



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD GRI 2019

GRUPO
florex

GRUPO
florex

ÍNDICE

Datos Generales del Reporte	1
Mensaje de la Gerencia	4
Perfil Empresarial	6
Ambiente Regulatorio	12
Productos y Mercados	13
Estrategia	15
Certificaciones, Iniciativas y Reconocimientos	16
Partes Interesadas	17
Materialidad	18
Estrategia y Avances ODS	29
Acciones en relación al Pacto Global	35
Categoría: Economía	40
Categoría: Ambiente	60
Categoría: Desempeño Social	78
Indicadores	94
Índice de Contenidos	97

GRUPO
florex

DATOS GENERALES DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD FLOREX 2019 GRI

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



ORGANIZACIÓN

FLOREX es una empresa centroamericana de capital costarricense, líder regional en diseño, elaboración y comercialización de soluciones integrales de limpieza para mejorar la calidad de vida y salud de las personas en hogares, instituciones e industrias, mediante la oferta de productos y servicios realmente amigables con el ambiente en todo su ciclo de vida.

Para lograr esto trabaja bajo la metodología de desarrollo para la sostenibilidad, la cual se centra en la generación de valor durante todo el ciclo de vida del producto. Además, usando sistemas de gestión ambiental y de calidad integrados ha generado un proceso de innovación y mejora continua que le han permitido a la organización crecer de forma sostenible.

Los procesos productivos de Grupo Florex se desarrollan en Costa Rica y la organización está conformada por dos empresas Florex Productos de Limpieza S.A y Distribuidora Florex Centroamericana S.A; ambas operan en las mismas instalaciones físicas, bajo las mismas políticas y sus operaciones financieras se presentan integradas; por lo que mediante este reporte se va a hacer referencia solo a Grupo Florex con la finalidad de describir el estado de ambas compañías.

El Grupo realiza principalmente exportaciones a Guatemala y Panamá, sin embargo durante el período de reporte se amplió la oferta de exportación a otros países centromericanos, por ejemplo a El Salvador, al establecer acuerdos comerciales con distribuidores autorizados en ese país.

PERÍODO DEL REPORTE

La finalidad de este reporte es dar a conocer a grupos de interés el desempeño económico, social y ambiental alcanzado durante 2019, definido por la organización como un período de año calendario con publicación anual y el último período reportado siendo 2018; además asegura el cumplimiento de los principios de contenido y calidad también descritos en los estándares del Global Reporting Initiative (Iniciativa de Reporte Global -GRI).

Para Grupo Florex este reporte es el octavo 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.

Este reporte reúne la información generada en 2019 del proceso de planificación estratégica, certificaciones nacionales e internacionales (empresa B, ISO 9001, ISO 14001, carbono neutralidad (INTE B5), entre otras), además de 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.

En caso de desear consultar los estándares GRI visite:

<https://bit.ly/2vEKsLK>

No se han presentado cambios significativos con respecto a lo declarado en 2018.
Si se dan cambios menores a nivel de gestión para 2019 que se describen a lo largo del reporte.

COMUNICACIÓN DE PROGRESO (COP) / COMPROMISO OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Además, este reporte constituye la cuarta Comunicación de Progreso (CoP) para Grupo Florex siendo integrada al reporte de sostenibilidad anual; para así 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).

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 los grupo de interés de la organización en procesos de difusión planificados.

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.

NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2019

- Aumento en la producción de alrededor del 13%.
- Diciembre 2019 mes de mayor producción: 166.69 m3, supera en un 34% a noviembre 2018.
- + de 600 mil unidades vendidas en 2019.
- Puesta en marcha del proyecto piloto "Venta de productos Florex a granel".
- Crecimiento en ventas de más del 6%.

- Carbono neutro positivo reconocidos por el Programa País Costa Rica.
- 72 Kg de plástico evitado por la venta a granel en plan piloto.
- + de 25 mil unidades recuperadas para envasado.
- + 8 toneladas de plástico reutilizado / +35 toneladas en 6 años de política de recuperación.
- 11% reducción del consumo de papel.
- 91.7% reducción en el consumo de agua-LB.
- 23% reducción en la generación de agua residual.
- Reducción en consumo energético: 58% relacionado al consumo (ICE)-LB.
- 17% reducción en el consumo de combustible fósil diésel.
- 22% reducción de ton CO2e.
- 82% menos residuos ordinarios / m3 producción – LB.
- 87.2 % residuos ordinarios valorizables.
- 68% menos residuos especiales / m3 producción – LB.
- 48 % residuos valorizables totales.

- +1400 horas de formación interna.
- 92.4% de resultado general en la evaluación de desempeño anual.
- Mejora sustancial en la evaluación del simulacro y las acciones de las brigadas de atención interna a raíz de las capacitaciones planificadas para 2019.
- 3.6 de reducción de la tasa de accidentabilidad.

MENSAJE DE LA GERENCIA



Grupo Florex es una organización en constante cambio y en busca de la mejora continua. Para el año 2019, Florex se enfrentó al gran reto del crecimiento; 2018 fue el año transitorio para la organización para tomar decisiones en relación al auge sostenido a nivel económico y productivo que está experimentando. Es por ello que este reporte busca reflejar no solo las mejoras implementadas a corto plazo sino determinar el proceso a seguir por la organización para el período 2019-2020 que busca generar e implementar un plan de aumento de capacidades sostenido, que constituye el desarrollo de una organización con mayor nivel de producción, así como con mayor presencia en el mercado nacional e internacional.

Este período permite a la organización darle continuidad al proceso estratégico 2020 que busca mejorar la rentabilidad sin socavar el crecimiento, la innovación y la implementación de acciones en pro de la sostenibilidad; pero además es la antesala al desarrollo del nuevo plan estratégico para el próximo lustro. Los resultados obtenidos en este 2019 dejan clara evidencia que la organización tiene el potencial de crecer de forma sostenida; al alcanzar un 6.4% de aumento en ventas se busca tener mayor presencia en el mercado y desarrollar nuevos nichos de negocio, esto basado en los valores y principios de armonía con el ambiente, no solo en los procesos productivos sino en la estrategia de comercialización y educación ambiental, que busca cambiar los patrones de consumo actuales para de esta forma generar consumidores responsables que fuercen el mercado a la mejora continua y sostenible.

Dentro de los hitos más importantes para el período 2019 destacan la puesta en marcha del plan piloto de venta de productos Florex a granel, siendo este un proyecto de alto éxito que nos permite ampliar la oferta a otras zonas del país para 2020 y además el inicio de las exportaciones a El Salvador, ampliando así la posición en el mercado centroamericano. 2019 es un hito en sí mismo, al ser el año de celebración de la primera década del negocio, estos primeros diez años muestran que la organización tiene un alto potencial de crecimiento basado en la diferenciación ambiental, que ha sido el ente propulsor del modelo de negocio de la organización.

Además, por cuarto año presentamos nuestros avances en la agenda Florex en pro del Pacto Global de las Naciones Unidas y nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esto es de gran importancia para la organización ya que nos permite mostrar los esfuerzos realizados en el período y además visualizar a futuro las acciones a desarrollar en pro de tener un impacto directo y sostenido para el alcance de las metas nacionales en estas dos agendas mundiales.

Mediante este reporte la organización busca comunicar a sus partes interesadas su desempeño 2019 y plantear los retos que como empresa ha de enfrentar a nivel país en el próximo período. Deseamos que los interesados en conocer sobre Florex amplien aún más su criterio de sostenibilidad y generen retroalimentación para el proceso de mejora continua que ha guiado a la organización durante la última década.



Silvia Elena Chaves Quesada
Presidente
Grupo Florex



“Los logros empresariales de Florex, como su crecimiento en ventas y producción, sus procesos de innovación y desarrollo y su optimización de la operación, son inseparables de un enfoque de negocio que persigue la sostenibilidad como esencia de su estrategia corporativa”.

- Silvia Chaves. Grupo Florex -



PERFIL EMPRESARIAL

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

GRUPO FLOREX

- Florex Productos de Limpieza S.A.
- Distribuidora Florex Centroamericana S.A.
- Servicios de Consultoría de Occidente S.A.

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.

ALCANCE DE ESTE REPORTE:

Florex Productos de Limpieza S.A (fabricante) y Distribuidora Florex Centroamericana S.A (comercializadora).

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

Todos los productos Florex están amparados bajo la marca "Florex", abarcando productos en tres mercados distintos: productos para el hogar, institucionales, y para la industria. La empresa actualmente realiza exportaciones a Guatemala, Panamá y El Salvador. Posee una sola operación en San Ramón de Alajuela y sus clientes son de diversos sectores, como por ejemplo: hoteles, restaurantes, industria alimentaria, oficentros, hospitales, hogares de ancianos, instituciones educativas, retail, puntos de venta, tienda virtual, entre otros.

Florex pertenece a diversas cámaras y asociaciones, entre ellas:

Miembro de:



Pertenece a las juntas directivas de:



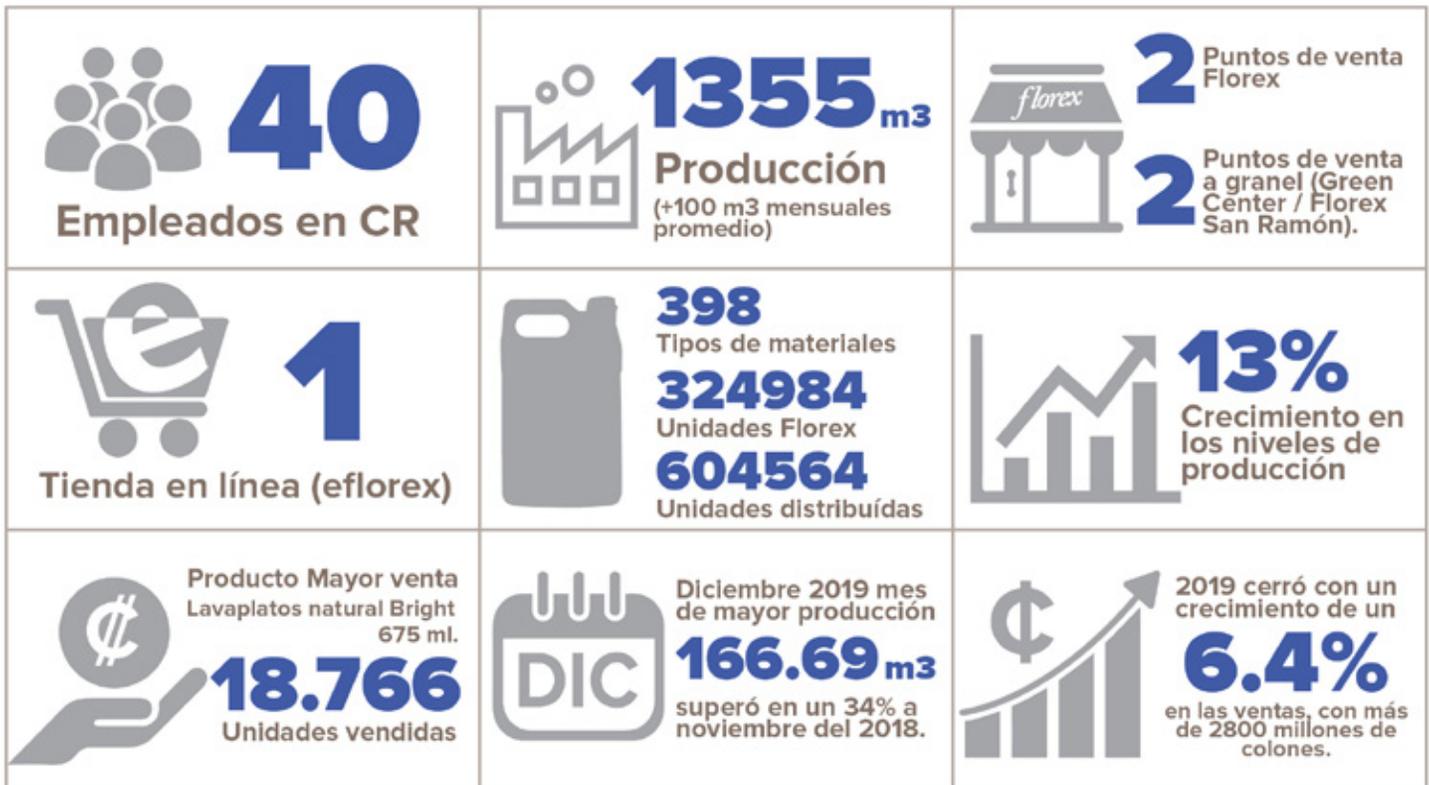
Forma parte de comisiones ambientales en:



Florex es reconocida por el Ministerio de Economía como una pequeña y mediana empresa (PYME), específicamente como una mediana empresa, pertenece al sector privado y es una sociedad anónima que brinda servicios al sector público y privado. 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 B5 Sistema de Gestión para demostrar la Carbono Neutralidad, además es una Empresa B Certificada. Para el período 2019 Florex toma la decisión de no continuar el proceso de verificación de tercera parte para su sistema de responsabilidad social basado en la norma INTE B35, sin embargo mantiene en pleno funcionamiento y operación su sistema de gestión de responsabilidad social de manera interna basada en la misma.

Las operaciones de la compañía se dan en la fábrica industrial en San Ramón de Alajuela. Se poseen 2 bodegas y puntos de venta propios en San Ramón y Pérez Zeledón. Además se mantienen 3 distribuidores autorizados a lo largo del país: Macro Comercial: Distribuidores a nivel nacional, Activentas: Distribuidores en la gran área metropolitana (GAM), Green Solutions: Distribuidores en la Gran Área Metropolitana (GAM) y zona Atlántica; además, se cuenta con socios comerciales internacionales en Guatemala, Panamá y recientemente El Salvador.

Para el período 2019 se da el cierre del punto de venta Florex ubicado en Liberia, Guanacaste por temas de reestructuración de rutas y rentabilidad del emplazamiento.



POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



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 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

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.

Florex señala dentro de su política de calidad y ambiente este principio, 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.

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 pregon. Soy el resultado de mis pensamientos y acciones.	●	●	●	●	●	●	●

Florex promueve una política de educación ambiental a sus grupos de interés mediante visitas guiadas a sus instalaciones productivas en San Ramón de Alajuela, Costa Rica.

Si desea visitar Florex comuníquese a
infoflorex@florexcr.com

Si desea conocer más de la zona donde nos ubicamos por favor visite:
<https://bit.ly/393nGfe>



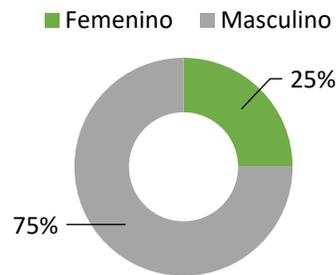


COLABORADORES

GRI 102-8, 102-41.

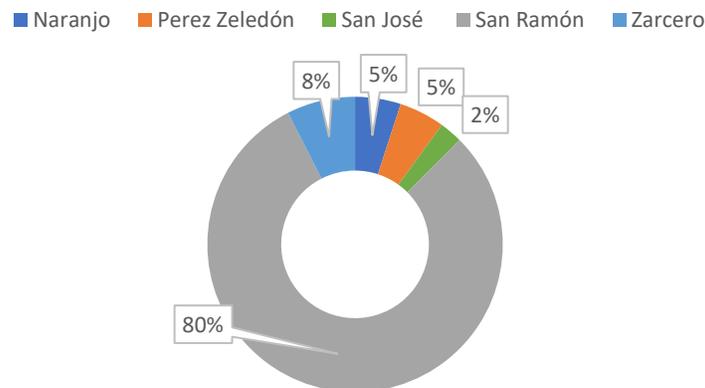
La recopilación de los datos de colaboradores se gestiona a través de los indicadores de recursos humanos donde se les da trazabilidad a los procesos de contratación y a los tipos de contratos establecidos, así como a las variables de sexo y región necesarios para conocer y analizar tendencias que posteriormente sirven de base para análisis de responsabilidad social.

Porcentaje de colaboradores por sexo



COLABORADORES: 40 personas (30 son Hombres y 10 mujeres).

Porcentaje colaboradores por región



El 100% de los colaboradores labora a tiempo completo.

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.

Para el período del informe las actividades de la organización fueron asumidas en un 100% por sus colaboradores sin uso de trabajadores externos.

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18, 102-16.

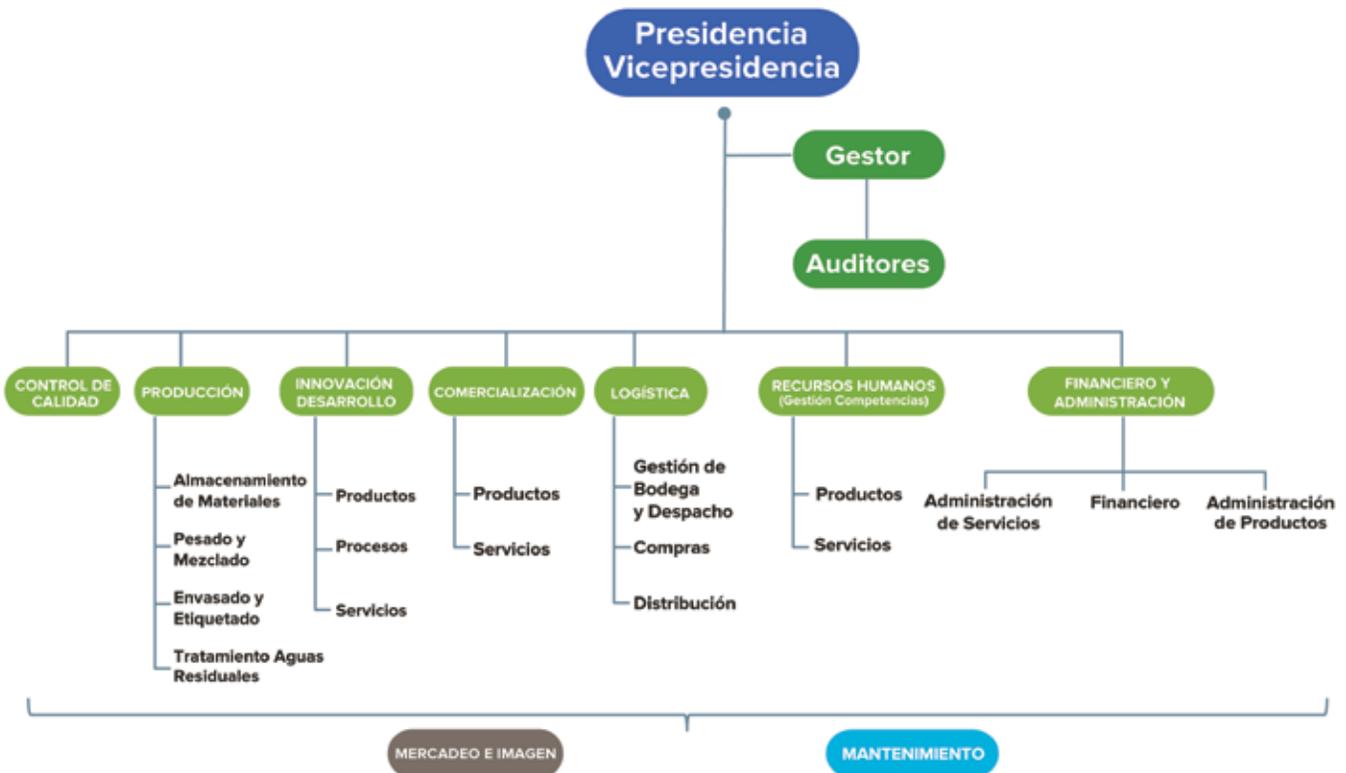
MISIÓN

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

VISIÓN

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

El gobierno corporativo de Grupo Florex está formado por sus dos fundadores y accionistas: Carlos Enrique Araya Arias y Silvia Elena Chaves Quesada. La toma de decisiones a nivel económico está gestionada por financiero y administración, sin embargo, se involucra a todas las áreas para la definición de estrategias anuales durante el proceso de planificación estratégica; a nivel ambiental y social 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 integrados.



La estructura organizacional no experimentó cambios durante 2019, se mantiene estructurada 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 innovadores.



AMBIENTE REGULATORIO FLOREX

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

El sistema normativo del Grupo no experimentó cambios importantes durante 2019. Los procedimientos y normativas que tienen difusión, consulta y compromiso para el 100% de la población Florex son: 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.

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.

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, esto con el firme propósito de aumentar la satisfacción del cliente y dar respuesta a las exigencias de sus grupos de interés. 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 realidad legal de la organización, además este proceso se ve apoyado por la asesoría de la presidente, debido a la formación profesional de esta como abogada. En la revisión de los requisitos legales para el período 2019 se identificaron nuevos requisitos legales, entre los que destacan están: el cambio a la plataforma Sistema Nacional de Información sobre Gestión Integral de Residuos (SIGINIR) y la nueva normativa en materia fiscal (facturación electrónica, entre otros). Adicionalmente la empresa ha empezado a nivel interno con la investigación sobre las nuevas políticas y normativas resultantes y aplicables a raíz de la incorporación del país a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), como lo es el sistema globalmente armonizado y cambios en los reglamentos relacionados a la manipulación, importación y almacenamiento de productos químicos peligrosos.

