos ambientales, así como cualquier otro requisito que la organización suscriba con otras partes interesadas.



Lic. Carlos Araya Arias **PRESIDENTE**

COLABORADORES

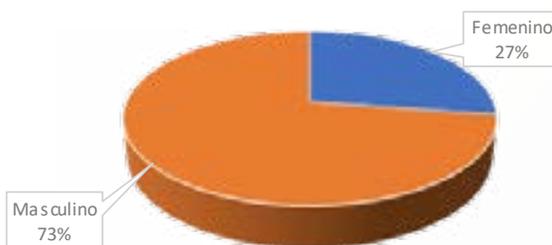
GRI 102-8, 102-41.



Colaboradores son en total 44. De esos 32 son Hombres y 12 mujeres.

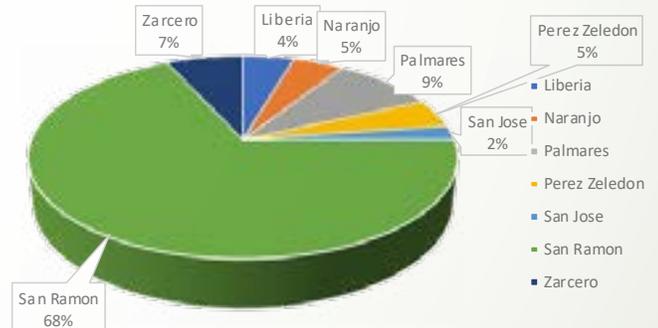
empleados temporal y permanente |

sexo.



El 100% es a tiempo completo.

empleados temporal y permanente por región.



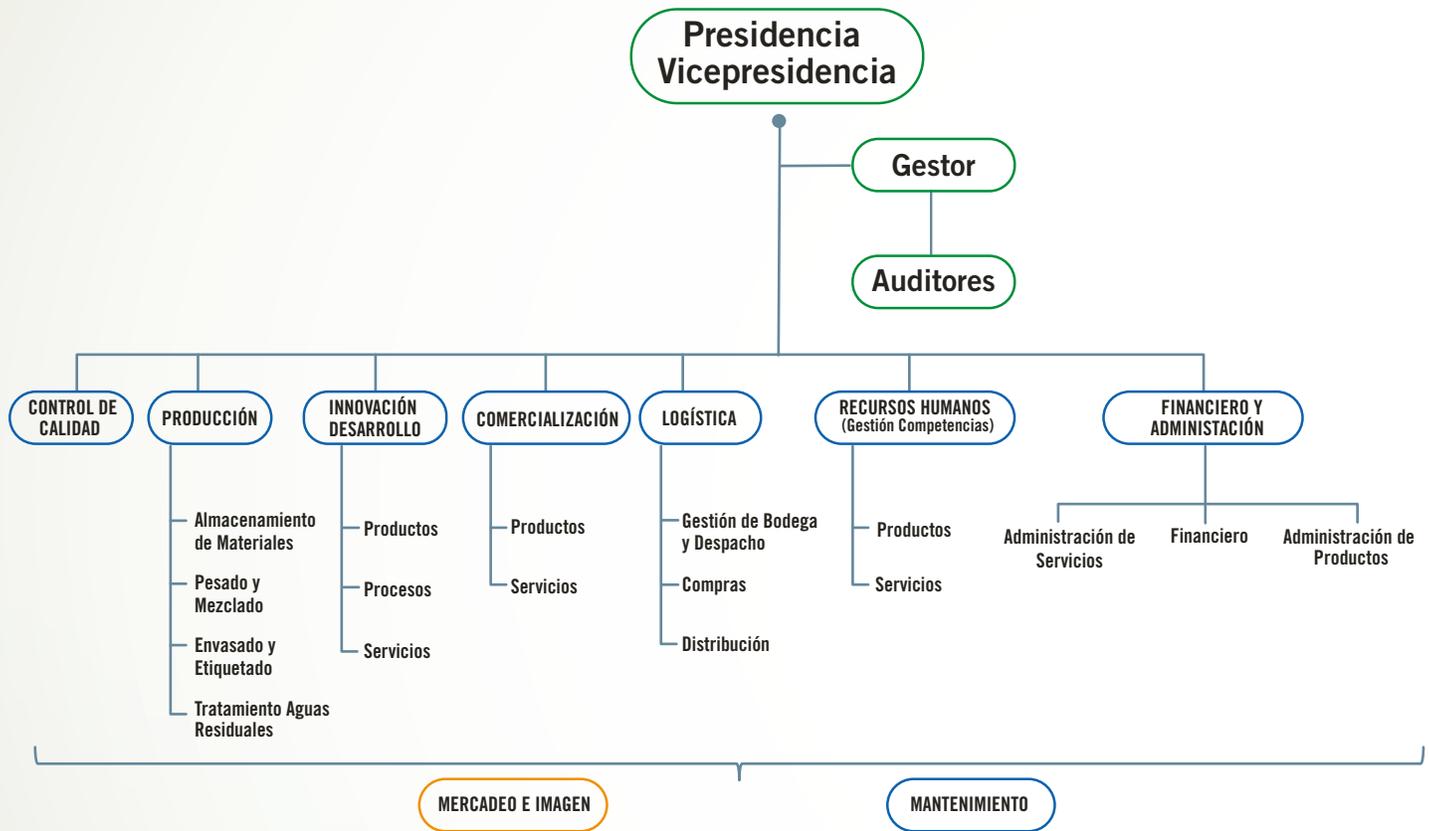
El 0 % de colaboradores están cubiertos por convenios colectivos (sin embargo, dentro del Manual de Inducción de la compañía se declara el compromiso de la organización con la libertad de asociación).

La recopilación de los datos de colaboradores se gestiona a través de los indicadores de Recursos Humanos. Se les da trazabilidad a los procesos de contratación y a los tipos de contratos establecidos, así como a las variables de sexo y región necesarios para conocer y analizar tendencias que

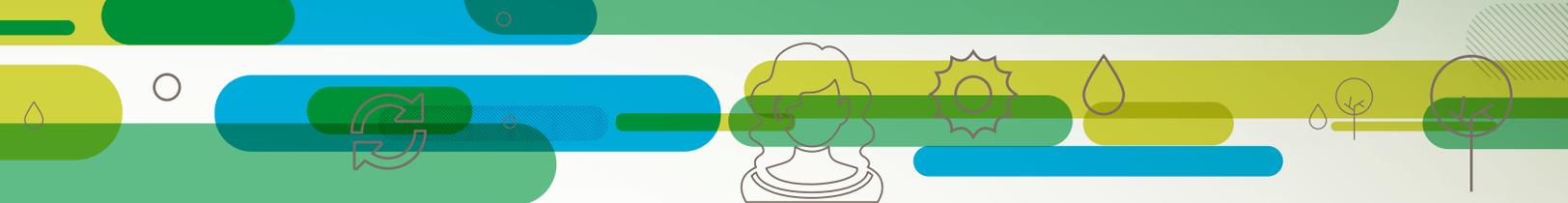
posteriormente sirven de base para análisis de RSE. Para el período del informe las actividades de la organización fueron asumidas en un 100% por sus colaboradores sin uso de trabajadores externos (con excepción de las asesorías para proyectos y certificaciones y el proceso de seguridad, pero éstas no representan una parte significativa de las actividades centrales de la organización).

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18, 102-16.



El gobierno corporativo de Grupo Florex está formado por sus dos fundadores y accionistas: Carlos Enrique Araya Arias, actual presidente y Silvia Elena Chaves Quesada, vicepresidenta, así como otros miembros de la Junta Directiva. La toma de decisiones a nivel económico está gestionada por el área financiera y administración sin embargo se involucra a todas las áreas para la definición de estrategias durante el proceso de planificación estratégica anual. A nivel ambiental y social el proceso está liderado por los gestores de ambas áreas en alianza con auditores internos, quienes tratan los temas materiales de la organización dentro de los procesos de planificación de los sistemas de gestión ambiental y social.



RELACIONAMIENTO CON LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

VALORES	Rendición de cuentas	Transparencia	Comportamiento ético	Respeto a los intereses de partes interesadas	Respeto al principio de legalidad	Respeto a la normativa internacional de comportamiento	Respeto a los derechos humanos
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.	●	●	●	●	●	●	●

La estructura organizacional no experimentó cambios durante 2018, se mantiene estructurado en siete áreas de trabajo principales. Todas las áreas cuentan con un coordinador o responsable de área, el cual responde directamente a la dirección estratégica o gerencia, conformada por Presidencia y Vicepresidencia. La alta dirección promueve el trabajo transversal en la organización por lo que es común que equipos multidisciplinarios desarrollen proyectos de innovación.

CONTEXTO, LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN

Contexto de la Organización

- Comprensión de la Organización y su Contexto
- Comprensión Necesidades y Expectativas Partes Interesadas
- Determinar Alcance S.G
- Sistema de Gestión y sus Procesos

Liderazgo

- Liderazgo y Compromiso
- Política
- Roles, Responsabilidades y Autoridad

Planificación

- Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
- Objetivos y Planificación para lograrlos
- Planificación de los Cambios
- Planificación Responsabilidad Social

ESTRATÉGICOS

OPERACIÓN

REQUISITOS

Comercialización

Comercialización Productos

- Mercadeo e Imagen
- Venta y Servicio Técnico
- Facturación
- Seguimiento

Comercialización Servicios

- Gestión Sector Público
- Gestión Sector Privado

Necesidades y Expectativas de los Clientes, y Requisitos de los Entes Regulatorios y otros requisitos de Partes Interesadas

Investigación y Desarrollo

- I&D Productos
- I&D Servicios
- I&D Procesos

Producción

- Almacenamiento de Materiales
- Pesado y Mezclado
- Envasado y Etiquetado
- Lavado y re uso de envases
- Tratar Aguas Residuales

Logística

- Gestión Bodega de Producto Terminado y Despacho
- Distribución (Productos y Servicios)
- Gestión Compras

Administración Servicios

- Preparar
- Administrar

Control Calidad

- C.C Materiales
- C.C Granel//Producto Pre empaçado
- Inspeccionar Planta
- C.C Servicios

SATISFACCIÓN

Comercialización

Comercialización Productos

- Mercadeo e Imagen
- Ventas y Asesoría Técnica
- Facturación
- Seguimiento

Comercialización Servicios

- Gestión Sector Público
- Gestión Sector Privado

Satisfacción de los Clientes y cumplimiento de los Requisitos legales y otros requisitos

OPERATIVOS

APOYO

Recursos Humanos (Gestión Competencias)

- RRHH Productos
- RRHH Servicios
- S.O y Atención Emergencias

Mantenimiento

- LiderMantenimiento T.I y Comunicación y Compromiso
- Mantenimiento Infraestructura y Equipos
- Mantenimiento Vehículos

Financiero y Administrativo

- Control Contabilidad
- Manejo y Proyección de Flujo (Pagos y Cobros)
- Gestión de Control de Costos
- Presupuesto

SOPORTE

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA

Evaluación del Desempeño

- Seguimiento, Medición y Análisis
- Auditoría interna
- S.O y

Mejora

- No Conformidad y Acción Correctiva
- Mejora Continua

EVALUACIÓN Y MEJORA

SIMBOLOGÍA: PROCESOS ACTIVIDADES

Esta página describe el aporte al Pacto Global.



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



Visión

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

Para Florex, lograr un desarrollo en armonía con la naturaleza ha sido prioridad desde su creación, para lo cual aplica el principio de desarrollo para la sostenibilidad mediante sistemas de gestión ambiental y de calidad integrados, lo que ha resultado en un proceso de mejora en el desempeño ambiental y de calidad que incluye:

1. Sistemas de gestión certificados con normas ISO 9001 y 14001 integradas.
2. Carbono Neutralidad.
3. Implementación del enfoque basado en ciclo de vida.
4. Desarrollo de sus productos bajo la metodología de Desarrollo para la Sostenibilidad.
5. Desarrollo de infraestructura de producción amigable con el ambiente, así como prácticas de manejo sostenible del proceso productivo y la comercialización de sus productos.
6. Búsqueda y generación de materias primas que cada vez sean más amigables con el ambiente.
7. Desarrollo de constantes nuevas formulaciones que sean realmente amigables al ambiente pero que también cuiden la salud de las personas durante su uso.
8. Sistemas de recolección, disposición y reciclaje en coordinación con clientes y consumidores para promover la economía circular en envases y empaques.



El principio #15 de la Declaración de Río sobre Ambiente y Desarrollo (1992) introduce el criterio de precaución, el cual establece que las organizaciones deben adoptar un enfoque para abordar los posibles impactos ambientales; este principio de precaución debe ampliarse conforme las capacidades de la organización y no debe estar mediado por la certeza científica absoluta. (Guía G4, GRI)

Florex señala dentro de su Política de Calidad y Ambiente el principio de prevención de la contaminación con la finalidad de declarar el compromiso de la organización de no solo brindar productos que superen las expectativas de los clientes, sino que además prevengan la contaminación.

...elaborar productos que superen las necesidades y expectativas de nuestros clientes, prevenir la contaminación ambiental, reducir las emisiones de gases efecto invernadero y contribuir con la sostenibilidad de nuestra organización... Fragmento Política de Calidad y Ambiente

Esta página describe el aporte al Principio #10 del PG.

AMBIENTE REGULATORIO FLOREX

GRI 102-12, 102-16, 205-2

AM #13



AM #10



El sistema normativo del Grupo no experimento cambios importantes durante 2018. Al ser el segundo año de la entrada en funcionamiento de políticas, principios, y normativa relacionada a la gestión de RSE se identificaron cambios menores gestionados a través del sistema de control de cambios ligado a la documentación oficial de la organización. Estos cambios así como cierta normativa general es difundida, comunicada y puesta a disposición para consulta periódica a través del sistema de difusión interno de documentación.

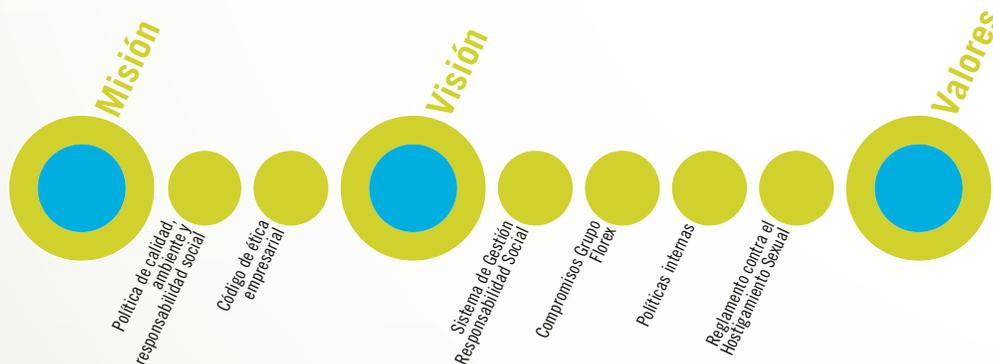
- Código de Ética Empresarial,
- Manual de Inducción-lineamientos de conducta,
- Normas de Salud y Seguridad Ocupacional,
- Política para el uso de las Tecnologías de Información,
- Reglamento contra el Hostigamiento Sexual,
- Lineamientos de capacitación y entrenamiento,
- Compromisos adoptados por la organización,
- Lineamientos Sistemas de gestión.

100%
de difusión,
consulta y
compromiso

Florex desarrolla procesos de revisión periódica de las normativas, reglamentos y leyes vinculantes a la organización en materia legislativa, penal y ambiental, a través de un sistema informático de consulta detallado para la analizar la realidad legal de la organización. Además este proceso se ve apoyado por la asesoría de la vicepresidenta, debido a la formación profesional de ésta como Abogada.

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

Normativa Florex



De acuerdo con la revisión mensual de los requisitos legales aplicables a la empresa, se mantiene control de las nuevas incorporaciones al acervo judicial del país, se mantiene vigilancia sobre procesos sensibles como el sistema de tratamiento de aguas residuales, comercialización y la gestión de residuos peligrosos además se han incorporado las normativas y tratados internacionales ligados a la responsabilidad social.

Si desea conocer más de la normativa existente en Florex visite nuestro Reporte de Sostenibilidad 2017 (pág. 32)

NUESTROS PRODUCTOS Y MERCADOS

GRI 102-2



OFICENTROS Y CENTRO COMERCIALES:



Lavaplatos Natural bright, Lavaplastos industrial Powerdish, Limpiador multiusos libre de SAAM, Limpiador multisuperficies Shiny Glass, Shiny Glass X20, Limpiador de Cerámica, Limpiador de baños, Bio Brass, Limpiador de tapicería, Limpiador LCD, Shampoo para autos con cera, Shampoo para autos sin cera, Cera para pisos, Silicón abrillantador, Desodorante ambiental, Natufresh, Desengrasante quitamanchas, Ultra clean, Desinfectante premium, Desinfectante, Alcohol en gel, Shampoo para cuerpo, Jabón de manos, Detergente de ropa Deterfresh, Suavizante de Ropa Softly natural, Clean extreme, Dry dish.

INDUSTRIA MÉDICA Y DE SALUD:



Limpiador multiusos libre de SAAM, Alcohol en gel, Jabón de manos, Limpiador de baños, Desinfectante premium, Desinfectante, Eco sanitizante 5, Whitex L.

LAVANDERÍA INDUSTRIAL:



Detergreen ultra, Perox 35, Alk laundry ultra, Suavizante Ultra, Blanqueador de Ropa, Eco AP-L, Oxamin L, Stain killer 1, SK02, SK03, Whitex L.

HOTELES, RESTAURANTES, Y CATERING (HORECA):



Lavaplatos Natural bright, Lavaplastos industrial Powerdish, Limpiador multiusos libre de SAAM, Limpiador multisuperficies Shiny Glass, Shiny Glass X20, Limpiador de Cerámica, Limpiador de baños, Bio Brass, Limpiador de tapicería, Limpiador LCD, Silicón abrillantador, Cera para pisos, Desodorante ambiental, Natufresh, Desengrasante quitamanchas, Ultra clean, Desinfectante premium, Desinfectante, Alcohol en gel, Shampoo para cuerpo, Jabón de manos, Detergente de ropa Deterfresh, Suavizante de Ropa Softly natural, Detergreen ultra, Perox 35, Alk laundry ultra, Suavizante Ultra, Blanqueador de Ropa, Eco AP-L, Oxamin L, Stain killer 1, SK02, SK03, aqua limpia líquida y solida, Clean extreme, Dry dish.

INDUSTRIA ALIMENTARIA:



Eco sanitizante, Eco sanitizante 5, Eco AP 15, Eco AP, Detergente alcalino CIP, Detergente ácido CIP, Whitex L, Oxamin Clor, Detergente espumoso, Lavaplatos industrial Powerdish, Limpiador multiusos libre de SAAM, Ultra clean.

HOGAR:



Lavaplatos Natural bright, Silicón abrillantador, Desinfectante premium, Desinfectante, Alcohol en gel, Jabón de manos, Suavizante de Ropa Softly natural, Detergente de ropa Deterfresh, Detergente de ropa alta eficiencia HE, Ultra clean, Entigrasa Eco Power, Limpiador multisuperficies Shiny Glass, Shiny Glass X20, Aqua Limpia, Blanqueador de Ropa.

Esta página describe el aporte al Pacto Global.

Esta página describe el aporte al Pacto Global.

AM #5



¿DÓNDE COMPRAR?



- Moravia (cruce a Tibás)
- Yoses
- Plaza del Sol (Curridabat)
- Tres Ríos
- Plaza Mayor (Pavas)
- Plaza Atlantis (Escazú)
- Guachipelín (Distrito 4, Escazú)
- Multiplaza (Escazú)
- Santa Ana (Radial Lindora)
- Guacima (Alajuela)
- Alajuela (Calle a tambor)
- San Francisco (Heredia)
- Barva (Heredia)
- Playa Tamarindo
- Río Oro
- Santo Domingo
- Guadalupe
- Playa Herradura
- Playa del Coco



- Plaza América
- Rohmoser
- Guachipelín
- San Rafael (Escazú)
- Santa Ana
- Belén
- Ciudad Colón
- Grecia
- San Ramón
- Jacó
- Guápiles y Limón Centro
- Coronado
- Tres Ríos
- Metro Centro (Cartago)
- Novacentro (Guadalupe)
- Sabanilla (Montes de Oca)
- San Pedro
- San Antonio (Desamparados)
- Paseo de las Flores
- Santo Domingo, San Pablo y San Isidro (Heredia)



- San Sebastián
- Curridabat
- Cartago
- Guadalupe
- Tibás
- Escazú
- Heredia
- Alajuela

Otros supermercados

- Supermercado CoopeAtenas (Atenas)
- Supermercado Saretto (Escazú)
- Super Mora (Puriscal y Ciudad Colón)
- Proxy Mart (entrada a Ciudad Colón)
- CoopeDota (Santa María de Dota)
- Fast Market (San Isidro, Heredia)
- Super Uno del Este (Curridabat)

Zona Sur

- Supermercado CoopeAgri (San Isidro)
- Supermercado Loaiza (Ciudad Neilly)
- Supermercados BM (Corcovado)

Supermercados Compre Bien

- Palmares
- Esparza
- Ciudad Quesada

Otros puntos de venta

- GREEN CENTER: 2282 8618 (Santa Ana)
- ACTIVENTAS: 2234 5817 (Curridabat)
- GREEN SOLUTIONS: 2236 5000 (Tibás)
- MERCADEO 1: 2441 9191 (Alajuela)
- Fundación Ecotrópica (Puriscal)
- Macro Comercial: 2293 6970 (Heredia)

Zona Norte

- El Colono (Fortuna)
- Supermercado Gran Economías en:
- Venecia y Aguas Zarcas

Guanacaste

- Super Nósara (Nósara)
- Super La Paloma (Nósara)
- DO IT Center (Liberia)
- Super Pineda (Hojancha)
- Super Roviz (Hojancha)

Puntos de venta WhatsApp: 6196 4428 • Florex Liberia: 2665 5348 • Florex San Ramón: 2445 5275 • Florex Pérez Zeledón: 2770 2890

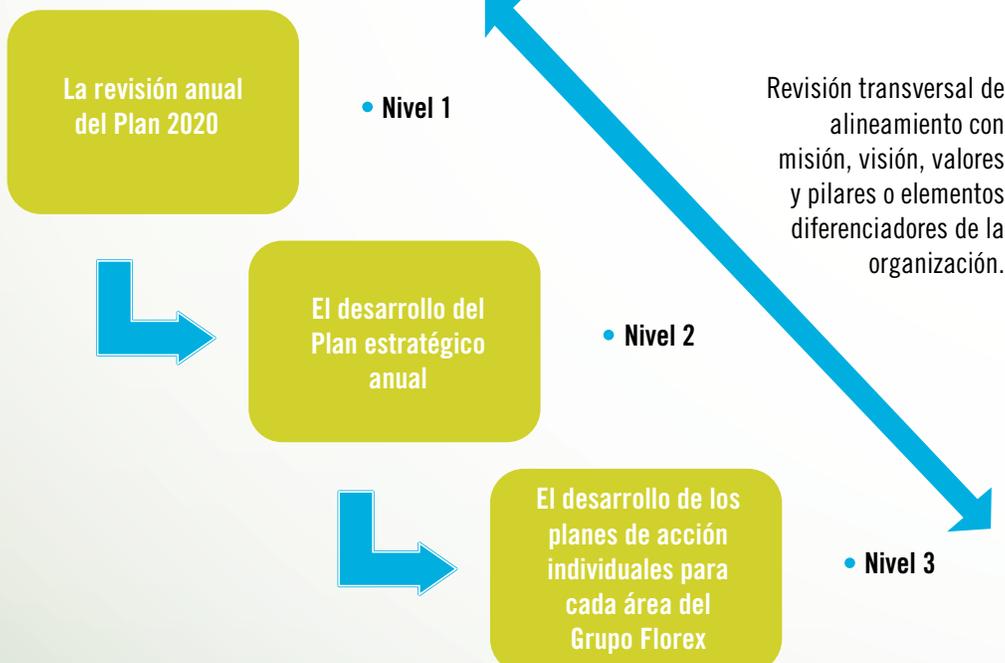
ESTRATEGIA FLOREX 2020

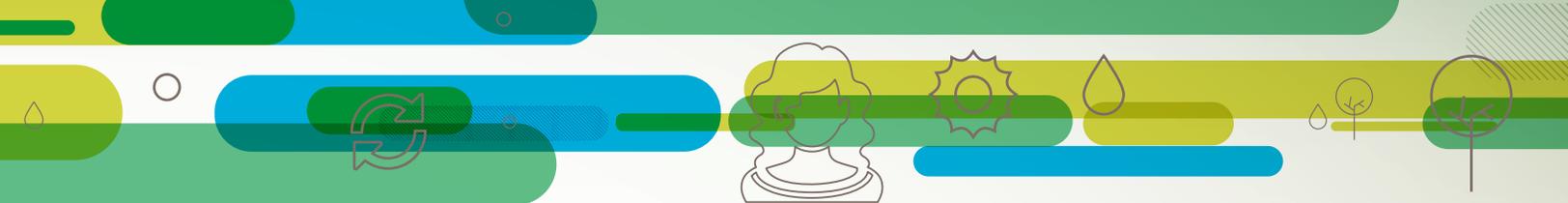
GRI 102-11, 102-15.

AM #5



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA





Para 2018 Grupo Florex completo el tercer año de su planificación estratégica 2020 siguiendo el plan transversal hacia el logro de las metas impuestas para la organización para el próximo período 2019 Grupo Florex se impone metas como:

*Incrementar la participación de mercado de los productos Florex en lavandería industrial, industria de alimentos, industria cárnica, e industria de salud.

*Reestructurar el canal de distribuidores para mejorar cobertura y servicio en todo el país.

*Cumplir la promesa de entrega del OTIF (On Time In Full) a las mejores prácticas de un 95%.

*Limitar la venta de productos complementarios a clientes selectivos de la compañía.

*Desarrollar nuevos canales para distribución de los productos Florex a nivel masivo.

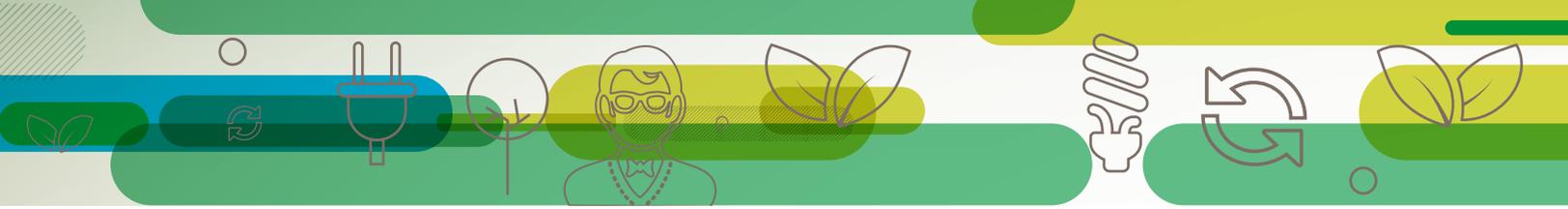
*Reforzar la estrategia de distribución con supermercados.

Las actividades clave del modelo 2020 se definen como: posicionamiento de marca, producción, investigación y diseño de productos, logística y distribución, gestión de ventas y certificación.

Las líneas de acción a desarrollar como parte del modelo de negocios son:

1. Cumplir la promesa de entrega del OTIF (On Time In Full) a las mejores prácticas de un 95%.
2. Implementar mejoras en proceso de la planta, eliminando de los procesos actividades de no valor agregado y haciendo eficiente la mano de obra directa y los gastos indirectos de fabricación.
3. Revisar los costos de los productos especializados de consumo para adaptarlos a la necesidad del mercado de consumo.
4. Mejorar costos de productos de consumo masivo.

Los procesos Florex se aseguran en todo momento de que sus requisitos, además de los legales aplicables y otros que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales, considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, queden claramente determinados y se cumplan; con el firme propósito de aumentar la satisfacción del cliente.



“

Lo más importante es dejar que el producto hable por sí mismo y comunicar con transparencia sus atributos en cuanto a calidad, seguridad, rendimiento e impacto ambiental”.

”

Silvia Elena Chaves Quesada
VICEPRESIDENTE



AM #11



CERTIFICACIONES, RECONOCIMIENTOS E INICIATIVAS GRUPO FLOREX

GRI 102-11, 102-15.



INTE ISO
9001:2005.



Certificación Kosher.



INTE 12.01.05 (INTE B5)
Carbono Neutralidad.

INTE ISO
14001:2015.