Si desea conocer más de la normativa existente en Florex visite el reporte de sostenibilidad Florex 2017 (pág. 32).

PRODUCTOS Y MERCADOS

GRI 102-2



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 Shinny Glass, Shinny Glass X20, Aqua Limpia, Blanqueador de Ropa.



Hoteles, restaurantes, y catering (HORECA): Lavaplatos Natural bright, Lavaplastos industrial Powerdish, Limpiador multiusos libre de SAAM, Limpiador multisuperficies Shinny Glass, Shinny 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.



Oficentros y centro comerciales: Lavaplatos Natural bright, Lavaplastos industrial Powerdish, Limpiador multiusos libre de SAAM, Limpiador multisuperficies Shinny Glass, Shinny 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.



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.



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.

Consulte el catálogo Florex en:
<https://florexcr.com/>

¿DÓNDE COMPRAR?



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



- Alajuela
- Alajuela Centro
- Barrio San José
- Belén
- Cartago
- Ciudad Colón
- Coronado
- Cuesta de Moras
- Desamparados
- Escazú
- Grecia
- Guachipelín
- Guiloiles
- Guayabos
- Hacienda Vieja
- Hatillo
- Heredia
- Heredia Sur
- Jacó
- La Granja
- Limón
- Lincoln
- Paseo de las Flores
- Plaza América
- Rohmoser
- Sebaná
- Sebanilla
- San Antonio
- San Gerardo
- San Isidro
- San Joaquín
- San Pablo
- San Pablo Norte
- San Ramón
- Santa Ana
- Santo Domingo
- Tejar
- Tibás
- Tres Ríos, Cartago



- Alajuela
- Ciudad Quesada
- Cartago
- Curridabat
- Desamparados
- Escazú
- Guadalupe
- Heredia
- Liberia
- Pérez Zeledón
- San Sebastián
- Tibás

Otros supermercados Other supermarkets

- CoopeDota (Santa María de Dota)
- Fast Market (San Isidro, Heredia)
- Supermercado Coope Atenas
- Supermercado Coopebrisa (Alfaro Ruiz)
- Super Osman (Zarceiro)

Zona Sur / South Area

- Abastecedor Santa Fé (Bahía Drake)
- Mayoreo de Osa (Puerto Jiménez)
- Supermercado CoopeAgri (Pérez Zeledón)
- Supermercado Loaiza (Ciudad Nelly)

Supermercados Compre Bien Compre Bien supermarkets

- Ciudad Quesada
- Grecia
- Palmares

Otros puntos de venta / Other retail outlets

- Green Center: 2282 8618 (Santa Ana)
- Activentas: 22345817 (Curridabat)
- Green Solutions: 2248 3131 (Pitahaya)
- Mercadeo 1: 2441 9191 (Alajuela)
- Fundación Ecotrópica 2416 6359 (Puriscal)
- Macro Comercial: 2293 6970 (Heredia & San José)
- Ecoline: 8720 0003 (Cóbano)

Zona Norte / North Area

- El Colono (Fortuna y Chachagua)
- Supermercado Gran Economías (Venecia)

Guanacaste

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

Puntos de venta Florex San Ramón: 2445 5275
Retail Outlets Florex Pérez Zeledón: 2770 2890

www.florexcr.com • infoflorex@florexcr.com • Tel: (506) 2447 2323



Y recuerde la venta de productos a granel en:

- Green Center Santa Ana, San José.
- Tienda Florex San Ramón, Alajuela.

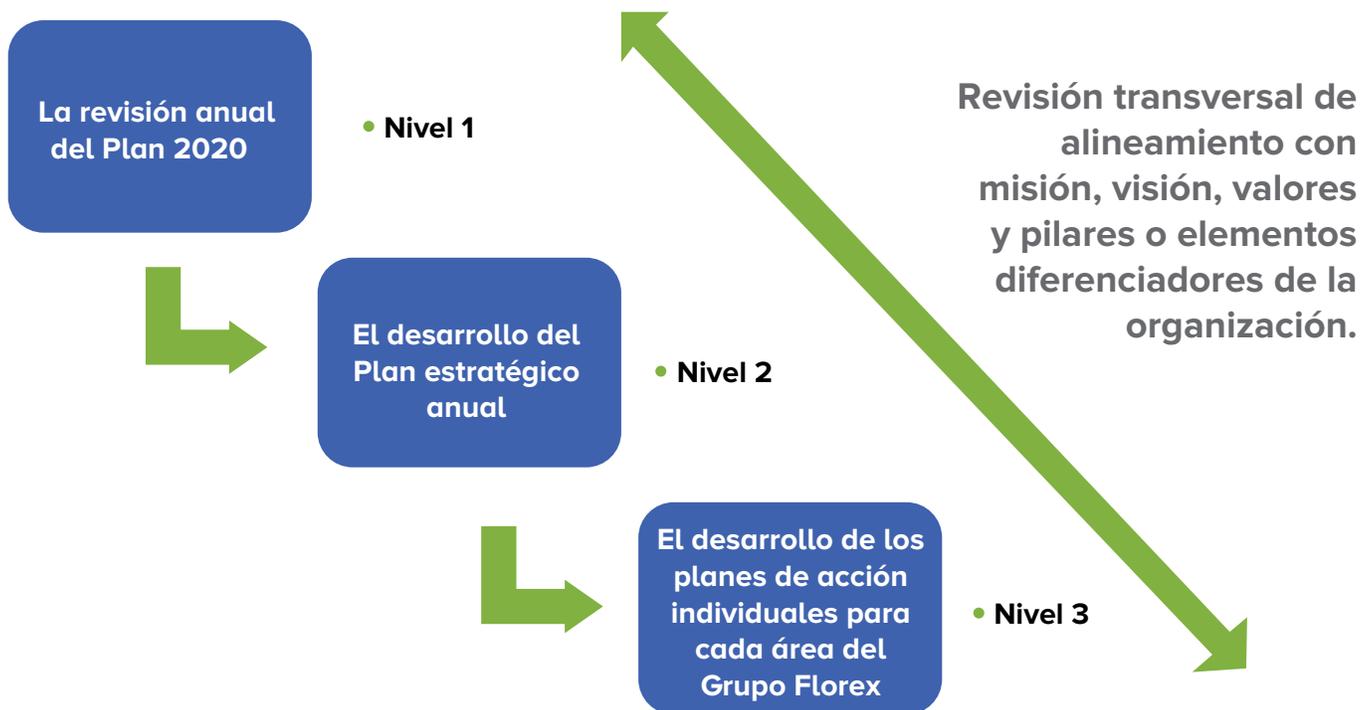




ESTRATEGIA FLOREX 2020

GRI 102-11, 102-15.

1. Incrementar la participación de mercado de los productos Florex en lavandería industrial, industria de alimentos, industria cárnica e industria de salud.
2. Reestructura del canal de distribuidores para mejorar cobertura y servicio en todo el país.
3. Cumplir la promesa de entrega del OTIF (On Time In Full) a las mejores prácticas de un 95%.
4. Limitar la venta de productos complementarios a clientes selectivos de la compañía.
5. Desarrollar nuevos canales para distribución de los productos Florex a nivel masivo.
6. 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.

CERTIFICACIONES, RECONOCIMIENTOS E INICIATIVAS GRUPO FLOREX



GRI 102-12



INTE ISO
14001:2015.

INTE ISO
9001:2005.



INTE 12.01.05 (INTE B5)
Carbono Neutralidad.



Certificación Kosher.



Certificación Halal.



Certificación NFS (Nonfood safety)

- Premio Empresario del año, Semanario El Financiero, Silvia Elena Chaves Quesada.
- Firma "Compromiso empresarial para aumentar la acción climática" realizada en el marco de la reunión preparatoria a la 25ª conferencia de las partes de la convención marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático. Compromiso Carbono Neutralidad 2030, Empresas B.
- Adhesión Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio de Costa Rica (AmCHAm Costa Rica).
- Participación ExpoMed 2019.
- Participación Agrotransformación 2019.
- Participación en campaña "Osa Libre de Plástico de un solo uso".
- Participación en la campaña "Los niños actúan rápido, los tóxicos también" del Centro Nacional de Intoxicaciones, el Hospital de Niños y el Patronato Nacional de la Infancia.
- Participación Día B Costa Rica 2019.
- Reconocimiento Revista Vida y Éxito, categoría Producción.
- Segundo lugar proveedor PYME, Auto Mercado 2019.
- Finalista Accelerate 2030.

GRUPOS DE INTERÉS (PARTES INTERESADAS)

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



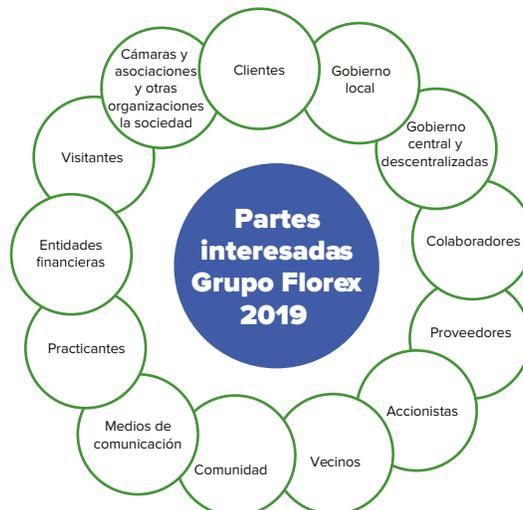
AM #17



Las partes interesadas o grupos de interés 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)



Flores busca generar una cultura empresarial cimentada en la responsabilidad social y ambiental que involucre a todos sus grupos de interés, 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 los grupos de interés de la organización, que considera la operación de los procesos, los cambios en la estrategia y/o nuevos proyectos.



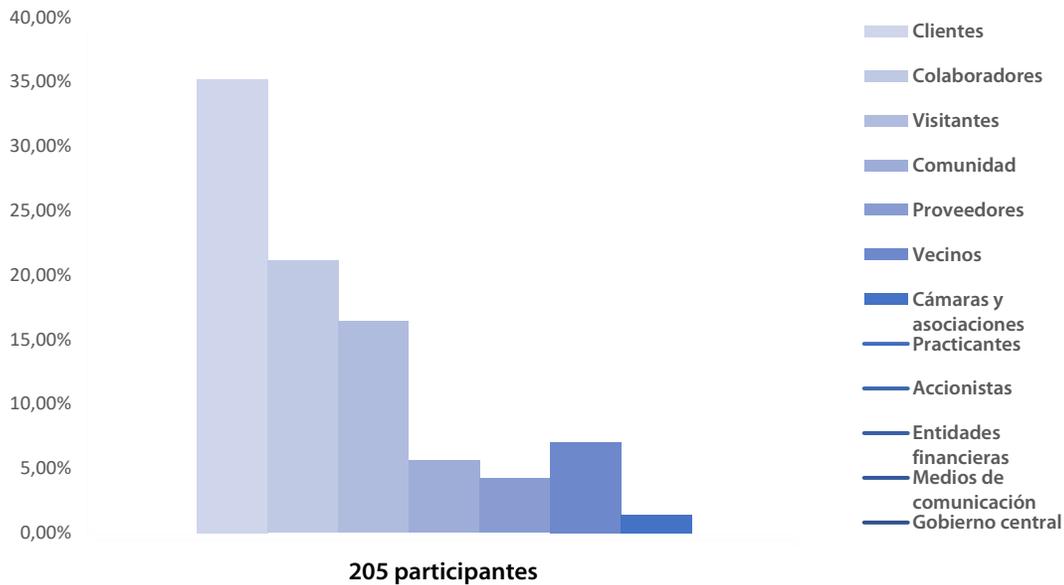
Si desea conocer más del proceso de identificación, priorización, determinación de expectativas y estrategias de involucramiento para con las partes interesadas Flores por favor consulte el reporte de sostenibilidad 2018 pág. 22-25.

MATERIALIDAD

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

Para determinar los aspectos materiales se realizó un listado de todos los posibles aspectos materiales, para ello se utilizó y consultó: accionistas, consumidores / clientes, empleados, estrategia Florex 2020, reporte de sostenibilidad 2018, estándares GRI, metas e indicadores corporativos. Esta lista se mantiene en 17 temas materiales (mismos que para el período anterior), los cuales se incluyen en la matriz de materialidad.

Consulta Asuntos Materiales 2019

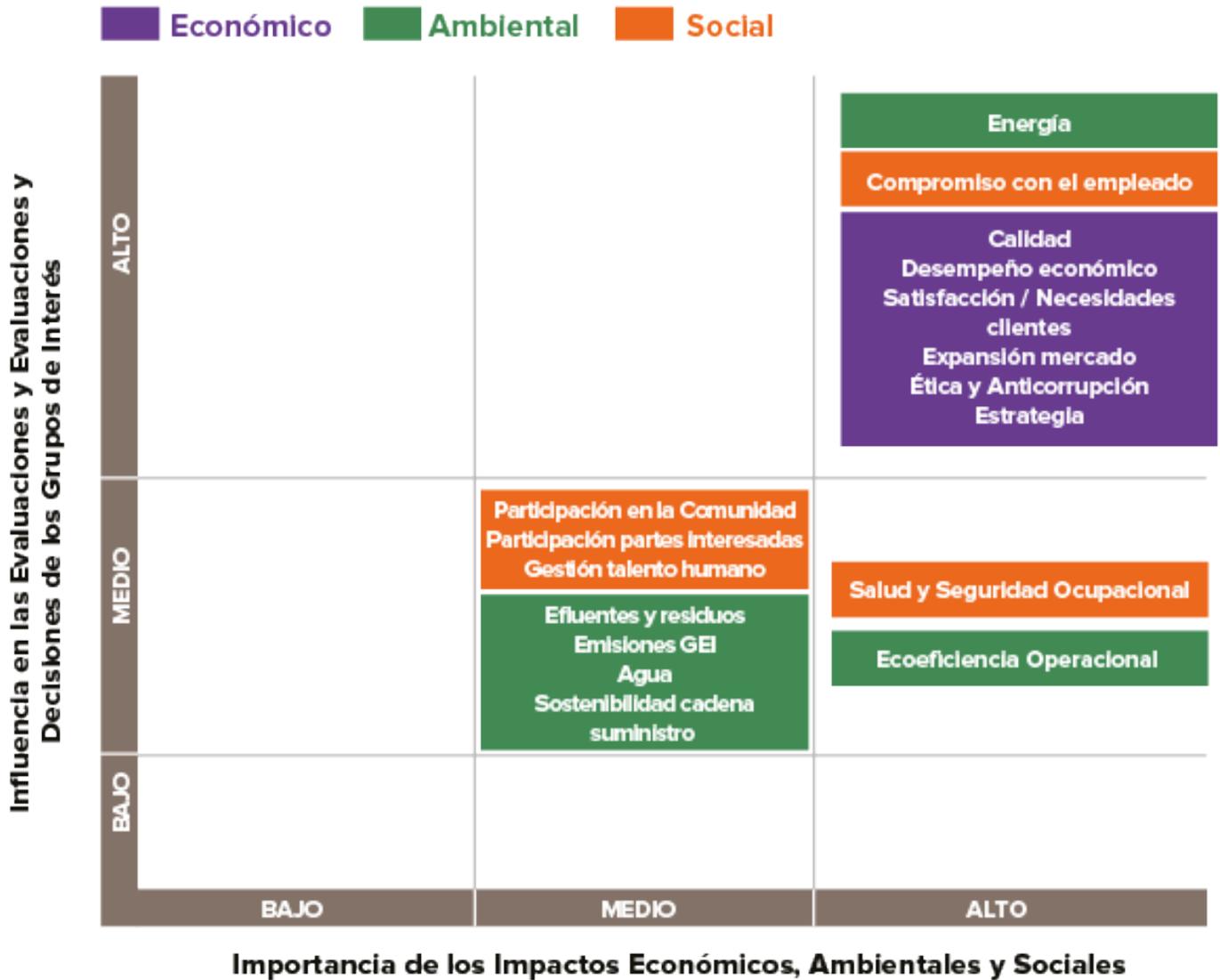


Como parte del proceso para definir la materialidad de la organización es importante tomar en cuenta los impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad (para esto la organización cuenta con un proceso transversal de análisis de riesgos y oportunidades basado en el requisito descrito en la ISO 9001:2015), los requisitos legales asociados al proceso, las expectativas de los grupos de interés, 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 los grupos de interés 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.

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

Si desea conocer más de las estrategias utilizadas para el involucramiento de las partes interesadas en el proceso de materialidad por favor consulte el reporte de sostenibilidad Florex 2018 pág. 24-25.

NUESTROS ASPECTOS MATERIALES 2019



ECONÓMICO

#	Aspecto Material	¿Por qué es material?	Importancia	Importancia según período anterior	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.
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 inadvertido 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 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 - alto	Aumenta (es el año que precede 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	¿Por qué es material?	Importancia	Importancia según período anterior	Cobertura (Ver sección siguiente)	Información asociada	Identificación
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	Se mantiene	Causado Ligado (logística y abastecimiento)	Gestión de consumo eficiente del recurso.	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-Medio	Disminuye (controles gestionados en 2019)	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.	Colaboradores Clientes Visitantes Accionistas Comunidad
9	Emisiones GEI (GRI 305)	La organización gestiona procesos de carbono neutralidad para el diseño, fabricación, comercialización y distribución de sus productos.	Medio-Medio Medio-Medio	Disminuye (controles gestionados en 2019)	Causado / Ligado (Consumo-uso producto logística y abastecimiento / fin de vida del producto)	Políticas de reutilización de residuos. Manejo del riesgo del cambio climático, medición huella de carbono, gestión de reducciones y compensaciones.	Colaboradores Clientes Proveedores Gobierno local
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.		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
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-Alto	Aumenta (estrategias internas relacionadas al crecimiento)	Causado	ISO 14001, sistema de gestión ambiental, mejoras en Infraestructura (automatización), política de calidad y ambiente.	Colaboradores Clientes 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.	Medio-Medio	Disminuye (se generan 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	¿Por qué es material?	Importancia	Importancia según período anterior	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	Se mantiene	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	Se mantiene	Causado / Ligado (logística y abastecimiento – consumo-uso de 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, el cual en su mayoría es de origen local.	Medio-Medio	Disminuye (en relación a las medidas del aspecto 13 compromiso con el empleado)	Causado	Políticas internas y procedimientos.	Colaboradores Accionistas 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)	Sistema de inclusión. Iniciativas voluntarias, día de la solidaridad anual, donaciones, determinación de expectativas.	Colaboradores 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.	Medio-Medio	Disminuye (tres años de sistema de gestión integrado de RS)	Causado / Ligado (Consumo-uso del producto)	Procesos de identificación y involucramiento de partes interesadas, medición y gestión de expectativas.	Colaboradores Clientes Medios de comunicación Accionistas.

*Para la definición de temas materiales se usaron además herramientas brindadas por GRI como los temas sostenibles por sector (<http://bit.ly/2uPsPoA>), así como de 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. (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 en interpretación del apartado 2.4 de los Fundamentos 101 y de la explicación del tema material y su cobertura del contenido 103-1 de los estándares GRI.

Esta clasificación de tipos de cobertura fue desarrollada de manera interna por la organización. Se incluye dentro del proceso de planificación de materialidad 2020 involucrar a los grupos de interés, no se realiza en 2019 debido a que la herramienta para gestionar la materialidad se realiza en conjunto con la determinación de expectativas de los grupos de interés y al momento de este análisis ya se había iniciado el proceso.

CADENA DE VALOR

GRI 102-9, 102-10.

AM #12



Flores Productos de Limpieza S.A



Distribuidora Flores Centromericana S.A





- 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



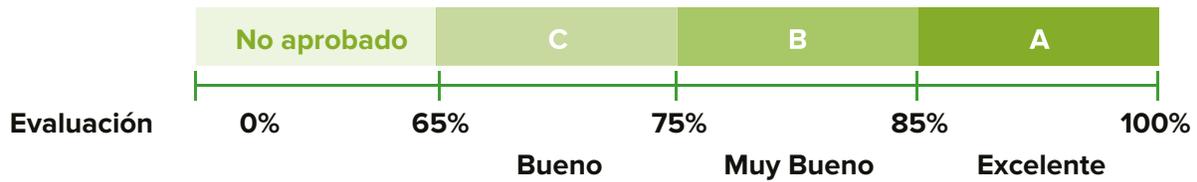
- 13 Compromiso con el Empleado
- 14 Salud y Seguridad Ocupacional
- 15 Gestión Talento Humano
- 16 Participación en la Comunidad
- 17 Participación Partes Interesadas

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 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 con parte 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.

El proceso de elección de proveedores en Florex se basa en una serie de criterios como: calidad de entregas, tiempos de entrega, opciones de entrega, precio, atención al cliente, beneficios, plazo de crédito, monitoreo de ingreso, acciones de responsabilidad social, criterios ambientales, entre otros.



Con el fin de conocer las expectativas de los proveedores, se realiza una encuesta hacia proveedores (anual), pero mediante la misma herramienta se busca conocer su desempeño en materia social y ambiental (evaluación de proveedores).

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:

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

TIPO DE PROVEEDORES

Distribuidores locales autorizados, fabricantes y consultores.

Pago proveedores 2019: alrededor de 1899 millones de colones (aumento del 9.6% con respecto a 2018).

% proveedores nacionales: 100% (de producción local se adquiere un 21%, entiéndase local por la zona de Occidente, lo demás corresponde a distribuidores locales autorizados de casas productoras extranjeras); son en total 294 en relación a proveedores de insumos, publicidad, asesorías, cámaras, entre otros. Se mantiene el número de proveedores PYME de 2018 en veinte.

*No se han dado cambios significativos en la organización (relacionados a aperturas-expansiones- cambios en la estructura del capital-etc) y cadena de suministro, siendo el único cambio relacionado al cierre de la tienda Florex Liberia, Guanacaste por temas de rentabilidad y reestructuración de rutas.

DETERMINACIÓN DE IMPACTOS

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 estos 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). Los impactos identificados se mantienen para el período 2019.

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 **Responsabilidad Social**

- 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.

PRINCIPALES IMPACTOS **Grupo Florex**

- 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.



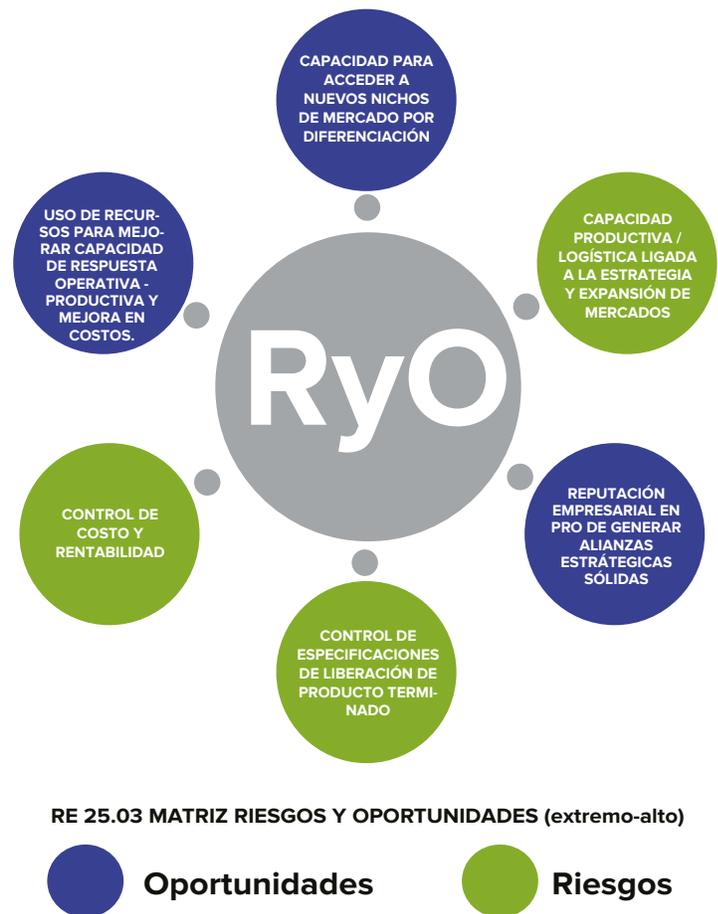
RETOS FLOREX

GRI 102-15

En el proceso de identificación de los riesgos y oportunidades se ha trabajado en un enfoque a 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, 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 cuál o cuáles 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.

Para determinar el impacto de las partes interesadas en los procesos de la empresa, se hace un análisis grupal de las cuestiones pertinentes mediante el uso de la metodología de la división del macroentorno desde la perspectiva PESTAL y en el microentorno se analiza el capital humano, organizativo, legal, financiero, tecnológico, informativo y organizativo. A través de grupos focales, lluvia de ideas, entrevistas, entre otros, los responsables de cada proceso en coordinación con presidencia identifican las cuestiones claves a nivel externo e interno que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de los resultados previstos, o que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos en la calidad, producto o servicio. Finalmente tomando como referencia el Análisis FODA desarrollado, se procede a realizar una correlación entre las Fortalezas y las Oportunidades, para obtener los Factores de Optimización (F+O), y entre las Debilidades y Amenazas para obtener los Factores de Riesgo (D+A).

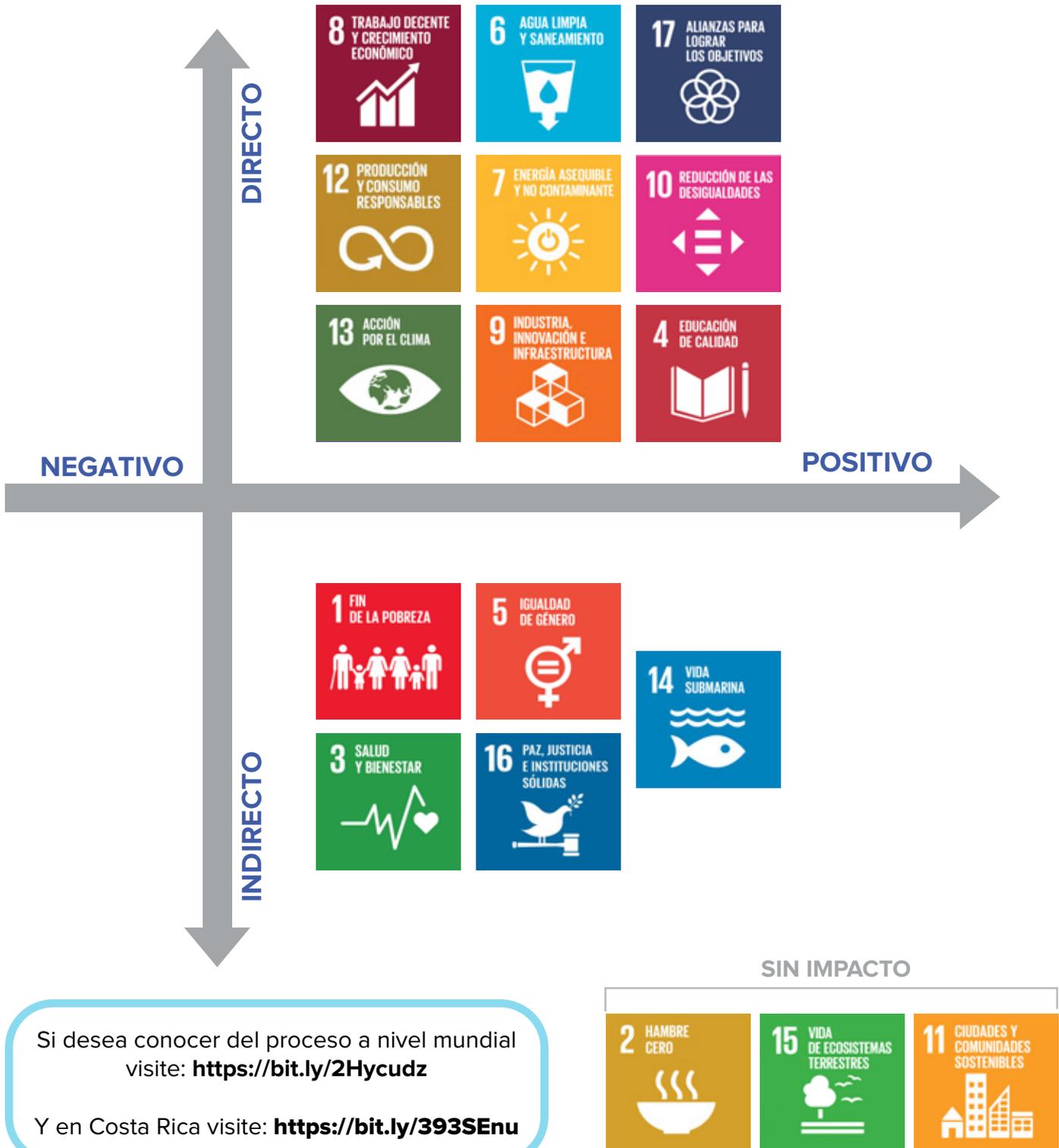
Para este periodo se ha incluido en el análisis de riesgos y oportunidades una nueva herramienta para la evaluación de procesos a un nivel operativo no solo estratégico como en el pasado. El estudio se llevó a cabo mediante el análisis de modo, falla y efecto (AMEF), y cada coordinador de área fue responsable de incluir los riesgos más aterrizados a nivel cotidiano, esto nos ha permitido identificar riesgos que a nivel macro no habían sido incluidos anteriormente.



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

ESTRATEGIA Y AVANCES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

GRI 102-12



Si desea conocer del proceso a nivel mundial visite: <https://bit.ly/2Hycudz>

Y en Costa Rica visite: <https://bit.ly/393SEnu>

Desde 2016 Florex es firmante del Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible con lo que busca alinear su estrategia a la iniciativa del país y mostrar los impactos generados durante el período.



A lo largo del reporte encontrará identificado otros aportes a los ODS.

Los ODS elegidos por la organización para generar acciones concretas y establecer metas a 2030 son:



Meta Asociada

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 #17



Gestión 2019

- Programa de Capacitación Externa: Se incentiva a todos los colaboradores para que continúen sus estudios.
- Por ejemplo, en 2019 se amplió la alianza con el Tecnológico

de CR (TEC) por lo que actualmente un colaborador está cursando sus estudios técnicos en contabilidad, además hay uno realizando sus estudios de maestría, y se generan capacitaciones periódicas de reforzamiento en temas ambientales, sociales y económicos para toda la organización, como el taller de "Finanzas saludables" impartida por el BAC a finales de 2019.

-Además se recibieron alrededor de 9 practicantes de centro educativos para labores relacionadas a gestión de la producción, recursos humanos, laboratorio, entre otros.

-Se trabajó en el proceso de la generación de 2 tesis de grado para el Tecnológico de CR en la Escuela de Biología (carrera Ingeniería en Biotecnología).

- De ambos procesos (practicantes / tesis) se da contratación de uno de ellos.

-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. En 2019 se capacitó a diversas instituciones públicas y privadas impactando alrededor de 477 personas. Por ejemplo, se capacitó al Poder Judicial en San Ramón en temas de compras sostenibles.



AM #10



Meta Asociada

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.

Gestión 2019

- Se da continuidad a los proyectos de extracción de agua de pozo para con esto reducir los consumos de agua potable, además del tratamiento del 100% de las aguas residuales del proceso productivo.
- Además el lavado de envases recuperados bajo el método de inmersión con productos desarrollados por I&D ha generado reducciones de hasta el 90% en el agua consumida para este proceso (2019 primer año de funcionamiento).
- Las políticas de uso racional del agua en la parte productiva a través de la planificación de la producción para evitar lavados profundos de los tanques de producción logran una reducción de alrededor del 30% del consumo de agua para estas labores.



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.

Gestión 2019

- 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 Responsabilidad Social 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).

-Plan de Inclusividad Laboral 2019: 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.

-Programas de involucramiento laboral: boletín informativo mensual, implementación de empleado del mes.



Meta Asociada

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.

Gestión 2019

-Puesta en marcha de forma interna de 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.

-Además se trabaja en el desarrollo de un plan de atención

primaria para situaciones de violencia en pareja, proceso en desarrollo para 2020 al generar una política / plan de acción para atender este tipo de situaciones dentro de la fuerza laboral Florex.



Meta Asociada

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.

Gestión 2019

- Procesos de innovación en productos químicos de limpieza sostenibles y de bajo impacto ambiental.
- Procesos de educación externa en temas ambientales relacionados a la gestión adecuada de los recursos, así como a los principios y pautas de su proceso adecuado de compras sostenibles, por ejemplo, en el Poder Judicial SR de San Ramón y en la Fundación Omar Dengo.
- ISO 14001, INTE B5, Bandera Azul Ecológica, Esencial Costa Rica, Control de los Procesos a través de Indicadores.
- Gestión responsable de residuos.
- Políticas de reutilización y recuperación de materiales.
- Iniciativa ecoins.
- Participación programa DonaTapa.
- Programas de Educación Ambiental a clientes y clientes potenciales, factor de cambio en carteles de licitaciones del Estado.
- Plan piloto venta a granel.
- Participación activa en los comités técnicos generadores de normativa regional para procesos de eco etiquetado, además de en la capacitación nacional para la generación de nuevo comités que se extiendan a otros productores nacionales.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Meta Asociada

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 este cambio, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

AM #9



Gestión 2019

-Se cumplen tres períodos de verificación de inventarios de GEI siendo Carbono Positivo reconocido por el programa país para la carbono neutralidad en su versión 2.0 (2016-2017-2018).

-Uso de tecnologías limpias que reducen el inventario de GEI de la organización, compra de equipos de consumo de

combustible fósil – gas licuado de petróleo (hibrido).

-Firma del compromiso para alcanzar la carbono neutralidad 2030, promovido por Sistema B, durante la CoP 25.

-Participación en los procesos de consulta a empresa privada y sociedad civil para los procesos desarrollados por la Municipalidad de SR en relación a la carbono neutralidad.

-Procesos de capacitaciones a clientes y otros grupos de interés en relación a la implementación de un proceso de gestión de la carbono neutralidad basado en la norma INTE B5:2016 (por ejemplo Fructa).

ACCIONES EN RELACIÓN A LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



Florex busca recalcar su compromiso con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas al mostrar su avances y experiencias en el proceso de implementación de declaraciones, controles y mecanismos de mejora en temas como la gestión de recursos y la debida diligencia en la identificación de impactos en derechos humanos, normas laborales y anticorrupción. Por cuarto año consecutivo Florex busca mostrar su avance para también los retos a los que se enfrenta en pro de generar mejoras, tener mayor control e impacto en su cadena de valor.

Silvia Chaves Quesada
Presidente



DERECHOS HUMANOS

1. «Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia»
2. «Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos»

Declaración, controles y aseguramiento

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.

Gestión 2019

- Declaración de compromiso con los derechos humanos en el manual de inducción de la compañía, siendo este difundido al 100% de los colaboradores.
- Declaración de libertad de asociación en el Manual de inducción.
- Prohibición de relaciones comerciales con empresas donde existe o existió alguna violación a los derechos humanos.
- La organización se preocupa y declara que las instalaciones de trabajo para todos sus colaboradores son seguras y saludables al establecer políticas de acceso y uso de las instalaciones no solo para los colaboradores sino para cualquier visitante, servicio externo o actividad realizada en éstas.
- Compromiso de 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
- La organización inicia en 2019 un proyecto para generar un comité de acción de primera respuesta para situaciones de violencia de pareja para su personal. Este proceso será definido en 2020 con la generación de una política y sistema de acción validado.
- Durante el período no se presentaron casos de vulneración de derechos humanos.





NORMAS LABORALES

3. «Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva»
4. «Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción»
5. «Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil»
6. «Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación»

Declaración, controles y aseguramiento

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.

Gestión 2019

-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.

-Durante el período no se presentaron situaciones de riesgo de trabajo infantil ni trabajo forzoso.

-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.

- 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.





MEDIO AMBIENTE

7. «Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente»
8. «Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental»
9. «Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente»

Declaración, controles y aseguramiento

La organización se compromete a realizar una gestión ambiental responsable sobre el uso de los recursos y los impactos generados por sus operaciones con la finalidad de generar negocio en alineación con la búsqueda del desarrollo sostenible.

Gestión 2019

- 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.
- Infraestructura amigable con el ambiente (Entradas de Luz, Corrientes de Aire, Inodoros Ecológicos, Paneles Solares).
- 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).
- Iniciativas de carácter ambiental:
 - Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático.
 - ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.
 - INTE B5 Carbono Neutralidad.
 - Esencial Costa Rica.
- 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.
- En 2019 no se presentó ninguna multa ni sanción relacionada a algún incumplimiento en materia ambiental.





ANTICORRUPCIÓN

10. «Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno»

Declaración, controles y aseguramiento

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

Gestión 2019

- 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 2019 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.

Si desea conocer la Alineación Aspectos Materiales, ODS y Principios Pacto Global para Florex por favor consulte el reporte de sostenibilidad Florex 2018 pág.44



Exhortamos a los grupos de interés 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.

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.



ECONOMÍA

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



Flores 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 Flores Productos de Limpieza S.A y Distribuidora Flores Centroamericana S.A.

Toda la información financiera de la organización es accesada por los gerentes generales de ésta. Dentro de los cambios más significativos son la incorporación de las nuevas normas a nivel fiscal generadas y puestas en vigencia en Costa Rica para 2019, lo cual implicó una restructuración de los sistemas de costeo, el manejo de inventario, los controles operativos sobre gastos, el sistema de facturación y las metodologías de transporte y despacho de productos.



ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

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 otros grupos de interés. 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 del ambiente donde se declaran aspectos como:

- Mejorar la concienciación medioambiental entre todos sus colaboradores y colaboradoras. Para esto usted debe ser un constante incentivador de buenas prácticas ambientales entre sus compañeros y/o subalternos.
- Mejorar continuamente nuestro 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 nuestros productos y servicios.
- Cooperar con la cadena de suministro para evitar riesgos medioambientales.

Medidas de Seguridad Financiera

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 2019 no se identificó ningún caso de corrupción relacionado a este proceso financiero, además 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.

A través del 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 clientes, socios, colaboradores, accionistas y otros grupos de interés. 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 cómo 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.

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 tramitar una denuncia de manera privada por medio del correo electrónico gestionresponsable@florexcr.com o del WhatsApp® 83-04-89-22. Este mensaje llega de manera automática a Gestión de Responsabilidad Social y/o quien este designe, quien analiza el caso y determina el mecanismo pertinente para su atención.