INTE ISO 35.01.01
Responsabilidad Social Empresarial.



Certificación Halal.



Reconocimiento “Personas que dejaron huella hacia el futuro en 2018” La República ®
(Vicepresidenta Silvia Chaves Quesada).

Reconocimiento Automercado 2018.

Adhesión a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres
(WEP por sus siglas en inglés).

PARTES INTERESADAS

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

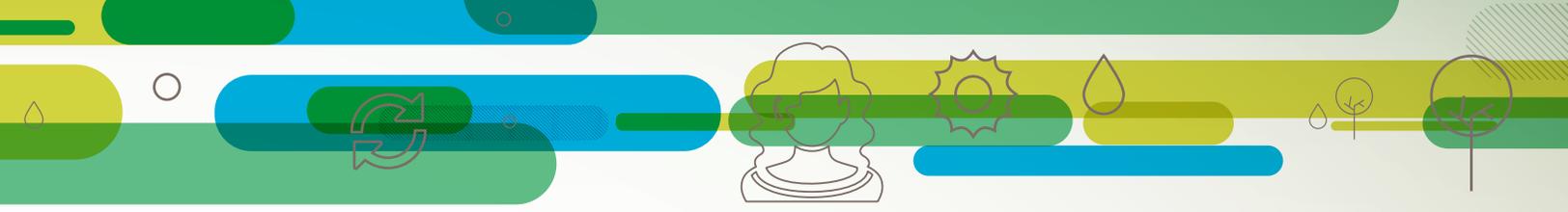
Esta página describe el aporte al Pacto Global.

AM #17



Las partes interesadas son cualquier entidad o individuo que podría verse afectado significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de la organización para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. (Estándares GRI, 2016)





Florex busca generar una cultura empresarial cimentada en la responsabilidad social y ambiental que involucre a todas las partes interesadas de la organización, fomente las relaciones a largo plazo, promueva el cuidado del ambiente y la dignificación de las personas; para ello desarrolla un proceso para identificar/actualizar las partes interesadas del grupo, que considera la operación de los procesos, los cambios en la estrategia de la organización y/o nuevos proyectos.

Comunidad: Integrada por aquellas zonas geográficas que se ven afectadas positiva o negativamente por los servicios brindados o productos distribuidos.

Cliente: Institución, empresa o persona que adquiere los productos y/o servicios de cualquier empresa del grupo.

Vecinos: Grupo de personas que habitan 500 metros a la redonda de las instalaciones centrales del Grupo Florex.

La **identificación** de Partes Interesadas incluye aquellos entes: Con los que la organización tiene obligaciones legales, que se ven actualmente o en el pasado afectados positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización, que pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades, que puede ocasionarle a la organización un deterioro en la imagen y que quedarían desfavorecidos si se les excluyera del involucramiento.

Este es un proceso multidisciplinario tanto para la identificación como para la priorización de estas partes interesadas, los aspectos utilizados para la priorización son: importancia, impactos para lograr productos y servicios conformes, impactos para prevenir la contaminación y por la afectación para el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.

- 1 Clientes
- 2 Colaboradores
- 3 Accionistas
- 4 Proveedores
- 5 Practicantes
- 6 Gobierno Central y descentralizadas
- 7 Gobierno Local
- 8 Entidades financieras
- 9 Visitantes
- 10 Vecinos
- 11 Comunidad
- 12 Cámaras y asociaciones
- 13 Medios de comunicación

La priorización de partes interesadas da pie a la etapa de involucramiento en la que se establecen diferentes estrategias de involucramiento según los niveles de priorización, algunos métodos de involucramiento son: Reuniones uno a uno, encuestas específicas (satisfacción clientes / encuestas proveedores), involucramiento planificación estratégica (colaboradores), redes sociales, página web, reporte de Sostenibilidad, ferias, congresos foros, convenciones, visitas guiadas a las instalaciones del grupo, correos electrónicos, participación activa en la definición y aprobación de la estrategia, y en la toma de decisiones operativas (accionistas).

Involucramiento con las partes interesadas: proceso llevado a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización. (PR 21.00 Gestión de partes interesadas)

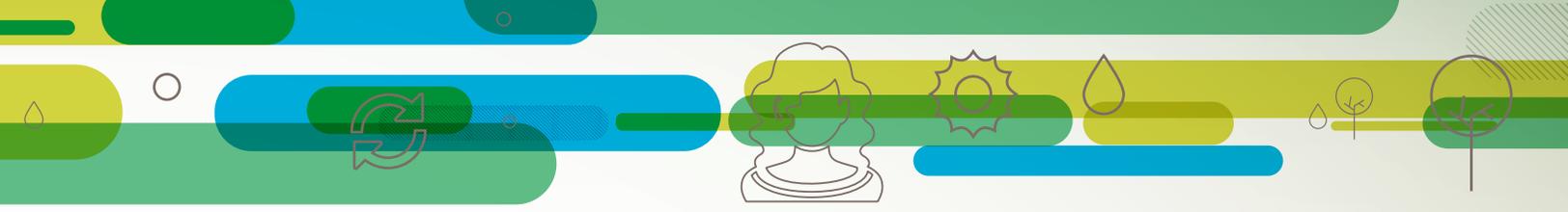
ESTRATEGIAS DE INVOLUCRAMIENTO:



Determinación de Expectativas (temas claves para nuestras partes interesadas):

Las herramientas utilizadas por la organización para la determinación de expectativas son:

Parte interesada	Mecanismo para determinar intereses y expectativas
Cientes	Encuesta de Satisfacción del Cliente Florex, según Procedimiento PR-07.00 Comunicación Aplicación de la encuesta RE 07.06 Índice Satisfacción Cliente de SCOSA a los misceláneos. Aplicación de la encuesta RE 07.07 Valoración del Servicio Limpieza por parte del Cliente de SCOSA. Aplicación de RE 07.03 Cuestionario Percepción de los Clientes de Florex Productos de Limpieza.
Gobierno Central y descentralizadas	Aplicar cuestionario de retroalimentación de expectativas, según lo que determine Gestión de Responsabilidad Social.
Gobierno local	
Colaboradores	Evaluación de Clima Organizacional, según el PR05.00 Procedimiento de Gestión de Competencias para el caso de Administrativos, Coordinadores y Operarios. Para el caso de los misceláneos se aplicará una encuesta llamada: Evaluación de Expectativas para Personal Operativo descrito en el PR05.00 Procedimiento de Gestión de Competencias.
Proveedores	Aplicación de la RE17.09 Encuesta a Proveedores, según lo descrito en el PR 17.00 Adquisiciones y Compras.
Accionistas	Entrevista con la alta dirección para conocer sus expectativas y objetivos estratégicos.
Vecinos	Aplicar cuestionario de retroalimentación de expectativas, según lo que determine Gestión de Responsabilidad Social
Comunidad	
Medios de comunicación	
Practicantes	
Entidades financieras	Aplicar cuestionario de retroalimentación de expectativas, según lo que determine Gestión de Responsabilidad Social
Visitantes	
Cámaras, asociaciones y otras organizaciones de la sociedad civil	



En relación a las expectativas identificadas por la organización se pueden describir como expectativas relacionadas a mejoras en el servicio al cliente, mantener los niveles de calidad de los productos y asegurar la mejora continua, mejorar las herramientas de motivación y ascenso del personal, continuar con los procesos de cumplimiento de derechos laborales en la organización, mantener los sistemas de supervisión y seguimiento para garantizar la mejora continua, expandir el mercado dentro y fuera del país y mejorar la accesibilidad de los productos en todo el país, habilitar la compra de productos para vecinos, mejorar las condiciones de acceso a la comunidad y disminuir los impactos del tránsito de vehículos en la zona, colaborar con la mejora de la gestión de residuos por parte de otros vecinos, mejorar las alianzas con otras PYMES para potenciar el efecto de negocios con propósito, brindar información actual y de forma periódica para medios de comunicación, mejorar las condiciones para la retención del talento, alianzas con proveedores para proyectos de RS, relacionamiento con proveedores basada en principios de ética y anticorrupción, mejoras en la rentabilidad y desempeño económico de la organización, mejoras en la comunicación con herramientas tecnológicas para partes interesadas más alejadas de la operación central, mantener las acciones de capacitación y comunicación con partes interesadas, controlar y reducir las emisiones de GEI, entre otras.

Estas expectativas son alineadas a los potenciales impactos en RS identificados (mencionados en la sección de determinación de impactos de este reporte), por lo que se permite priorizar sobre estas y generar programas de gestión que detallan acciones concretas, plazos, recursos, responsables, entre otros; para la determinación del cumplimiento de estos programas se monitorea su avance a través de sistemas de seguimiento y medición del cumplimiento de expectativas de partes interesadas (RE 24.03) de manera semestral.

	Reuniones	Capacitación	Correo electrónico	Chat interno	Pizarras informativas	Línea Serv. al Cliente	Quejas-sugerencias Correo Gestión Responsable	Encuestas de satisfacción	Reporte de sostenibilidad	Publireportajes	Sitio web	Redes Sociales	Visitas guiadas Instalaciones	Participación ferias ambientales	Otros canales (verbal, informal)
Cientes															
Colaboradores															
Accionistas															
Proveedores															
Practicantes															
Gobierno Central															
Gobierno Local															
Entidades Financieras															
Visitantes															
Vecinos															
Comunidad															
Cámaras, asoc. y otras org. de sociedad civil															
Medios de comunicación															

DIARIO
SEMANAL
MENSUAL
SEMESTRAL
ANUAL
OCASIONAL

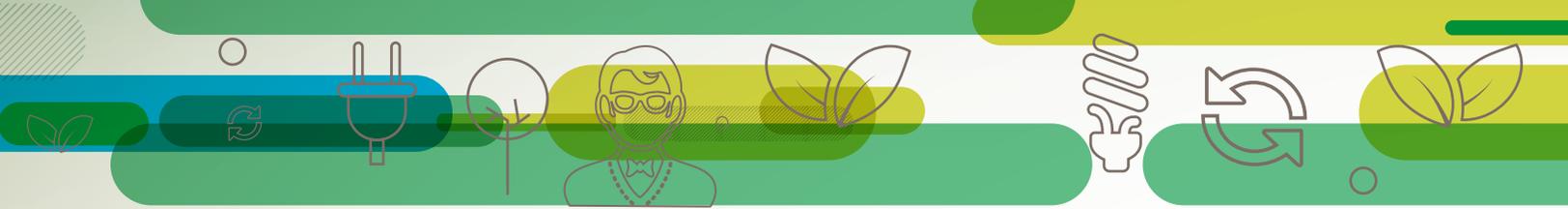
*estos son resultados del proceso de identificación, priorización y involucramiento liderado por RS Florex 2018-2019.

MATERIALIDAD

GRI 102-44, 102-47, 102-48, 102-49.

Tema Material: Tema que refleja los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de una organización o los que influyen sustancialmente en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés. (Estándares GRI, 2016)





Para este período, el proceso de materialidad se mantiene ligado a la búsqueda de expectativas de las partes interesadas del proceso de Responsabilidad Social, por consiguiente, los aspectos materiales luego de este análisis cambiaron al modificarse la importancia e influencia en algunos (8 cambios de influencia y 9 de importancia). Ver detalle más adelante.

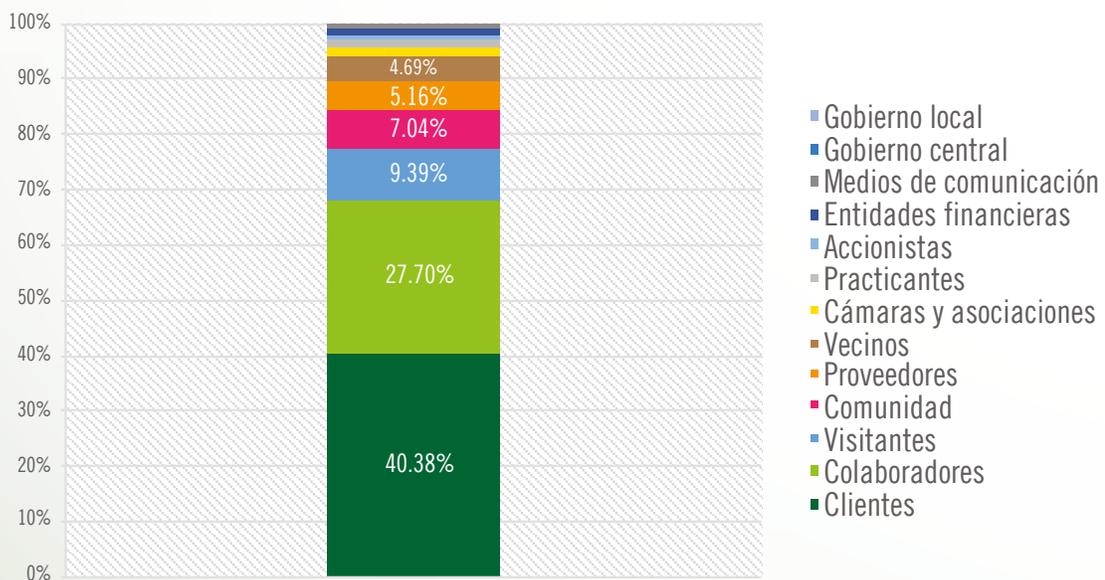
Para determinar los aspectos materiales se realizó un listado de todos los posibles aspectos materiales, para ello se utilizó y consulto: accionistas, consumidores / clientes, empleados, estrategia Florex 2020, Reporte de sostenibilidad 2017, estándares GRI, metas e indicadores corporativos, entre otros. Esta lista se redujo a través del proceso de priorización a 17 temas materiales

(mismos que para el período anterior); los cuales se incluyen en la matriz de materialidad.

El proceso descrito en la sección anterior para la identificación / actualización y determinación de las expectativas de las partes interesadas es utilizado durante el proceso de materialidad ya que permite establecer contacto con todas las partes interesadas identificadas y desarrollar un sistema de comunicación claro, transparente y de mejora continua. A través de encuestas, charlas y reuniones se definen los aspectos materiales para la organización. La priorización se define a través de una matriz de significancia que se relaciona directamente con la medición de impactos y la consulta a estas partes interesadas. Este proceso se realizó a través de consultas a partes interesadas u

otros mecanismos de compromiso con miembros de la comunidad local, con grupos de causas sociales o ambientales y de representación comunitaria/ambiental o ligados a un consejo o comisión nacional.

Consulta Asuntos Materiales 2018



213 participantes

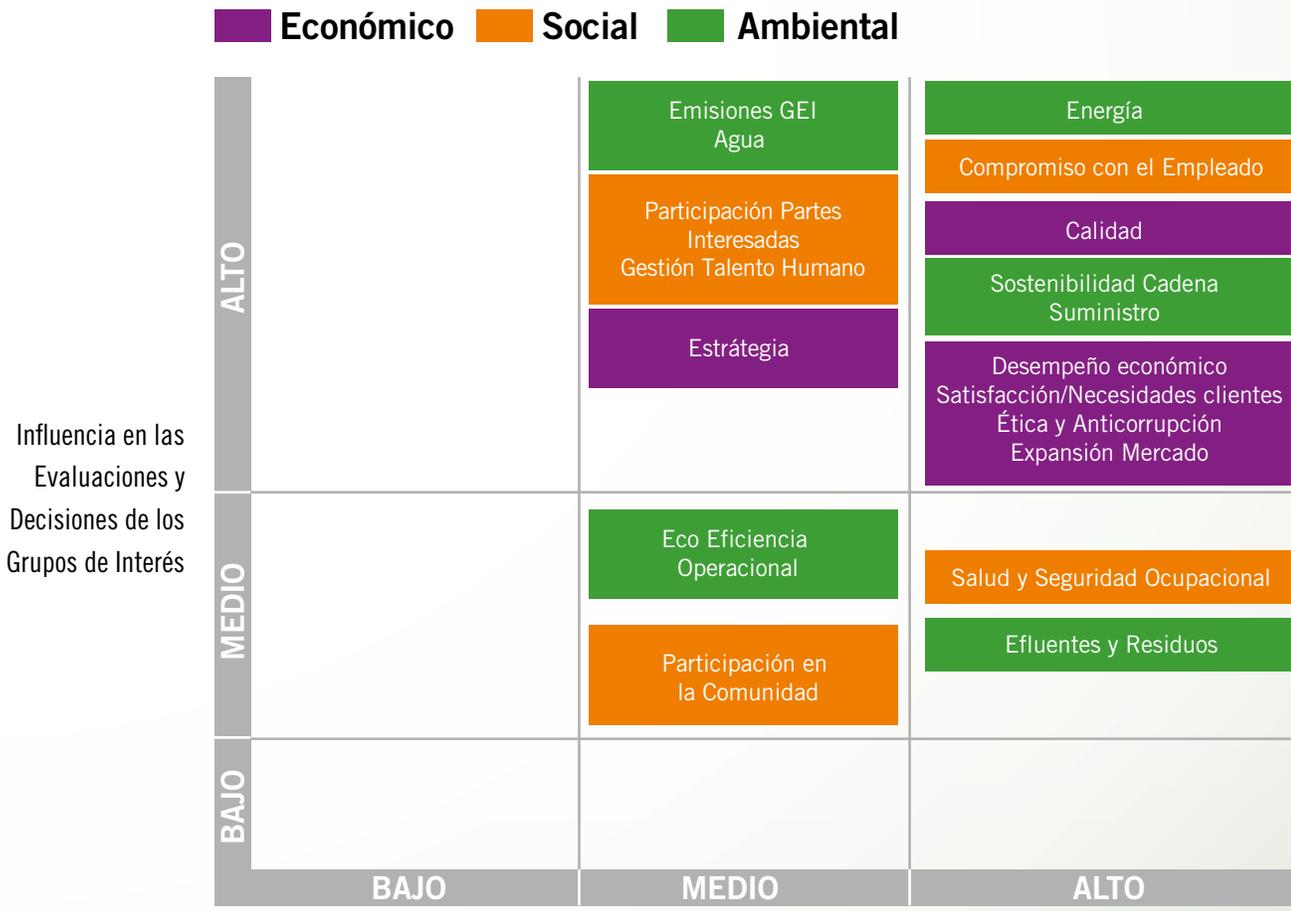
Como parte del proceso para definir la materialidad de la organización es importante tomar en cuenta los impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad (para esto la organización cuenta con un proceso transversal de análisis de riesgos y oportunidades basado en el requisito descrito en

la ISO 9001:2015), los requisitos legales asociados al proceso, las expectativas de partes interesadas, los factores críticos de éxito y las competencias de la organización para afrontar todas estas variables. Para el contenido del presente reporte se ha hecho uso de este proceso de materialidad, pero

además se han agrupado las partes interesadas y sus expectativas con respecto a estos aspectos materiales con la finalidad de determinar la prioridad de estos en correspondencia a los impactos y a su relación con la toma de decisiones de estas partes interesadas.

Si como grupo de interés desea participar de nuestro proceso de determinación de materialidad por favor visite www.florexcr.com.

NUESTROS ASPECTOS MATERIALES 2018:



Importancia de los Impactos Económicos, Ambientales y Sociales

ECONÓMICO

#	Aspecto Material	¿Porque es material?	Importancia	Importancia según 2017	Cobertura (ver sección siguiente)	Información Asociada	Identificación
1	Necesidades / Satisfacción Clientes (Se basa en el estándar establecido por la organización basado en la gestión ligada a los procesos de 9001:2015 9.1.2).	Se encuentra estrechamente ligado a los procesos de innovación, producción y servicio al cliente, determina el potencial de la organización de mejorar su desempeño económico y ampliar sus operaciones, no es solo satisfacer necesidades relacionadas a productos y servicio, sino también a expectativas de éstos para con la organización.	Alto-Alto	Se mantiene	Causado / Ligado (Consumo-uso de producto)	Identificación y medición de expectativas. Encuesta anual satisfacción de clientes, sistema de gestión quejas y sugerencias.	Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas / Practicantes.
2	Expansión del Mercado (GRI 202)	Determinar la presencia en el mercado de la organización permite establecer la capacidad de esta para expandir sus límites de acción, esto con la finalidad de demostrar que la organización posee una presencia positiva en el mercado y que esta repercute directamente sobre sus partes de interés.	Alto-Alto	Se mantiene	Causado / Contribuido (Logística y abastecimiento)	Segmentación de mercados meta, plan de expansión, metas 2020 y desarrollo nuevos productos.	Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas.
3	Desempeño Económico (GRI 201)	El desempeño económico de la organización es el que permite la continuidad del negocio y la diversificación a corto, medio o largo plazo, es importante para diversas partes de interés ya que abre posibilidades futuras en relación con proyectos, inversiones, pero además potencia la excelencia de la operación en pro de asegurar una mejora continua y un negocio sostenible.	Alto-Alto	Se mantiene	Causado / Contribuido (logística y abastecimiento)	Balances, declaraciones y desempeño económico.	Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas / Entidades Financieras.
4	Ética y anticorrupción (GRI 205)	La importancia de gestionar un negocio de forma transparente no pasa desapercibido para las partes de interés, es vital mantener procesos preventivos y controlados que evalúen el riesgo de estas acciones para la sostenibilidad del negocio, además de implementar medidas que propaguen el impacto a otras partes de la cadena de valor.	Alto-Alto	Se mantiene	Causado / Ligado (logística y abastecimiento -consumo y uso del producto)	Código de ética y anticorrupción, código de conducta, sistema de gestión de denuncias (gestión responsable), políticas de responsabilidad Social.	Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas / Gobierno local y central / Entidades Financieras.
5	Estrategia (GRI Contenidos Generales 102)	La estrategia de la organización permite asegurar la misión y visión determinando las metas a corto, mediano, largo plazo; además permite aclarar la relación de éstas con los procesos de sostenibilidad gestionados por la organización.	Alto-Medio	Disminuye (se espera un aumento para la próxima consulta al estar en el cierre del plan 2020)	Causado	Plan Estratégico 2020.	Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas.
6	Calidad (Se basa en el estándar establecido por la organización basado en la gestión ligada a los procesos de ISO 9001:2015)	Ofrecer productos y servicios de calidad es uno de los principales objetivos de la organización, Florex se compromete desde su política de calidad, ambiente y RSE a velar por la mejora continua de todos sus procesos en armonía con el ambiente.	Alto-Alto	Se mantiene	Causado	Aseguramiento Calidad, Sistema ISO 9001:2015.	Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas.

AMBIENTAL

#	Aspecto Material	¿Porque es material?	Impor-tancia	Impor-tancia según 2017	Cober-tura (ver sección siguiente)	Información Asociada	Identifi-cación
7	Energía (GRI 302)	La organización utiliza tres fuentes principales de energía, generando impactos positivos al gestionar una de ellas a través de la generación de energía renovable (solar); pero se deben gestionar mejoras para controlar el consumo de las otras dos (combustible fósil y gas LPG), esto se ve reforzado con los procesos de carbono neutralidad gestionados durante el período.	Alto-Alto	Aumenta (la importancia nacional para el uso de energías renovables va en incremento)	Causado / Ligado (Consumo-uso de producto)	Causado / Ligado (logística y abastecimiento)	Colaboradores / Clientes / Accionistas / Entidades Financieras. / Visitantes / Cámaras y asociaciones
8	Efluentes y Residuos (GRI 306)	La organización genera residuos ordinarios y especiales relacionados a su proceso productivo, de ahí la importancia de gestionar estos de manera adecuada además de establecer acciones en pro de disminuir la generación de residuos pre y post consumo.	Medio-Alto	Se mantiene	Causado / Ligado (Consumo-uso producto / fin de vida del producto)	Políticas de prohibición de materias primas, sistema de tratamiento de aguas residuales, gestión de consumo eficiente del recurso, planes de gestión para la reducción del consumo. Políticas de reutilización de residuos.	Colaboradores / Clientes / Visitantes / Accionistas / Cámaras y asociaciones.
9	Emisiones GEI (GRI 305)	La organización gestiona procesos de carbono neutralidad para el diseño, fabricación, comercialización y distribución de sus productos.	Alto-Medio	Aumenta (se torna de alta importancia para el país)	Causado / Ligado (Consumo-uso producto logística y abastecimiento / fin de vida del producto)	Manejo del riesgo del cambio climático, medición huella de carbono, gestión de reducciones y compensaciones.	Colaboradores / Clientes / Proveedores / Cámaras y asociaciones.
10	Agua (GRI 303)	El agua es una de las principales materias primas de la organización, además es utilizada en labores asociadas a la producción, y se coordinan procesos de explotación de una fuente subterránea.	Medio-Medio	Se mantiene	Causado / Contribuido (Consumo-uso de producto)	Políticas de prohibición de materias primas, sistema de tratamiento de aguas residuales, gestión de consumo eficiente del recurso, planes de gestión para la reducción del consumo.	Colaboradores / Clientes / Gobierno / Accionistas / Visitantes / Cámaras y asociaciones.
11	Ecoeficiencia operacional (Se basa en el estándar establecido por la organización basado en la gestión ligada a los procesos de ISO 14001:2015)	Los procesos ligados a 14001 son de alta importancia para la organización ya que evalúan su accionar en temas de gestión ambiental.	Medio-Medio	Disminuye (controles gestionados en 2018)	Causado	ISO 14001, sistema de gestión ambiental, mejoras Infraestructura, política de calidad y ambiente.	Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas / Practicantes.
12	Sostenibilidad en la cadena de suministro (GRI 308)	Como parte de los procesos de evaluación de proveedores se analizan las condiciones sociales, económicas y ambientales en las que estos operan, además la empresa gestiona alianzas para desarrollar acciones concretas de mejora en cada uno de ellos, es un proceso en sus fases iniciales que busca a futuro generar un impacto más directo sobre la cadena de suministro.	Alto-Alto	Aumenta (se esperan mejores resultados a raíz de las visitas a proveedores evaluación 2018-2019)	Causado / Contribuido (logística y abastecimiento)	Evaluación desempeño social, ambiental y calidad.	Colaboradores / Proveedores / Accionistas.

SOCIAL

#	Aspecto Material	¿Porque es material?	Importancia	Importancia según 2017	Cobertura (ver sección siguiente)	Información Asociada	Identificación
13	Compromiso con el empleado (GRI 402)	El capital humano es de suma importancia para la organización ningún proceso puede ser gestionado con excelencia sin el compromiso de los colaboradores.	Alto-Alto	Aumento (en relación a las nuevas formas de involucramiento de RSE)	Causado	Políticas internas y procedimientos de RSE.	Colaboradores / Accionistas.
14	Salud y seguridad ocupacional (GRI 403)	La seguridad y salud de los colaboradores dentro de la organización es vital en pro de asegurar que el impacto de la organización sea en su mayor parte positivo y se minimicen los accidentes relacionados a los procesos que a su vez ayudan a la continuidad de las operaciones.	Medio-Alto	Aumenta (se tomaron medidas de capacitación muy importantes en 2018)	Causado / Ligado (Consumo-uso producto / fin de vida del producto)	Comisión interna de salud y seguridad ocupacional, reporte anual de salud ocupacional, plan de seguridad laboral, plan de emergencias.	Colaboradores / Comunidad / Vecinos / Accionistas.
15	Gestión del talento humano (GRI 401)	Los procesos de contratación, retención y aseguramiento de derechos y deberes de los colaboradores son de vital importancia para garantizar una adecuada gestión del talento, la cual en su mayoría es de origen local.	Alto-Medio	Aumenta (en relación a las medidas del aspecto 13 compromiso con el empleado)	Causado	Políticas internas y procedimientos. Sistema de inclusión.	Colaboradores / Accionistas / Comunidad / Vecinos.
16	Participación en la comunidad (GRI 413)	La comunidad está definida como una parte interesada para la organización, la definición de herramientas de involucramiento para lograr un acercamiento que permita conocer las expectativas de este grupo es de suma importancia para generar acciones concretas que impacten de forma positiva a ambas partes.	Medio-Medio	Se mantiene	Causado / Ligado (Consumo-uso del producto)	Iniciativas voluntarias, día de la solidaridad anual, donaciones, determinación de expectativas.	Colaboradores / Clientes / Comunidad / Vecinos / Accionistas.
17	Participación partes Interesadas (GRI Fundamentos 101 e INTE 35.01.01 (B35)4.2)	La participación e involucramiento de partes interesadas está planteado como un proceso gestionado por el sistema de responsabilidad social, sin embargo, dentro de los sistemas de 9001 y 14001 se integran a los procesos de análisis y gestión de riesgos por lo que se ha visualizado como un proceso vital para la organización.	Alto-Medio	Aumento (Se logro el aumento estimado con las estrategias de involucramiento implementadas)	Causado / Ligado (Consumo-uso del producto)	Procesos de identificación y involucramiento de partes interesadas, medición y gestión de expectativas.	Colaboradores / Clientes / Medios de comunicación / Comunidad / Accionistas.