CRECIMIENTO ECONÓMICO, PRODUCTIVO Y OPERATIVO PARA FLOREX EN 2019

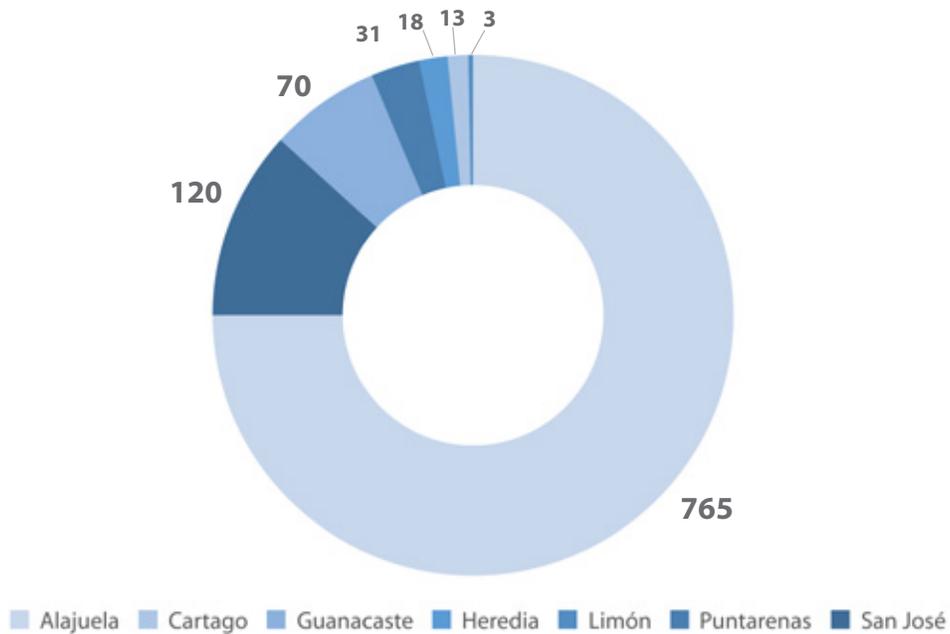
Ventas Netas (millones de colones)



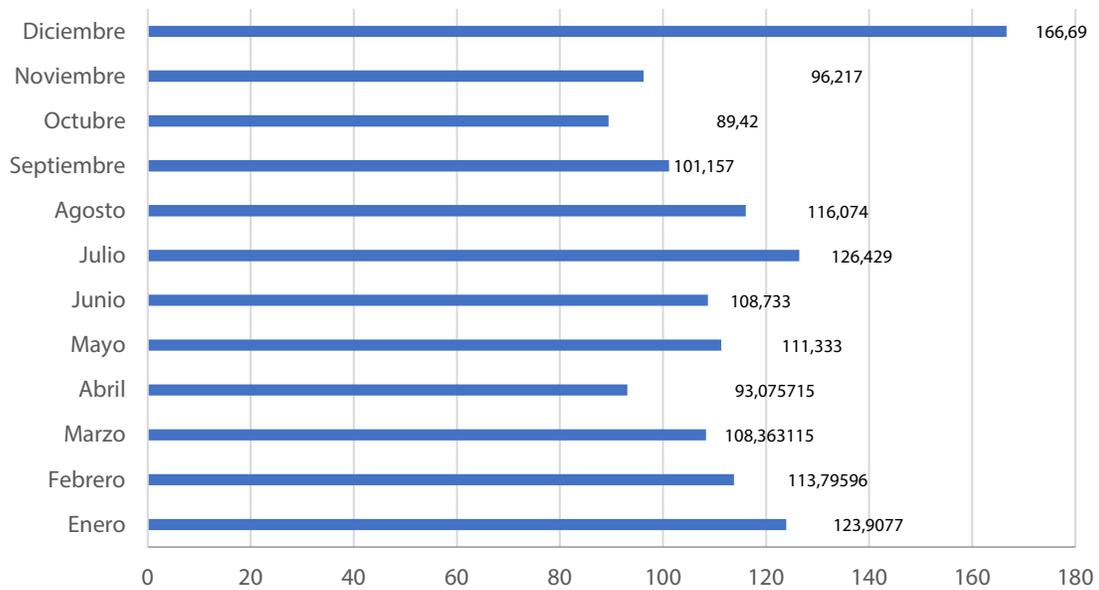
Crecimiento en ventas que fue mayor al 6%

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

Cientes activos por región



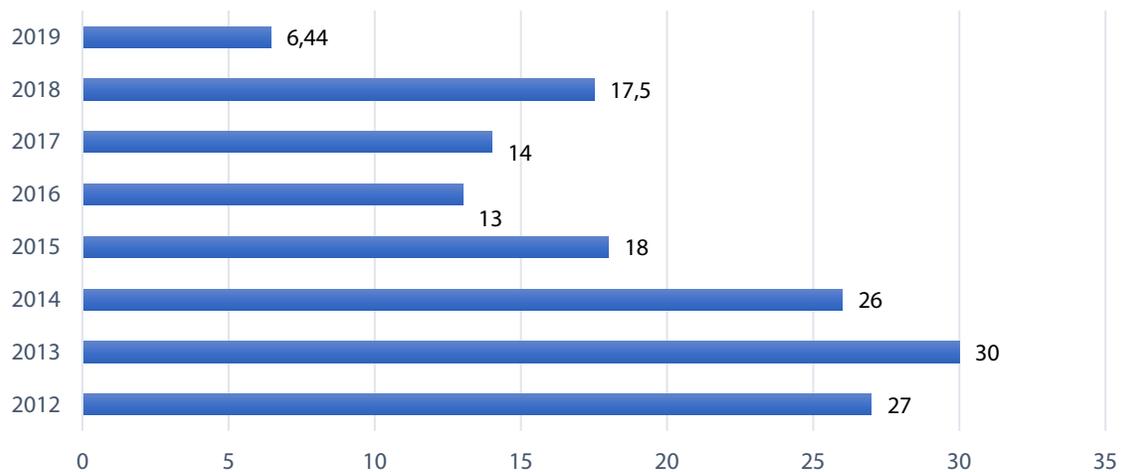
Producción - Operaciones 2019 (m3)



Aumento en producción de alrededor del 13% (1202.1 m3 a 1355.2m3).

Además, noviembre 2019 fue el mes de mayor producción en la historia con 166.69 m3, superando el récord anterior en un 34%.

Histórico Porcentaje Crecimiento de Ventas



La organización ha generado impactos económicos indirectos 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 2019 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 continua liderados por investigación y desarrollo.

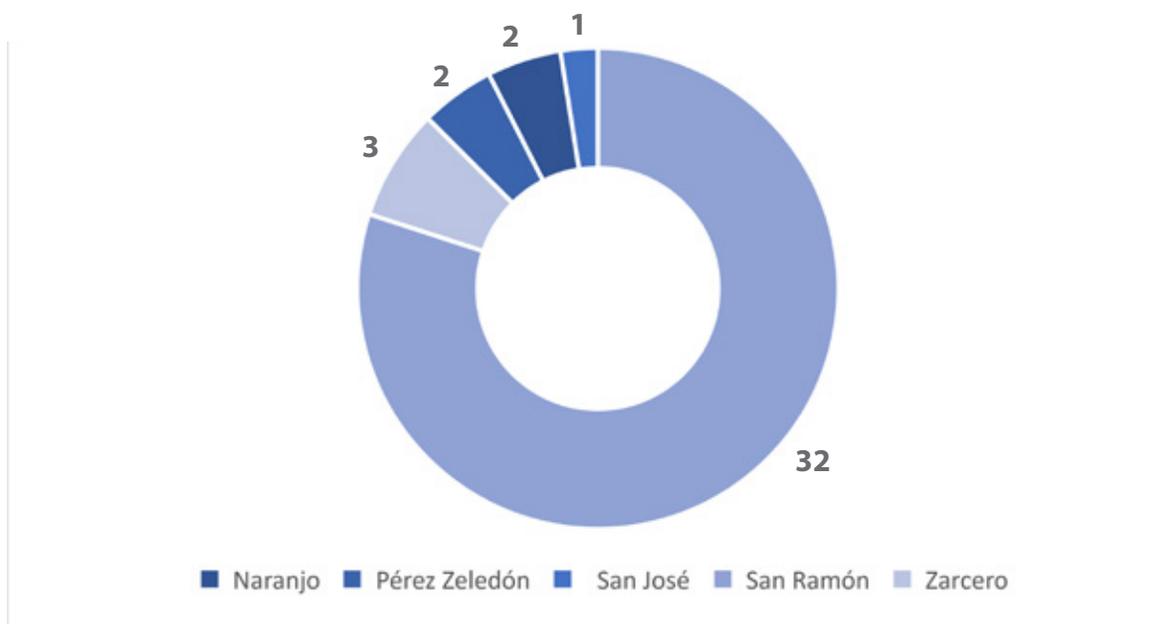
El período cerró con una venta total de 2803687268.13 millones de colones, esto generado en las operaciones en Costa Rica más lo obtenido a raíz de las exportaciones a Centroamérica, siendo este un crecimiento de alrededor del 6.4% con respecto a lo generado en 2018 (2634 millones -2018).

Durante este período se recibió ayuda económica de entes del gobierno a través de fondos no reembolsables de crecimiento verde (PROCOMER), utilizado en estrategia SEO para expansión de la compañía a nivel centroamericano. El monto no reembolsable reconocido fue de \$12,000. Si desea conocer más de esta iniciativa consulte:

<http://www.crecimientoverdecr.com/>

2019 fue un año de crecimiento para la compañía que trajo consigo una mejora del 1% en la rentabilidad; por lo que se considera un período exitoso en el que la empresa creció de forma sostenible siendo este el reto planteado desde 2018.

Colaboradores por región



Otro factor importante para la organización a nivel de crecimiento económico local es la gestión del talento, es por ello que el 92.5% de los colaboradores Florex son originarios de la zona Occidente del país (3.5% más que en 2018), y el 90% de los altos directivos (coordinadores de área en la organización) son originarios de la localidad (Occidente), el 10% restante corresponde a una nueva contratación para la gerencia comercial que es originario de San José.

Es importante recalcar que el 17% de los colaboradores (ratio salarial 2.52) 12% hombres y 5% mujeres devenga el salario mínimo de ley mientras que el 83% de los colaboradores devenga un monto superior a este*.

**Esto con referencia a la legislación nacional (Decreto Ley No.832 sobre salarios mínimos). Es importante indicar que en este porcentaje de trabajadores se incluye a aquellos que devengan salario mínimo 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.*

PROVEEDORES

Principales Proveedores

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 2019 \pm 2000 millones de colones
(15.5% aumento con respecto a 2018 (1732 millones de colones)).

GASTOS GENERALES

- Gastos operativos – 625 millones de colones – 0.6% disminución (2018)
- Sueldos y prestaciones – 298 millones de colones – 1% disminución (2018)
- Pagos a Gobierno – 50 millones de colones (se reporta el impuesto de renta, en el reporte anterior incluía el impuesto de ventas, sin embargo, las empresas solo funcionan como retenedores de dichos impuestos y se cancelan posteriormente al Ministerio de Hacienda, por lo que para este año 2019 se indicará el monto reportado de impuestos sobre las utilidades del período.

PROVEEDORES

- El pago a proveedores creció alrededor de un 15.5%.
- Del total del presupuesto un 100 % se destina a proveedores nacionales y de ese un 21% son proveedores de la zona de occidente (local).
- Además, se determina que un 18% de nuestros proveedores son Pequeñas y Medianas Empresas (PYME).

INVERSIONES SIGNIFICATIVAS 2019

1. Ampliaciones y mejora de infraestructura (área de lavado, área de costura).
13 millones

2. Segunda etapa de automatización (puesta en marcha 2020)
44 millones aproximadamente



NUEVOS PRODUCTOS FLOREX

Shampoo de Cabello

Shampoo & Acondicionador Florex es un shampoo de cabello con agentes acondicionadores de cabello, libre de sal y con un olor agradable para el sector hotelero.



Surface Pro

Surface Pro Florex es un limpiador neutro para áreas delicadas que no deja manchas, con tecnología antiadherente que no permite que la suciedad grasa se pegue a la superficie y con acción germicida. Es apto para vitrocerámica, mármol, porcelanato, granito, vidrio.



COMUNICACIÓN

GASTOS GENERALES

- 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.

COMUNIDAD

- 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.

OTROS GRUPO DE INTERÉS

- 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.

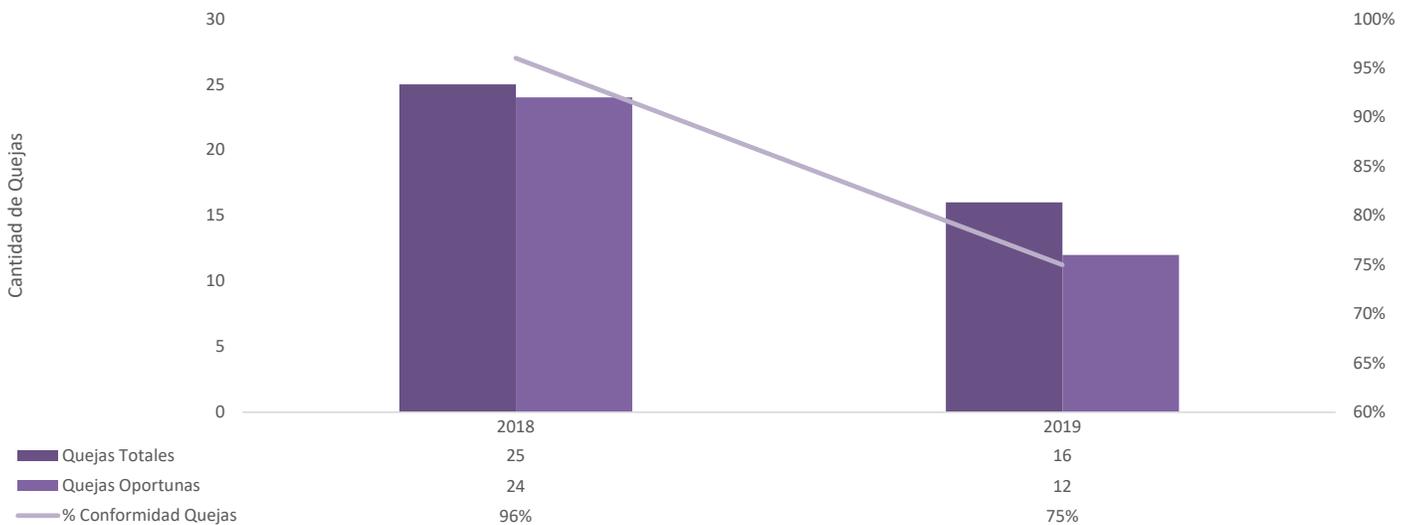
PROVEEDORES

- 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.

COLABORADORES

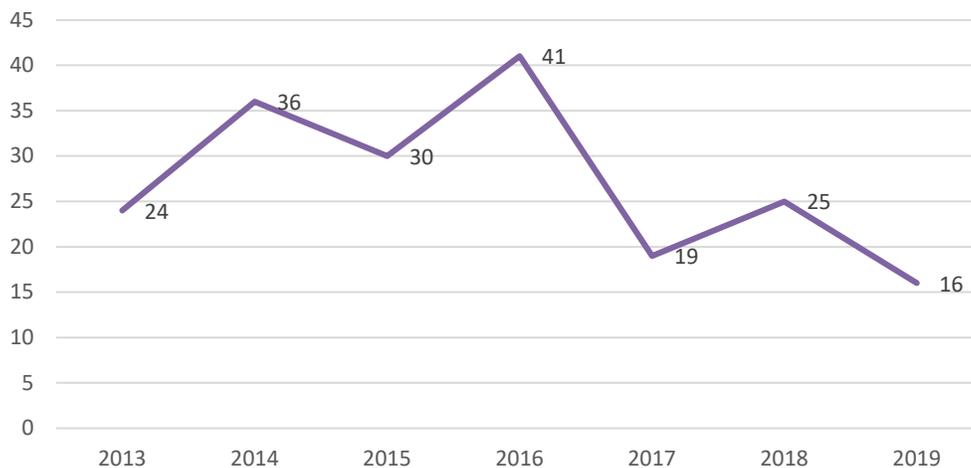
- Se implementa en 2019 la comunicación mensual a través de un boletín informativo, que incluye noticias, eventos pasados, agenda futura, reconocimientos públicos a colaboradores, entre otros.

Quejas recibidas /atendidas oportunamente



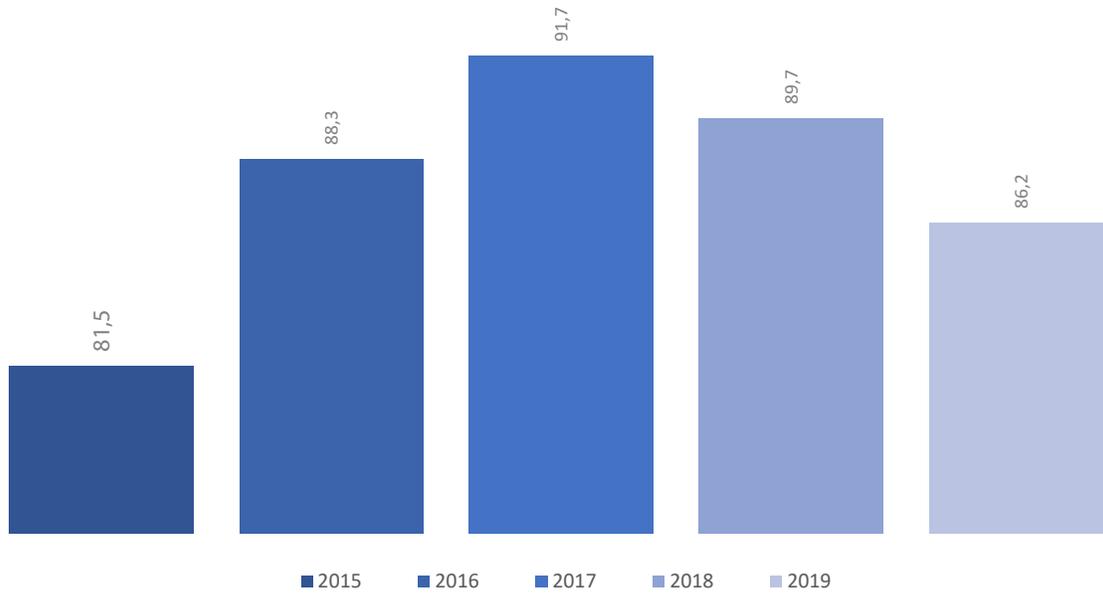
En relación con las quejas de los clientes estas se reciben y procesan para dar una respuesta rápida y efectiva, para el período 2019 se recibieron 16 quejas relacionadas en su mayoría al rendimiento y funcionalidad del producto. De estas se logró responder de forma oportuna 12 para un porcentaje de un 75%. Se concluye el período sin lograr la meta del 100% de respuesta oportuna, esto por temas de logística de atención y visita en campo para la atención / investigación de causas de la queja.

Histórico de Quejas



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.

Histórico porcentaje satisfacción al cliente



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 enfoque de procesos implementado por el sistema 9001:2015, así como por la aplicación de la política de calidad, ambiente y responsabilidad social. El resultado mostrado corresponde al promedio obtenido por las dos compañías del alcance (Flores Productos de Limpieza S.A / Distribuidora Flores Centroamericana S.A), alcanzando ambas de forma individual la meta propuesta de 80% y 87.5% de satisfacción respectivamente.

Evaluación, seguimiento, control y mejora



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

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 y carbono neutralidad. Algunos de ellos son:

- Marca Esencial Costa Rica**
(auditoría de seguimiento dos años)
- Programa Galardón Bandera Azul Ecológica**
(participación anual)
- Empresas B**
(auditorías de seguimiento cada tres años /
aporte anual al sistema B CR)
- Además de certificaciones de productos como NSF, Kosher y Halal**
(certificaciones sobre producto con seguimiento anual)

En la auditoría externa relacionada en relación a las normas ISO 9001: 2015 y 14001: 2015 realizada el año anterior se identificó una no conformidad y una discrepancia en relación a la de INTE B5:2016.

ISO 9001: 2015	14001: 2015	INTE B5:2016
Gestión de no conformidades, acciones correctivas.	Ninguna	Declaración del alcance, clasificación de fuentes (alcance 1, 2, 3)

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:

- Sobresale el liderazgo plasmado en la visión de crecimiento establecida por la Alta Dirección.
- Se resalta el enfoque de conciencia ambiental que la Organización ha impulsado desde la Alta Dirección a sus colaboradores, proveedores y clientes, lo cual es reconocido por el mercado.
- Sobresale la metodología implementada por la organización para el seguimiento y análisis del contexto de la misma, vinculada a la estrategia.
- Sobresale la metodología desarrollada por la Organización para investigar cuáles son los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Se resalta la metodología implementada por la organización para el análisis e identificación del riesgo en cada proceso y en temas estratégicos.
- Cabe resaltar la excelente labor realizada por la organización para mantener sus controles operacionales ambientales.
- La implementación del sistema de seguimiento de proveedores que ha permitido mejorar el proceso de reevaluación de los mismos.
- Destaca el manejo y orden de la información del inventario, a pesar de la magnitud de datos recopilados para el periodo (por ejemplo: para combustible).
- Sobresale la frecuencia de las revisiones internas del inventario (mensuales), las cuales permiten asegurar la exactitud y cobertura total de la información.
- Nivel de integración de la documentación de carbono neutralidad con los sistemas de gestión existentes en la organización.
- Apertura y disposición del personal por la mejora continua del sistema.

HITOS 2019

1. Plan piloto venta de productos a granel

INICIO DE PLAN PILOTO	Julio 2019 (Tienda Florex San Ramón)
Cantidad de Productos (2019)	Tres
Detergente de Ropa (Deterfresh)	Jabón de Manos Shampoo de Cuerpo
Kg totales de venta en 2019	1335.312 Kg
Ventas Totales 2019:	2346241.91 colones
Envases plásticos evitados:	399 galones
Cantidad de plástico evitado:	72 Kg

Recuerde que para 2020 también estamos en el Green Center, Santa Ana.

2. Primer aniversario eflorex (tienda en línea)

Ventas 2019: ¢1.695.024,09	# Clientes reportaron compras: 108	Producto más vendido: Lavaplatos 240ml 59 unidades.
--------------------------------------	--	--

La tienda eflorex genera en su primer año de funcionamiento un aumento importante (80) en el número de clientes que realizaron compras durante el año, además el promedio mensual de compra creció un 118%.

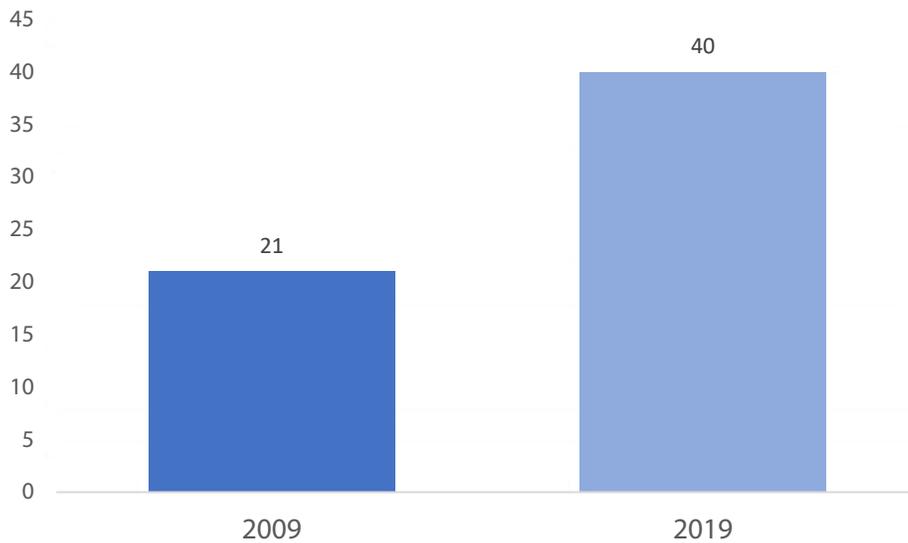


3. Celebración 10 años Florex

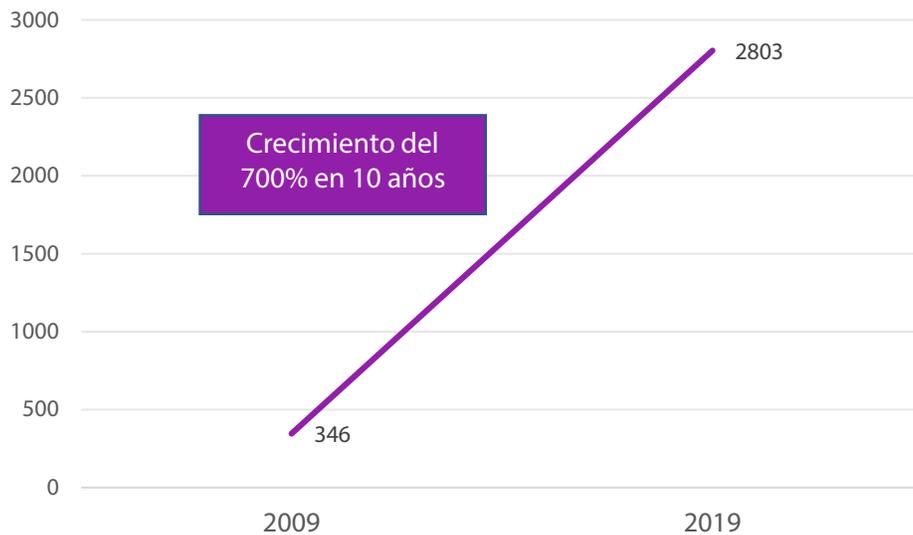
Florex celebró su primera década en 2019, este día recibió a sus partes interesadas en la planta ubicada en San Ramón de Alajuela, se dio la comunicación de su séptimo reporte de sostenibilidad y además realizó giras programadas por las instalaciones, con la finalidad de mostrar el avance de la organización en los último diez años.

Algunos resultados relevantes de esta primera década son:

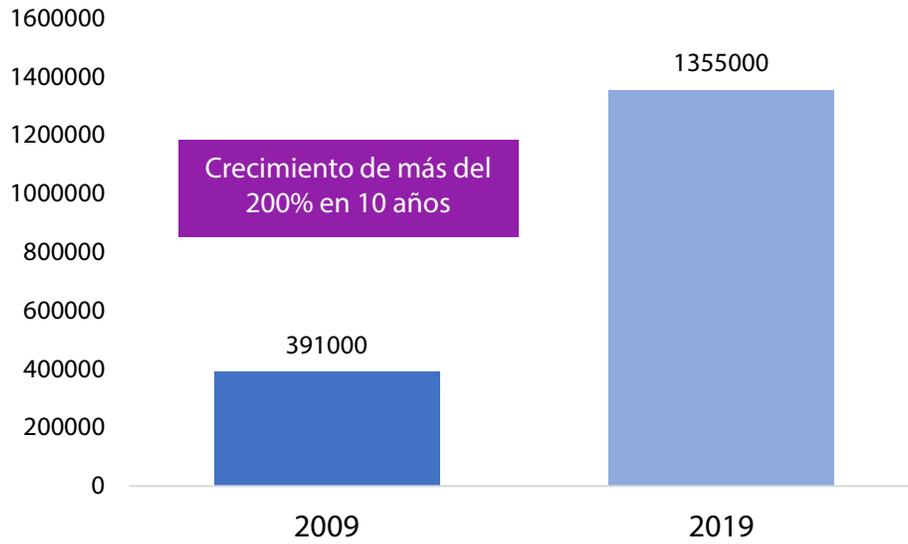
Colaboradores



Ventas (millones de colones)



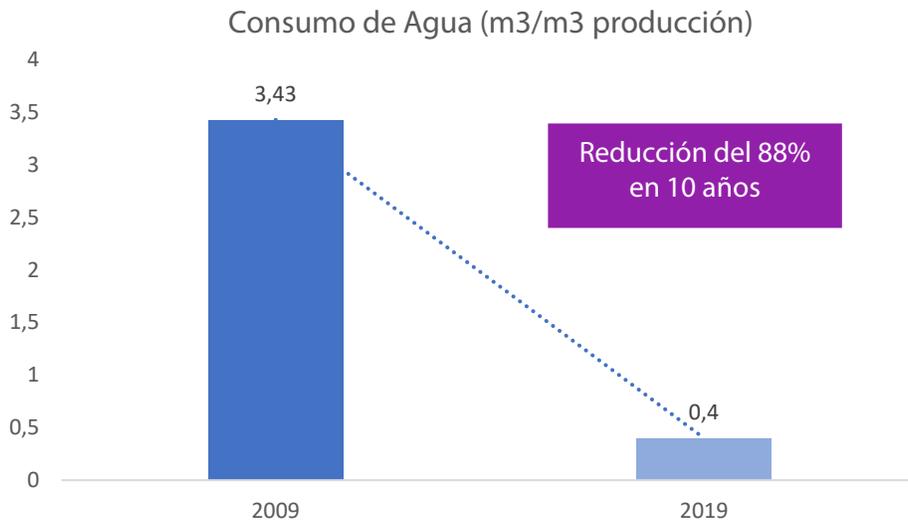
Producción (m3 anuales)



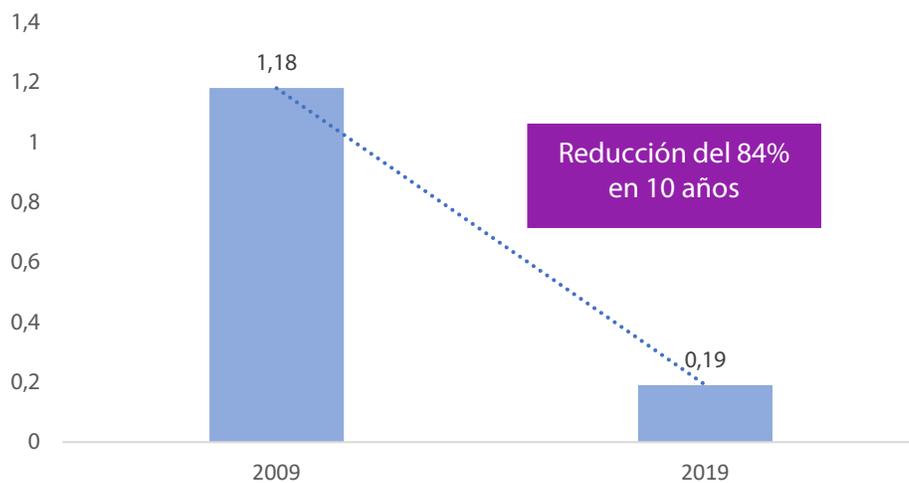
**En 10 años: 8.514.174 litros producidos
12145 lotes producidos**

Ambiente

1. Agua

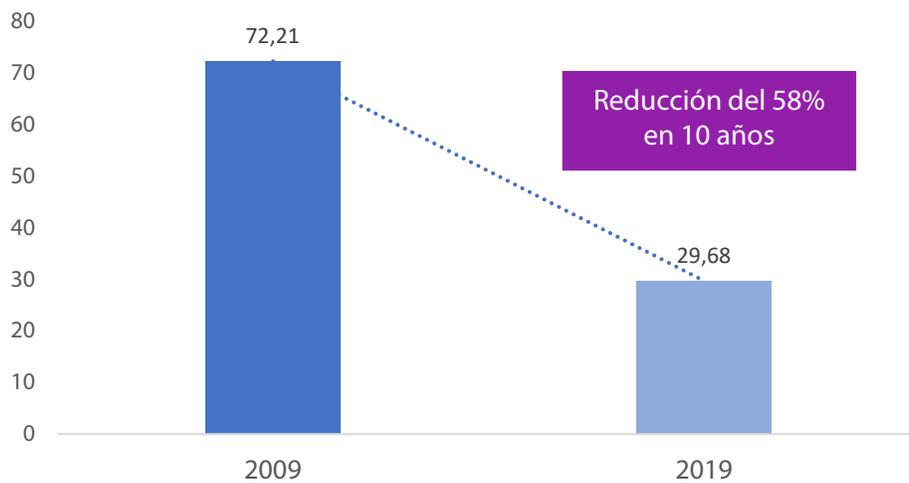


Generación de Agua Residual (m3/m3 producción)

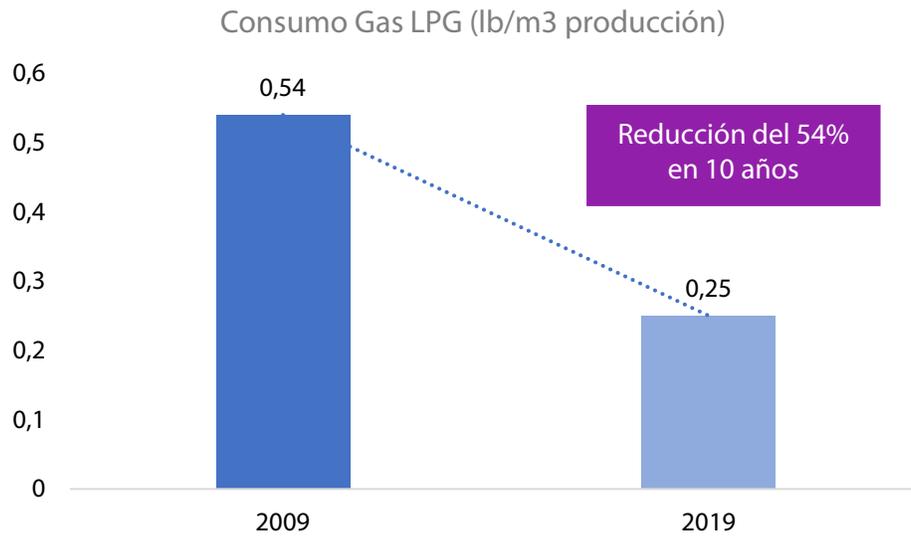


2.1 Energía (Electricidad)

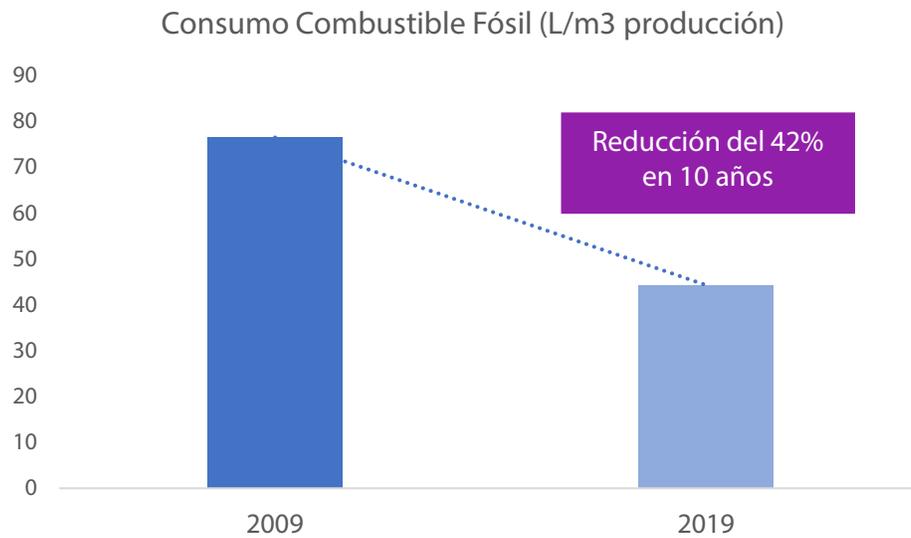
Consumo Electricidad (Kwh/m3 producción)



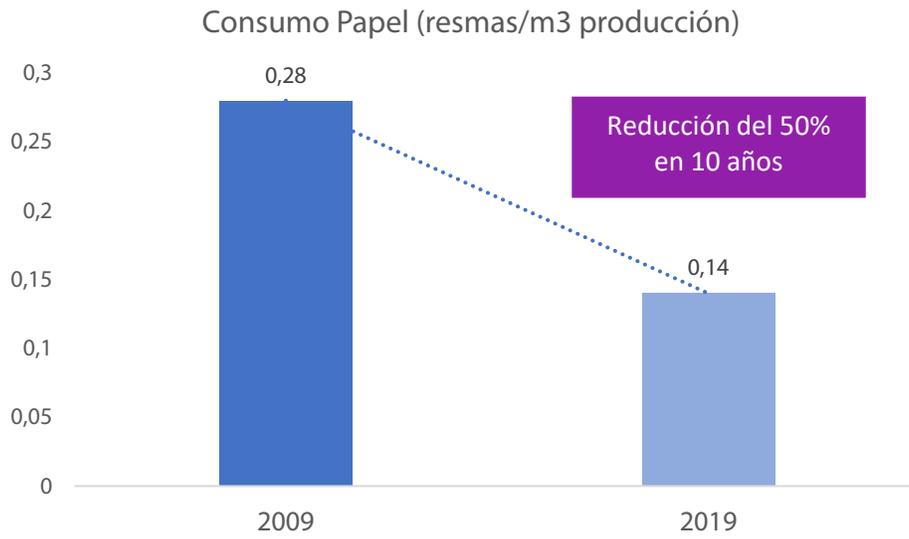
2.2 Energía (Gas LP)



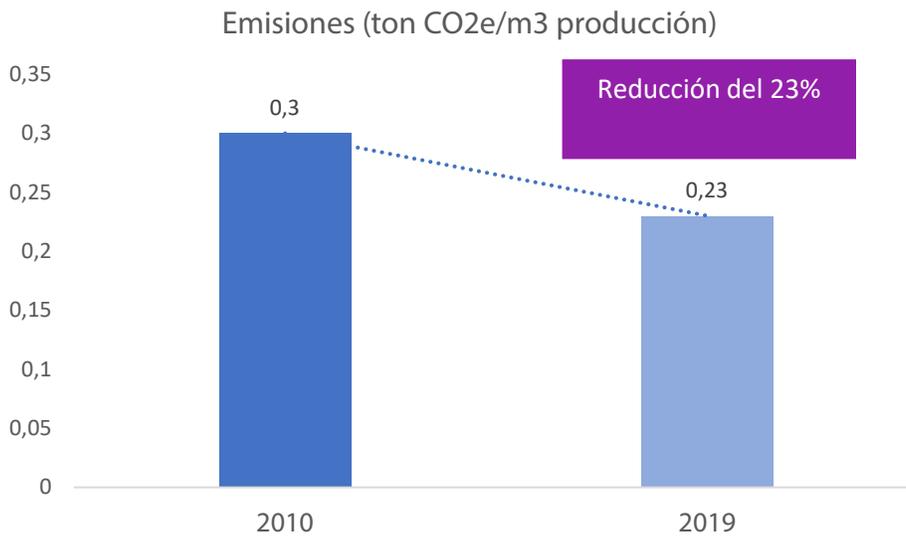
2.3 Energía (Combustible Fósil)



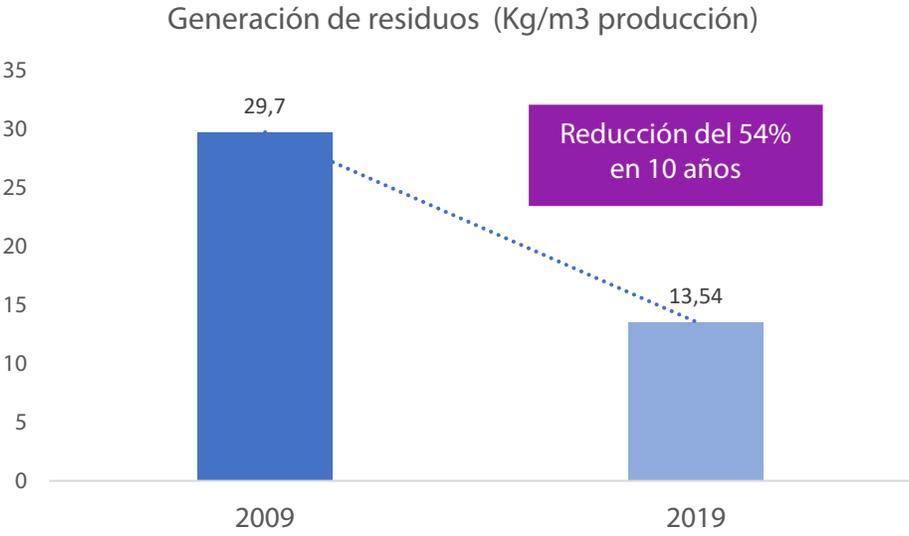
3. Papel



4. Emisiones (primer año base 2010)



5. Residuos



AMBIENTE

GRI 301-1, 301-2, 301-3, 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 pasos a seguir para la implementación de estos procedimientos son:

1. Identificación	2. Identificación en condiciones normales, anormales y situaciones de emergencia.	3. Evaluación
<p>La identificación de aspectos ambientales se realiza para las condiciones normales y anormales de operación, así como para situaciones de emergencia.</p> <p>A través del mapa de procesos se desglosan las actividades principales relacionadas con cada uno de ellos y determina sus entradas y salidas, así como aspectos ambientales asociados; utilizando diagramas de flujo, diagramas de bloque u otro medio que se considere pertinente.</p>	<p>Posteriormente se define la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales en Condiciones Normales y Anormales y Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales en Situaciones de Emergencia.</p> <p>El impacto asociado se asignará considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contaminación de suelos. • Contaminación de agua. • Contaminación de aire. • Contaminación sónica. • Erosión del suelo. • Consumo de recursos (agua, energía y materias primas). 	<p>Se evalúan basados en aspectos como la frecuencia, severidad, y naturaleza.</p>

Criterio de Evaluación	NORMAL	ANORMAL
	FRECUENCIA	
Alto	Cuando el aspecto se produce una o más veces al día.	El aspecto se produce 1 o más veces cada tres meses.
Medio	Cuando el aspecto se produce con una periodicidad mayor a 1 día y menor a un mes.	El aspecto se produce con una periodicidad mayor 3 meses y menor a 1 año.
Bajo	Cuando el aspecto se produce como máximo 1 vez al mes.	El aspecto se produce como máximo una vez al año.

*LB: relación a línea base

Para este período se han evaluado los aspectos ambientales significativos en situaciones normales, anormales y en situaciones de emergencia evaluando aspectos como la frecuencia, severidad, y naturaleza. Además, durante el proceso de evaluación se incluyen criterios de probabilidad, severidad y grado de control. A partir de una escala de significancia se determina cuáles van a ser los aspectos ambientales significativos para la organización; para el período 2019 son:

Generación de Emisiones GEI

*el consumo de papel dejó de ser significativo gracias a los controles establecidos durante 2019.

AM #9



4. Programas de Gestión	5. Indicadores de control y seguimiento	6. Objetivos de ambiente
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 2019-2020		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
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 12% 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...



Uso sostenible de los recursos

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



Si desea conocer de nuestra planta por favor visite nuestro reporte 2017 página 63 o vea el siguiente video: <https://www.youtube.com/watch?v=neokwFTRpIE>

MATERIALES

Volumen de materiales usados en 2019 (proceso productivo):

361942.1 Kg de material químico ₡467 millones de colones.

1015129 Kg Agua

1389425 unidades de material empaque

₡177 millones de colones.

Recuperación de materiales para envasado:

+ de 26 mil unidades (15.8 millones de colones) / 8.89 toneladas de plástico reutilizado (9.5% aumento con respecto a 2018). Se recupera una cantidad inferior al año anterior, pero de envases de mayor volumen.

En 6 años de la política de recuperación de materiales se han reutilizado más de 190 mil unidades (+82 millones de colones) / +38 toneladas de plástico reutilizado.

La presentación de mayor reutilización es el galón (3.78 L), con un total de 10485 unidades para el 2019. Lo cual representa un ahorro de 3.7 millones de colones.

Cantidad de productos vendidos en 2019:

+ de 300 mil unidades Florex.

+ 600 mil unidades en total (distribuidas).



PAPEL

Total de resmas consumidas en 2019: 194
0.143 resmas / m³ producción

100% resmas son de origen reciclado. Reducción en el consumo de 11% con respecto al año anterior.