*Para la definición de temas materiales se usaron herramientas brindadas por GRI como los temas sostenibles por sector (<http://bit.ly/2uP-SPoA>), así como otras herramientas desarrolladas por entes externos (por ejemplo ROBECOSAM).

Cobertura: Es donde se producen los impactos de un tema material y la implicación de la organización en dichos impactos. (Estándares GRI:2016).

Puede ser Directa (Causada) o Indirecta (Contribuye – Ligado).

- Causado: Derivado de las actividades propias de la organización.

- Contribuye: Los impactos se derivan de las actividades que un tercero realiza como consecuencia de alguna toma de decisión de la organización.

- Ligado: Se generan en relación con las actividades o productos de la organización a través de una relación comercial.

Esta definición de cobertura se deriva del análisis interno de la organización (Flores) en interpretación del apartado 2.4 de los Fundamentos 101, de la explicación del tema material y su cobertura desarrollado en el contenido 103-1 de los estándares GRI.

La definición de la cobertura de los aspectos materiales de la organización fue desarrollada de manera interna; se incluye dentro del proceso de planificación de materialidad 2019 involucrar a las partes interesadas en esta definición.

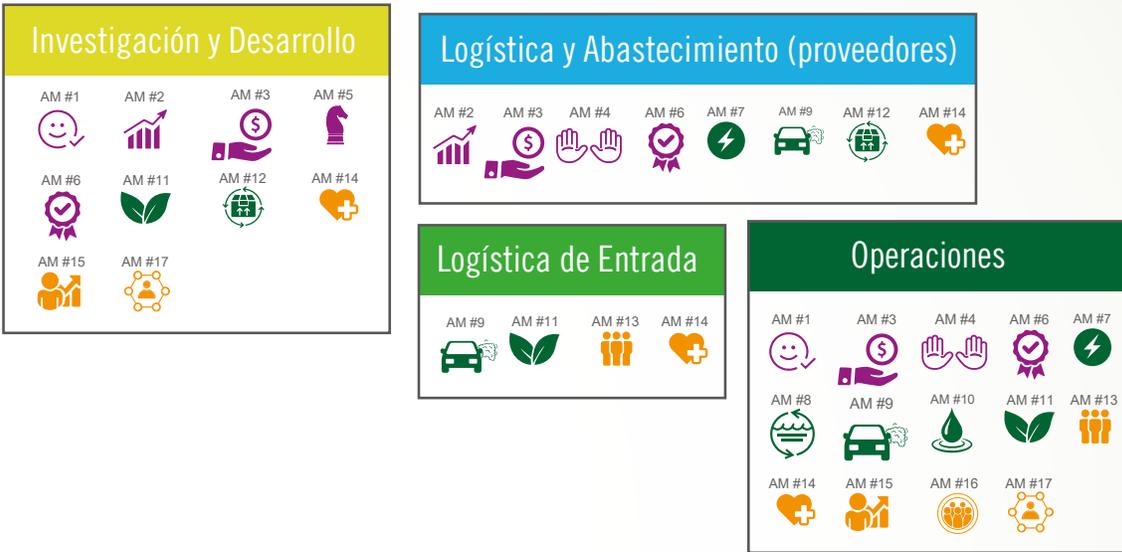
NUESTRA CADENA DE VALOR

GRI 102-9, 102-10.

AM #12



FLOREX PRODUCTOS DE LIMPIEZA S.A



DISTRIBUIDORA FLOREX CENTROMERICANA S.A



Esta página describe el aporte al Principio #8 del PG.



- 1 Satisfacción/ Necesidades clientes
- 2 Expansión Mercado
- 3 Desempeño económico
- 4 Ética y Anticorrupción
- 5 Estrategia
- 6 Calidad



- 7 Energía
- 8 Efluentes y Residuos
- 9 Emisiones GEI
- 10 Agua
- 11 Ecoeficiencia Operacional
- 12 Sostenibilidad Cadena Suministro



- 13 Compromiso con el Empleado
- 14 Salud y Seguridad Ocupacional
- 15 Gestión Talento Humano
- 16 Participación en la Comunidad
- 17 Participación Partes Interesadas

La cadena de valor integrada de Grupo Florex la innovación / investigación es el proceso que da pie a toda la cadena de abastecimiento, producción y venta. Florex establece estándares de aceptación de servicio, ambientales y sociales para todos sus proveedores. Esta evaluación es anual y se realiza con la finalidad de asegurar la compatibilidad de sus operaciones con las políticas del grupo, la organización busca crear alianzas y formas de comunicación que generen mejoras que agreguen valor para los actores de la cadena de valor y que a su vez creen puntos de concordancia y estrategias para tratar temas de no concordancia.

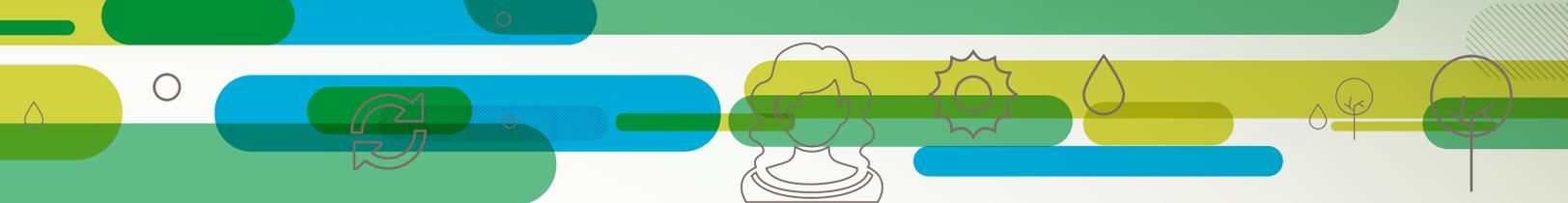
Todo este proceso de evaluación incluye además toda la logística de entrada de los materiales (cadena

de suministro) adquiridos por la organización para la puesta en marcha del proceso productivo (operaciones); en este punto finaliza la cadena de valor de Florex Productos de Limpieza S.A. Sin embargo como organizaciones que conforman un grupo, la innovación / investigación se extiende a toda la cadena de valor del Grupo Florex; siendo así que la comercialización y distribución se ve influenciada por el proceso de mejora constante al que se somete la organización a raíz de las políticas de innovación.

Otro aspecto relevante en la cadena de valor del grupo es que se abarca no solo la venta del producto (consumidores) sino el uso del producto como parte de las políticas de educación y consumo responsable. Además Florex busca

darle seguimiento al fin de vida del producto con la finalidad de asegurar desde su formulación que la disposición final de este no afectará de forma importante el ambiente.

En 2018 se logró concretar la puesta en marcha del proyecto ecolones del cual somos patrocinador pionero; este proyecto busca facilitar el proceso de recuperación de residuos valorizables generados una vez utilizado el producto. A través de esta herramienta se busca culturalizar al costarricense sobre el valor que adquieren estos residuos al ser dispuestos correctamente. Si desea conocer más consulte la sección hitos de este reporte.



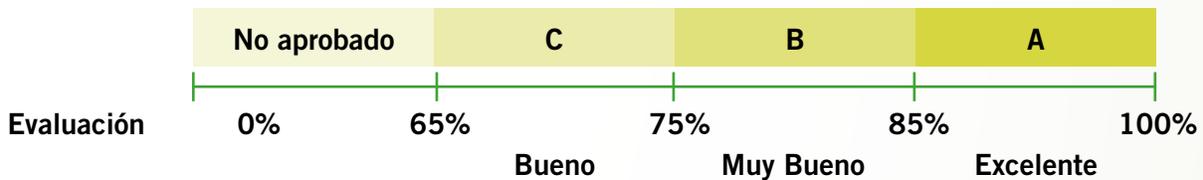
PROVEEDORES

- Tipo de proveedores: Distribuidores locales autorizados, fabricantes y consultores.
- Pago proveedores 2018: alrededor de 1500 millones de colones (aumento del 7% con respecto a 2017).
- % proveedores nacionales: 100% (de producción local se adquiere un 14%, entiéndase local por la zona de occidente, lo demás son distribuidores locales autorizados de casas productoras extranjeras). Son 283 en relación a proveedores de insumos, publicidad, asesorías, cámaras, entre otros para Florex Productos de Limpieza S.A y Distribuidora Florex Centromericana S.A. Un 18% de nuestros proveedores son PYME.

*no se han dado cambios significativos en la organización (relacionados a aperturas-cierres-expansiones-cambios en la estructura del capital-etc) y cadena de suministro, más que los cambios descritos a continuación para los procesos de elección, evaluación y seguimiento de proveedores.

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

- | | | |
|----------------------------------|---|---|
| • Calidad del bien/servicio | • Atención y servicio al cliente | • Compromiso Responsabilidad ambiental (nuevo aspecto de evaluación 2017) |
| • Entregas completas y conformes | • Condiciones de crédito | • Cumplimiento de requisitos de ingreso |
| • Precio del bien/servicio | • Opción de entrega Beneficio adicional | |
| • Tiempo de entrega | • Compromiso ambiental | |



Con el fin de conocer las expectativas de los proveedores, se realiza una vez al año una encuesta hacia proveedores, pero a través de la misma herramienta se busca conocer su desempeño en materia social y ambiental. Para 2018 se realizaron mejoras al desarrollar una herramienta para la integración de la evaluación, así como la planificación de visitas de carácter social-ambiental.

Ambiental

- Gestión de recursos
- Gestión de residuos y efluentes
- Manejo y mitigación de GEI
- Encadenamientos de carácter ambiental

Social

- Gobernanza
- Derechos Humanos
- Prácticas laborales
- Prácticas justas de operación
- Consumidores
- Participación activa y desarrollo de la comunidad



Además, la organización solicita la firma de un compromiso con la responsabilidad social por parte de todos sus proveedores, esto incluye al menos:

- Cumplimiento de la normativa ambiental aplicable al negocio que desarrolla, así como el manejo de buenas prácticas a desarrollar en sus compañías.
- Cumplimiento de la legislación laboral y de salud ocupacional vigente para el desarrollo de su negocio, así como el cumplimiento de los derechos humanos.
- Compromisos de mantener con sus colaboradores un trato acorde a lo considerado ético, moral y justo.
- Cumplimiento de la normativa en cuanto a trabajo infantil, trabajo forzado, entre otros.
- Compromiso de cumplimiento en temas de hostigamiento sexual, comprometiéndose con ello a laborar conforme al Código de Trabajo.

DETERMINACIÓN DE IMPACTOS

Impacto: Efecto que una organización tiene sobre economía, el medio ambiente o la sociedad, lo que a su vez puede indicar su contribución positiva o negativa al desarrollo sostenible. (Estándares GRI, 2016)

La identificación de impactos se logra a través del análisis de la cadena de valor (abastecimiento-producción- consumo (uso)-disposición final). Esto se realiza por medio de la identificación de sus asuntos relevantes en temas de sostenibilidad y después establece una priorización basada en la importancia de éstos.

Para la priorización de estos se toma en cuenta aspectos como:

- la influencia de cada uno de ellos en sus partes interesadas
- la capacidad de la organización para atender éstos y
- la relación de cada uno de estos impactos con los procesos.

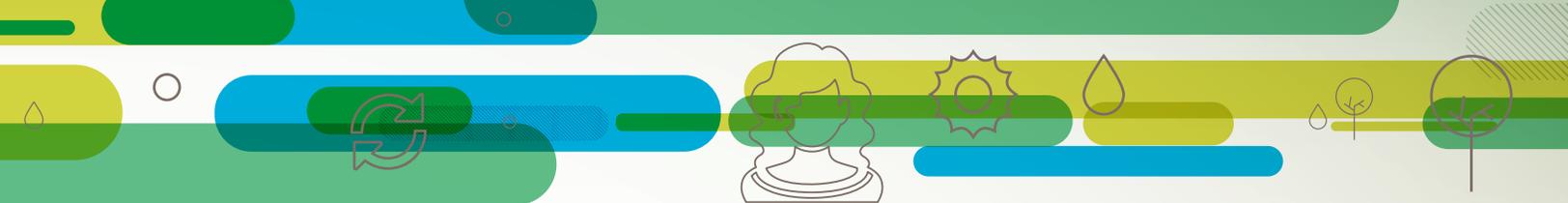
POTENCIALES IMPACTOS RS

- Pérdida de confianza de las partes interesadas.
- Afectación directa de la parte interesada en cuestión.
- Insatisfacción de las partes interesadas.
- Afectación al desempeño del sistema de gestión.
- Pérdidas de oportunidades de negocio.
- Afectación al ambiente.
- Denuncias ante entidades vinculadas.

NUESTROS PRINCIPALES IMPACTOS

- Recurso Hídrico.
- Emisiones de Gases de Efecto de Invernadero.
- Consumo Responsable y Sostenible.
- Gestión del Talento Humano / Desarrollo Talento Local.
- Disposición Final del Producto (residuos post consumo).
- Prevención de la Contaminación.

Grupo Florex cuenta con un procedimiento sistemático que ayuda a determinar que impactos genera la organización dentro y fuera de su cadena de valor esta incluye aspectos como: el contexto de la organización, las características de las actividades (procesos, productos y servicios), las características de la fuerza laboral del grupo, los resultados de la revisión anterior de impactos y las preocupaciones de las partes interesadas pertinentes; además para generar la priorización es necesario evaluar el cumplimiento en requisitos legales ligados a estos impactos, su incidencia en las expectativas de partes interesadas, la probabilidad de ocurrencia y gravedad de éstos impactos; con este proceso se busca que la identificación y priorización de éstos sea válido y asegure la fiabilidad, claridad y mejora continua (amparado en el proceso de debida diligencia).



AM #5

RETOS FLOREX

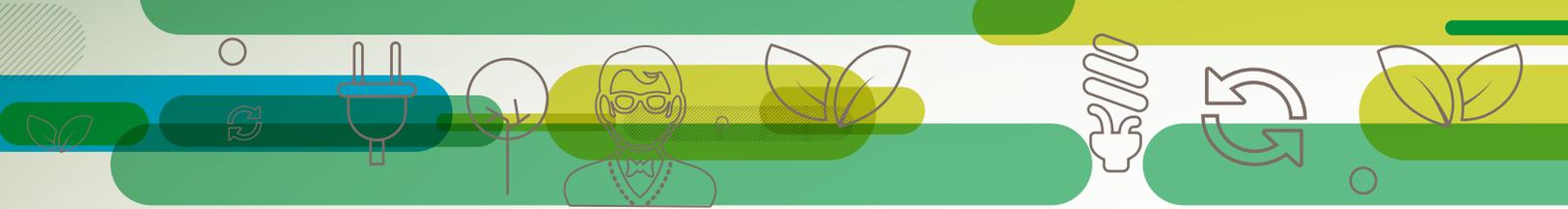
GRI 102-15



En el proceso de identificación de riesgos y oportunidades se ha trabajado en un enfoque de procesos desde la planificación estratégica de la organización. Es por esto que para cada área de la organización se han analizado los riesgos y oportunidades basados en los objetivos de la empresa, en la rentabilidad y continuidad del negocio y en la satisfacción del cliente. Se ha creado una matriz de riesgos y oportunidades en la cual se ha determinado el potencial impacto de cada riesgo u oportunidad y cual o cuales son los procesos que se ven involucrados, aunado a esta clasificación se han planteado acciones con el objetivo de prevenir los riesgos y de potenciar las oportunidades.



Además se determinan el impacto de las partes interesadas en los procesos de la empresa, por ello se hace un análisis grupal de las cuestiones pertinentes mediante el uso de la metodología de la división del macro entorno desde la perspectiva PESTAL y en el micro entorno se analiza el capital humano, organizativo, legal, financiero, tecnológico e informativo. Cada hallazgo se clasifica y se define como una fortaleza, oportunidad, amenaza y debilidad.



RE 25.03 MATRIZ RIESGOS Y OPORTUNIDADES (extremo-alto)



Oportunidades



Riesgos

Se han incluido temas relacionados con derechos humanos, laborales y de medio ambiente cuya clasificación es moderada o baja. Si desea conocer más sobre nuestro proceso de gestión de riesgos y oportunidades consulte a:

infoflorex@florexcr.com

Económico

Seguir desarrollando soluciones innovadoras para la limpieza cada vez más sostenibles.



Educar de forma general a consumidores sobre el uso racional y consumo responsable de productos de naturaleza química y el impacto que las compras verdes generan a nivel mundial.



Generar alianzas nuevas y fortalecer las existentes para enfrentar los retos estratégicos de una industria que busca generar diferenciación y negocios éticos con propósito.



Social

Generar alianzas que busquen la generación de valor y oportunidades de crecimiento para nuestras partes de interés.



Propiciar el progreso del alcance de los programas de gestión de RSE para empoderar más a nuestros colaboradores hacia la generación de impacto positivo interno y externo a la organización.



Brindar a colaboradores apoyo directo para generar herramientas de motivación, compromiso y de crecimiento para alcanzar la excelencia esperada por la organización.



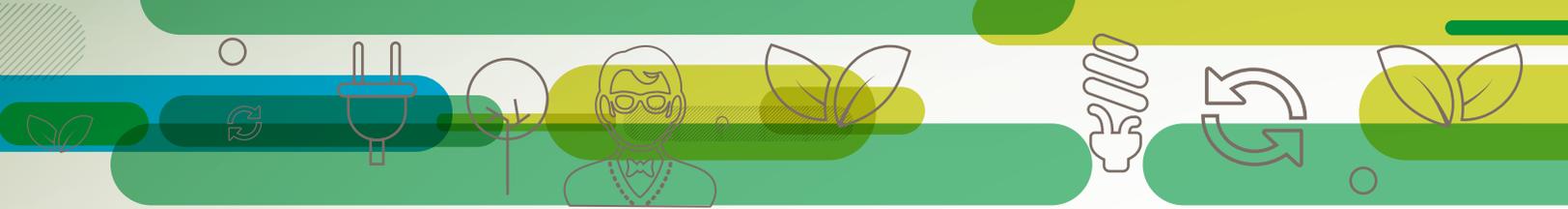
Ambiental

Crear relaciones de mayor impacto positivo y colaboración con nuestra cadena de valor para optimizar los impactos generados por la operación



Impactar de forma más efectiva cambios a nivel energético en nuestra cadena de valor con la finalidad de generar impacto positivo más allá de nuestras operaciones internas.





ESTRATEGIA Y AVANCES ODS

GRI 102-12



*análisis actualizado 2017 (se mantiene)

Si desea conocer del proceso a nivel mundial visite: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

Y en CR visite: <http://www.ods.cr/>

METAS 2030 ▼

AM #16



4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenible, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

AM #10



6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

AM #13



8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

AM #13



10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

AM #11



12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.

12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

AM #9



13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana

ACCIONES 2018 ▼

- Programa de Educación en Sostenibilidad: Se mantienen los procesos de educación sostenible al establecer políticas de puertas abiertas que aseguran la transferencia del conocimiento por parte de una organización que busca impactar a consumidores, clientes, gobierno, y otras empresas. En 2018 se capacito a 30 instituciones impactando alrededor de 300 personas.
- Programa de Capacitación Externa: Se incentiva y apoya a TODOS los colaboradores para que continúen sus estudios, por ejemplo, en 2018 se concluyó la alianza con el Tecnológico de CR (TEC) generando 5 técnicos en contabilidad que aun laboran en la organización. Además, se amplió el proceso de formación en Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) para 12 colaboradores en los niveles LESCO II y III en asociación con LESCO para Todos.
- Para 2018 el 100% de las contrataciones son personas de la localidad, esto se alcanzó a través de las políticas de contratación Florex que no discriminan por edad dando oportunidad a jóvenes y personas de la tercera edad al trabajo, además de que promueven la contratación del talento local para impactar en la no migración por trabajo hacia otras localidades y permitir el desarrollo económico local.



- Prácticas internas de operación buscan prevenir la contaminación y dar un mejor uso a los recursos. Un gran logro para disminuir el consumo de agua de la organización en 2018 fue la actualización del proceso de lavado de envases reutilizados (envases recuperados para segundo/tercer/etc. uso) mediante el uso de un producto de limpieza Florex que permite realizar los procesos de limpieza/ desinfección/retiro material etiquetado /etc. en un solo paso lo que reduce en más del 70% el uso de agua para el lavado.
- Se da continuidad a los proyectos de extracción de Agua de Pozo y Captación de Agua de Lluvia para con esto reducir los consumos de agua potable, además del tratamiento del 100% de las aguas residuales del proceso productivo.
- Apoyo en educación ambiental para organizaciones que gestionan el recurso hídrico a través de compartir experiencias y resultados a nivel de industria que pueden compartir con sus clientes consumidores de este recurso vital (atención a solicitud de Acueductos y Alcantarillados (AyA) como parte de su proceso de educación ambiental para el programa de bandera azul ecológica).



- Compromiso empresarial por la mejora a nivel ambiental a través de su constitución como compañía diferenciada ambientalmente (política de calidad, ambiente y RS).
- Programa de RS de empleo inclusivo.
- Código de Ética y Lineamientos Internos de la Empresa en contra de la discriminación, trabajo forzoso e infantil (vinculación a la cadena de suministro).



- Participación en Nosotras Women Connecting en su panel de Emprendedoras Ejecutivas que busca compartir experiencias y establecer relaciones comerciales y de guía para emprendedoras locales.
- Adhesión a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP por sus siglas en inglés) parte del Programa Ganar-Ganar lanzado simultáneamente en Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, Jamaica y Uruguay que busca contribuir al logro de la igualdad de género mediante el liderazgo empresarial de las mujeres y la participación en la fuerza laboral.
- Plan de Inclusividad Laboral 2018: Apoyo al programa de inclusividad laboral de la compañía SCOSA a través del desarrollo de acciones e investigación y seguimiento de estrategias para la contratación de personal para esta parte del Grupo Florex.
- Capacitaciones de lenguaje inclusivo para colaboradores.



AM #13



- Procesos de innovación en productos químicos de limpieza sostenibles y de bajo impacto ambiental.
- ISO 14001, INTE 12.01.06, Bandera Azul Ecológica, Esencial Costa Rica, Control de los Procesos a través de Indicadores.
- Gestión responsable de residuos, Contraloría Ambiental.
- Políticas de reutilización y recuperación de materiales.
- Programas de Educación Ambiental a clientes y clientes potenciales, factor de cambio en carteles de licitaciones del estado.
- Participación activa en los comités técnicos generadores de normativa regional para procesos de eco etiquetado.
- Participación activa en las sesiones de consulta para la generación de políticas nacionales de producción y consumo responsables, así como para la gestión de sustancias químicas en el país como parte del proceso de adhesión de CR a la OCDE.
- Mesas de trabajo (en proceso de planificación) para la gestión de iniciativas de consumo responsable a través de la alianza para la sostenibilidad.



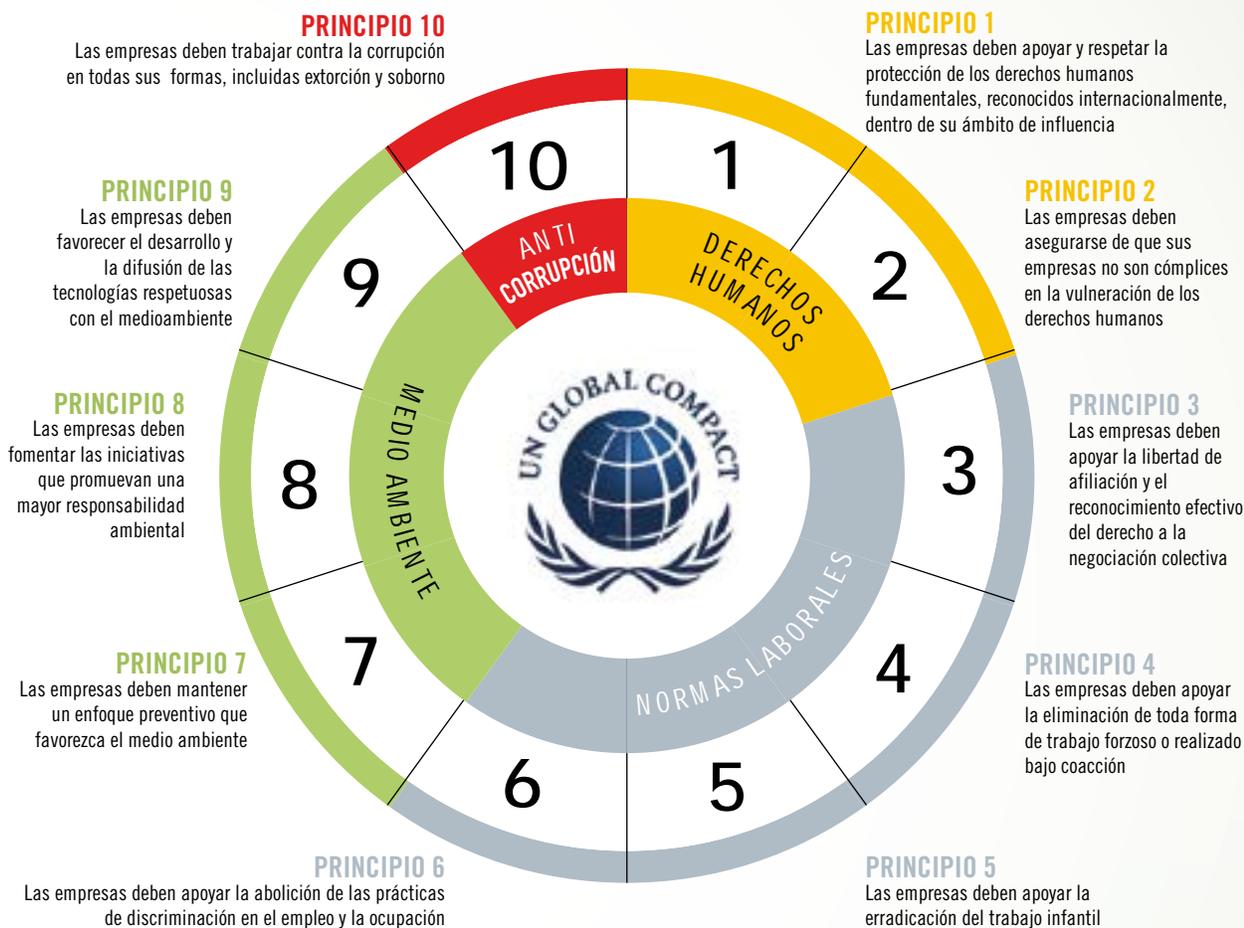
AM #11



- se cumplen dos períodos de verificación de inventarios de GEI siendo Carbono Positivo reconocido por el programa país para la carbono neutralidad en su versión 2.0 (2016-2017).
- uso de tecnologías limpias que reducen el inventario de GEI de la organización.
- Participación activa en las sesiones de consulta para la generación de la política nacional de descarbonización CR 2050.



NUESTRO ACCIONAR EN RELACIÓN A LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



En 2018 Florex reafirma su compromiso con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas como parte de las políticas de involucramiento en iniciativas de carácter social; durante este período

y el próximo Florex tiene el reto de integrar a sus sistemas estos 10 principios para realizar acciones concretas y perdurables dentro de la organización, pero además tiene la consigna de extender este impacto

hacia su cadena de valor desarrollando estrategias de involucramiento de los 10 principios (Derechos Humanos, Normas Laborales, Ambiente y Anticorrupción) en los que esta se basa.

Exhortamos a nuestras partes interesadas a conocer más sobre esta iniciativa visitando la página oficial www.unglobalcompact.org y nuestra página www.florexcr.com para conocer más acerca de la integración de los 10 principios a la estrategia y operaciones de la organización.

Silvia Elena Chaves Quesada VICEPRESIDENTE

DERECHOS HUMANOS (PRINCIPIOS 1 Y 2):



AM #15

La debida diligencia le permite a la organización generar un proceso proactivo para la identificación de impactos (reales y potenciales) y establecer acciones en pro de evitarlos y mitigarlos

- Declaración de compromiso con los derechos humanos en el manual de inducción de la compañía, siendo este difundido al 100% de los colaboradores.
- Prohibición de relaciones comerciales con empresas donde existe o existió alguna violación a los derechos humanos.
- Compromiso asegurar a sus actuales y potenciales colaboradores un trabajo en condiciones dignas, basado en principios de respeto, ética y moral y al mismo tiempo declara que toda persona que trabaje para Grupo Florex deberá disfrutar de sus derechos humanos básicos y no podrá, de ninguna manera, ser forzado a sufrir ni física ni psíquicamente como consecuencia de su trabajo.
- Declaración formal de apoyo al pacto Global dentro del manual de inducción corporativo.
- Procedimiento para la resolución de conflictos y desacuerdos.
- Participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.
- Sistema de denuncias “gestión responsable”, gestionresponsable@florexcr.com
- Durante el período no se presentaron casos de vulneración de derechos humanos.

NORMAS LABORALES (PRINCIPIO 3, 4, 5 Y 6):



La organización rechaza de forma categórica cualquier tipo de discriminación, y busca promover un trato equitativo para el acceso a empleo, condiciones adecuadas de trabajo y con un ambiente laboral libre de acoso y de cualquier tipo de explotación laboral.

- Total derecho de libertad de asociación y cualquier tipo de negociación colectiva; está prohibido tomar represalias por parte de algún miembro del Grupo contra algún colaborador que muestre su interés en este tipo de organización colectiva.

Florex se declara una compañía libre de discriminación para con todas sus partes interesadas.

*Está prohibido cualquier tipo de discriminación durante los procesos de contratación de personal.

*En caso de darse algún caso de discriminación por parte de algún miembro de las empresas de Grupo Florex para con cualquier parte interesada, el mismo (a) será sancionable con apercibimiento verbal, amonestación escrita o despido sin responsabilidad laboral, según la gravedad del hecho.

*Ante cualquier situación de discriminación declaramos nuestro rechazo absoluto para con este tipo de actos.

- Políticas de contratación inclusiva, además de capacitación al personal para adquirir habilidades que favorezcan una mejor comunicación interna.
- Programas en tecnificación del personal por medio de alianzas con entes educativos nacionales.
- Florex expresa su compromiso con la erradicación del trabajo infantil, esto tomando en consideración la legislación nacional (Costa Rica) con la finalidad de no violentar los derechos humanos de este sector de la población, y declara su apoyo para la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o bajo coacción en cualquier proceso de su cadena de valor.

MEDIO AMBIENTE (PRINCIPIOS 7,8 Y 9):



AM #11 AM #12



La debida diligencia le permite a la organización generar un proceso proactivo para la identificación de impactos (reales y potenciales) y establecer acciones en pro de evitarlos y mitigarlos

- Infraestructura amigable con el ambiente (Entradas de Luz, Corrientes de Aire, Inodoros Ecológicos, Paneles Solares).
- Participación para intercambiar conocimientos y experiencias, en particular los procesos de producción y los productos, por ejemplo, la participación en la consulta pública de la política de producción sostenible y la de RSE.
- Reporte de resultados ambientales a través de GRI.
- Identificación de aspectos ambientales significativos, sus potenciales y actuales impactos ambientales, siendo estos identificados en condiciones normales, anormales y de emergencia y el establecimiento, seguimiento y evaluación de programas de gestión para éstos.
- Política de Calidad y ambiente (declaración de prevención de la contaminación).
- En 2018 no se presentó ninguna multa ni sanción relacionada a algún incumplimiento en materia ambiental.
- Iniciativas de carácter ambiental: Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental INTE 12.01.06 Carbono Neutralidad Esencial Costa Rica Producción más Limpia Educación Ambiental a partes interesadas Asesoría Técnicas a potenciales empresas carbono neutro. -Mejoras en los procesos de distribución a partir de la sustitución de flotilla menos eficiente.

ANTICORRUPCIÓN (PRINCIPIO 10):



AM #4



La organización se rechaza cualquier tipo de corrupción, soborno o extorsión y se trabaja en la erradicación de esta en toda la cadena de valor.

- Código de Ética Empresarial contiene reglas relacionadas con responsabilidades individuales y entre iguales, así como responsabilidades para con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otras partes interesadas.
- El 100% de los colaboradores es capacitado y debe basar su comportamiento en este código y además debe promulgarlo de manera interna y externa. Esto con la finalidad de aclarar que ninguno de estos aspectos debe afectar directa o indirectamente el desempeño dentro del grupo, además de asegurar que el colaborador no reciba ningún tipo de soborno, regalo o beneficio que sesgue su accionar ético en relación al desempeño de sus funciones dentro de la organización. Además, se fomenta el que se informe de cualquier comportamiento ilegal o no ético esto con la finalidad de asegurar la continuidad de la transparencia y ética de la organización (siendo este proceso completamente privado y libre de represalias).
- En 2018 no se detectaron riesgos sobre el tema de corrupción.
- Con los grupos de interés, además de divulgar las orientaciones establecidas en el Código de Ética, se promueven los mecanismos de denuncia, consulta y reporte, a través de los diversos medios de comunicación con los que cuenta la empresa. Para el desarrollo de los lineamientos anticorrupción se analizó el 100% de las operaciones de la compañía.

A lo largo del presente reporte se encontrarán referencias a los principios del pacto global, indicando la descripción del aporte de cada sección del reporte.

Alineación Aspectos Materiales, ODS y Principios Pacto Global

Símbolo AM	Aspectos Materiales	Principios PG	ODS
	1 Satisfacción/Necesidades clientes	-	-
	2 Expansión Mercado	2	-
	3 Desempeño económico	-	
	4 Ética y Anticorrupción	10	
	5 Estrategia	2	-
	6 Calidad	-	-

Símbolo AM	Aspectos Materiales	Principios PG	ODS
	7 Energía	7-9	
	8 Efluentes y Residuos	7-9	
	9 Emisiones GEI	7-9	
	10 Agua	7-9	
	11 Ecoeficiencia Operacional	7-9	
	12 Sostenibilidad Cadena Suministro	2,4,5 / 7-9	

Símbolo AM	Aspectos Materiales	Principios PG	ODS
	13 Compromiso con el Empleado	3,4,6	
	14 Salud y Seguridad Ocupacional	6	
	15 Gestión Talento Humano	1,3,4,6	
	16 Participación en la Comunidad	3-6	
	17 Participación Partes Interesadas	1-2	

CATEGORÍA: ECONOMÍA

GRI 201-2, 201-4, 202-1, 203-1, 204-1, 205-1, 205-3.

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



AM #1



AM #2



AM #3



AM #6



Para Florex el desempeño económico constituye un aspecto relevante dentro de su materialidad al ser el aspecto que da continuidad al negocio; este aspecto está estrechamente ligado a la estrategia de la organización ya que la definición de metas, nuevos proyectos, nuevos desarrollos, inversiones ambientales y sociales deben ir de la mano con el crecimiento económico y en respuesta a las necesidades y satisfacción de sus clientes; es por esto que la organización plantea sus metas económicas, ambientales y sociales en un mismo plan estratégico que busca integrar y generar mejoras en las tres sin socavar la estrategia de negocio de la organización.

A nivel económico, como siempre, se toman medidas para asegurar la transparencia y el correcto manejo de la información tales como: acceso a sistemas de software para contabilidad restringido solamente al personal correspondiente, acceso a tarjetas de crédito/débito restringido solamente al personal correspondiente, sistema de manejo de inventario continuamente supervisado por la gerencia o por terceros, hay una separación de responsabilidades en cuentas por cobrar y cuentas por pagar, separación de privilegios de escritura de cheques y firma de cheques. Además, los sistemas informáticos tienen diferentes sistemas de protección de contraseñas que son cambiados periódicamente. Durante 2018 no se identificó ningún caso de corrupción.

A través de nuestro código de ética empresarial se declara el compromiso de la organización por desarrollar negocios con el nivel más alto de integridad y ética. Para esto se busca desarrollar funciones con un fuerte sentido de la transparencia ya que esto es fundamental para conservar/garantizar la confianza y la credibilidad entre nuestros clientes, socios, colaboradores, accionistas y otras partes interesadas.

El Código de Ética Empresarial Florex contiene lineamientos relacionados con responsabilidades individuales y entre iguales, así como responsabilidades para con colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otras partes interesadas. Incluye declaraciones específicas en relación al cumplimiento de las leyes, normas, políticas y reglamentos internos y vigentes en la sociedad que incluyen legislación antimonopolios, de elaboración de informes financieros y de contabilidad, sobre el uso ilegal de información interna privilegiada, entre otros. Además, declara el compromiso de la organización con la protección de ambiente donde se declaran aspectos como:

- Mejorar la concienciación medioambiental entre todos sus colaboradores y colaboradoras. Para esto se debe ser un constante incentivador de buenas prácticas ambientales entre compañeros y/o subalternos.

- Mejorar continuamente el rendimiento medioambiental en el ciclo de vida de los productos y servicios que se ofrecen.
- Cumplir e ir más allá del cumplimiento forzoso, con las normas y los requisitos legales sobre medio ambiente.
- Utilizar “diseños para la sostenibilidad” para conseguir resultados reales en productos y servicios
- Cooperar con la cadena de suministro para evitar riesgos medioambientales.

Además se dan lineamientos sobre la protección de la información confidencial propia de la corporación y cualquier otra de dominio privado (inclusive la de clientes y proveedores), sobre la protección y uso adecuado de los bienes de la compañía, sobre como tratar a los compañeros con respeto y proteger los derechos humanos, sobre las situaciones de conflictos de intereses y lineamientos de anticorrupción, estos últimos incluyen aspectos relacionados a: oportunidades empresariales, segundo empleo, pertenencia a consejos de administración u otras afiliaciones externas, actividades políticas, regalos, beneficios, reembolsos y esparcimientos, sobornos, chantajes, entre otros, revelación de conflictos de intereses.

Todo lo anterior en relación al desarrollo de labores en nombre de la organización respetando siempre la libertad y derechos de todos los



colaboradores, además se desarrollan protocolos para gestionar procesos de información (denuncia) sobre cualquier comportamiento ilegal o no ético. Este código es comunicado al 100% de la organización al estar incluido en proceso de inducción laboral y en capacitaciones periódicas gestionadas por Recursos Humanos.

Durante 2018 no se presentaron denuncias ni casos confirmados de corrupción, competencia desleal, prácticas monopólicas y contra la libre competencia. La herramienta de denuncia utilizada por la organización es la misma que para el planteamiento de conflictos y desacuerdos.

Ante cualquier situación presentada que vulnere los derechos o propicie comportamientos antiéticos relacionados a actos de corrupción, entre otros hacia o desde cualquier parte interesada, se puede interponer una denuncia de manera privada por medio del correo electrónico gestionresponsable@florexcr.com o del WhatsApp 830489-22. Este mensaje llega de manera automática a la Gestión de Responsabilidad Social y/o quien este designe analiza el caso y determina el mecanismo pertinente para su atención.

El análisis de riesgo relacionado a este tema se gestiona a través del PR 25.00 Gestión de Riesgos y Oportunidades que identifica, prioriza y establece acciones para abordar los riesgos de la organización luego de analizar el contexto estratégico de la organización el cual se define en tres componentes, el primero Contexto Externo Macroentorno (incluye cuestiones políticas, económicas, socioculturales, tecnológicas, ambientales y legales), Contexto Externo Microentorno (clientes, proveedores, competencia y sociedad en general) y finalmente Contexto Interno (capital financiero, humano, tecnológico informativo y organizativo).

Otro aspecto relevante es la generación de impactos económicos indirectos de la organización que han surgido al:

- gestionar procesos operativos locales que permiten generar fuentes de empleo en la comunidad donde opera;
- además la expansión del mercado (puntos de venta propios, exportaciones, entre otros) ha permitido impactar otras zonas geográficas;
- a través de gestiones responsables colabora con procesos de transparencia en el pago de impuestos,
- en 2018 fue un activo participante de procesos de consulta nacional sobre políticas ambientales y sociales (proceso OCDE, RS, producción y consumo responsable);
- a lo largo del período la organización desarrollo productos de calidad y

gestiono procesos de innovación continúa liderados por investigación y desarrollo.

La organización presenta un crecimiento sostenido que ante la situación económica y política de la nación es difícil de conseguir, esto se ha logrado mediante el esfuerzo conjunto de los colaboradores y demás partes interesadas y al compromiso de la alta dirección por mantener una política de mejora continua la cual se ha incorporado en el ADN de la organización. El crecimiento ha venido de la mano de nuevos retos y oportunidades para no sólo crecer más, sino, aspirar a nuevos mercados y clientes de volúmenes mayores y atención más especializada. Por tanto, constituye un reto para la organización el lograr una mayor productividad, capacidad de respuesta, mejora en la prestación del servicio y mantener y aumentar la calidad que ha caracterizado siempre Grupo Florex.

Durante este período no se recibió ayuda económica de entes del gobierno (desgravaciones fiscales, créditos fiscales, subsidios, subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación & desarrollo, premios, exención del pago de regalías, asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación, incentivos financieros, otros).

Florex realiza la presentación de su información financiera a través de IFRS (International Financial Reporting Standards = Normas Internacionales de Información Financiera) en concordancia con el International Accounting Standards Board. Esta información incluye de manera combinada los estados financieros de Florex Productos de Limpieza S.A y Distribuidora Florex Centroamericana S.A. Toda la información financiera de la organización es accedida por los gerentes de esta.

El crecimiento económico de Grupo Florex para el período fiscal de 2017-2018 se amparó:

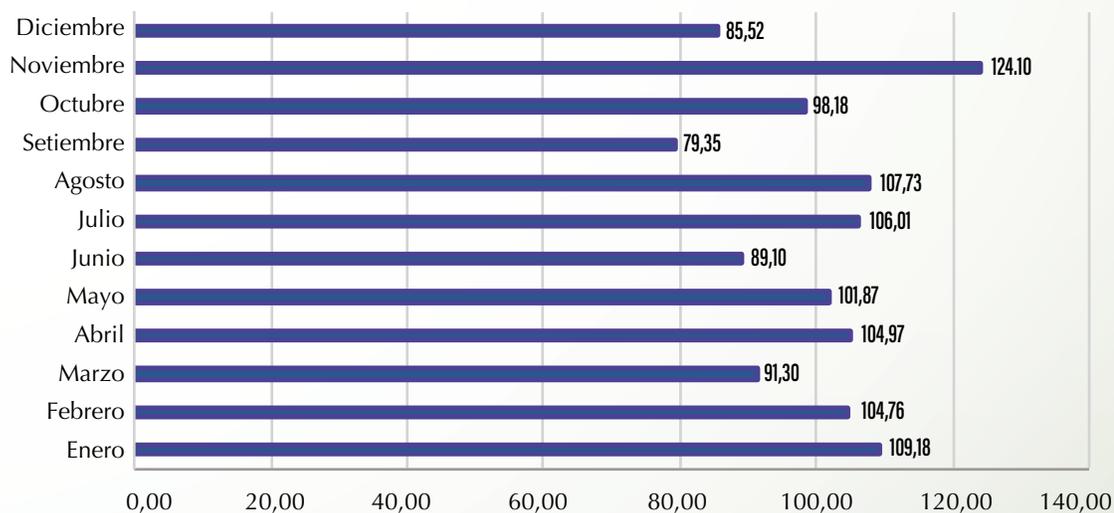
1. Crecimiento en ventas que fue mayor al 17%

Ventas Netas (millones de colones)

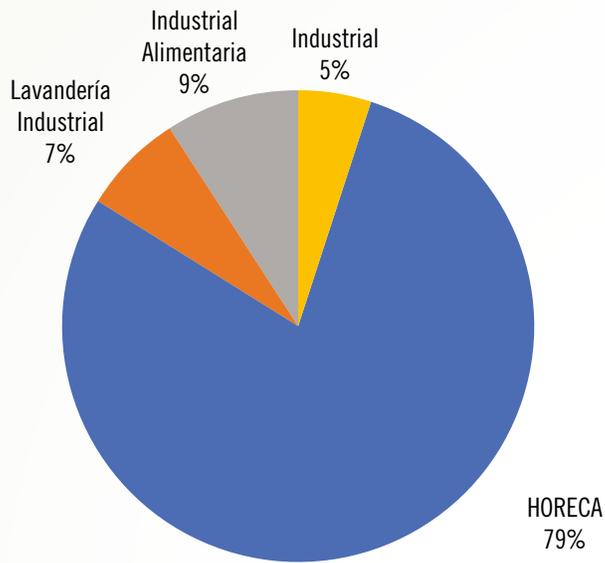


2. Aumento en producción de alrededor del 14% (1055.9 m3 a 1202.1 m3)
3. Siendo un crecimiento superior al 6 % a lo mostrado en 2016-2017 de 8%;
4. Además, noviembre 2018 fue el mes de mayor producción en la historia con 124.10 m3, superando el récord anterior en un 14%.

m3 Producción 2018

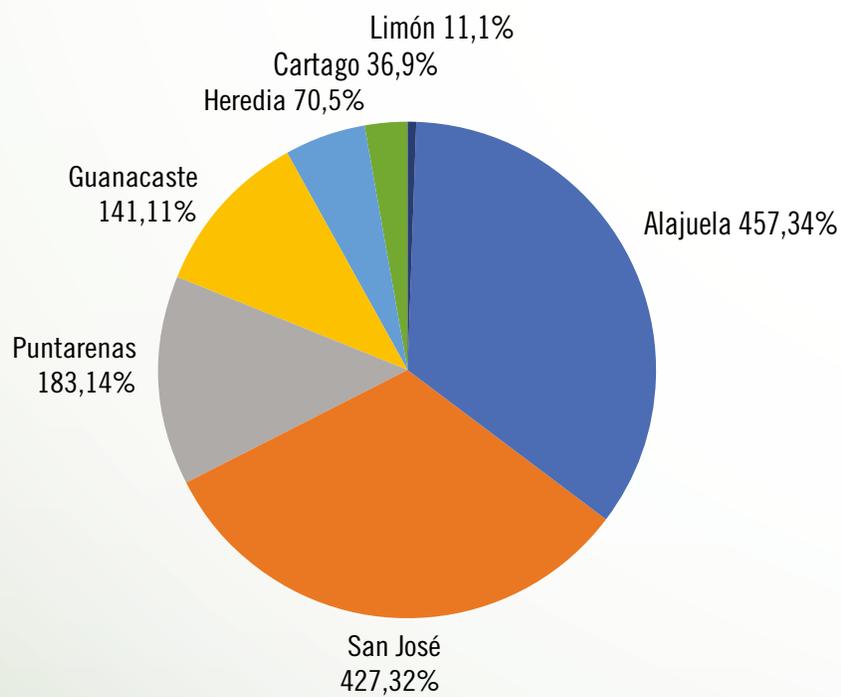


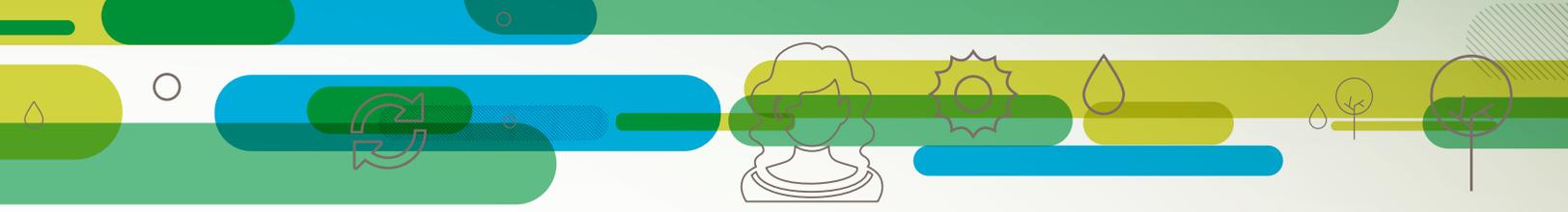
Para finales de año se cerró con más de 1000 clientes atendidos ubicados a lo largo del país.



Clientes por sector (atendidos 2018)

CLIENTES POR REGIÓN





El crecimiento por mercado para 2018 fue el siguiente:

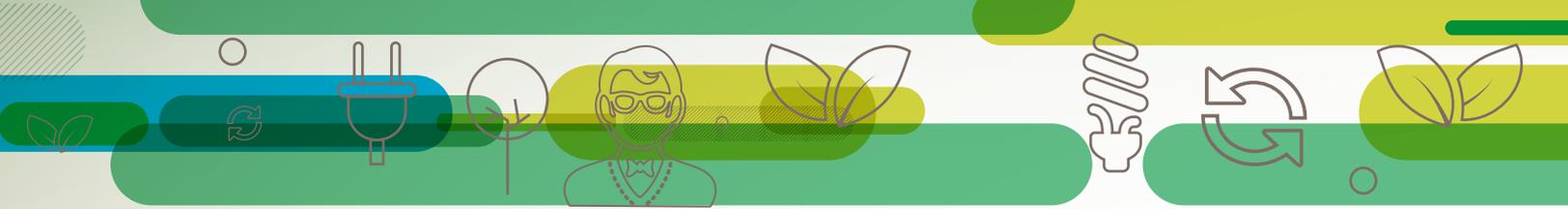
% Crecimiento Ventas por Mercado



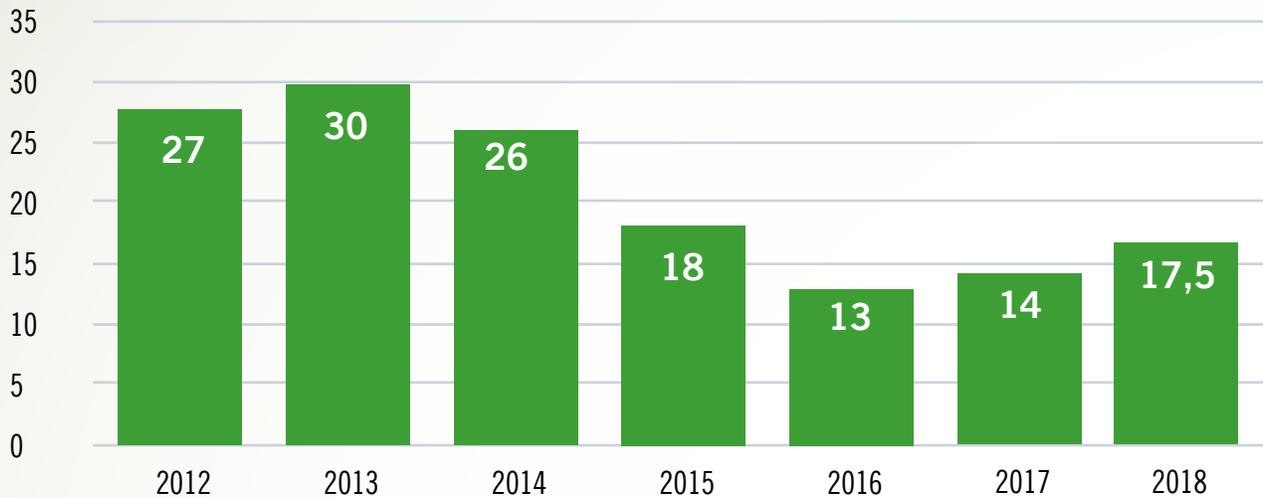
El período cerró con una venta total de más de 2634 millones de colones, esto generado en las operaciones realizadas en Costa Rica más lo obtenido a raíz de las exportaciones a Guatemala y Panamá, siendo este un crecimiento de alrededor del 17.5 % (2242 millones -2017) con respecto a lo generado en 2017.

2018 fue un año de adaptación nacional y alta incertidumbre a nivel de tasas de interés, impuestos, tipo

de cambio, entre otros por todo ello la estrategia de la organización fue lograr un crecimiento sostenido que impactara positivamente la rentabilidad de la compañía; no se logró el crecimiento proyectado para el año, sin embargo si se alcanzó una mejora en la rentabilidad de un 1% por lo que se considera un período exitoso en el que la empresa creció de forma sostenible siendo este el reto planteado desde 2017.



Historico Crecimiento Ventas Florex



Otros indicadores:

Gastos operativos – 629 millones de colones – 7% Aumento (2017)

Sueldos y prestaciones – 301 millones de colones – 1.3% Aumento (2017)

Pagos a Gobierno – 96.7 millones de colones – 12.4% Aumento (2017)

el pago a proveedores creció alrededor de un 7% (del total del presupuesto un 100 % se destina a proveedores nacionales y de ese un 14% son proveedores de la zona de occidente(local)) además, se determina que un 18% de nuestros proveedores son Pequeñas y Medianas Empresas (PYME).

Proveedores principales

Fabricantes de Productos, Empresas de servicios profesionales (Consultoría, Legal, Contabilidad), Contratistas Independientes, Marketing/Publicidad, Material de oficina, Proveedores de Beneficios, Tecnología, Materias primas. Los proveedores significativos son evaluados en base a criterios propios de la empresa y en base a los mejores estándares sociales y medioambientales.

Pagos a proveedores 2018 – + 1500 millones de colones

INVERSIONES SIGNIFICATIVAS 2018:

Las inversiones desarrolladas en 2018 se realizaron a nivel de infraestructura y adquisición de equipos para mejorar la operatividad de la compañía.

1 Mejoras en las vías de movilidad dentro de la empresa:

8.5 millones de colones, duración aproximada 4 meses.



2. Nuevo montacargas:

14 millones



3. Nueva inversión en producción (finales 2018 puesta en marcha 2019)

34 millones



Esta inversión se realiza con la estrategia de mejorar los tiempos de producción a raíz del incumplimiento en las metas establecidas en los periodos 2017 y 2018. La proyección para 2019 es de crecimiento por lo que la inversión progresiva en la automatización del proceso se realiza en miras de cumplir una nueva meta más ambiciosa para el proceso operativo (2.34 s por litro), además de mejoras en procesos secundarios y de soporte.

Indicadores

Año	2018	2019
Demanda (Mensual)	115000	500000
Tiempo Disponible	701460	1169100
Takt Time	6,10	2,34
Resultado Actual	7,1 (se logró una mejora de 0,87 s)	

Otro factor importante para la organización a nivel de crecimiento económico local es la gestión del talento. Es por ello que el 89% de los colaboradores Florex son originarios de la zona occidente del país (3% más que en 2017), y el 100% de los altos directivos (coordinadores de área en la organización) son originarios de la localidad (Occidente).

Es importante recalcar además que el 15% de los colaboradores (ratio salarial 1.0) 13% hombres y 2% mujeres devenga el salario mínimo de ley mientras que el 85% de los colaboradores devenga un monto superior

a este; logrando una reducción de los colaboradores que devengan salario mínimo* de un 3% (18% en 2017). Con esto se busca asegurar que el 100% de los colaboradores reciba un salario justo y en cumplimiento de los lineamientos en materia de trabajo en Costa Rica.

*esto con referencia a la legislación nacional (Decreto Ley No.832 sobre salarios mínimos) donde se declara para 2018 en 300256 colones. Es importante indicar que en este porcentaje de trabajadores se incluye a aquellos que devengan salario mínimos más comisiones por venta (asesores comerciales). Además, el indicador se reporta por género (202-1), sin embargo al momento de establecer estos salarios esto no es considerado por la organización.

Esta página describe el aporte al Principio #6 del PG.

NUEVOS PRODUCTOS FLOREX

LÍNEA BIOTECNOLÓGICA



KLEEN SMELL

Producto concentrado biotecnológico para limpieza de múltiples superficies como pisos, vidrios y superficies finas.

Elaborado a partir de microorganismos, este producto limpia y protege las superficies donde se aplica y previene malos olores. Contiene PH Neutro, lo que lo hace seguro para cualquier superficie, desde vidrios hasta pisos.



KARPET KARE

Producto concentrado biotecnológico para la limpieza y eliminación de manchas para toda superficie de textiles como alfombras, cortinas y sillones. Elaborado a partir de microorganismos, limpia y previene el mal olor en los textiles. Contiene PH Neutro, lo que lo hace seguro para cualquier superficie.

SMELL PLUS

Producto biotecnológico especial para eliminar la fuente de los malos olores de la orina, las heces de personas y de mascotas en general. Elaborado a partir de microorganismos, este producto deja una flora bacteriana que continúa eliminando los malos olores después de aplicado. Contiene PH Neutro, lo que lo hace seguro para cualquier superficie.



Si desea conocer el total de productos Florex, por favor visite:

<https://www.florexcr.com/images/CATPRO-ES/index.html>

RELACIÓN CLIENTES – PROCESO DE CALIDAD

LAS COMUNICACIONES PERTINENTES DE LAS PARTES INTERESADAS, INCLUIDAS LAS QUEJAS

Comunicación a:

1. Otras partes interesadas: Seguimiento y análisis de estas a través de indicadores y otras herramientas como encuestas o correos electrónicos. Hay mejores herramientas de comunicación gracias al crecimiento en redes sociales, visitas guiadas y participación en ferias y actividades gubernamentales.

2. Comunidad: Contacto cercano especialmente en actividades relacionadas con las capacitaciones de seguridad, manejo de residuos y buenas prácticas en el uso de productos químicos.