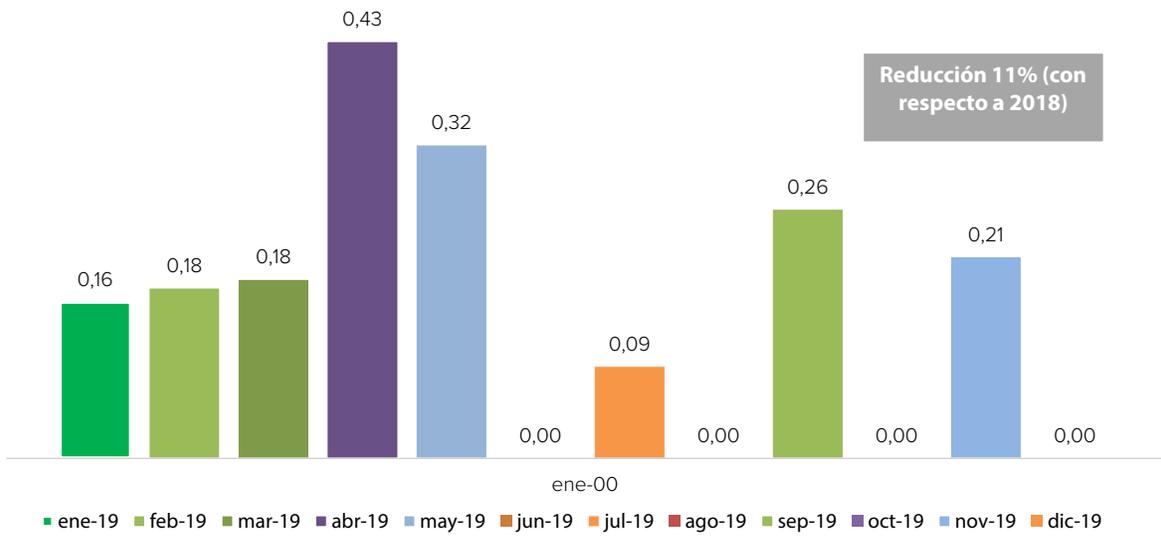
Papel de origen reciclado.



Reciclaje final.

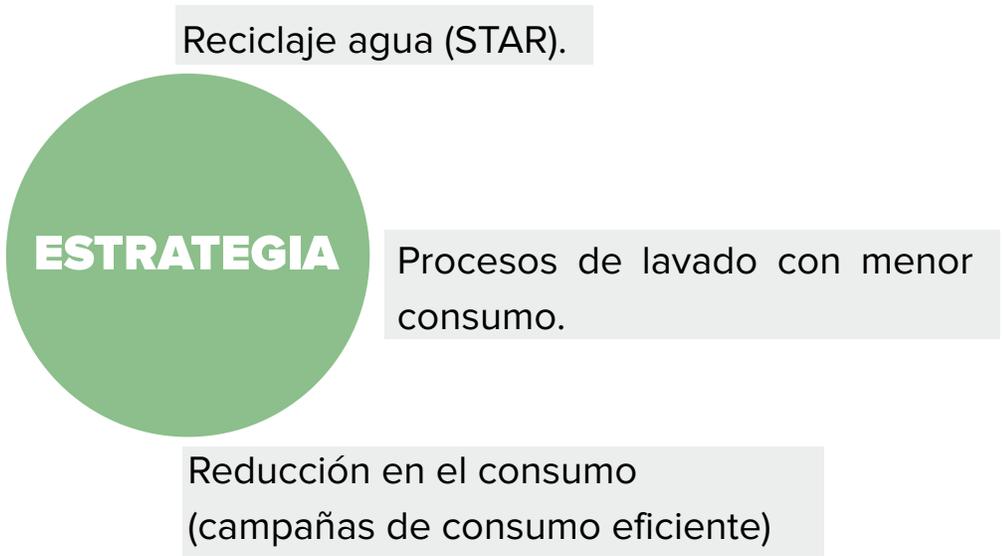
Reducción en el consumo ("imprima lo estrictamente necesario").

Consumo de Resmas de Papel / m³ producción 2019

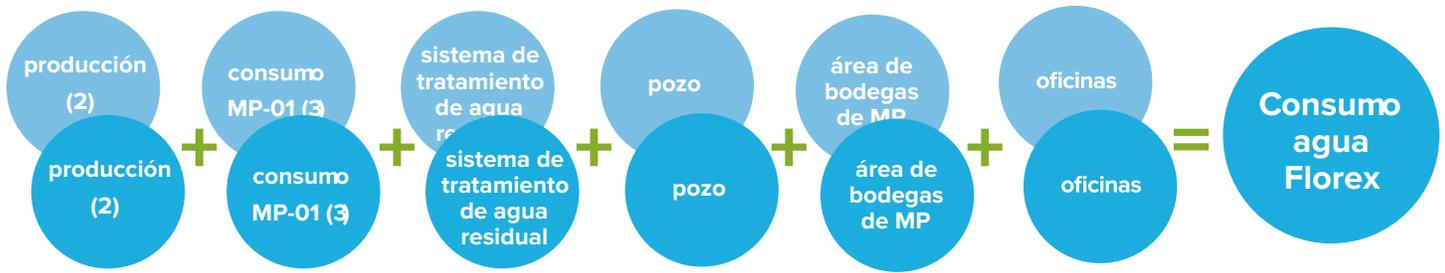


AGUA

Distribución del consumo de agua en Florex	
Producción	77%
Taller	2%
Sistema de Tratamiento (STAR)	8%
Oficinas	13%



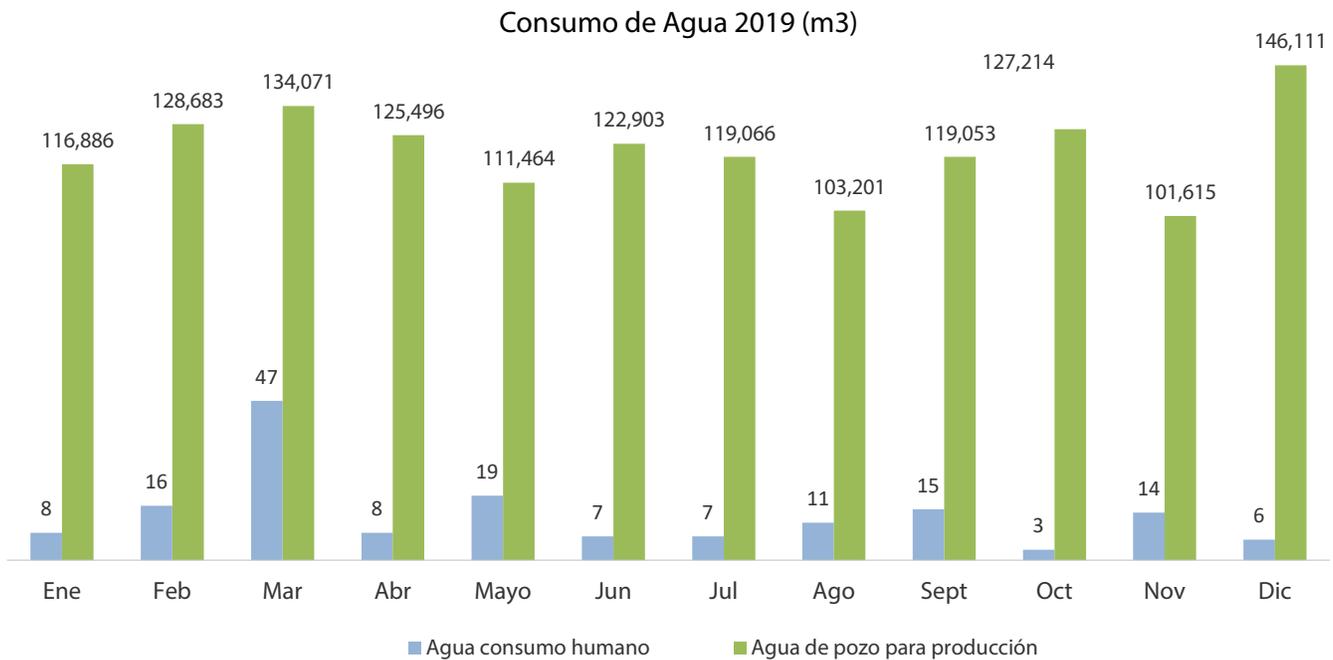
Florex realiza una medición estricta y constante de su consumo de agua, con la ayuda de nueve hidrómetros controlando los consumos de:



Lo que permite 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



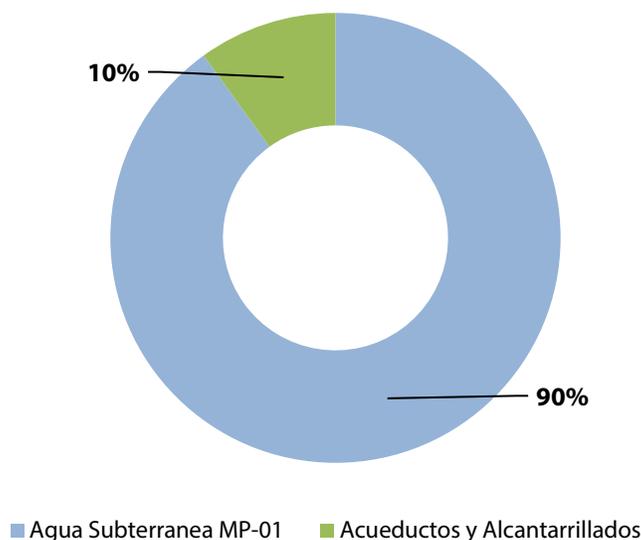
El agua de pozo es utilizada de forma exclusiva para el proceso productivo, mientras que el agua de consumo humano es la distribuida por Acueductos y Alcantarillados (AyA).

En caso de querer conocer más del proceso de explotación que realiza Florex en aguas subterráneas (pozo) por favor visite el reporte de sostenibilidad Florex 2018 pág. 67

- 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 3L para el lavado de líquidos y de 6 L para el de sólidos. 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.

- 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 2019 fueron 256.53 m3.

Captación Total de Agua por Fuente



Para 2019 se desconectó el sistema de recolección de agua pluvial por temas de mantenimiento de los canales de recolección, este proceso se habilitará de nuevo para 2020.

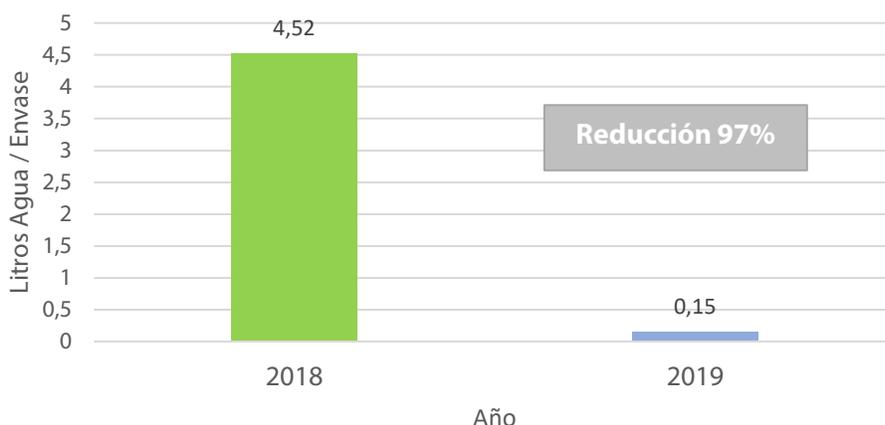
El agua de la planta de tratamiento no es inyectada en ningún cuerpo de agua, se utiliza en actividades de la empresa que no requieran agua potable.

- Cambio en sistema de lavado de envases: El nuevo proyecto de lavado de envases se genera en retroalimentación de los aspectos ambientales significativos de la organización para 2017-2018, donde el consumo de agua además de la generación de aguas residuales resultó significativo para el período. Por ello se generó el RE-01.01 Programas de Gestión (consumo de agua) que ayudó a gestionar y crear actividades de eficiencia en los procesos de alto consumo de agua, esto a través de un análisis generado por gestión ambiental en donde se define que uno de los procesos de alto consumo era el lavado de envases. A raíz de la apertura del programa de gestión se solicita a investigación y desarrollo la generación de una alternativa al proceso de lavado de envases.

A través de la inmersión de los envases con un producto diseñado que permite eliminar residuos, grasas, y el adhesivo de etiquetas en un solo paso y realizar una inmersión posterior en un producto Florex que nos permite regular pH, eliminar olores remanentes y desinfectar, se reduce el volumen de espuma generado en las dos fases de inmersión y así se reduce la cantidad de agua que se consume por el enjuagado. Esto además permite cambiar el agua de inmersión en periodos prolongados al recargar las concentraciones de principio activo por medio de la medición de este.

Dos mil diecinueve es el primer periodo completo de la entrada en funcionamiento de este nuevo proceso de lavado, esto trajo consigo la reducción del 90% del consumo de agua para lavados comparado con 2018-2019, al poder realizar en el año solo 5 cambios del agua de inmersión de los tanques (2). Dicho cambio permite además 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.

Consumo de Agua Proceso de lavado de envases a reutilizar



CONSUMO DE AGUA TOTAL

- 1455.8 m3 de agua subterránea (pozo) usada en procesos de planta (lavados, materia prima, entre otros).
- 161 m3 agua potable (AyA)

0.3 m3 agua / m3 producción (43% reducción con respecto a 2018)
 Durante 2019 se redujo el consumo de agua en un 91.7 % - LB (se refiere al agua usada en otras labores no como materia prima).

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

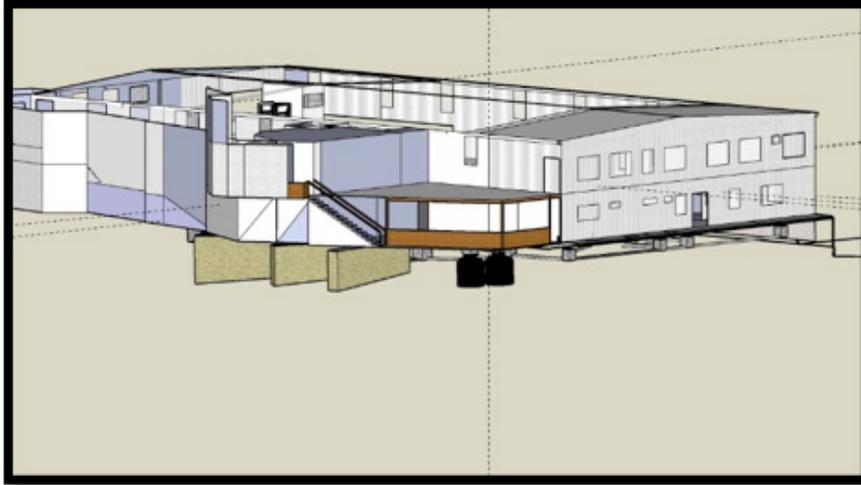
Un 100 % del agua tratada fue reciclada durante 2019 (256.53 m3), la cual fue utilizada en otros procesos de la planta, como lavado de vehículos y riego de zonas verdes.
 Se logra una reducción del 23% en la generación de agua residual con respecto al año anterior, gracias a los procesos de disminución en el consumo ligados al nuevo sistema de lavado de envases (primer año en funcionamiento).

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

VERTIMIENTO AGUA RESIDUAL

**0.19 m3 de agua residual / m3 producción.
 Reducción del 32% con respecto a 2018.
 100% agua reutilizada.**

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, y la manufactura de los productos.

Fuentes de energía en Florex	
Electricidad	Producción, oficinas, bodegas, STAR, laboratorio.
Combustibles fósiles	Vehículos de reparto, de asesoría comercial, vehículos de carga (montacargas).
Gas Licuado de Petróleo (LPG)	Producción, vehículos de carga (montacargas).



Iluminación Natural.

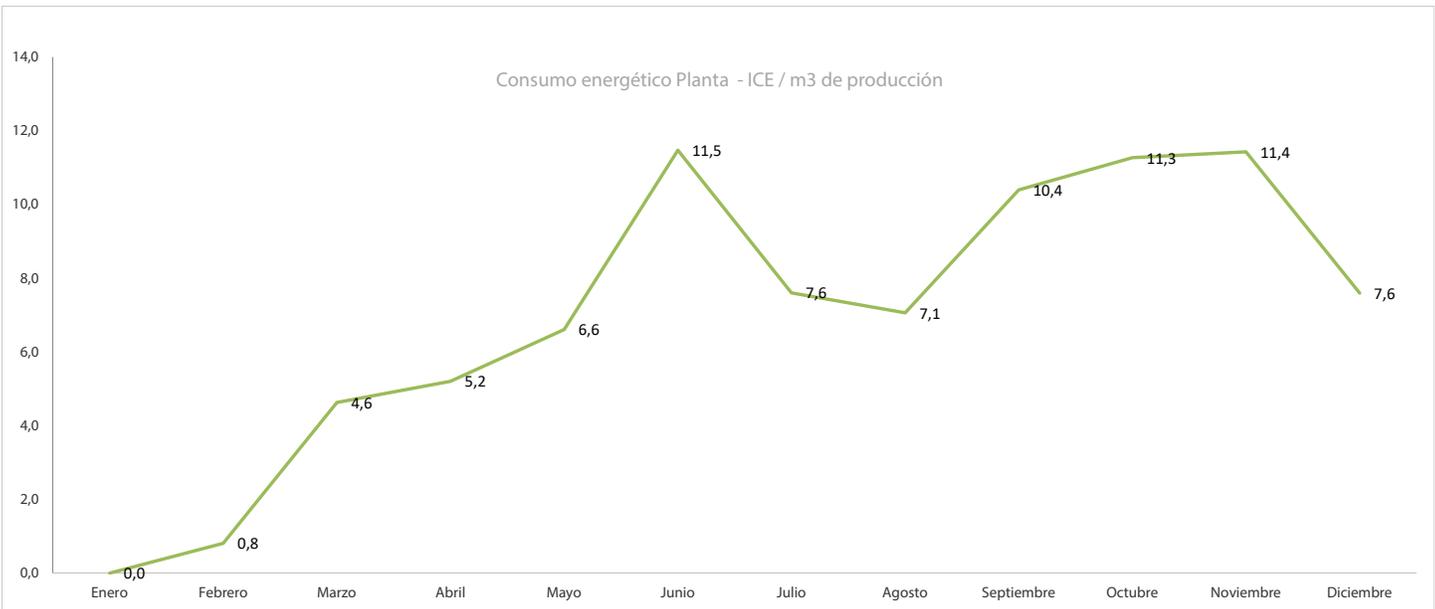
Fuentes de generación renovable.

Reducción en el consumo (campañas de consumo eficiente)

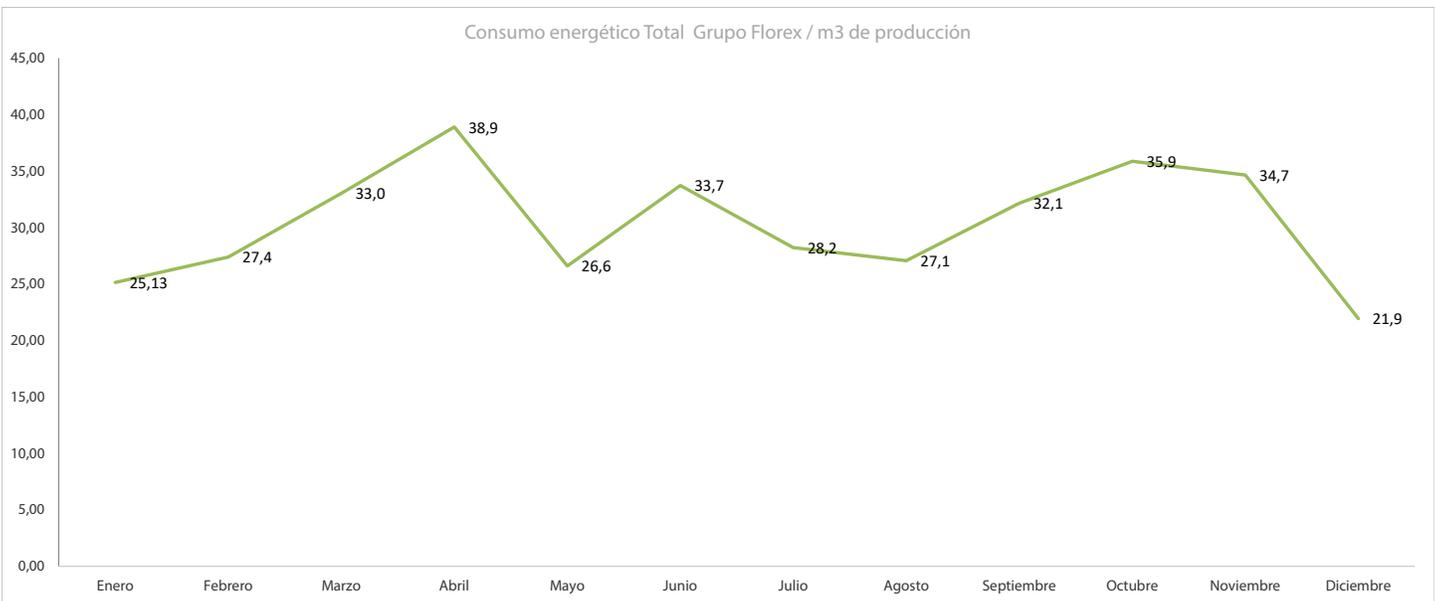
Electricidad

Consumo Electricidad 2019
PLANTA- 40222 Kw h/año

- 104 Paneles Solares
- 30995 kwh producidos por los paneles solares.



- 9267 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE) en planta.
- Consumo energético ICE en planta 6.84 kwh/m3 producción.
- Consumo energético total (ICE + energía solar PLANTA): 30.4 kwh/m3 producción (aumento 8.7% con respecto a 2018).



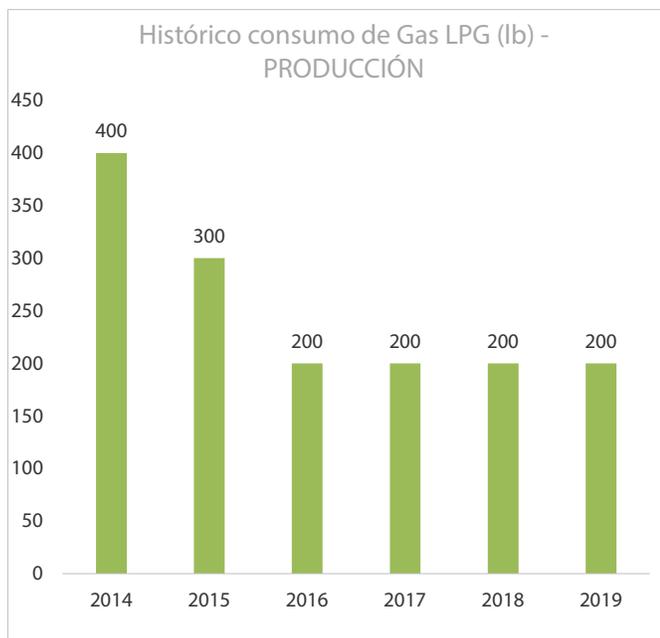
Reducción en consumo energético Planta: 57.90% relacionado al consumo (ICE) años anteriores-LB. * 9521 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE) en puntos de venta.

Para el período se genera un aumento considerable en el consumo de electricidad en el proceso productivo, esto se explica debido a los procesos de adaptación, pruebas e implementación de las etapas de automatización del proceso de envasado, etiquetado y tapado. Para el próximo período la organización ya gestionó la apertura de un nuevo RE-01.01 Programas de Gestión con la finalidad de minimizar el impacto de la automatización en el consumo energético, este plan incluye mejoras desde la gestión energética hasta el aumento de capacidad de producción de energía renovable.

*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 2019.

*los datos de generación de los paneles solares se obtienen del sistema de monitoreo interno (Sunny portal).

Gas licuado de petróleo (LPG)



Consumo de Gas Licuado de petróleo

334.52lb de gas

Consumo en Planta (calentamiento Materia Prima). 200 lb.

Se mantiene igual al 2018

Consumo proceso de almacenamiento y despacho (montacargas híbrido). 134.52 lb.

No se estima la reducción al ser una nueva fuente de consumo.

Consumo total (gas planta + gas montacargas): 0.25 lb/m3 producción.

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

La empresa cuenta con un total de catorce 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.

5 Vehículos de reparto

8 Vehículos de asesoría comercial

1 Vehículos de carga

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 de combustibles fósiles

% Diésel

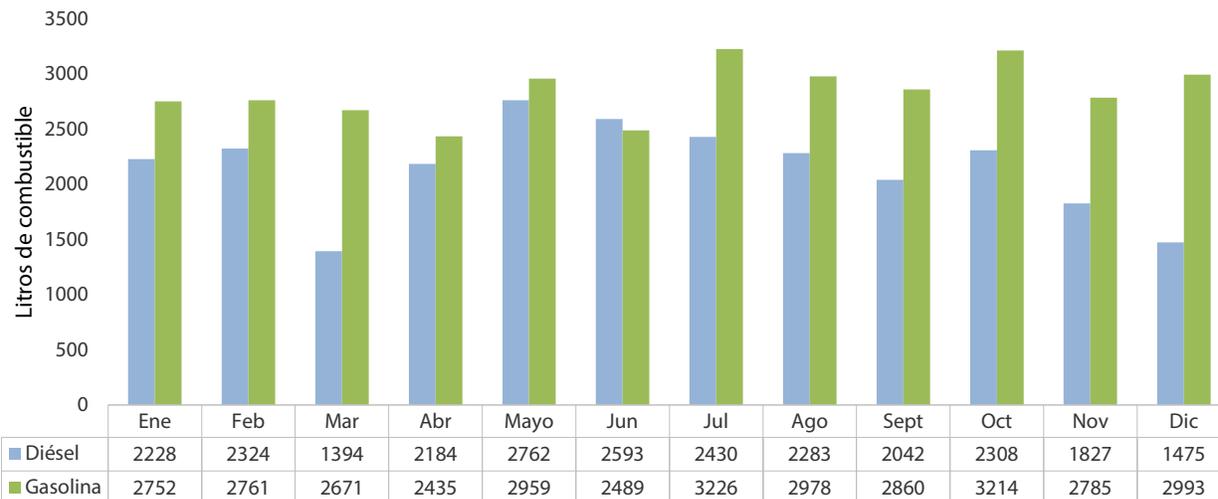
% Gasolina

43

57

4997.75 L promedio de consumo mensual (aumento del 7.3% con respecto a 2018).

Consumo de combustible fósil 2019



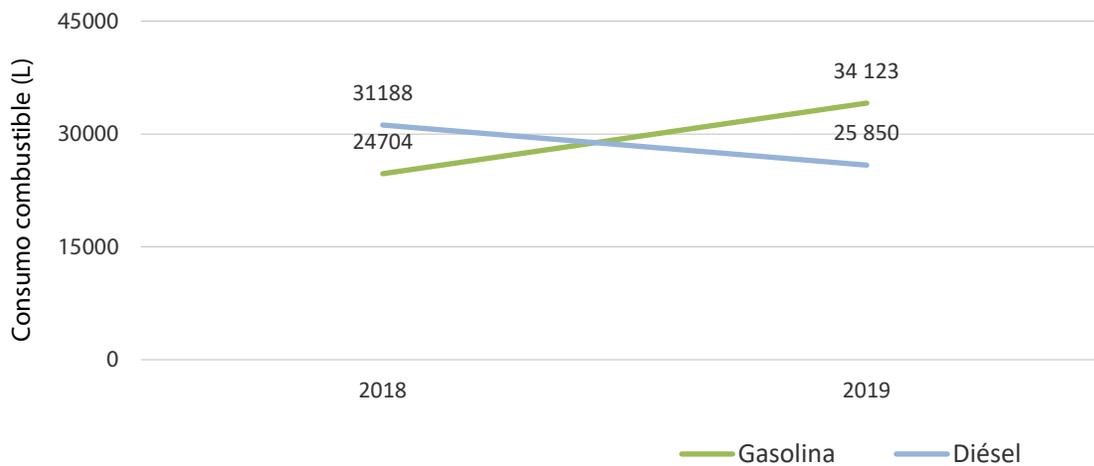
Consumo 2018 (L)

Consumo 2019 (L)

55892

59973

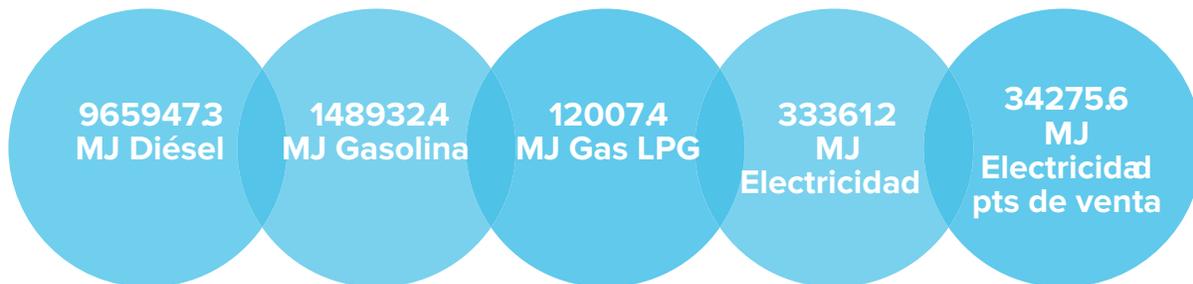
Comparativo 2018-2019 en consumo de combustible fósil



A pesar del aumento en la totalidad del consumo de gasolina (en razón de la adquisición de 2 nuevos vehículos) de un 38%, en el caso del consumo del combustible tipo diésel se logró gestionar acciones relacionadas al reparto (camiones) que generaron una reducción del 17%.

Resumen Energético

2194513 MJ (mega julios) de Energía proveniente de diversas fuentes



7.6% más que en 2018 (2018: 2039619.9) / se explica por el aumento en el consumo de combustibles fósiles 2019, gas LPG (montacargas) y debido al aumento en el consumo eléctrico.



7% más que en 2018 (2018:2150816.7) / se explica por el aumento en el consumo de combustibles fósiles 2019, gas LPG (montacargas) y debido al aumento en el consumo eléctrico.



EMISIONES DE GASES DE EFECTO DE INVERNADERO (GEI)

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



1. Identificación de Fuentes	2. Cuantificación	3. Programas de reducción	4. Compensaciones
<ul style="list-style-type: none"> Las fuentes de emisión identificadas se mantienen para el período. Consumo de combustibles fósiles. Electricidad (alcance 2). Compostaje. Recarga Refrigerantes. Aguas Residuales Industriales-BIOGÉNICA. Consumo de gas LPG. Fermentación Anaerobia (Aqua Limpia) - (UN % ES BIOGÉNICA). Recarga Extintores CO2. Aguas Residuales Domésticas (incluye un % de alcance 3-SCOSA). Uso de Lubricantes. Consumo de materiales para mantenimiento Zonas Verdes (alcance 3; 100% SCOSA). Consumo de materiales para control de plagas (voluntaria - 100% SCOSA). 	<ul style="list-style-type: none"> 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; 2019), Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2005) y el Protocolo de gases de efecto de invernadero. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 2019) las emisiones de GEI, tCO2e/millón vendido con relación al año anterior. 	<p>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.</p>

*El cambio más importante en la gestión de emisiones 2019 fue la reclasificación de fuentes para alcance 1, 2, 3 que se detallan en el cuadro anterior, esto luego de la verificación externa de gases de efecto de invernadero.

Si quiere conocer sobre el proceso de compensación de emisiones realizado por Florex visite el reporte de sostenibilidad 2018 pág.76 o también puede visitar <https://bit.ly/2P2Bc9M>

Emisiones GEI

Gases Efecto Invernadero: CH₄ / CO₂ / N₂O para los tres alcances.
Enfoque de consolidación de emisiones de control operacional.

Factores de Emisión utilizados: Factores de Emisión Instituto Meteorológico Nacional, 2019. 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.

Ton CO ₂ e	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
	241.52	0.42	73.78

• **Emisiones Biogénicas antropogénicas:** 0.15 ton CO₂e (Fermentación anaerobia-agua limpia y Sistema de tratamiento de aguas residuales industriales)

• **Emisiones de reporte voluntario (PPCN 2.0 MINAE-9.2):** 0.85 (esta emisión es relacionada al consumo de materiales para el control de plagas en SCOSA)

• **Límites operacionales:** 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); y otras emisiones indirectas (Alcance 3) (ver descripción de fuentes).

• **Exclusiones:** No hubo exclusiones para este período.

• **Reducción de Emisiones (toneladas evitadas):** 1.66 toneladas en CO₂e (alcance 1 y alcance 2).

• **Actividades Reducción de Emisiones GEI:**

- Cuarto año de funcionamiento del proyecto de paneles solares. 0.75 ton CO₂e.
- Cambio en flotilla vehicular más eficiente: 0.91 ton CO₂e.

• **% reducción de ton CO₂e por millón vendido:** 22% (en relación al año anterior)

• **Compensación:** 381 toneladas en CO₂e.

*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.

*El año base elegido por la organización es 2016.

*Todos los datos de emisiones detallados en este reporte son del año 2018, 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) ya que forma parte del alcance del Sistema de gestión de carbono neutralidad de la organización.



EFLUENTES Y RESIDUOS

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



La manipulación y gestión de los residuos en Florex se basa en dos grandes aspectos y estrategias:

1. Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos (ENSRVR 2016-2021)

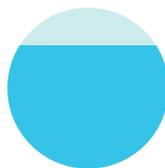
2. Legislación Nacional / Gestores Autorizados:
 La recolección y clasificación de los residuos se realiza atendiendo las necesidades de cada área, ajustándose a la legislación ambiental aplicable y a la clasificación establecida para la recolección, almacenamiento, tratamiento y disposición final. Todo procedimiento asociado a la gestión integral de los residuos es documentado, solicitando permisos y certificaciones de disposición final a gestores autorizados.

Mediante un proceso interno simple, claro y participativo, se permite a los colaboradores y personas externas que visiten las instalaciones fácilmente separar y valorizar de forma efectiva sus residuos.

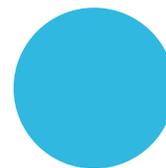
Para 2019 los tres principales gestores utilizados fueron:



Residuos Valorizables
 Todos Unidos Ayudando al Medio Ambiente R.L.



Residuos Especiales
 Solirsa



Residuos Ordinarios
 Relleno Sanitario

Residuos Ordinarios: 10019 Kg

Residuos Incinerados 0 Kg	Residuos Reciclados 8342 Kg	Residuos Compostados: 397 Kg (236% más que en 2018)	Residuos Relleno Sanitario 1280 Kg
------------------------------	--------------------------------	---	---------------------------------------

Relación residuos ordinarios / m3 producción: 7.39 Kg / m3

- 82% reducción en la generación de residuos ordinarios / m3 producción – LB
- 87.2 de los residuos ordinarios fueron valorizables (+16%).

Residuos Especiales: 8336.5 Kg

- 128.5 Kg (componentes electrónicos, baterías, etc)
- Lodos STAR 8208 Kg

Relación residuos especiales/ m3 producción: 6.15 Kg / m3 (68% reducción con el año anterior)

- 67.8% reducción en la generación de residuos especiales / m3 producción – LB
- 1.54 de los residuos especiales fueron valorizables* (aumento del 1%)

Totales

Relación residuos totales / m3 producción: 13.55 Kg /m3

Residuos Valorizables: 48.3% (aumento del 27.8% con respecto a 2018)

Efluentes

- 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 2019 el efluente de agua tratada fue de 256.53 m3 (ver sección consumo de agua).
- Durante 2019 no se reportó ningún derrame accidental.

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.

Durante 2019 no se han dado causas ambientales que impliquen ninguna sanción, ni se han dado reclamaciones en materia ambiental.

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

Total Colaboradores

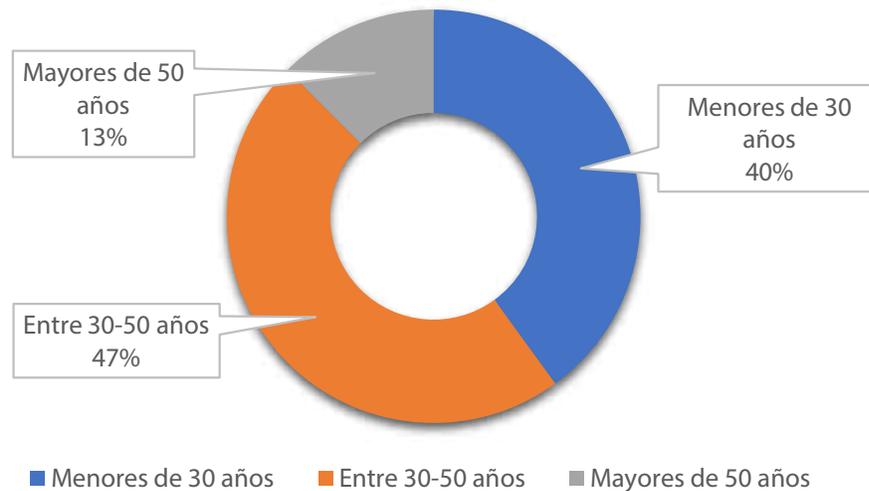
40

28 Hombres

12 Mujeres

El **100%** labora a tiempo completo

Empleados por edad



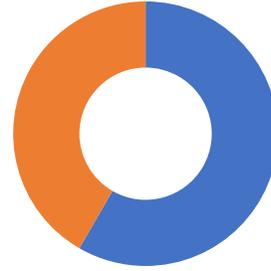
Nuevas Contrataciones

12

Todas de la zona de occidente

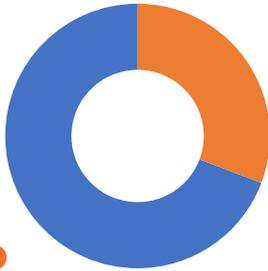
2019 Contrataciones

42%
Mujeres



58%
Hombres

Rotación Personal 2019

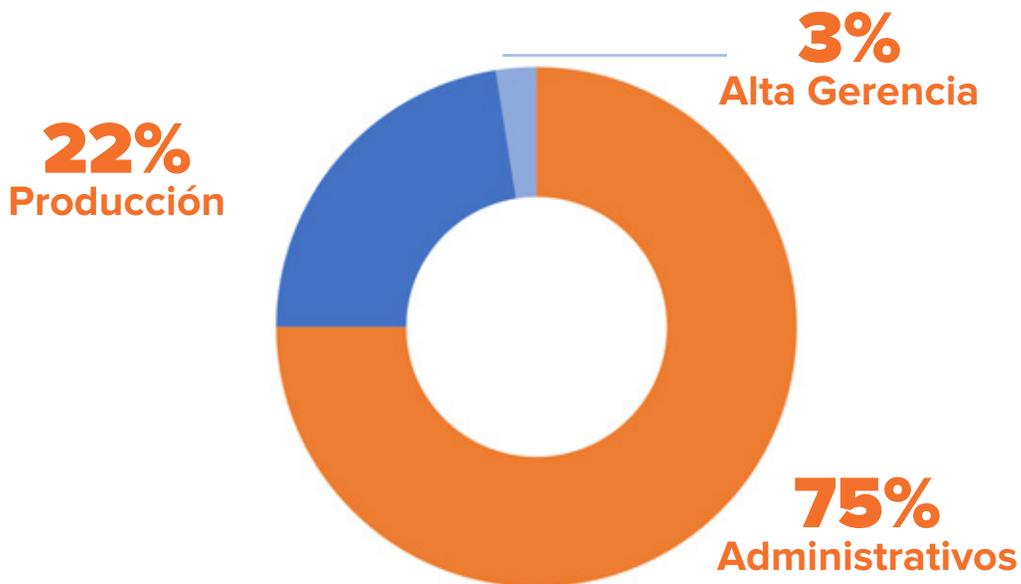


31%
Mujeres

69%
Hombres

Rotación 2019:
13 (29.5% anual)

Empleados por Categoría Profesional



La organización mantiene un proceso de gestión del talento basado en la labor de recursos humanos, en el desarrollo de estrategias para la gestión de prácticas laborales, el establecimiento de políticas de ética laboral, de estructura salarial, además de estrategias de promoción de trabajadores a raíz de las evaluaciones internas y del liderazgo de los procesos de Responsabilidad Social.

Histórico Indicadores Gestión del Talento Humano

	2015	2016	2017	2018	2019
TOTAL trabajadores (#personas)	68	70	43	44	40
Porcentaje Rotación TOTAL	22	25	39	26	29.5
Contrataciones Totales (#personas)	27	15	18	10	12

Necesidades de capacitación (detección y puesta en marcha)

1. Revisión de Perfiles

Se realiza una revisión del perfil de puestos de los colaboradores para asegurar que se encuentren actualizados.

2. Adecuación capacidades

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.

3. Plan de Capacitación

Incluye:

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.

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. 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.

Formación Interna 2019: +1400 horas para un promedio de 35h por colaborador.

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.**

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

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

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 proactividad 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.

Categoría Competencias a Evaluar

Operarios	Autodesarrollo, Capacidad para aprender, Capacidad de gestión, Compromiso, Tolerancia al estrés, Sensibilidad medioambiental.
Administrativos	Autodesarrollo, Capacidad para aprender, Creatividad, Sensibilidad, medioambiental, Administración del tiempo, Compromiso.
Investigación & Desarrollo	Autodesarrollo, Capacidad para aprender, Creatividad, Sensibilidad, medioambiental, Administración del tiempo, Compromiso.
Coordinadores	Aptitud verbal, Liderazgo, Pensamiento analítico, Toma de decisiones, Ética, Sensibilidad medioambiental.
Ventas	Comunicación oral persuasiva, Comunicación escrita, Conocimiento del entorno, Creatividad, Atención al cliente, Aptitud verbal, Capacidad de negociación, Compromiso, Sensibilidad medioambiental.