Se ha invitado a la comunidad en la participación de actividades como la feria de la salud y ambiente 2018, simulacros, entre otros.

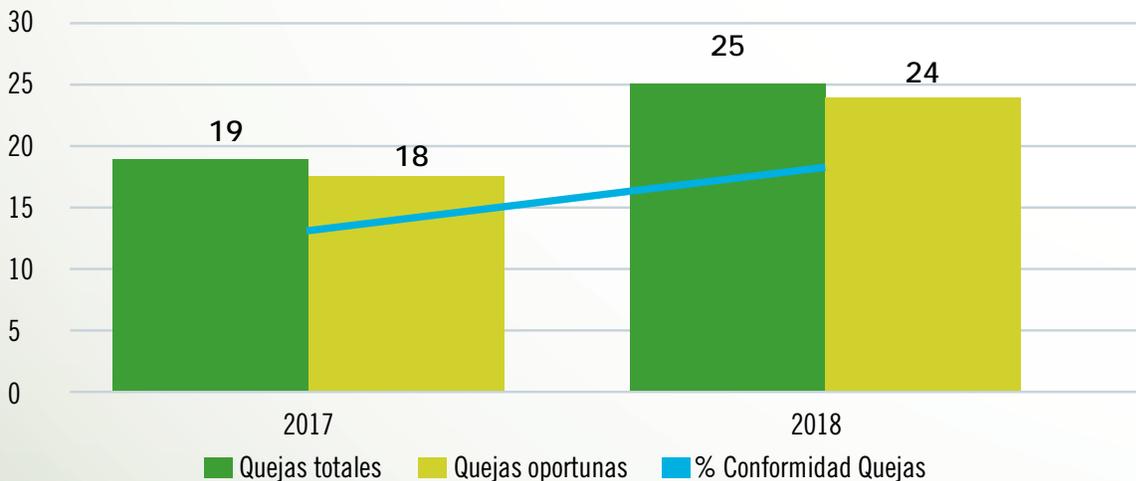
3. Proveedores: Se mantiene comunicación especialmente relacionada a la conformidad de las entregas, inventarios, precios y condiciones de pago. Un factor de mejora importante ha sido la comunicación que ha permitido crear alianzas tanto en tema de capacitaciones de materias primas como para agilizar los procesos de cambio de producto en caso de no conformidades.

4. Clientes: Florex mantiene contacto constante con sus clientes a través de diversos canales de comunicación. Uno de ellos es su área de servicio al cliente:

486 llamadas en el 2018 de las cuales se les dio atención al 91%, siendo este el principal medio de acercamiento usado por nuestros clientes para generar retroalimentación para la compañía.

En relación a las quejas de los clientes estas se reciben y procesan para dar una respuesta rápida y efectiva. Para el período 2018 se recibieron 19 quejas relacionadas en su mayoría al rendimiento y funcionalidad del producto. De estas quejas se han logrado responder de forma oportuna 18 para un porcentaje de un 95%. Se concluye el período no logrando la meta del 100% de respuesta oportuna, en el caso particular de una queja a la que no se le dio respuesta en lapso establecido por temas de logística.

Quejas recibidas /atendidas oportunamente



Histórico quejas



Comunicación – relación clientes

Una comunicación de alto crecimiento en 2018 fue la de redes sociales; este medio de acercamiento con los clientes ha sido un aliado de la empresa, se ha logrado generar un mayor contacto con la comunidad y brindar información de los productos, así como medidas de protección ambiental que se pueden implementar en el hogar o en el trabajo.

Facebook®:

En el 2018 se obtuvo 2,417 likes

Se cerró diciembre con un total de 17,049 likes

País	Seguidores	País	Seguidores
Costa Rica	14502	Ecuador	11
Guatemala	1921	Francia	11
Estados Unidos	204	Argentina	10
México	57	Túnez	10
Nicaragua	37	China	9
España	28	República dominicana	9
Honduras	22	Sudáfrica	9
Colombia	21	Canadá	8
Perú	18	Reino unido	8
Chile	14	Malasia	7
El Salvador	14	Argelia	6
India	13	Indonesia	6
Brasil	12	Italia	6
Alemania	12	Bélgica	4
Suiza	4	Costa de marfil	2
Paraguay	4	Nigeria	2
Bolivia	3	Pakistán	2
Egipto	3	Puerto Rico	2
Rumania	3	Portugal	2
Venezuela	3	Singapur	2
Benín	2	Turquía	2
Uganda	2	Vietnam	2



Principales consultas a través de Redes Sociales: consultas sobre puntos de venta (dónde conseguir algún producto), precios, ingredientes o forma de uso y utilidad o aplicaciones de productos, cómo ser distribuidor y muchas sobre cómo trabajar con

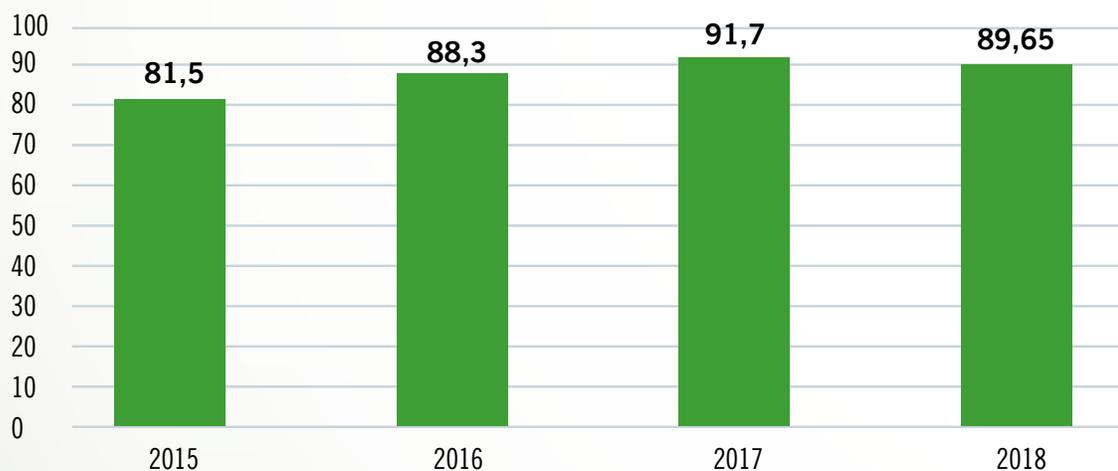
Florex. (se mantiene la tendencia desde 2017)

Las redes sociales de Florex realizan llamados a la comunidad a tener una mayor conciencia y medir el impacto ambiental de sus actividades diarias. Además,

se han realizado campañas informativas y participativas que buscan validar los esfuerzos que realizan las personas en sus hogares o empresas con el fin de minimizar su impacto ambiental.

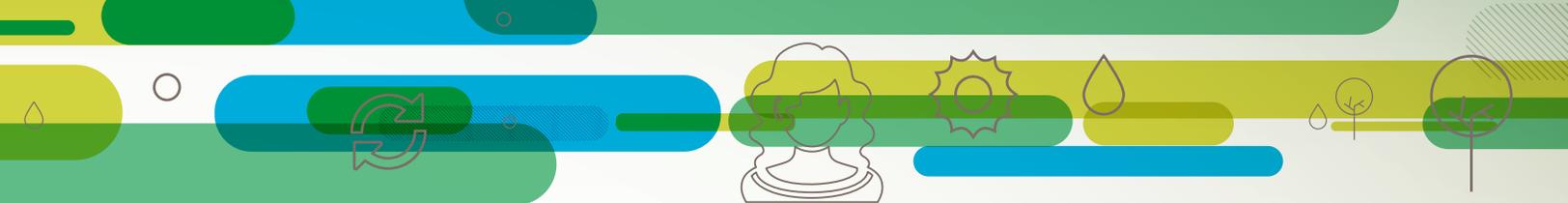


Histórico ISC



Los procesos de determinación de satisfacción del cliente no se relacionan únicamente a este proceso de medición anual, sino que se gestionan a lo largo del año como parte del del enfoque de procesos implementado por el sistema 9001:2015, así como por la aplicación de la política de calidad, ambiente y responsabilidad social.

Aunado a los procesos de comunicación antes descritos, a los planificados a través del proceso de identificación de expectativas y materialidad (descrito en la primera sección de este reporte), una vez al año la organización mide la satisfacción del cliente; esto se realiza aplicando una encuesta de servicio de ventas, satisfacción en relación a productos, seguimiento y atención de quejas, entre otros.



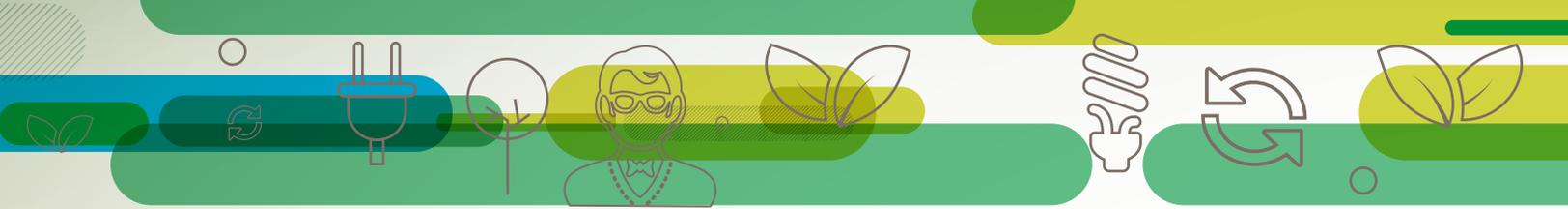
EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA

<p>1.</p> <p>9001 , 14001. INTE 35.01.02 (seguimiento anual)</p> <p>Alcance: "Diseño, producción y comercialización de productos de limpieza."</p>	<p>1.</p> <p>INTE 35.01.01 (seguimiento anual)</p> <p>Alcance: "Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono, metano y óxido nítrico, para todas las actividades productivas desde el ingreso de materias primas e insumos en las instalaciones, las operaciones de producción, distribución de producto terminado y prestación de los servicios de limpieza, mantenimiento de zonas verdes y control de plagas (SCOSA) bajo un enfoque de consolidación de datos por control operacional en sus instalaciones Grupo Florex ubicadas en San Juan de San Ramón, puntos de venta Florex (San Ramón, Pérez Zeledón, Liberia) y todo el personal que labora en la prestación del servicio de limpieza de manera externa (no incluye fuentes relacionadas a las instalaciones o procesos de estos clientes a los que se les presta el servicio). No se incluyen otras emisiones indirectas.</p>
--	---

*SCOSA también se somete a procesos de evaluación anuales para estas mismas normas ISO.

De forma anual se realiza una auditoría interna que abarca el 100% de la organización y una externa realizada por un ente certificador externo. La organización se ha sometido voluntariamente a procesos de auditoría tanto a nivel interno como externo y ha participado activamente en certificaciones a nivel de calidad, ambiente, responsabilidad social y carbono neutralidad. Algunos de ellos son:

1. Marca Esencial Costa Rica (auditoría de seguimiento dos años)
2. Programa Bandera Azul Ecológica (participación anual)
3. Empresas B (auditorías de seguimiento cada tres años/ aporte anual al sistema B CR)
4. además de certificaciones de productos como NSF, Kosher y Halal (certificaciones sobre producto con seguimiento anual)



En la auditoría externa relacionada a ISO 9001: 2015 y 14001: 2015 realizada el año anterior se tuvieron dos no conformidades y cero discrepancias en relación a la de INTE 12.01.06, no se obtuvieron hallazgos en la INTE 35.01.01. En relación a las no conformidades de carácter menor relacionadas a incumplimientos en Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3, y en Planificación y Control Operacional 8.1) se implementaron planes de acción para prevenir la recurrencia de los hallazgos y se han tomado en consideración las observaciones generadas por el ente certificador para trabajar sobre estos aspectos y prevenir potenciales no conformidades.

Un aspecto a resaltar son los puntos fuertes identificados por el ente certificador entre estos se encuentran:

1. La reestructuración del proceso de lavado de envases para la disminución del consumo de agua.
2. El conocimiento demostrado por personal de SCOSA en el uso y aplicación de productos FLOREX y en la gestión del servicio. – relacionada a la inducción dado por Florex productos de limpieza S.A
3. El personal de limpieza destacado en un contrato realiza la separación de plástico por iniciativa propia y los gestiona por su cuenta, a pesar de que no es un requisito del contrato ni una práctica realizada por el cliente. – relacionada a la inducción dado por Florex productos de limpieza S.A
4. Los comentarios positivos por parte de los clientes en función de la provisión del servicio que brinda SCOSA y el desempeño de los productos FLOREX.
5. En las visitas de campo realizadas se observó un personal comprometido y con un enfoque al servicio.
6. Cambio en la metodología de evaluación de proveedores y la inversión en la creación de una herramienta para su control, seguimiento y mejora.
7. Mejora evidenciada en la metodología para el abordaje de los riesgos, enfocándose en los riesgos que afectan la estrategia de la organización desde la perspectiva del contexto de la empresa y partes interesadas por medio de planes de acción.
8. Compromiso de la organización en mantener y mejorar la gestión de la información y la carbono neutralidad.
9. Orden y evidencias que respaldan la información de los datos y de la gestión de las fuentes del inventario.

HITOS 2018

AM #12

1. PARTICIPACIÓN COMO PATROCINADOR ECOLONES:



El propósito de ecolones es impulsar una economía responsable y solidaria en Costa Rica, de participación, alianzas y responsabilidad compartida.

- Ecolones representa una gran alianza público-privada que se lanza en el marco de la Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos (ENSRVR) 2016-2021, reúne al Ministerio de Salud y la empresa Próxima Comunicación, como dueño de la propiedad intelectual, según acuerdo DM-JG-1731-2017.
- Incluye a consumidores, centros de acopio, municipalidades, organizaciones y empresas privadas, para que, según su participación en el ciclo económico, asuman su responsabilidad en la gestión integral de los residuos.

Los materiales reciclables, ahora tienen + valor.

Ecolones funciona a través de un sistema de incentivos que promuevan el reciclaje y propicien el cambio de hábitos de consumo en los individuos y comunidades; lo anterior, gracias a la responsabilidad compartida que asumen las empresas privadas.

La participación de Florex en esta iniciativa busca dar respuesta a la necesidad de los consumidores de disponer los recipientes de productos de forma adecuada. La plataforma ecolones se busca generar una acción directa al impacto de residuos post consumo que genere valor para el cliente.

RESULTADOS 2018

MAYO	2167
JUNIO	4484
JULIO	9596
AGOSTO	10263
SETIEMBRE	15394
OCTUBRE	17648
NOVIEMBRE	20977
DICIEMBRE	26494



Si desea conocer más de esta iniciativa visite:

<https://ecolonescr.com/> • https://www.youtube.com/watch?time_continue=25&v=HV67tQejfM

Si ya es un ecolonista infórmese de los descuentos y donde hacer uso de sus ecolones aquí:

<https://ecolonescr.com/descuentos/>

2. LANZAMIENTO TIENDA EN LÍNEA EFLOREX



Con eFlorex, Florex busca crear rentabilidad y oportunidades empresariales manteniendo y mejorando sus iniciativas sostenibles y desea que el acceso a productos sostenibles no sea un impedimento para cambiar prácticas de consumo irresponsables.



Puesta en marcha: 26 setiembre 2018

Ventas 2018: ₡258,525.26

Producto más vendido: LIMPIADOR DE BAÑOS 240 mL.

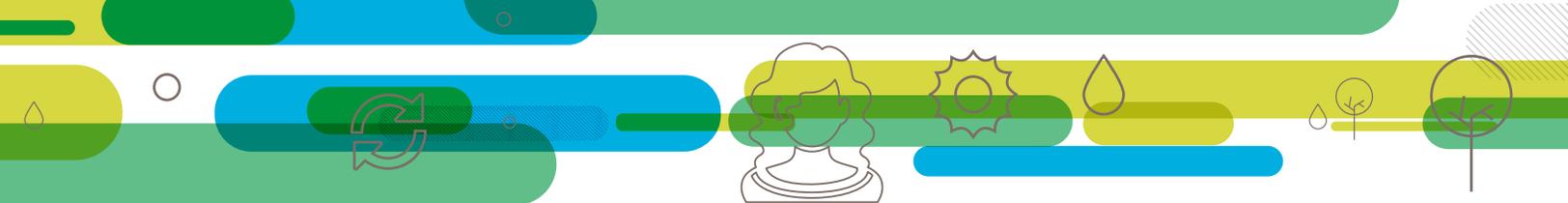
28 clientes reportaron compras en el 2018.

Para comprar en nuestra tienda en línea visite:

<https://florexcr.com/tienda/>

“
Con la tienda se trabaja una estrategia de venta diferente, con publicaciones en redes y WhatsApp. La idea es que las publicaciones sean de contenido e informar más sobre el producto y sus beneficios ambientales. A las personas les ha gustado la idea, ya que compran desde la comodidad de su casa y les llega el pedido por Correos de CR a donde ellos indiquen. También les llama la atención que los productos son concentrados lo que reduce el consumo de plástico, agua y el costo del envío.
”

Experiencia Servicio al Cliente Florex.



AM #9

3. CARBONO NEUTRALIDAD PLUS

Grupo Florex alcanza el reconocimiento como organización Carbono neutral Plus por segundo período consecutivo.

Si desea conocer de nuestro proceso de gestión de emisiones de GEI consulte la página 75 de este reporte.

4. PRODUCCIÓN LOTE 10.000

El 25 febrero de 2018 se realizo la producción del lote # 10.000 siendo este del producto Deterfresh Detergente de Ropa uno de nuestros productos estrellas, fue todo un hito para la organización el alcanzar este nivel de producción.



Se realizo una celebración con el personal de la Planta incluyendo un lindo repaso de las condiciones iniciales de producción, un reconocimiento especial para los colaboradores de producción y control de calidad que han estado presentes desde el lote 01 hasta el 10.000.

2009

21 mil litros de producción / mes
2 colaboradores en planilla de producción
2000 lotes (antes de construcción)

FEBRERO 2018

88 mil litros de producción al mes
14 colaboradores en planilla de producción
8000 lotes en nueva planta

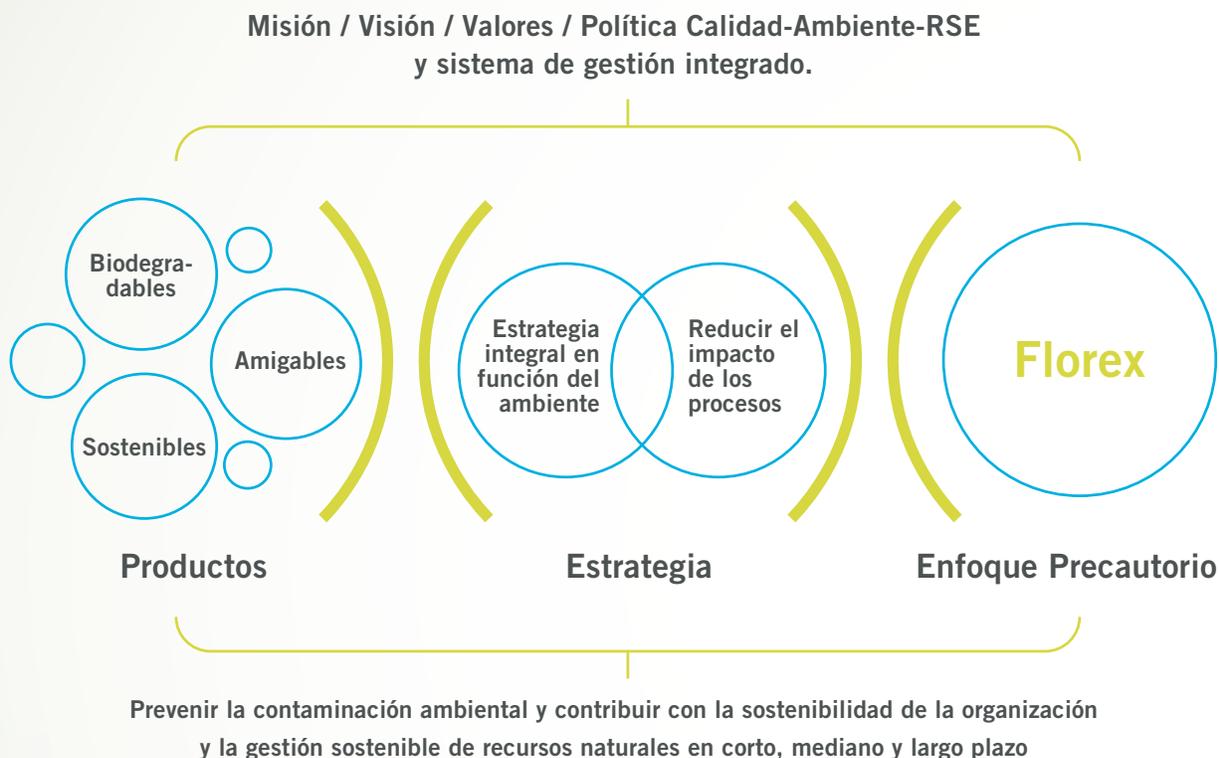


6 MILLONES DE LITROS DESDE 2009 – FEBRERO 2018

2012 PRIMERA EXPORTACIÓN 

CATEGORÍA: AMBIENTE

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-2, 303-3, 304-2, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 307-1.



Grupo Florex establece, implementa y mantiene un procedimiento para:

1. Determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.
2. Determinar aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos.

Los aspectos ambientales significativos para Grupo Florex se han identificado, evaluado y se han determinado a través de la revisión de entradas y salidas a proceso. Como en años anteriores se han evaluados los aspectos ambientales significativos en situaciones normales, anormales y en situaciones de emergencia.

A partir de una escala de significancia se determina cuáles van a ser los aspectos ambientales significativos para la organización; para el período 2018 son:



Consumo de papel



Generación de emisiones

*la generación de aguas residuales (ligada a los resultados del tratamiento STAR (DBO-DQO-SAAM)) y el consumo de agua dejaron de ser significativos gracias a los controles establecidos durante 2018.

Una vez identificados se despliega un plan operacional en el que se definen los criterios o métodos de operación y de control ambiental para las actividades de cada área, y los responsables de ellas con la finalidad de reducir los impactos de éstos.

La integración al proceso se da por medio del establecimiento de indicadores de desempeño medibles en los que se monitorea el avance y cumplimiento de las metas asociadas a cada aspecto ambiental. Estos indicadores deben ser objetivos, verificables y reproducibles, apropiados para las actividades, productos, procesos y servicios de la empresa; coherentes con la política, prácticos, eficaces en cuanto a costos y tecnológicamente viables.

De este análisis y monitoreo surgen objetivos de ambiente que se establecen para los procesos, funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, según apliquen, siempre asegurándose que sean medibles y coherentes con la política. Todos son objeto de seguimiento, se comunican y se actualizan según corresponda.

Objetivo 2019	Meta	Indicador	
Calidad: Satisfacción del Cliente	Alcanzar un alto grado de satisfacción de los clientes.	Distribuidora Florex: Alcanzar al menos un 87,5% de grado de satisfacción de los clientes anualmente. Florex Productos de Limpieza: Alcanzar al menos un 80% de grado de satisfacción de los clientes anualmente.	% Satisfacción del Cliente
Ambiente: Consumo de Papel	Controlar y disminuir el uso de papel para labores realizadas por Grupo Florex.	Disminuir en al menos un 10% el consumo de papel (resmas / m3 Producción) en relación con el promedio mensual del año anterior.	% Reducción Consumo Papel Resmas / m3 Producción
C Neutro: Generación Emisiones GEI	Disminuir las emisiones GEI; desarrollando actividades específicas de reducción, enfocadas en las principales fuentes de emisión.	Disminuir anualmente en al menos un 10% las emisiones de GEI, tCO2e/millón vendido con relación al año anterior.	% de reducción tCO2e/millón vendido
Responsabilidad Social: Relacionamiento con la Comunidad	Mejorar el involucramiento social de Grupo Florex con las partes interesadas referentes a comunidad, vecinos y consumidores.	Cantidad de acciones emprendidas.	4 acciones de involucramiento emprendidas por parte interesada involucrada
Responsabilidad Social: Inserción Laboral	Mejorar la inserción laboral de grupos vulnerables.	Aumentar un 20% la cantidad de personal considerada como grupo vulnerable que labora actualmente en Grupo Florex.	% de Aumento en la cantidad de personal considerado como grupo vulnerable que labora actualmente en Grupo Florex
Responsabilidad Social: Equidad de género	Disminuir las acciones de diferenciación entre géneros para Grupo Florex.	Cantidad de acciones en pro de la igualdad de género.	5 acciones afirmativas en materia de igualdad de género anual



Una planta verde...

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



AM #7



AM #8



Esta página describe el aporte al Principio #7 y #8 del PG.

Si desea conocer de nuestra planta por favor visite nuestro reporte 2017 página 63 o vea el siguiente video: <https://bit.ly/2D97BXl>

Uso sostenible de los recursos

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



AM #7



AM #9



AM #8



AM #11



AM #10



La empresa planifica y lleva a cabo sus operaciones bajo condiciones controladas, en especial aquellas asociadas a los Aspectos Ambientales Significativos (AAS). Para determinar las operaciones o actividades sujetas a un control operacional documentado (instructivo o procedimiento) se toma en cuenta:

- los aspectos ambientales identificados,
- las regulaciones legales aplicables,
- las solicitudes de partes interesadas y
- las situaciones solicitadas directamente por la Presidencia

y se generan controles para estos.

A partir de estos controles se establecen los indicadores de consumo y desempeño que determinan los porcentajes de reducción en el uso de recursos ligados a cada proceso.

Materiales



Electricidad



Agua



Materias primas de carácter químico



Material de etiquetado



Aceite



Papel



Recipientes de plástico



Combustible



Gas LPG



Tapas, bolsas, etc...



Aire comprimido



Entre otros

Volumen de materiales usados en 2018 (proceso productivo): 1 226 783 Kg de material químico / ¢462 millones de colones. 319303 Kg Agua. 1313042 unidades de material empaque / ¢185 millones de colones.

Recuperación de materiales para envasado: + de 61 mil unidades (+16 millones de colones) / 8.12 toneladas de plástico reutilizado. (el doble que para 2017) – 22% de reutilización.

La presentación de mayor reutilización es el galón (3.78 L), con un total de 29367 unidades para el 2018. Lo cual representa un ahorro de 11 millones de colones.

En 5 años de la política de recuperación de materiales se han reutilizado más de 165 mil unidades (+65 millones de colones) / +30 toneladas de plástico reutilizado.

Cantidad de productos vendidos en 2018: + de 280 mil unidades Florex. +600 mil unidades en total.

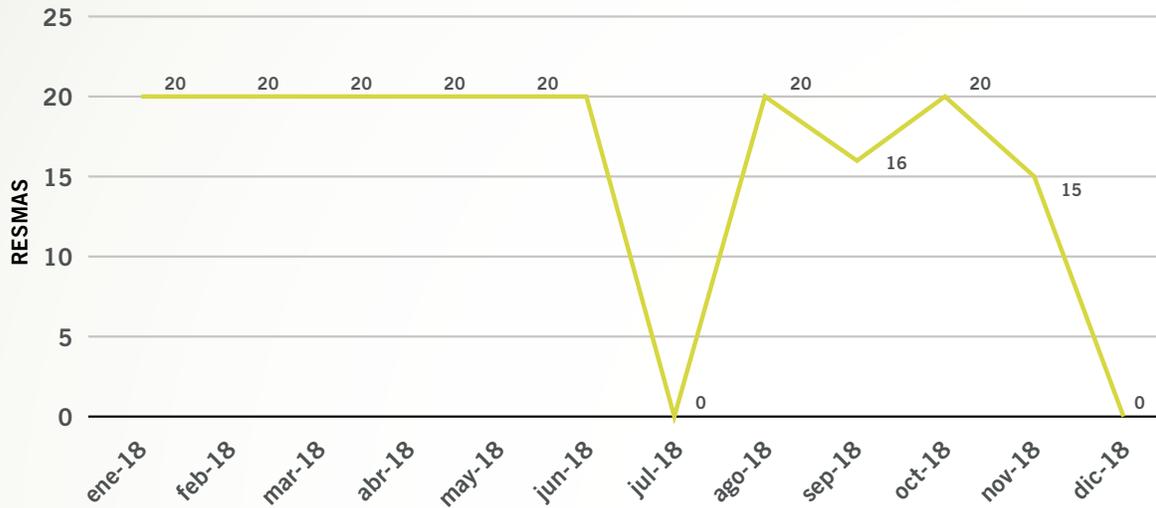


Todos los recursos sometidos a control operacional son documentados en un registro de control de consumo, para así determinar de manera mensual su consumo total y a partir de esto calcular el porcentaje de reducción logrado en cada período. Esto permite relacionar el consumo de cada recurso con el volumen de crecimiento operativo y determinar en qué porcentaje este aumento provoca cambios significativos en el consumo de recursos.