Personal evaluado: 100% de los colaboradores de Grupo Florex. Con la salvedad de aquellos que tengan menos de tres meses de laborar para la organización ya que se encuentran en período de inducción laboral (se reprograman sus evaluaciones para más adelante en el período).

Periodicidad: Anual

Para el 2019 se obtuvo un **92.4%** en esta evaluación (resultado general), siendo el área de Operarios el que obtuvo la mejor evaluación.

Criterios	Porcentaje Obtenido
Conocimiento del trabajo	92
Productividad	90
Organización	91
Responsabilidad y Compromiso	94
Trabajo en equipo y Relaciones interpersonales	93
Aprendizaje y desarrollo	93
Competencias	93





Medición de expectativas e intereses de los colaboradores

Con el fin de conocer las expectativas de los colaboradores la empresa utiliza la herramienta de medición del clima organizacional que tiene como objetivos:

Conocer la percepción de los colaboradores en aspectos relevantes y estratégicos para la organización.

Analizar el ambiente laboral con el fin de buscar la armonía laboral, el desarrollo personal, de equipos y la productividad en la organización.

Definir planes de acción para mejorar el clima laboral y facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Si desea conocer sobre este proceso y los resultados del último clima organizacional visita el Reporte de Sostenibilidad Florex 2018 pág. 84-85.

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.
- Alianzas estratégicas para servicios odontológicos.

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

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1. Todos nuestros colaboradores y colaboradoras están cubiertos por la póliza de riesgos de trabajo del INS desde su ingreso.
2. Certificación como Empresa Inclusiva, por parte del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial.
3. Capacitación continua a los colaboradores y colaboradoras.
4. Coordinación de ahorros programados tales como salario escolar y navideño.
5. Igualdad de oportunidades laborales.
6. Departamento y Comisión de Salud Ocupacional.
7. Edificio eco-amigable.
8. Sistema ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad, 14001, Sistema de Gestión Ambiental y Certificación de Neutralidad.
9. Capacitación a clientes, comunidades y grupos estudiantiles.
10. Día de la Solidaridad. Opción de voluntariado que maneja la empresa para de una forma solidaria colaborar con compañeros de trabajo con alguna necesidad particular con la cual, como equipo, les podamos ayudar. Se maneja mediante una comisión para su desarrollo, con aportes de colaboradores y gerencia.

Durante 2019 no se presentaron paternidades (hombres) dentro del personal que labora con la compañía.

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).
- La empresa cuenta con: declaración de no discriminación, políticas contra el acoso, declaración acerca de las horas de trabajo, acerca de asuntos salariales y de rendimiento.

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 interesada, con la finalidad de gestionar mejores procesos de evaluación y generar alianzas privadas no solo en materia social sino ambiental.

En 2019 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.



COMPROMISOS FLOREX

Considerando nuestro fuerte compromiso con el entorno, en sus tres dimensiones económico, ambiental y social, y en la búsqueda del desarrollo empresarial de la mano con la Responsabilidad Social; Grupo Florex se compromete a cumplir a cabalidad los siguientes compromisos:

- Demostrando nuestra transparencia y veracidad con el objetivo empresarial de lograr negocios sostenibles, Grupo Florex se comprometió con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, para el 2030 y con lo dispuesto en el Pacto global, mediante compromisos formales de logros.
- Nos comprometemos al fiel cumplimiento y al respeto de todos los derechos humanos, para con nuestras partes interesadas.
- En Grupo Florex está totalmente prohibido entablar relaciones comerciales con empresas, organizaciones u otra figura, donde existió o exista de forma comprobada un irrespeto para con los Derechos Humanos.
- Externamos nuestro compromiso a que en Grupo Florex respetamos los siguientes derechos específicos de las personas declarados por la OIT y ratificados por el estado costarricense:
 - Derechos Fundamentales en el Trabajo.
 - Derechos civiles y políticos.
 - Derechos económicos, sociales y culturales
- Basados en el compromiso con la Responsabilidad Social que nos caracteriza y nuestra forma de desarrollo empresarial, aseguramos a nuestros actuales y potenciales colaboradores y colaboradoras un trabajo en condiciones dignas, basado en principios de respeto, ética y moral.
- En Grupo Florex nos complace asegurar que somos una empresa libre de discriminación para con todas nuestras partes interesadas, por tanto;
 - No se permitirá ningún tipo de discriminación ya sea por raza, color, sexo, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, origen étnico, origen social, condición social, discapacidad, edad, ascendencia nacional, filiación, situación económica, pertenencia sindical o cualquier otra forma análoga de discriminación; para con ninguna de nuestras partes interesadas.
 - Está prohibido cualquier tipo de discriminación durante nuestros 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.
- En Grupo Florex nos comprometemos a mantener prácticas activas de equidad de género, promoviendo la igualdad de condiciones en todos los procesos de la empresa.
- Declaramos ser una Empresa Inclusiva, promovemos dentro de nuestros procesos de selección de personal mecanismos de contratación de persona en condición de discapacidad, ofreciéndoles igualdad de condiciones para el proceso de selección, contratación y posterior desempeño en la empresa.
- Grupo Florex manifiesta a sus colaboradores y colaboradoras 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 Florex contra algún colaborador que indique su interés en este tipo de organización colectiva.

- En Grupo Florex nos comprometemos a mantener una gestión de negocios responsable y transparente, además de declarar cualquier actividad sospechosa que logremos identificar en nuestro entorno.
- Grupo Florex se compromete a la búsqueda constante de creación de empleo digno, así como el desarrollo de habilidades de nuestros colaboradores y de otras partes interesadas.
- En Grupo Florex nos comprometemos a no generar ningún tipo de influencia o represaría en materia de política nacional, considerando la pertenencia de nuestros colaboradores y colaboradoras a algún partido político de su preferencia.
- En Grupo Florex nos comprometemos al respeto del credo religioso de nuestras partes interesadas, así como con las actividades religiosas que desarrollan.
- En Grupo Florex nos comprometemos a no permitir el trabajo infantil, así como respetar lo referente a la legalidad impuesta en materia de trabajo adolescente, todo de acuerdo a lo estipulado en el código de trabajo.

AMBIENTE LABORAL SEGURO Y SALUDABLE

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, San Ramón).

Durante 2019 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.

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

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

En 125.760 horas laboradas anuales/total personas (87120 Distribuidora Florex Centroamericana S.A/ 38640 Florex Productos de Limpieza S.A)

El índice de accidentabilidad es de 17.4 (100% hombres) lo que representa un 3.6 de reducción de la accidentabilidad con respecto al año anterior. Este generó a su vez una tasa de ausentismo del 0.03 debido principalmente a lesiones como golpes -torceduras- contusiones - caídas.

El 100% del personal se encuentra cubierto por póliza de riesgo del trabajo desde que se define su contratación gracias al beneficio de colectividad (INS).

Durante 2019 no se gestionaron actividades con contratistas independientes ya que a mediados del periodo anterior se asumió las labores de seguridad como propias al realizar la contratación de personal.

Se mantiene el 0% de enfermedades profesionales, enfermedades graves o fallecimientos debido a las labores que gestiona la organización. Sin embargo, se identifica que un 17.5% de los colaboradores desarrollan actividades profesionales (laboratorio (5), producción (2)) con un riesgo elevado de enfermedades determinadas, esto es contrarrestado a través de buenas prácticas de salud ocupacional, al uso de equipo de seguridad y al contar con equipos de manipulación de productos peligrosos especiales para disminuir el contacto directo.

Históricos Indicadores SSO

	2015	2016	2017	2018	2019
Índice Accidentabilidad	14	13.7	22.9	21	17.4
Tasa de Absentismo	-	5	7.1	5.25	0.03
Fallecimientos	0	0	0	0	0

Salud y Seguridad de Clientes

En GRUPO FLOREX somos conscientes de la importancia que tiene para nuestros clientes internos y externos la protección de la información, por ello hemos adoptado y nos comprometemos a seguir adoptando una serie de medidas esenciales para establecer una política de protección de la privacidad y confidencialidad de los datos que recibamos, almacenemos y/o procesamos diariamente.

GRUPO FLOREX no vende ni alquila información de sus clientes internos y externos, ni facilita información de los mismos a terceros que no estén relacionados con la transacción realizada.

Es nuestro objetivo garantizar el respeto absoluto a la confidencialidad y privacidad de toda la información que se recoja y procese.

La divulgación de datos de carácter confidencial como: información general, técnica, operativa publicitaria y promocional sobre nuestros productos y servicios propios a través de los diferentes medios como: correo electrónico, teléfono móvil, documentos impresos es estrictamente prohibido sin la autorización debida por el encargado de área respectiva o la gerencia general.

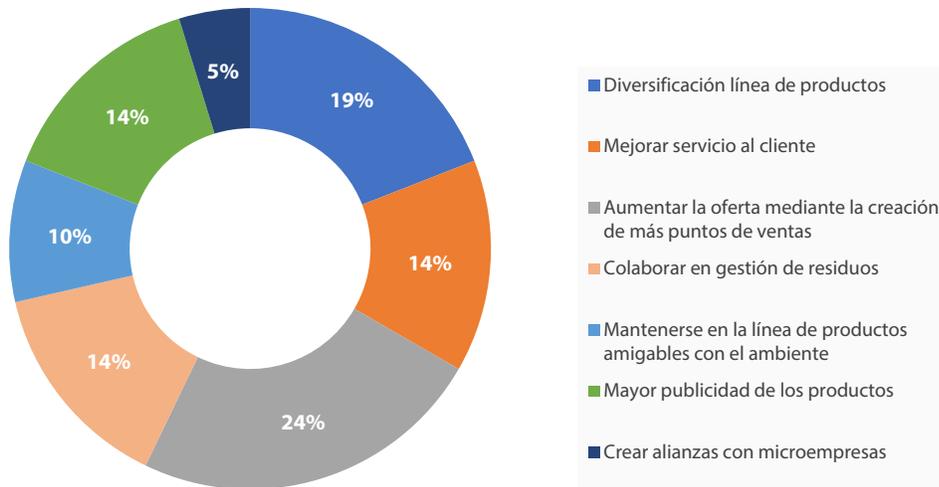
Durante el 2019 no se produjeron incidentes relacionados con el incumplimiento de normativa o códigos voluntarios relativos a la salud y seguridad de productos. Ni se produjeron incidentes relacionados a la violación a la privacidad de los clientes.

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.

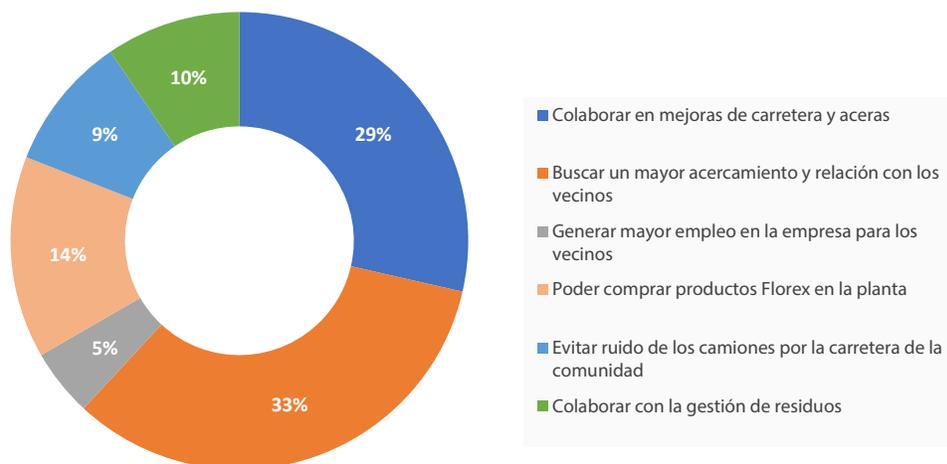
RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

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 con la comunidad



Expectativas con los vecinos



Dentro de las acciones generadas en 2019 para acercar a vecinos y comunidad a las operaciones de la compañía se encuentran:

Feria de la salud y ambiente 2019



Una vez al año se realiza la Feria de salud y ambiente Florex, para 2019 se decidió realizar una feria que involucrara diferentes opciones de servicios para los asistentes desde:

Stands Informativos y Ventas	Alforjas Braz, bolsos, monederos, cosmetiqueras, alforjas, Juegos de Madera Malmus, Plantas y suculentas, Comidas Elena, STUDIO Yoga, Lecanto , Florex Jeans L&L y Xceroz, Venta de Garaje, Creaciones Soli Deo Gloria (Terrarios), Macramé, Alas Doradas, Joyería y Recetas esenciales.
Servicios	Dentista - Clínica Familiar, Asembis, Clínica Jackson y Fisioterapia
Presentaciones	Grupo baile folclórico Florex, Alvaro Zamora (animador), Grupo de Canto, Clase de Zumba y Actividades para niños (Payasa).

De estos participantes un 82% son microempresarios de la zona.

La actividad tuvo 8 horas de duración, contando con eventos musicales, bailes folclóricos, entretenimiento infantil, charlas ambientales, además cabe resaltar que en este evento participó el Grupo de bailes folclóricos Florex, la participación fue de alrededor de 95 personas entre colaboradores, familiares, vecinos y comunidad.

Simulacro 2019



Para 2019 se realizaron 2 simulacros durante el período, uno de ellos fue la participación de la organización en el Simulacro Nacional de Evacuación el lunes 19 de agosto de 2019 a las 10:00 am.

El segundo simulacro tuvo como objetivo evaluar la capacidad de respuesta del personal y brigadistas de Grupo Florex ante una emergencia o riesgo potencial ante un posible sismo fuerte, evaluando igualmente el plan de atención de emergencias y las fichas de actuación.

Resultados de la evaluación simulacro 2019:

- Puntos Fuertes:

El personal participó de forma adecuada, evacuó de forma ordenada y permaneció en el punto de reunión hasta terminar la actividad.

Cabe destacar que se encontraban visitas en el momento del simulacro, la cual el comité evacuó de forma correcta y participó como observadores del simulacro.

El personal contribuyó con los brigadistas siguiendo sus órdenes.

El comité de emergencias actuó de forma adecuada, comprometidos y respetando la actividad.

Se ve mejora en el manejo de emergencias por parte de los brigadistas, pero se debe continuar realizando las prácticas para mejorar atención de pacientes, tiempos de atención, entre otros puntos.

Los brigadistas realizan de forma adecuada los procedimientos, se debe fomentar el uso de equipo de protección personal, evaluación de la escena y el procedimiento de actuación ante derrames.

Se observó una gran mejora en el liderazgo y asignación de roles.

- Opciones de mejora en el proceso:

- Se debe mejorar la distribución de los recursos y personal según la emergencia, clasificación de víctimas.
- Se debe mejorar el protocolo de revisión de instalaciones con grupos mayores para realizar el barrido.
- Mejorar el protocolo de revisión del personal en el punto de reunión.
- Mejorar la comunicación para evitar movilizar personas y recursos que no se requieran según la gravedad de la situación.

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 observador, realizando una comunicación previa al evento.

INDICADORES

ECONÓMICO

Aspecto	Unidad de medida	2017	2018	2019	META
Crecimiento en Ventas	Porcentaje	14	17.5	6.4	-
Exportación	Nº países	22		3	-
Ventas netas	Millones de colones	2242	2634	2803	-
Satisfacción cliente	Porcentaje	91.7	84.2	86.2	83.75 Promedio meta ambas compañías

AMBIENTAL

Aspecto	Unidad de medida	2017	2018	2019	META
Certificaciones	Nº	6	6	5	-
Certificaciones de Producto	Nº	3	3	3	-
Reducción de Consumo de Agua	Porcentaje (LB)	74	78.3	91.7	70
Cantidad de agua reciclada utilizada en otros procesos	Porcentaje	100	100	100	-
Agua Tratada	Porcentaje	100	100	100	100
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Nº	0	0	0	0
Reducción de Consumo Energético ICE - Planta	Porcentaje (LB)	91	96.8	58	80

Reducción Consumo Papel	Porcentaje	+5.89	11	11	10
Impactos más significativos en la biodiversidad	N°	0	0	0	0
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	Porcentaje	0	0	0	0
Emisiones de CO2	Emisiones compensadas (ton CO2e)	280	381	-	-
Reducción Emisiones (nuevo alcance y año base)	Porcentaje (LB)	8	22	-	5
Vertimiento de aguas residuales	M3 de agua residual/m3 de producción	0.23	0.28	0.19	0.3
Generación residuos ordinarios/ m3 producción	Porcentaje de Reducción (LB)	81	85	82	50
Generación residuos especiales / m3 producción	Porcentaje de Reducción (LB)	-	+11	68	50
Derrames accidentales significativos	Número	0	0	0	0
Casos de incumplimiento ambiental (tribunal ambiental)	Número	0	0	0	0
Multas relacionadas	Millones de colones	0	0	0	0

SOCIAL

Aspecto	Unidad de medida	2017	2018	2019	META
Trabajadores tiempo completo	N°	43	44	40	-
Trabajadores ½ tiempo	N°	1	0	0	-
Personas contratadas	N°	18	12	12	-
Rotación anual	Porcentaje	39	27	29.5	-
Diversidad hombres/mujeres	N°	32/11	32/12	27/13	-
Salario Igualitario	Horas	100	100	100	100
Fatalidades	N°	0	0	0	0
Capacitación	Horas	1000	1522	1413	1000
Total de Personas Externas Capacitadas	N°	1073	339	477	-
Capacitación Interna Horas / Colaborador	Horas	30	34	35.3	40
Actividades de carácter ambiental y divulgativo en que se participa	N°	35	40	45	-
Colaboradores cubiertos por la póliza de riesgos de trabajo	Porcentaje	100	100	100	100
Colaboradores representados en comités de salud y seguridad	Porcentaje	100	100	100	100
Reportes relacionados a algún tipo de acoso, discriminación, etc	N°	0	0	0	0
Acciones disciplinarias por incumplimientos de las políticas organizacionales	N°	0	0	0	0
Satisfacción del empleado (clima organizacional)	Porcentaje	-	78	78	80
Casos de ética y cumplimiento que hayan sido reportados y gestionados					
Colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño	Porcentaje	100	100	100	100
Casos de ética y cumplimiento que hayan sido reportados y gestionados	N°	0	0	0	0

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102: Contenidos Generales 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización.	1,6	-
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6-8	
102-3	Ubicación de la sede	6-8	
102-4	Ubicación de las operaciones	6-8	
102-5	Propiedad y forma jurídica	6-8	
102-6	Mercados servidos	6-8, 13,14	
102-7	Tamaño de la organización	6-8	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	10	
102-9	Cadena de suministro	6-8	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	2	
102-11	Principio o enfoque de precaución	8	
102-12	Iniciativas externas	6	
102-13	Afiliación a asociaciones	6	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4	-
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	9,12	-
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	11	-
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	17	-
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	10	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	17	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	17	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	17,22-24	
PRACTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	40	

DIMENSIÓN ECONÓMICA			
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	40-42	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	40-52	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	40-44	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	44	
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	45	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	45	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	46	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	44	
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	46	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	41-42	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	41-42	
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	41-42	
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
GRI 301: MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	63	
301-2	Insumos reciclados	63-64	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	63	
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	77	No aplica
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	77	-
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)	74-75	-
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	74-75	-
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	74-75	-
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	74-75	-
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	74-75	-
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	74-75	-
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	74-75	-
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	77	-
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	76-77	-
306-3	Derrames significativos	77	-
306-4	Transporte de residuos peligrosos	77	-
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	77	-
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	77	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	46	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	46-60-77	

DIMENSIÓN SOCIAL			
GRI 401: EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	79	-
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	84	-
401-3	Permiso parental	84	-
GRI 402: RELACIÓN TRABAJADOR -EMPRESA			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	81	-
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	87-88	-
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	88	-
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	88	-
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	-
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	80-81	-
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	82	-
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	10-11	-
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	45	-
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	85	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	85	No hay casos
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	-	-
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	-	No hay casos
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	81	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	81	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	81	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	-	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	90-93	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	85	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	85	
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	88-89	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	89	
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	89	-
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	-	No hay casos
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	-	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	89	No hay casos
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	89	No hay casos

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	35,36,81
2 las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	414-1, 414-2	36,81
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	37,85
4 las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1	37,86,85
5 las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1	37,86,85
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	37,86,85
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	38,60,67
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	38,60,67
9 las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	302-4, 302-5, 305-5	38,60,67
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	35,36,81



**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD** GRI 2019