Además de manera anual se generan Programas de Gestión en donde se establecen las metas, planes de acción, actividades de reducción ligadas a los AAS, esto con la finalidad de determinar si cierto indicador ambiental (consumo de recursos) debe aumentar su meta para el período que está por comenzar.

Papel

Consumo de Resmas de Papel 2018



El consumo de papel en Florex está relacionado a información dada a proveedores, clientes, publicidad, informes para entes gubernamentales, entre otros. La política de la organización es “imprimir solo lo estrictamente necesario”, con la finalidad de controlar y reducir el consumo de este material; además el papel utilizado en la organización es de origen reciclado, y 100% va al proceso de reciclaje una vez que cumplió su misión.

Consumo de Resmas de Papel / m³ producción 2018

0,16 Reducción 11% (con respecto a 2017)



Agua



La empresa ha realizado esfuerzos y acciones importantes, con la finalidad de mantener un control constante en el proceso de consumo de agua, manteniendo una medición constante de indicadores de agua y la puesta en práctica de acciones para evitar fugas, mantenimiento preventivo y el ahorro en su consumo.

Parte de esas acciones, es la medición de las fuentes de agua por medio de nueve hidrómetros, controlando así los consumos de: producción (2), consumo MP-01 (3), sistema de tratamiento de agua residual, taller de mantenimiento y mecánico, pozo y oficinas, los cuales permiten detectar comportamientos que se salen del promedio registrado en las mediciones periódicas, permitiendo la acción rápida en caso de fugas o mal empleo del recurso en algún sector de la planta.

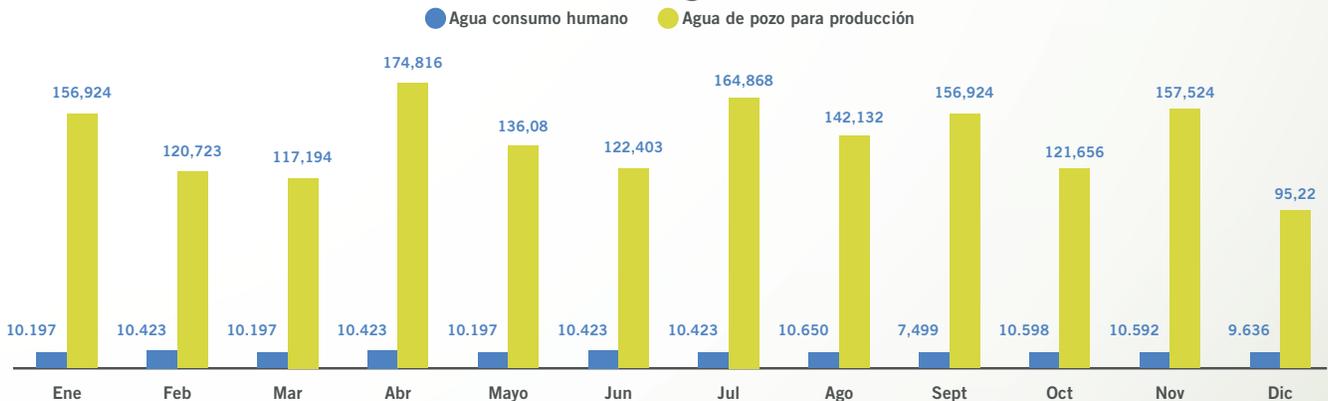
Algunas otras acciones:

-Utilización de agua de pozo privado En la actualidad, la empresa posee procesos que requieren del uso del agua, pero no necesariamente de agua potable, motivo por el cual la empresa desarrolló un proyecto para el estudio e implementación de un pozo privado, ubicado dentro de la propiedad de la planta; con la finalidad de utilizar el agua del pozo en procesos que no requieren de forma estricta el uso de agua potable y de esta forma, contribuir con el ahorro de este recurso a nivel de la comunidad y de la empresa que ofrece el servicio. El agua de pozo es utilizada de forma exclusiva para el proceso productivo.

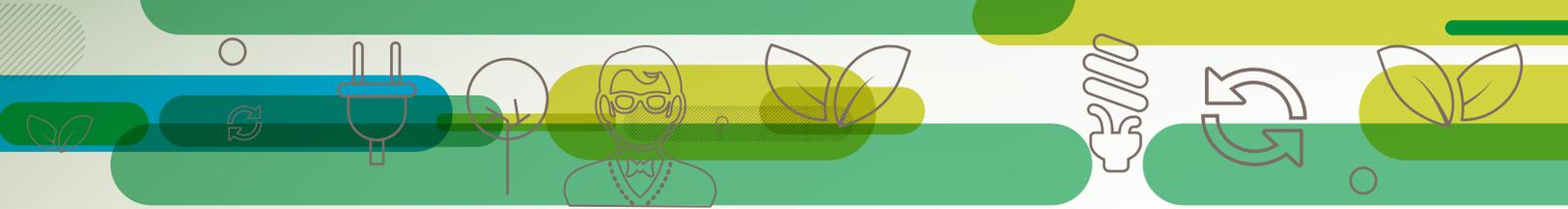
La red de distribución del agua da inicio en su extracción, es transportada a un tanque ubicado en el punto más alto del terreno de la planta, desde ahí el agua baja por la tubería y logra crear la presión necesaria para ser distribuida por la red de la empresa.

Para la extracción de agua y construcción del pozo se realizaron todos los estudios requeridos y se realizan continuamente monitoreos para evaluar la calidad del agua, en parámetros como: pH, coliformes fecales y nematodos intestinales, color, sabor, temperatura, entre otros.

Consumo de Agua 2018 (m³)



El agua de consumo humano es la distribuida por Acueductos y Alcantarillados (AyA).



Recolección y uso de agua de lluvia La empresa se sitúa en la Zona de Occidente del país, sector característico por lluvias comunes y abundantes. Aprovechando esta situación, Florex posee un sistema de captación de agua de lluvia, el cual funciona a través de la conexión de las canoas de las instalaciones con tanques de almacenamiento de agua. Dicho recurso es distribuido por gravedad y utilizado para riego, limpieza externa de las instalaciones, lavado de vehículos, lavado de filtros del sistema de tratamiento de aguas residuales, en obras de infraestructura, entre otras.

Dicha acción contribuye al ahorro de agua potable y a la utilización del agua de lluvia en actividades de la organización.



Mecanismo de recolección de agua de lluvia, Florex 2018

Inodoros eficientes y orinal que no requiere agua Todos los inodoros de Florex son ecológicos, disponiendo de un mecanismo de doble descarga que permite realizar una media descarga de 3 L para el lavado de líquidos y de 6 L para el de sólidos. La tecnología de descarga genera un rápido movimiento concéntrico del agua que asegura una descarga eficiente y la higiene de las partes del inodoro. Los inodoros ecológicos operan bajo una mecánica interna libre de mantenimiento por lo que, todas sus piezas están diseñadas para nunca fallar. Además, el único orinal de la empresa es 100% libre de uso de agua en su operación hace uso de un filtro que actúa como un sifón y sello de olores. El filtro permite recolectar los sedimentos de la orina, con el fin de evitar que las tuberías lleguen a obstruirse por acumulación de sedimentos. Dentro del filtro un aceite vegetal, biodegradable y de color azul actúa como un sellador de olores.

Diseño y producción de productos concentrados La empresa, se ha comprometido con el desarrollo y comercialización de productos sostenibles, mediante un proceso de investigación, desarrollo y producción de productos concentrados se ayuda a la disminución sustancial de consumo de agua, materias primas, energía, transporte, carga, distribución y residuos asociados a su producción, manteniendo su efectividad.



Diseño y producción de productos concentrados, Florex 2018

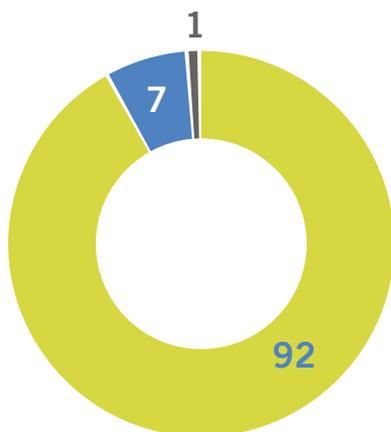
Desarrollo de producciones de mayor volumen

Se han realizado modificaciones en los tanques de producción donde se aumento considerablemente el tamaño de los mismos, con la finalidad de poder producir en mayor cantidad, lo anterior contribuye a la disminución del uso de agua en lavados.

Reutilización de agua de planta de tratamiento

Una vez tratada el agua residual esta es transportada por tubería color gris (para ser identificada) hacia diferentes zonas de la empresa y es utilizada para riego de zonas verdes y actividades de limpieza. El 100% es reutilizada, para 2018 fueron 334.59 m3.

El agua de la planta de tratamiento no es inyectada en ningún cuerpo de agua, se utiliza en actividades de la empresa que no requieran agua potable.



Captación Total de Agua por Fuente

- Acueductos y alcantarillados
- Agua subterránea
- Agua pluvial cosechada

Cambio en sistema de lavado de envases

Anteriormente, el lavado de envases para reutilización se desarrollaba a través de lavado a presión con la aplicación de desengrasante y antiespumante, dicha acción ocasionaba un alto consumo de agua; por este motivo la empresa desarrolló un procedimiento de lavado en dos fases:



Dicho cambio permite la reducción en la generación de agua residual que va a la planta de tratamiento, producto de la reducción considerable en el uso de agua para el lavado.

Esta página describe el aporte al Principio #7 y #8 del PG.

AM #7



AM #8



CONSUMO DE AGUA TOTAL

Durante 2018 se redujo el consumo de agua en un 78.3 % - LB (se refiere al agua usada en otras labores no como materia prima).

0.7 m3 de agua / m3 de producción (reducción de un 12.5% con respecto a 2017). (se refiere al agua usada en otras labores no como materia prima).

- 1651.7 m3 de agua subterránea (pozo) usada en procesos de planta.
- 121.5 m3 de agua potable para consumo humano (fuente AyA).
- 20 m3 captura de agua de lluvia.

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

AGUA TRATADA

100% del agua es tratada.

El tratamiento es por medio de Oxidación Avanzada.

AGUA RECICLADA

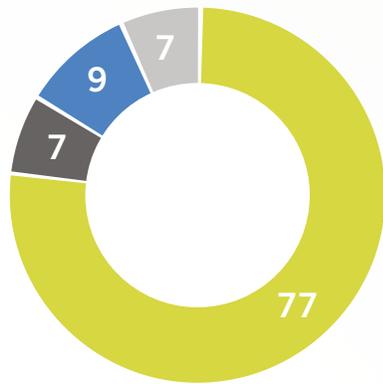
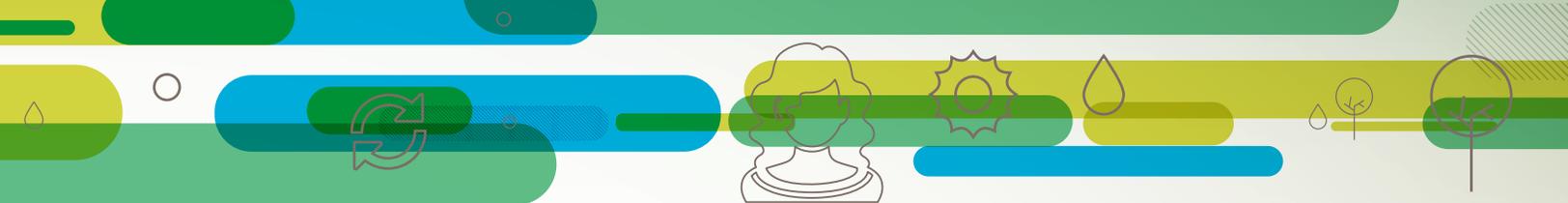
Un 100 % del agua tratada fue reciclada durante 2018 (334.59 m3 - 40% de aumento con respecto a 2017), la cual fue utilizada en otros procesos de la planta, como lavado de vehículos y riego de zonas verdes.

Aumento 40% en la generación de agua residual, este aumento es esperado debido a los aumentos en los niveles de producción, además de los procesos asociados a lavados de envases, y otros procesos externos esporádicos que fueron asumidos por el STAR para darles tratamiento.

Fuentes de Agua Ninguna fuente de agua ha sido afectada significativamente por la captación de agua.

VERTIMIENTO AGUA RESIDUAL

0.28 m3 de agua residual / m3 producción (+22% con respecto a 2017).



% Distribución del Consumo de Agua

- Producción Planta
- Taller
- Sistema de Tratamiento
- Oficinas

Las aguas residuales domésticas se gestionan a través de un sistema de tanque séptico ubicado de forma subterránea:



Energía

La energía es requerida en Florex durante las operaciones administrativas, la investigación, desarrollo de productos y procesos, la manufactura, comercialización y distribución de los productos.





104 Paneles Solares (PLANTA-33613 Kwh/año)

30888 kwh producidos por los paneles solares.

2725 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE) en planta - 33% menos que en 2017.

Consumo energético ICE en planta 2.3 kwh/m3 producción - 40% menos que en 2017.

Consumo energético total (ICE + energía solar PLANTA): 27.96 kwh/m3 producción (reducción 15.4% con respecto a 2017). Reducción en consumo energético Planta: 97% relacionado al consumo (ICE) años anteriores-LB. *

7946 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE) en puntos de venta, se incluye el consumo de energía de un proceso externo (alquiler segundo piso pto venta SR).

Consumo energético Planta - ICE / m³ de producción



AM #7



AM #8



AM #9



Consumo energético Total Grupo Florex / m³ de producción



Esta página describe el aporte al Principio #7, #8 y #9 del PG.

*se incluye la energía producida por los paneles solares (no necesariamente esta es consumida en el mismo período de producción (excedentes)).

*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 2018.

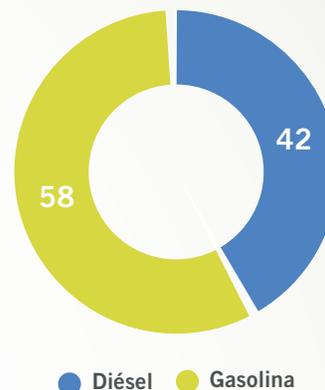
Combustibles Fósiles

La empresa cuenta con un total de doce vehículos (tanto propios como de renting), que consumen combustible fósil como fuente de energía. La empresa ha realizado un gran esfuerzo por contar con una flotilla vehicular moderna, que garantice una mejor tecnología de uso eficiente de combustible y que genere ahorros importantes. Además se busca maximizar el uso de cada uno de los vehículos por medio de rutas planificadas y estratégicas, las cuales garantizan el logro de las metas y objetivos empresariales y a la vez, logran eficiencia en el uso de los vehículos y el combustible.

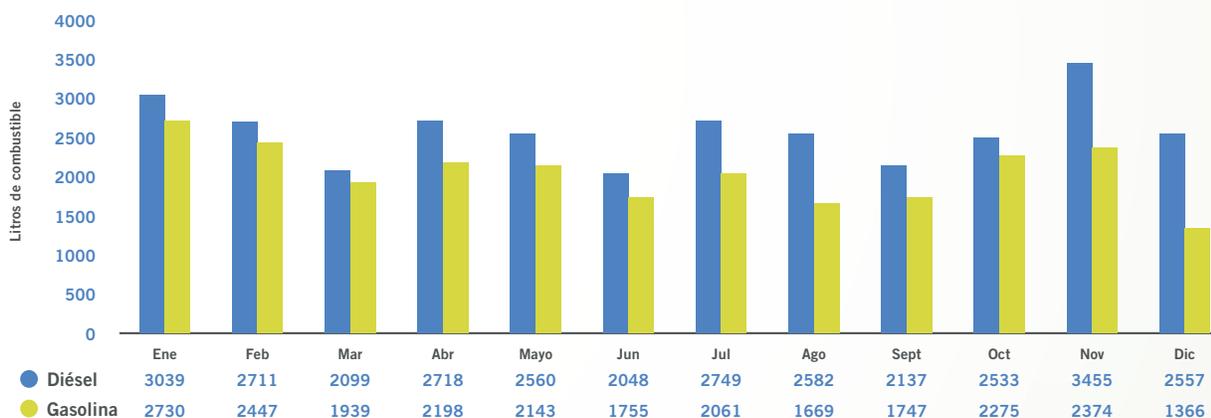
Los recorridos diarios son planificados con anticipación, permitiendo a la empresa ser eficiente durante el uso de su flotilla, evitando errores circulares en las rutas o salidas innecesarias para distribuir producto. Las visitas de los asesores son programadas valorando la mayor cantidad de visitas posibles y de forma que sean adaptables a otras necesidades de la empresa (participación en capacitaciones externas, ejecución de diligencias, recolección y entrega de documentación, entre otras).

Consumo promedio mensual de combustible fósil: 44657.67 L promedio de consumo mensual.

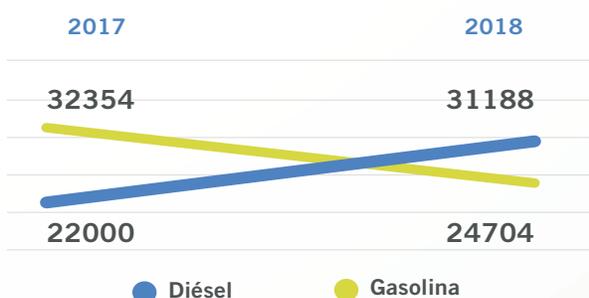
Tipo de combustible vehículos



Consumo de combustible fósil 2018



Comparativo 2017-2018 en consumo de combustible fósil



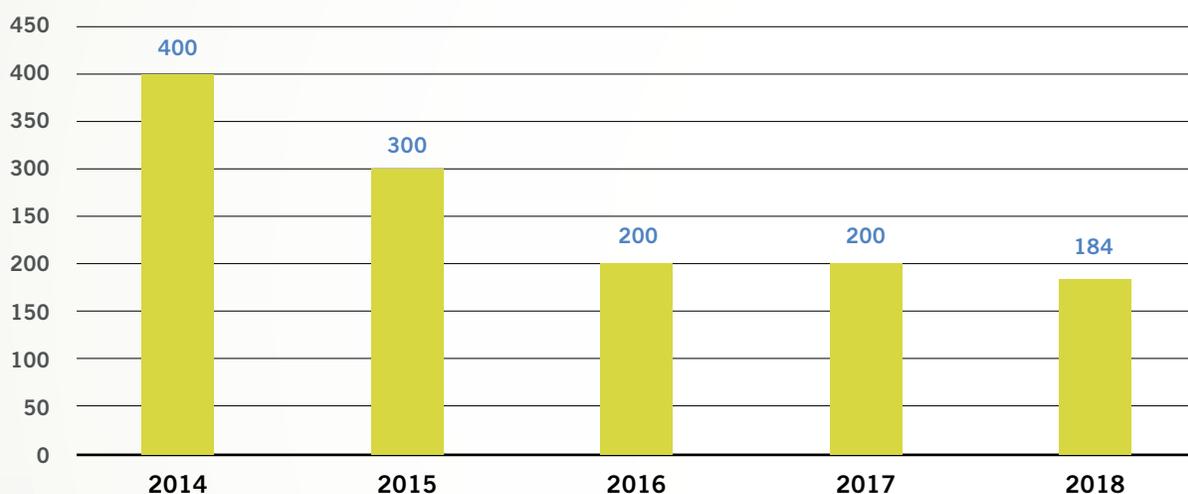
La empresa experimentó durante el 2018, un aumento en ventas, esto provocó un aumento considerable en la producción de la planta y las movilizaciones de los camiones de distribución lo que a su vez generó un aumento en el consumo de combustible (diésel) de 42%. Mientras tanto los vehículos utilizados para el proceso de comercialización (asesores) gestionaron sus procesos de forma tal que se alcanzó una reducción de 24% en el consumo de combustible (gasolina). Al relacionarlo a millón vendido se obtiene: Una reducción del 12% en el consumo al pasar de consumir 24.2 L/millón a 21.2 L / millón, esto en relación al crecimiento del proceso de distribución y venta. (lo mismo sucede en relación a la producción anual donde se pasa de un 51.5 L / m³ producción en 2017 a 45.8 L / m³ producción en 2018, lo que genera una disminución de un 11%).

Gas Licuado de Petróleo (LPG)

La cantidad de gas licuado de petróleo utilizado en la planta corresponde a 184 lb en 2018 (15.3 libras por mes), su uso es exclusivo para el calentamiento de una materia prima en la zona de producción. Se registra una disminución del 8% con respecto al año anterior. Dicha disminución se da debido a la planificación de producción de mayores volúmenes por lote, lo cual permite disminuir la cantidad de energía necesaria para llegar al punto de fusión requerido.

Se mantiene el control, monitoreo y gestión de este consumo al ser identificado como una fuente de emisión de GEI.

Histórico consumo de Gas LPG (lb)



Resumen energético:

2039619.9 MJ (mega julios) de energía proveniente de diversas fuentes – (1165414.5 MJ Diésel / 831783.7 Gasolina / 4006.17 MJ Gas LPG / 9810 MJ Electricidad + 28605.6 MJ Electricidad pts de venta).

Incluyendo la energía solar utilizada: 111196.8 MJ

2150816.7 MJ (mega julios) de energía proveniente de diversas fuentes – (1165414.5 MJ Diésel / 831783.7 Gasolina / 4006.17 MJ Gas LPG / 9810 MJ Electricidad + 28605.6 MJ Electricidad pts de venta + 111196.8 MJ paneles solares).

Al relacionarlo al crecimiento de producción (14%) se determina un aumento en el consumo energético total de 4% (1715 MJ/m³ a 1789 MJ/m³), explicado esto en relación al aumento en el consumo de energía externa experimentada en los puntos de venta Florex. Se espera un comportamiento normalizado una vez se desligue el proceso externo (alquiler) del sistema de medición de consumo.

Emisiones de Gases de Efecto de Invernadero (GEI)

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



AM #9



La **cuantificación** de las emisiones se realiza a través de controles operacionales (Registros de Compostaje, Facturas de Combustible, Electricidad, Recarga Extintores y Gas LPG, etc), los cuales son monitoreados mensualmente. La metodología utilizada es el cálculo realizado con los factores oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN; 2017), Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2005) y el Protocolo de gases de efecto de invernadero.

Flores desarrolla en forma integral todos sus procesos con miras a lograr objetivos de carácter ambiental en los mercados que abarca. Desde 2011 desarrolla acciones para monitorear y controlar la generación de emisiones de gases efecto invernadero generadas debido al proceso productivo, a la distribución y comercialización de los productos.

La organización toma la decisión de ampliar su **alcance** (INTE 12.01.06:2016) a todas las empresas del Grupo Flores en su totalidad por lo que desde 2016 se incluyen componentes en diversas fuentes:

Consumo eléctrico: se incluye el consumo de puntos de venta Flores (3).

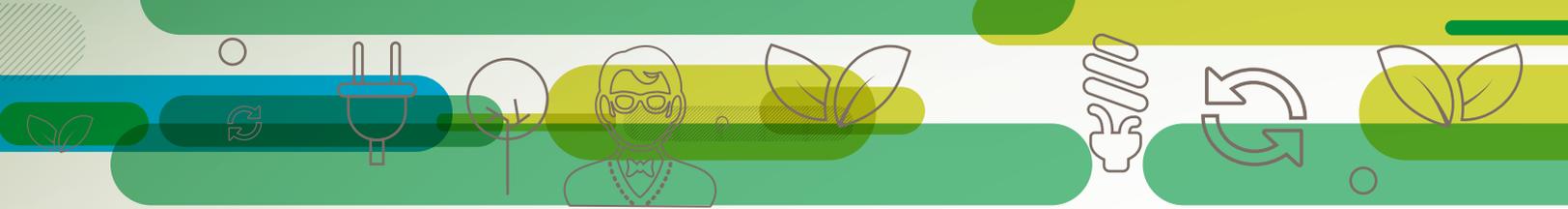
Agua residuales domésticas: se incluye todo el personal de la empresa hermana SCOSA (792 personas en promedio)

Consumo Combustibles Fósiles	Consumo de gas LPG	Recarga Extintores CO2	Agua Residuales Domésticas
Compostaje	Recarga Refrigerantes	Consumo Electricidad	Uso de Lubricantes
Agua Residuales Industriales	Fermentación Anaerobia (Aqua Limpia)	FUENTES DE EMISIÓN GEI	

● Alcance 2

Proceso de reducción

- Planes a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de que el proceso de reducción avance y constituya un reto hacia niveles en los que la organización adquiera una nueva forma de desarrollo hacia la mejora continua en materia de reducción de emisiones.
- Dentro del Programa de Reducciones de GEI se desarrollan proyectos con los que se establece la meta de disminuir en al menos un 5% (plan 2018) las emisiones de GEI, tCO2e/millón vendido con relación al año anterior.



La **Compensación de Emisiones** se realiza de forma anual a través de la adquisición de unidades de compensación aprobadas, para el período se elige realizarlo a través de la compra CER's desarrolladas en el proyecto eólico Orosí.

El Proyecto de Energía Eólica Orosí consiste en instalar veinticinco megavatios ("MW") Generadores de turbinas eólicas (WTG) Gamesa series G80 (también conocidos como G8X), para una capacidad total de 50 MW. El proyecto Orosí proporciona 216,4 GWh por año al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

El proyecto se ubica en Costa Rica, en la comunidad de Quebrada Grande, Municipio de Liberia, en la provincia de Guanacaste. En un área considerada apropiada para la generación de energía eólica. El proyecto contiene los elementos básicos de un parque eólico: aerogeneradores, viento, estaciones de medición, un edificio de operaciones y una

subestación eléctrica. Un sistema de control SCADA es utilizado para supervisar, controlar y controlar todos los componentes relevantes del proyecto. La subestación del Proyecto está conectada a la Subestación Pailas existente (propiedad de ICE) para permitir una conexión a la Red Nacional.

Las tecnologías de energía eólica se consideran ambientalmente seguras; no hay gases de efecto invernadero u otras emisiones debidas a la operación directa de estos proyectos. El Proyecto de Energía Eólica Orosí es una iniciativa de Inversiones Eólicas de Orosí Dos, S.A. (IEDO), Costa Rica, entidad legal y filial de Globeleq Mesoamerica Energy, S.A. (GME).



Si quiere conocer más visite <https://bit.ly/2P2Bc9M>

Actividades de Florex para Reducción de Emisiones.

- Actualización de flotilla vehicular (más eficiente). 2.51 ton CO2e
- Tercer año de funcionamiento del proyecto de paneles solares. 1.38 ton CO2e (no se contabilizo en el proceso por el alcance elegido para el programa de gestión)



Emisiones CO2 (Alcance 1): 241.32 toneladas de CO2 equivalente

Emisiones CO2 (Alcance 2): 0.54 toneladas de CO2 equivalente

Dentro de los límites organizacionales que se establecieron para la generación del sistema de gestión para la carbono neutralidad se encuentran que sea en las instalaciones Grupo Florex ubicadas en San Juan de San Ramón, puntos de venta Florex (San Ramón, Pérez Zeledón, Liberia) y todo el personal (colaboradores) que labora en la prestación del servicio de limpieza de manera externa (no incluye fuentes relacionadas a las instalaciones o procesos de estos clientes a los que se les presta el servicio). El enfoque elegido es el de Control Operacional, debido a la facilidad para introducir e implementar políticas de operación. En cuanto a los límites operativos las fuentes son clasificadas en directas e indirectas (energía); no incluye otras emisiones indirectas (Alcance 3).

Exclusiones: No hubo exclusiones para este período. No se incluye ninguna emisión de alcance 3.

Emisiones Biogénicas antropogénicas: 0.08 ton CO2e (fermentación anaerobia-aqua limpia)

Incertidumbre del Inventario (basado en los rangos del IMN y IPCC): 35.62 toneladas de CO2 equivalente.

Gases Efecto Invernadero: CH4 / CO2 / N2O para ambos alcances

Reducción de Emisiones (toneladas evitadas): 2.51 toneladas en CO2e alcance 1.

% reducción de ton CO2e por millón vendido: 8% (en relación a nuevo año base 2016)

Compensación: 280 toneladas en CO2e alcance 2.

Se compensa un 20% más con la finalidad de cumplir uno de los requisitos para alcanzar la carbono neutralidad plus basado en el Programa País 2.0 gestionado por el Ministerio de Ambiente y Energía a través de la Dirección de Cambio Climático.

Enfoque de consolidación de emisiones de control operacional.

Factores de Emisión utilizados: Factores de Emisión Instituto Meteorológico Nacional, 2018. Octava Edición, IPCC.2006. Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático. Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero. Potenciales de calentamiento Global IPCC Segundo Informe de Evaluación.

*El año base elegido por la organización cambió a ser 2016. Todos los datos de emisiones detallados en este reporte son del año 2017. Se decide publicar el año anterior debido a que son las últimas emisiones verificadas por el ente externo (INTECO). Este es el único proceso incluido en este reporte que considera dentro de su alcance la tercera organización del Grupo Florex (Servicios de Consultoría de Occidente S.A) forma parte del alcance del Sistema de gestión de carbono neutralidad de la organización.

Para este período se gestionan dos tipos de recálculos de emisiones debido al cambio en línea base y alcance:

1. Debido a la ampliación del alcance gestionado al incluir todos los procesos de las tres empresas que conforman el Grupo Florex, se debe gestionar el recálculo de todos los períodos anteriores al incluir las actividades que se desarrollaban en estos y que forman parte de esta ampliación. Se identifican dos emisiones a incluir en el recálculo: la generada por la electricidad utilizada en los puntos de venta (2010-2015 San Ramón / 2015 Liberia) y la generada en las aguas residuales domésticas relacionadas a la cantidad de personal de la empresa de Grupo Florex que desarrolla la prestación del servicio de limpieza (SCOSA). Al incluir estas dos emisiones, los inventarios recalculados son los siguientes:

PERÍODO	INVENTARIO (TON CO2E)	RECÁLCULO (TON CO2E)
2010	83.82	118.06
2011	111.51	145.11
2012	119.88	155.20
2013	129.20	163.93
2014	126.86	157.90

AM #7



AM #8



AM #9



2. Además se gestiona un segundo recálculo para el período 2015, esto debido a un error no identificado en la verificación de este período ya que para este se utilizaron los potenciales de calentamiento global reportados en el Cuarto Informe de Evaluación del IPCC (siendo estos los más actualizados en el momento). Sin embargo por temas de la presentación del inventario nacional el cual fue realizado con los PCG del Segundo Informe de Evaluación del IPCC, el ente verificador declara la necesidad de utilizar hasta nuevo aviso los PCG del segundo informe y no los más actualizados. Por lo tanto, el inventario para el período 2015 con ambos recálculos es el siguiente:

Período	Inventario (ton CO2e)	Recálculo (ton CO2e) PCG 2do Informe	Recálculo (ton CO2e) Ampliación Alcance
2015	134.40	133.28	168.52

PCG: Potenciales de calentamiento global.

Efluentes y Residuos

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



AM #8



La manipulación y gestión de los residuos en Florex se basa en la Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos (ENSRVR 2016-2021), a través de esto se busca que el proceso interno sea simple, claro y participativo, permitiéndole a los colaboradores y personas externas que visiten las instalaciones fácilmente separar y valorizar de forma efectiva sus residuos.

Todo procedimiento asociado a la gestión integral de los residuos es documentado, solicitando permisos y certificaciones de disposición final a gestores autorizados, para 2018 los 3 principales gestores utilizados fueron:

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.

1. **Residuos Valorizables** Todos Unidos Ayudando al Medio Ambiente R.L.
2. **Residuos Especiales** Solirsa.
3. **Residuos Ordinarios** Relleno Sanitario.

Esta página describe el aporte al Principio #8 del PG.

Durante 2018 no se han dado causas ambientales que impliquen ninguna sanción, ni se han dado reclamaciones en materia ambiental.

RESIDUOS ORDINARIOS: 7183KG

Residuos Incinerados 0 Kg	Residuos Reciclados 5878Kg	Residuos Compostados: 188 Kg (119% más que en 2017- debido a la reactivación del proceso de compostado los dos semestres del año 2018)	Residuos Relleno Sanitario 1117 Kg
------------------------------	-------------------------------	--	---------------------------------------

Relación residuos ordinarios / m3 producción: 6.06 Kg / m3
85% reducción en la generación de residuos ordinarios / m3 producción – LB
71% de los residuos ordinarios fueron valorizables (+16%).

RESIDUOS ESPECIALES: 22991.3 KG

111.30 Kg (componentes electrónicos, baterías, etc)	Lodos STAR 22880 Kg
---	---------------------

Relación residuos especiales/ m3 producción: 19.4 Kg / m3
11% aumento en la generación de residuos especiales / m3 producción – LB
0.5% de los residuos especiales fueron valorizables*.

Relación residuos totales / m3 producción: 25.10 Kg / m3
*se debe tener en cuenta que la gestión de residuos especiales 2017 se realizó en 2018, al haber períodos de almacenamiento superiores a los 8 meses.

Residuos Valorizables: 20.5%

*El reto para la organización en 2019 es encontrar un uso alternativo que genere valor para la disposición de los sólidos generados por el tratamiento de aguas residuales, una vez lograda la confirmación de composición química, esto a través de diversos análisis periódicos realizados durante 2018.

En relación a los efluentes de la organización el 100% del agua residual es sometida a tratamiento por oxidación avanzada, a través de este método se obtienen efluentes destinados a la reutilización en otras labores del proceso; para 2018 el efluente de agua tratada fue de 334.59 m3. Durante 2018 no se reportó ningún derrame accidental.

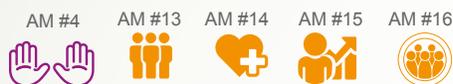
Algunos impactos indirectos a nivel ambiental que genera la organización son: transferencia del conocimiento en material ambiental a través de su política de educación ambiental, protección de recursos naturales a través de sus gestiones de producción sostenible y consumo responsable, sensibilización y educación a la población de criterios ambientales industriales y de buenas prácticas de consumo y adquisición de productos de naturaleza química, además del desarrollo e innovación de nuevos productos con menor impacto ambiental.

Biodiversidad: El centro de operaciones de la organización no se encuentra en una zona protegida o de alto valor para la biodiversidad ni impacta hábitats protegidos o restaurados, además solo hay impactos indirectos positivos por uso de los diversos productos Florex sobre la conservación de la biodiversidad que se identificaron durante la debida diligencia.

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

GRI 401-1, 401-2, 402-1, 403-1 - 403-4, 404-1-404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 411-1, 412-1-412-3, 413-1, 413-2, 414-1, 414-2, 415-1, 416-1, 416-2, 417-1-417-3, 418-1, 419-1.

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



Gestión del Talento Humano

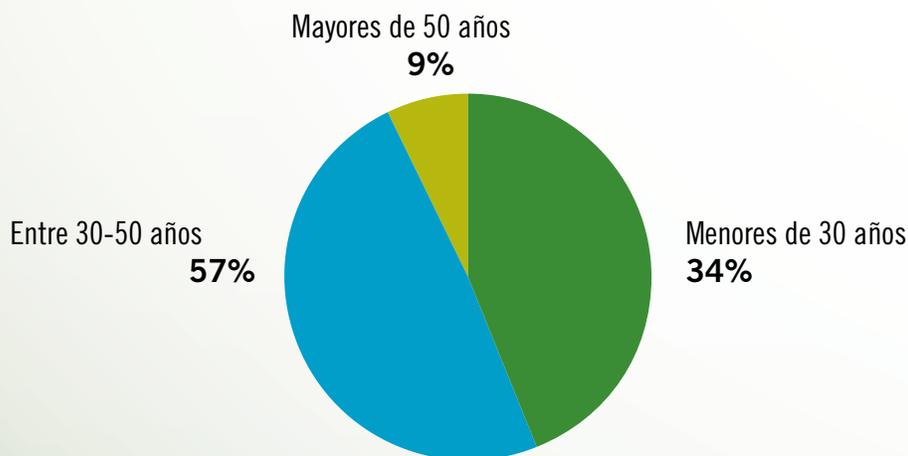
Las dos compañías están coordinadas a nivel de Recursos Humanos por un área integrada por lo que los indicadores de gestión del talento humano se desarrollan de forma conjunta. Esta área es la encargada del desarrollo de estrategias para la gestión de prácticas laborales, establecimiento de políticas de ética laboral, de estructura salarial, además de estrategias de promoción de trabajadores a raíz de las evaluaciones internas y lidera los procesos de

Responsabilidad Social Empresarial. La compañía mantiene políticas de no discriminación, potencia su proceso de reclutamiento a través de su política de inclusividad (implementada como Grupo) e implementa procesos que respetan la diversidad. A pesar de que dentro de los factores para reclutamiento se encuentra la experiencia la compañía mantiene en funcionamiento su política de “mi primer empleo”, el proceso de

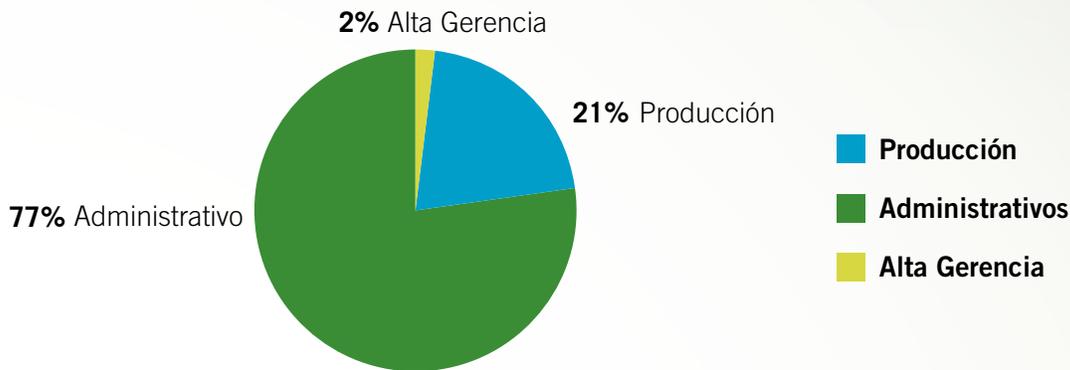
inducción y apadrinamiento interno permite satisfacer las necesidades del cargo a reclutar sin generar ningún tipo de discriminación sobre este sector de la población. Además, se da prioridad al crecimiento laboral interno este proceso se ve reforzado con el Programa de Segundos Puestos.

Colaboradores son en total 44. De esos 32 son Hombres y 11 mujeres. El 100% labora a tiempo completo.

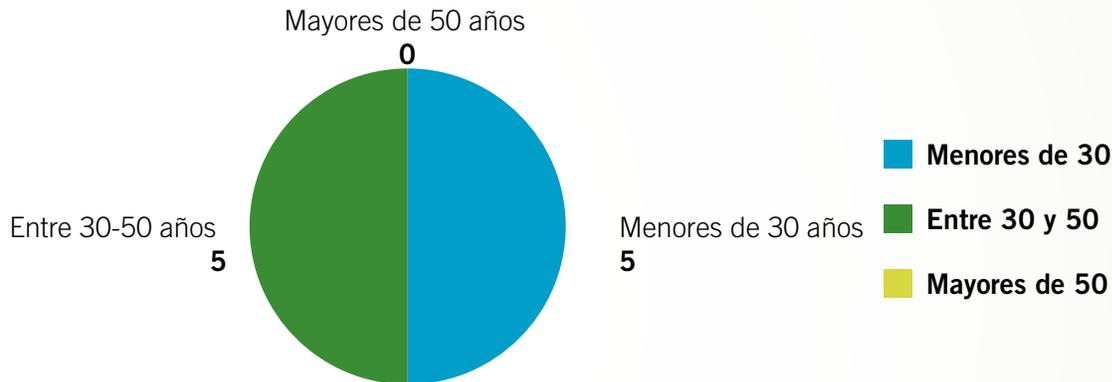
Colaboradores por edad



Empleados por Categoría Profesional



Contrataciones 2018 (4 mujeres y 6 hombres)



Para 2018 se gestionaron 10 nuevas contrataciones, todas de la zona occidente del país.

Tasa de rotación 2018:
0.26 (50% hombres -
50% mujeres).
Reducción de un 0.13
con respecto a 2017.

HISTÓRICO INDICADORES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
	2015	2016	2017	2018
TOTAL trabajadores (#personas)	68	70	43	44
Porcentaje Rotación TOTAL	22	25	39	26
Contrataciones Totales (#personas)	27	15	18	10

Necesidades de capacitación (detección y puesta en marcha)

Anualmente la organización realiza una revisión del perfil de puestos de los colaboradores para asegurar que se encuentren actualizados. Adicionalmente cuando Presidencia, el Gestor o los Coordinadores detectan una necesidad de capacitación para alguno de los colaboradores (a través de la aplicación de herramientas como Estudio de Clima realizado mediante la utilización del Doc. Externo Manual de Clima Organizacional, IN 05.01 Evaluación del Desempeño, Entrevistas, entre otros), realizan la solicitud a Recursos Humanos por medio de correo electrónico/chat interno, RE 07.01

Sugerencias/Quejas, comunicados, de forma verbal, teléfono, entre otros. Recursos Humanos recibe la solicitud; la valora con el personal correspondiente, para incluirla si considera pertinente en el Plan de Capacitación.

Otro mecanismo para determinar necesidades de capacitación está en función del DI 09.03 Plan de Segundos Puestos, específicamente en las brechas entre la persona titular del puesto de trabajo y su posible suplente temporal o permanente.



PLANIFICACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

Plan de Capacitación (RE-05.04),

Este contiene todas las fechas aproximadas de las actividades de capacitación que se realizan durante el año; adicionalmente se incluyen en el plan las reuniones de seguimiento de aspectos relevantes para la empresa.

- **Formación del personal de nuevo ingreso:** Se hace una inducción personalizada con los colaboradores recién contratados. Los temas a tratar: (a) Información General de la Empresa, (b) Lineamientos de la empresa, según el documento interno DI 05.01 Manual de Inducción y (c) Sistema de Gestión y su participación en este.
- **Formación General:** Se utiliza para reforzar temas ya conocidos por los colaboradores o para la introducción de temas innovadores (nuevas corrientes empresariales, nuevos procesos, etc); su propósito es el reforzamiento del Sistema de Gestión.
- **Formación específica de cada puesto de trabajo:** Tiene como finalidad que la formación sea continua. Se imparte a colaboradores con el fin de refrescar actividades propias de su área de trabajo y para formarlos en temas innovadores que motiven un cambio en la forma en que tradicionalmente se han venido desarrollando las actividades.

Procesos de Concientización. Las actividades y procesos de concientización en temas como Política y la importancia de cumplir con ella, aspectos ambientales significativos, objetivos, metas y como se contribuye para alcanzarlos, requisitos legales, temas de responsabilidad social, y otros temas que se realicen para promover el compromiso con el Sistema de Gestión, estarán respaldados por acciones documentadas y debidamente registradas. De igual forma tales actividades y procesos estarán

enmarcados dentro del cronograma establecido en el RE 05.04 Plan de Capacitación.

Se realizará un seguimiento del Plan de Capacitación mediante reuniones, con la finalidad de analizar el grado de ejecución y, en caso necesario, incluir mejoras. En las mencionadas reuniones de seguimiento tendrán que participar, al menos, el Responsable de Recursos Humanos y/o la Presidencia.

Formación Interna 2018: +1522 horas para un promedio de 34.6h por colaborador.

Toda capacitación / formación en Florex requiere de evaluación y transmisión de conocimientos adquiridos a otros funcionarios de la empresa. Lo que amplía el impacto a por lo menos el doble de la población interna.

Todo personal que realice tareas en nombre de la empresa, que potencialmente pueda causar impactos ambientales significativos

identificados y/o impactos en materia de Responsabilidad Social, debe cumplir con los siguientes requisitos en materia del Sistema de Gestión: 1. Recibir capacitación en la Política, valores, impactos en Responsabilidad Social, aspectos ambientales significativos, y objetivos y metas del Sistema de Gestión 2. Participar de las actividades del Sistema de Gestión.

Esta página describe el aporte al Principio #1, #4, #5 y #6 del PG.

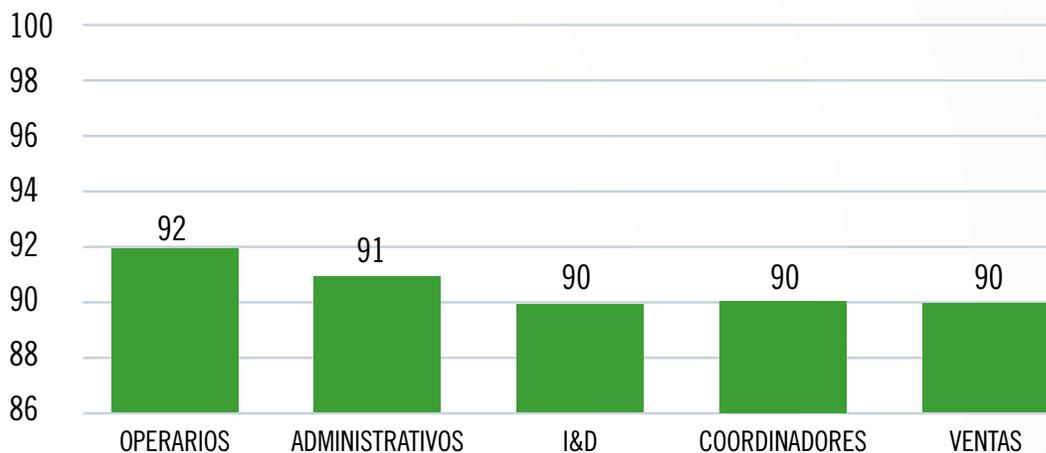
El 100% de los colaboradores es capacitado en temas de derechos humanos, ética empresarial y seguridad ocupacional con la finalidad de asegurar el correcto desarrollo de los procesos internos y la promoción y puesta en marcha de las

políticas internas en relación hacia las demás partes de interés de la organización. Además, se gestionan procesos de capacitación/inducción para el personal externo de seguridad.



El 100% de la organización fue sometida a evaluación de derechos humanos como resultado de la implementación del proceso de debida diligencia, este proceso gestiona mejoras a los procesos de capacitación e implementación de políticas de DH.

Evaluación del desempeño 2018



Evaluación de Desempeño: El 100% de los colaboradores de Grupo Florex participa de la evaluación anual de desempeño (con la salvedad de aquellos que tengan menos de tres meses de laborar para la organización ya que se encuentran en periodo de inducción laboral – se reprograman sus evaluaciones para más adelante en el periodo). Para el 2018 se obtuvo un 91% en esta evaluación (resultado general), siendo el área de Operarios el que obtuvo la mejor evaluación.

Los objetivos de la aplicación de esta evaluación son:

- Incrementar el nivel de desempeño de los colaboradores; con la finalidad de cubrir puestos vacantes con el talento humano actual de la compañía, promoviendo así el Desarrollo Organizacional.
- Detectar las oportunidades de mejora, con la finalidad de aplicar las medidas correctivas a través del Plan de Capacitación Anual mediante capacitaciones, cursos, charlas, sensibilizaciones, entre otras.

La herramienta utilizada para la evaluación se compone de siete criterios uniformes, los cuales se detallan a continuación:

- Conocimiento del Trabajo: Examina la forma en que el colaborador comprende y cumple a cabalidad su trabajo de acuerdo con los procedimientos establecidos por la empresa, además de su adaptabilidad y flexibilidad a los cambios.
- Productividad: Evalúa el volumen de trabajo útil en relación con el tiempo invertido en este, además del comportamiento del individuo ante la presión y la pro actividad del colaborador.
- Organización: Examina la planificación de actividades y su tiempo de ejecución, además de evaluar precisión y acierto en los resultados.
- Responsabilidad y Compromiso: Evalúa el compromiso y respeto del colaborador con la empresa, así como la seguridad con que desempeña su trabajo.
- Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales: Examina el trato del colaborador hacia sus compañeros.
- Aprendizaje y desarrollo: Evalúa la recepción y comprensión de los conocimientos adquiridos a través de mecanismos de formación, así como su aplicación en las actividades que desarrolla.
- Competencia: Examina actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer. Algunas de ellas son: Autodesarrollo, Capacidad para aprender, Capacidad de gestión, Compromiso, Tolerancia al estrés, Sensibilidad medioambiental, Creatividad, Comunicación oral persuasiva, Liderazgo, Aptitud verbal, Pensamiento analítico, Conocimiento del entorno, Ética, Administración del tiempo, entre otros.

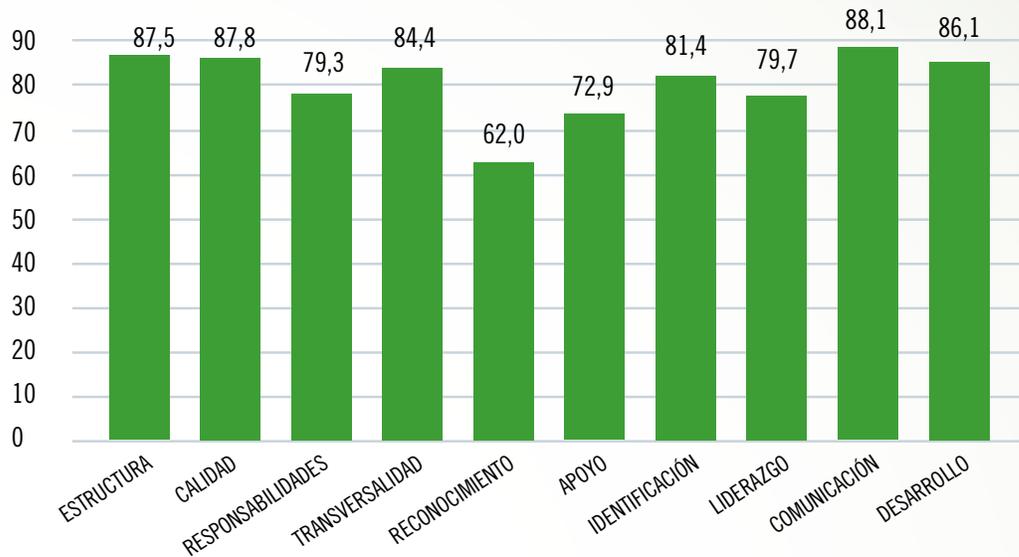
Medición de expectativas e intereses de los colaboradores

Con el fin de conocer las expectativas de los colaboradores la empresa utiliza la herramienta:

1. Para el Personal Operativo y Administrativo: Se aplica una Encuesta de Clima Organizacional, donde se miden las expectativas y condiciones del personal. Se evalúan factores como:

- La estructura: Mide la percepción que tienen los miembros de la organización con respecto al establecimiento y conocimiento de las políticas, procedimientos, organigrama y líneas de mando, distribución de roles, funciones y responsabilidades, así como de los objetivos estratégicos de la empresa.
- La calidad: Mide la impresión que tienen los colaboradores acerca de que el nivel de calidad transmitido y exigido en la empresa es estimulante y motivador.
- Las responsabilidades: Mide la impresión que tienen los colaboradores de ser responsables de lo que se les confía y de asumir las consecuencias de sus decisiones.
- La transversalidad: Mide la impresión que tienen los colaboradores de que prevalece el interés general, el trabajo en equipo y que las distintas áreas cooperan en este sentido.
- El reconocimiento: Mide la percepción que tienen los colaboradores de tener suficientes formas de reconocimiento por su contribución a los logros y al éxito de la empresa.
- El apoyo: Mide la impresión de confianza y apoyo mutuo que se existe dentro de la empresa.
- La identificación: Mide la impresión que tienen los colaboradores de estar identificados con la empresa y de solidarizarse con sus objetivos.
- El liderazgo: Mide la percepción sobre la relación que mantienen los colaboradores con su jefe inmediato, tomando en cuenta aspectos como liderazgo, asesoría, planificación estratégica del trabajo, entre otros.
- La comunicación: Mide la percepción de los colaboradores sobre la existencia y la eficiencia de los canales de comunicación que utiliza la empresa para dar a conocer información relevante.
- El desarrollo: Mide la percepción de los colaboradores respecto a las posibilidades de desarrollo profesional y personal en la empresa, así como de ascender y adquirir mayor nivel jerárquico y responsabilidades. Abarca las capacitaciones y oportunidades de desarrollo que ofrece la empresa para lograr un mejor desempeño y la equidad de género en cuanto a las posibilidades reales de promoción.

Nivel Satisfacción Colaboradores/factores



BENEFICIOS A COLABORADORES FLOREX

- Descuentos productos, arreglos de pago (crédito)
- Anticipo de salarios
- Cobertura por incapacidad o invalidez
- Baja por maternidad (4 meses amparado por legislación nacional) y paternidad - 1 día.
- Ferias de salud y ambiente (colaboradores-familiares-comunidad)
- Becas para estudios superiores
- Uso discrecional de vehículos Florex (aplica a Distribuidora Florex Centroamericana S.A).
- Horario flexible y opciones de teletrabajo.
- Alianza estratégicas para servicios odontológicos.

*estos beneficios no discriminan período laboral (antigüedad), ni si son colaboradores a tiempo parcial o completo.

Transparencia y Prácticas Laborales

Grupo Florex manifiesta a sus colaboradores que están:

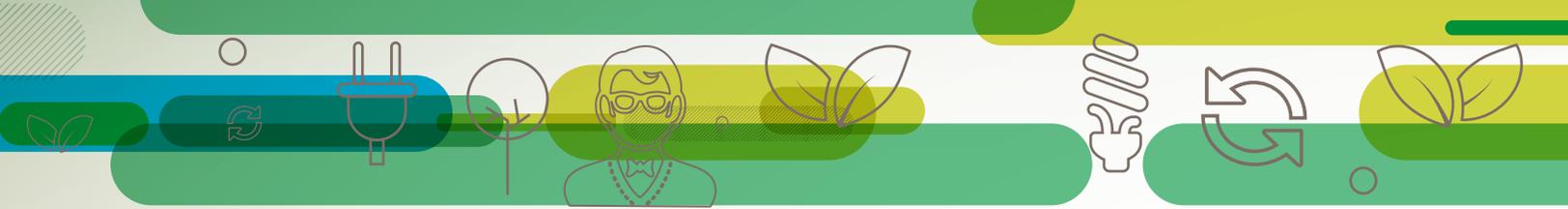
- En su total derecho de libertad de asociación y cualquier tipo de negociación colectiva, está prohibido tomar represalias por parte de algún miembro del Grupo contra algún colaborador que muestre su interés en este tipo de organización colectiva.
- Además, expresa su compromiso con la erradicación del trabajo infantil, esto tomando en

consideración la legislación nacional (Costa Rica) con la finalidad de no violentar los derechos humanos de este sector de la población y declara su apoyo para la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o bajo coacción en cualquier proceso de su cadena de valor.

- Florex respeta cualquier acuerdo ratificado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En 2018 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 de indígenas, ni a los derechos humanos.

Durante 2018 se presentaron dos paternidades (hombres) dentro del personal que labora con la compañía, a estos dos se les otorgó un día de permiso con goce de salario. El 100% se reincorporo a sus labores luego de ejercer el permiso.

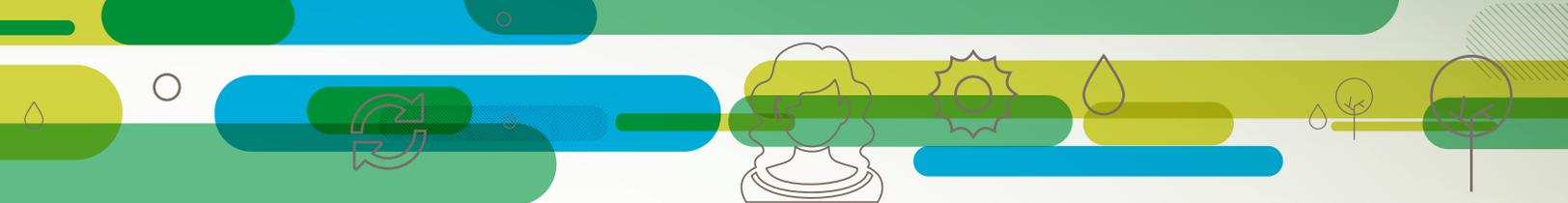


La empresa cuenta con:



Esta página describe el aporte al Principio #3 del PG.

El 100% de los proveedores aprobó los nuevos filtros en materia social, los impactos identificados son más en relación de acciones positivas que se podrían implementar dentro de sus procesos, para promover esto se planea una actividad directa con esta parte de interés, con la finalidad de gestionar mejores procesos de evaluación y generar alianzas privadas no solo en materia social sino ambiental.



Ambiente Laboral Seguro y Saludable

Política de Salud, Seguridad y Gestión de Riesgo derivado de Amenazas Naturales y Antrópicas

Grupo Florex se compromete a la mejora continua en protección y seguridad ocupacional, con el fin de

alcanzar un ambiente y espacio de trabajo sano, seguro y libre de contaminación para sus colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y visitantes para la prevención de lesiones y enfermedades.

Así mismo Grupo Florex se compromete a:

- Cumplir con todos los requerimientos legales aplicables y otros requisitos que suscriba la organización en materia de Salud, Seguridad Ocupacional y Gestión de Riesgos.
- Mantener actitudes dirigidas al desarrollo de programas, procesos y objetivos para lograr acciones seguras en todo momento.
- Crear, implementar y mantener actualizado el Plan de Preparativos y Respuesta ante Emergencias revisando sus metas y objetivos.
- Identificar y mitigar los riesgos que se derivan de las amenazas naturales y/o antrópicas que pueden generar una condición de emergencia de cualquier índole, creando controles para las situaciones que puedan impedir el cumplimiento de la Política y objetivos de la Salud, Seguridad Ocupacional y Gestión de Riesgos.
 - Comunicar y formar a todos los colaboradores sobre temas de prevención de Salud, Seguridad Ocupacional y Gestión de Riesgos.

Lic. Carlos Araya Arias
Presidente

Grupo Florex cuenta con una comisión de salud y seguridad ocupacional que representa al 100% de las áreas de trabajo, además está formada por miembros de áreas como: producción, ventas, administración, recursos humanos, mantenimiento, entre otros.

Esta comisión establece políticas, procedimientos y planes de atención de emergencia para toda la organización. Además, gestiona brigadas especializadas para diversos eventos (evacuación,

incendios, primeros auxilios, derrames, entre otros). Al estar integrada por al menos un miembro de cada área, esta Comisión opera en toda la empresa (instalaciones San Ramón, Alajuela) pero además brinda soporte y capacitación a puntos de venta (Pérez Zeledón, Liberia, San Ramón).

Para 2018 se realizó la actualización de datos y formato de las comisiones de salud y seguridad ocupacional según los cambios del Consejo de salud ocupacional.



Regularmente el personal es capacitado en el uso de extintores, primeros auxilios, materiales peligrosos, fichas de actuación entre otras. Durante 2018 se gestionaron capacitaciones para el personal Florex en temas como:

- Prevención y atención de accidentes químicos.
- Primeros auxilios básicos.



Capacitando a un total de 23 colaboradores en cada una de ellas, la organización busca mejorar su nivel de atención de un posible accidente o desastre.



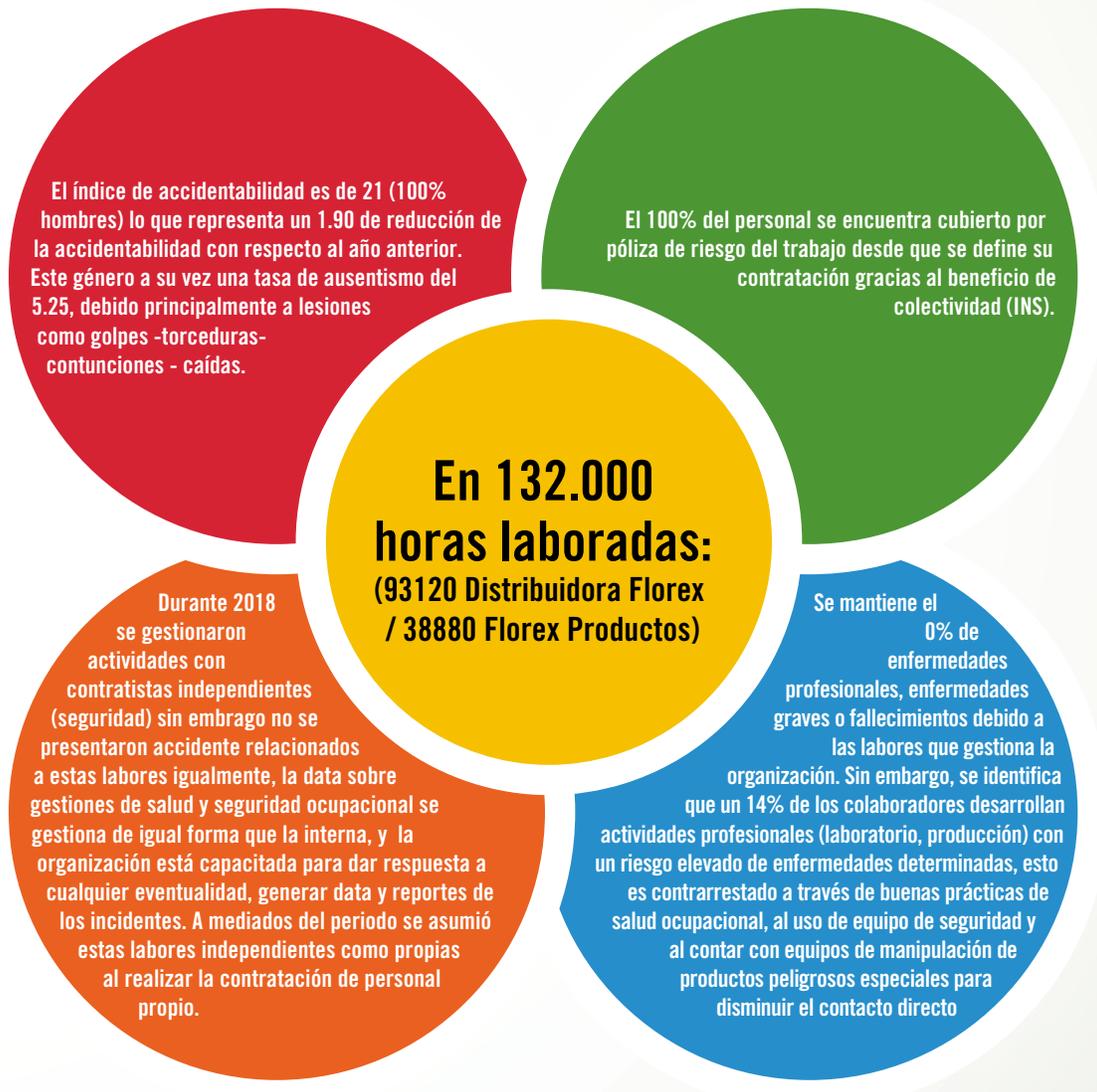
Además, la comisión de salud ocupacional planifico la adquisición de material de primera respuesta para el traslado de pacientes, atención primaria de heridas, inmovilización, entre otros.



Cualquier cambio operativo ligado a una nueva contratación o a cualquier evento se planea y comunica al menos con una semana de anticipación (previsto) esta comunicación se realiza de manera escrita a toda la organización, esto basado en el procedimiento de comunicación vigente.

Durante 2018 los accidentes presentados fueron catalogados como accidentes menores y generaron lesiones leves como golpes, torceduras, contusiones, la mayoría producto de caídas accidentales; estas emergencias fueron atendidas en primera instancia por la Brigada de Primeros Auxilios quien dio respuesta inicial de estabilización y después fueron remitidas a organismos de salud en caso de ser necesario. Toda la información y data relacionada a accidentes se gestiona según lo indicado en el

procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias, basado este en lo indicado por el Consejo Nacional de Salud Ocupacional. Además, se identificaron labores especializadas que constituyen peligros inminentes para el colaborador como los trabajos en altura, electricidad y en caliente, para este tipo de trabajos se crearon protocolos de acción antes-durante-después de la realización de la labor.



HISTÓRICOS INDICADORES S Y SO				
	2015	2016	2017	2018
Índice Accidentabilidad	14	13.7	22.9	21
Tasa de Absentismo	-	5	7.1	5.25
Fallecimientos	0	0	0	0

Salud y Seguridad de Clientes

Si desea conocer cómo se gestiona este aspecto por favor visite nuestro reporte de sostenibilidad 2017 pág 84.

Durante el 2018 no se produjeron incidentes relacionados con el incumplimiento de normativa o códigos voluntarios relativos a la salud y seguridad de productos. Ni se produjeron incidentes relacionados a la violación a la privacidad de los clientes.

Durante 2018 no se reportaron casos de incumplimientos de la leyes y normativas en ámbitos socioeconómicos.

Resumen declaraciones organizacionales:

- Declaración de no-discriminación.
- Política contra el acoso.
- Declaración acerca de las horas de trabajo.
- Asuntos salariales y de rendimiento.
- Políticas de beneficios, capacitación y permisos.
- Solución de quejas.
- Procedimientos disciplinarios y posibles sanciones.
- Declaración en relación al derecho de los trabajadores a negociar colectivamente y asociarse libremente.
- Prohibición del trabajo infantil y del trabajo forzoso u obligado.
- Hay políticas y prácticas escritas para minimizar los accidentes y las lesiones de los trabajadores en el lugar de trabajo.
- Un comité de salud y seguridad laboral, con participación de los trabajadores, ayuda a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad ocupacional.
- Todos los trabajadores que están en contacto con materiales peligrosos reciben un entrenamiento inicial y capacitación continua (2 veces por año) sobre buenas prácticas de almacenaje, manejo y eliminación de materiales.
- Se requiere a todos los trabajadores que manejan materiales nocivos utilizar equipo protector, incluyendo ropa y protección para los ojos y los pies.
- Se le da a conocer a todos los trabajadores los riesgos para la salud relacionados con el manejo de materiales nocivos.
- Todos los trabajadores que utilizan equipamiento reciben un entrenamiento inicial y capacitación continua sobre cómo operar la maquinaria de manera apropiada y cómo apagarla en caso de emergencia.
- Se informa a todos los trabajadores ligados al proceso productivo sobre la necesidad de utilizar equipo protector adecuado, incluyendo ropa, protección para los ojos y los pies, mientras trabajan con maquinaria.
- La empresa hace inspecciones con regularidad para asegurarse que los trabajadores estén utilizando el equipo adecuado de protección personal y que las indicaciones para la operación segura de la maquinaria estén siendo seguidas por los operadores.

Algunos impactos indirectos a nivel social generados por la organización son: la generación de empleo digno que promueva los derechos humanos, la ética laboral en su localidad, puesta en el mercado de nacional de productos de calidad con una alta diferenciación ambiental promoviendo así patrones de consumo y compra más responsables, intercambio de conocimiento y experiencias con entidades gubernamentales, educativas, empresa privada, entre otros, así como las mejoras de comunicación empresa-localidad que buscan promover y educar en relación a la responsabilidad social empresarial y por supuesto el crecimiento sostenido de la organización que impacte a sus partes interesadas en la cadena de valor.

Relacionamiento con la comunidad

La determinación de expectativas de esta parte interesada es gestionada como se declaró en la sección partes Interesadas de este reporte, algunas de las expectativas identificadas son las siguientes:

Expectativas comunidad Grupo Florex, 2018.



Algunas de estas expectativas están abordadas en el plan de gestión 2018-2019 que busca desarrollar acciones en conjunto con organismos comunales para generar un impacto sostenible en la comunidad.

Dentro de las acciones generadas en 2018 para acercar a vecinos y comunidad a las operaciones de la compañía se encuentran:

Feria de la salud y ambiente 2018

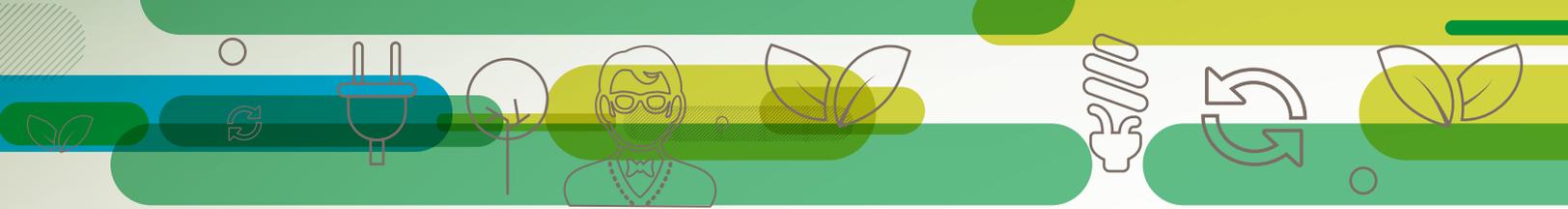
Una vez al año se realiza la Feria de salud y ambiente Florex, para 2018 se decidió realizar una feria que involucrara diferentes opciones de servicios para los asistentes desde:

13 stands:

- Venta de artesanías, comidas, plantas ornamentales.
- Información de servicios del Instituto Nacional de Seguros
- Servicios de Nutrición
- Servicios de primeros auxilios
- Servicios médicos diversos
- Servicios de Odontología
- Servicios de optometría
- Servicios de Fisioterapia – Yoga.
- Entre otros.



Para la actividad se destinaron 7 horas de duración, contando con eventos musicales, obras de teatro, bailes folclóricos y popular, entretenimiento infantil, charlas ambientales, además cabe resaltar que este evento por primera vez participó el Grupo de bailes folclóricos Florex.



Simulacro 2018



Objetivo del Simulacro 2018 fue evaluar la capacidad de respuesta del personal y brigadistas de Grupo Florex ante una emergencia o riesgo potencial de fuga de gas LPG, evaluando igualmente el plan de atención de emergencias y las fichas de actuación.

Opciones de mejora en el proceso:

- Reubicar el área de atención de pacientes.
- Concientizar en el uso de los chalecos para brigadistas.
- Se identificó la necesidad de reestructurar y fortalecer las brigadas con más personal.
- Capacitar al personal en diferentes áreas para que se brinde apoyo de manera oportuna según se requiera.
- Capacitar a las brigadas sobre la ubicación de los botiquines, estaciones de equipo de protección y equipos de inmovilización de pacientes.
- Definir roles en la brigadas y comisiones de Salud Ocupacional.
- Capacitar a los brigadistas sobre el uso de las fichas de actuación.
- Realizar prácticas periódicas con las brigadas de materiales peligrosos y primeros auxilios.

En este tipo de actividades se cuenta con la participación de la Policía Local, Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, entre otros.

Además, como parte de la política de relacionamiento con la comunidad, se invita a esta a ser parte del proceso como observados, realizando una comunicación previa al evento.

Conozca sobre la puesta en marcha del proyecto ONU Mujeres

1. Apoyo y puesta en marcha de los

PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

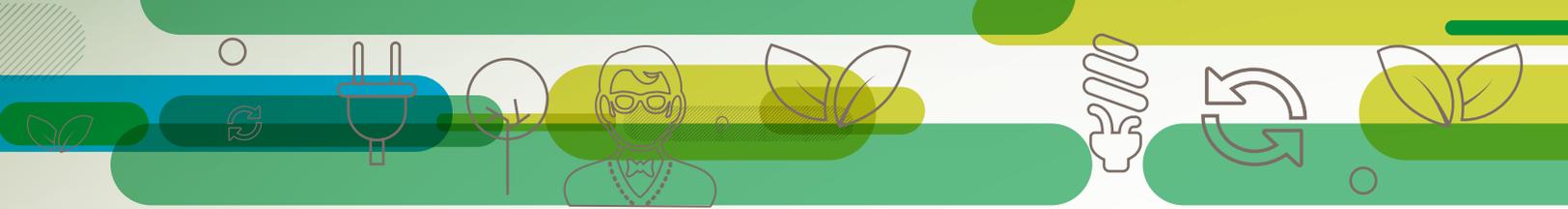
La declaración de apoyo de los Presidentes y Directores Ejecutivos empresariales compromete a los líderes empresariales y a las compañías

La declaración de apoyo de los ceo a los Principios para el empoderamiento de las mujeres (que se reproduce a continuación) permite a los líderes empresariales asumir el compromiso público de alinear las políticas de las compañías para hacer avanzar la igualdad entre los

géneros. Con su firma, los ceo muestran su intención de integrar e implementar los Principios para el empoderamiento de las mujeres desde los consejos directivos hasta el mercado laboral, pasando por la cadena de abastecimiento y las comunidades.

Nosotros/as líderes empresariales de todo el mundo, expresamos nuestro apoyo a la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres para:

- Traer hacia dentro de las empresas el mayor número de talentos a través de nuestros esfuerzos;
- Volver nuestras empresas más competitivas;
- Incorporar este compromiso con la responsabilidad y la sostenibilidad de nuestras empresas;
- Establecer nuevas prácticas en nuestras empresas que se reflejen en la sociedad que soñamos para nuestros colaboradores, ciudadanos, socios y sus familiares;
- Incentivar las condiciones económicas y sociales que generen oportunidades para mujeres y hombres, niñas y niños,
- Promover el desarrollo sostenible en los países que operamos.



Así, saludamos los Principios para el empoderamiento de las mujeres – La igualdad es buen negocio, producido y difundido por ONU mujeres (la entidad de las naciones unidas para la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres) y por el Pacto global de naciones unidas. Los Principios establecen siete pasos para la adopción por parte de las empresas y otros sectores de la promoción del empoderamiento de las mujeres.

La igualdad de trato entre las mujeres y hombres no es solamente lo correcto a hacer, también es una práctica acertada para los negocios. La plena participación de las mujeres en nuestras empresas y en la comunidad hace bien a los negocios de ahora y del futuro. Se trata de un concepto amplio de sostenibilidad y responsabilidad corporativa que

abrazo el empoderamiento de las mujeres como un objetivo clave y que beneficiará a todos. Los siete pasos de los Principios para el empoderamiento de las mujeres nos ayudarán a aprovechar las oportunidades.

Incentivamos a los líderes de negocios a unirse a nosotros/as y a hacer uso de los principios como un guión para las acciones que todos podemos adoptar en nuestro lugar de trabajo, en el mercado de trabajo y en la comunidad para empoderar a las mujeres y traer éxito a nuestras empresas y sociedades.

Nuestros esfuerzos incluyen la producción de datos desglosados por sexo en nuestros informes, así como difundir nuestros logros junto a nuestros socios y a nosotros/as mismos/as.

Únete a nosotros/as.

Fuente:



Si desea conocer más visite:

<http://www.unwomen.org/es>

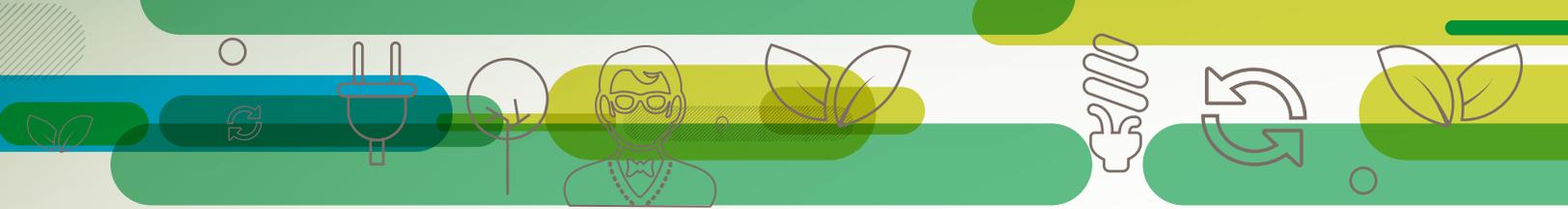
Indicadores

1. Económico

Aspecto	Unidad de medida	2017	2018
Crecimiento en Ventas	Porcentaje	14	17.5
Exportación	Nº países	2	2
Ventas netas	Millones de colones	2242	2634
Satisfacción cliente	Porcentaje	91.7	84.2

2. Social

Aspecto	Unidad de medida	2017	2018	Meta
Trabajadores tiempo completo	Nº	43	44	-
Trabajadores ½ tiempo	Nº	1	0	-
Personas contratadas	Nº	18	12	-
Rotación anual	Porcentaje	39	27	-
Diversidad hombres/mujeres	Nº	32/11	32/12	-
Salario Igualitario	Porcentaje	100	100	100
Fatalidades	Nº	0	0	0
Capacitación	Horas	1000	1522	-
Total de Personas Externas Capacitadas	Nº	1073	339	-



Capacitación Interna Horas / Colaborador	Horas	30	34	-
Actividades de carácter ambiental y divulgativo en que se participa	N°	35	40	25
Colaboradores cubiertos por la póliza de riesgos de trabajo	Porcentaje	100	100	100
Colaboradores representados en comités de salud y seguridad	Porcentaje	100	100	100
Reportes relacionados a algún tipo de acoso, discriminación, etc	Número	0	0	-
Acciones disciplinarias por incumplimientos de las políticas organizacionales	Número	0	0	-
Satisfacción del empleado (clima organizacional)	Porcentaje	-	78	80
Casos de ética y cumplimiento que hayan sido reportados y gestionados	N°	0	0	-
Colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño	Porcentaje	100	100	100
Casos de ética y cumplimiento que hayan sido reportados y gestionados	N°	0	0	-

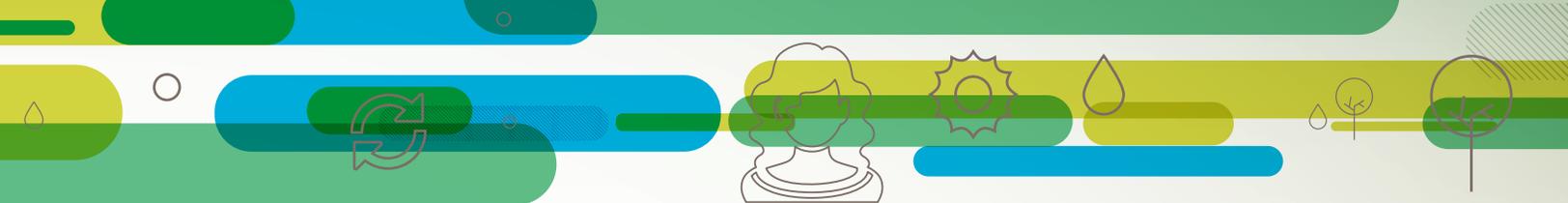
3. Ambiental

Aspecto	Unidad de medida	2017	2018	Meta
Certificaciones ambientales - calidad - sociales	N°	6	6	-
Certificaciones de Producto	N°	3	3	-
Reducción de Consumo de Agua	Porcentaje (LB)	74	78.3	70

Cantidad de agua reciclada utilizada en otros procesos	Porcentaje	100	100	-
Agua Tratada	Porcentaje	100	100	100
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	N°	0	0	0
Reducción de Consumo Energético ICE - Planta	Porcentaje (LB)	91	96.8	80
Producción Energía Solar	Kwh	30788	30888	28000
Reducción Consumo Papel	Porcentaje	+5.9	11	10
Impactos más significativos en la biodiversidad	N°	0	0	0
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	Porcentaje	0	0	0
Emisiones de CO2	Emisiones Compensadas (ton CO2e)	280	-	-
Reducción Emisiones (nuevo alcance y año base)	Porcentaje (LB)	8	-	5
Vertimiento de aguas residuales	m ³ de agua residual/m ³ de producción	0.23	0.28	0.3
Generación residuos ordinarios/ m3 producción	Porcentaje de Reducción (LB)	81	85	50
Generación residuos especiales / m3 producción	Porcentaje de Reducción (LB)	-	+11	
Derrames accidentales significativos	Número	0	0	-
Casos de incumplimiento ambiental (tribunal ambiental)	Número	0	0	-
Multas relacionadas	Millones de colones	0	0	-

Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización.	6,8	-
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8	
102-3	Ubicación de la sede	8,9	
102-4	Ubicación de las operaciones	8,9	
102-5	Propiedad y forma jurídica	8	
102-6	Mercados servidos	8,9	
102-7	Tamaño de la organización	8-10	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	11	
102-9	Cadena de suministro	31-33	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4,6	
102-11	Principio o enfoque de precaución	11,15	
102-12	Iniciativas externas	18-21	
102-13	Afiliación a asociaciones	9	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6	-
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	12-15	-
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	12-15	-
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	22-24	-
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	42,85,86,70	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	22-24	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22-24	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	22-24	
PRACTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	46	



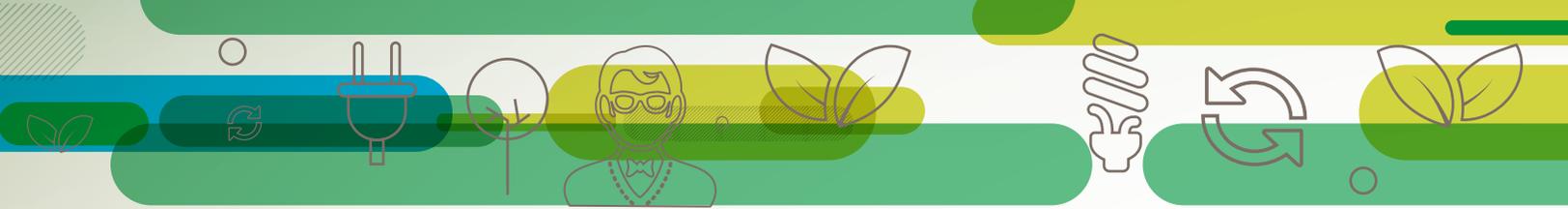
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	45-50	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	45-50	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	85	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	46	
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	52	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	52	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	51	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	46	
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	33,50	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	43,45,46	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	43,45,46	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	-	No hay casos
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	46	
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
GRI 301: MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	64-65	
301-2	Insumos reciclados	64-65	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	64-65	
GRI 302: ENERGÍA			



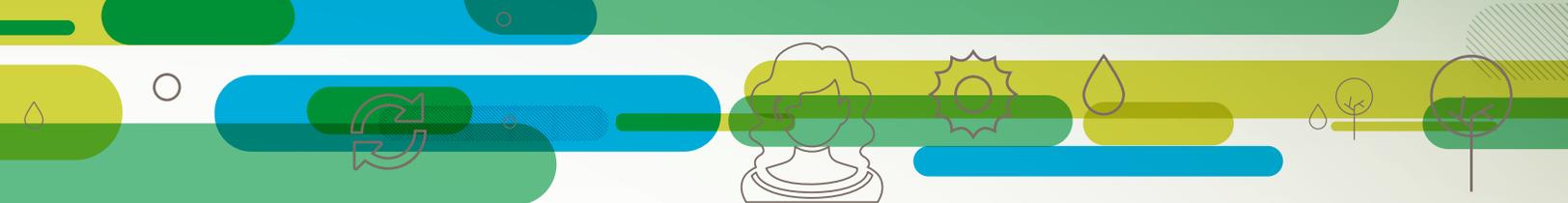
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	79	No aplica
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	79	-
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	-	No aplica
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	-	No aplica
GRI 305: EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	75	-
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	75	-
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	75	-
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	75-78	-
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	75-78	-
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	75-78	-
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	75-78	-
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	78	-
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	78	-
306-3	Derrames significativos	79	-
306-4	Transporte de residuos peligrosos	79	-
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	78-79	-
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	43	No hay casos
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL PROVEEDORES			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	33-34	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	33-34	

DIMENSIÓN SOCIAL

GRI 401: EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	81	-
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	85	-
401-3	Permiso parental	85	-
GRI 402: RELACIÓN TRABAJADOR-EMPRESA			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	88	-
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	87-89	-
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	89	-
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	89	-
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	-	No aplica
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	81-82	-
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	81-83	-
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	83	-
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	12	-
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	52	-
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-	No hay casos



GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	34,80-93	No hay casos
GRI 408: TRABAJO INFANTIL			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-	No hay casos
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	-	No hay casos
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	42,82-83	-
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	85	No hay casos
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	42,83	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	83	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	33-34, 83	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	23,26, 91-92	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	91-92	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	32-33	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	3233	
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	-	No hay casos



GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD CLIENTES			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	90	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	90	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	90	-
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	90	No hay casos
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	90	No hay casos
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	90	No hay casos
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	90	No hay casos

Índice Pacto Global

Principios	GRI	Página
1 las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.	410-1, 412-1 a 412-3	42,44,83
2 las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	414-1, 414-2	42,44,
3 las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 402-1,407-1	11,42,44,86,
4 las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1	42,44,
5 las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1	42,44,
6 las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8, 401-1,401-3,404-1,404-3,405-1,405-2,406-1,411-1	11,42,44,52,83,
7 las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	102-11,303-1,303-3, 306-3, 307-1, 308-1	43,44,70,72,76
8 las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	301-1 a 301-3, 302-1 a 302-5, 303-1 a 303-3, 305-1 a 305-5, 306-1 a 306-3, 308-1, 308-2	32,43,44,70,72,76,79
9 las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	302-4, 302-5, 305-5	43,44,72,76
10 Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	102-16, 205-1 a 205-3	16, 43,44,

