



*florex*

Memoria de  
Sostenibilidad

2016



## ÍNDICE

Aspectos generales de la memoria	3
Mensaje Gerencia	4
Perfil Empresarial	5
Productos y Mercados	8
Estrategia	9
Certificaciones, Iniciativas y Reconocimientos 2016	14
Partes Interesadas	16
Materialidad y Cobertura	18
Ambiente Regulatorio	24
Estrategia ODS	27
10 principios del Pacto Global	35
Categoría: Economía	39
Categoría: Desempeño Social	46
Categoría: Ambiente	52

## Aspectos generales de la memoria

Por quinto año consecutivo, Grupo Florex realiza la publicación de su memoria de sostenibilidad, esta se genera bajo los estándares establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI); se realiza de conformidad con la guía G4 bajo la opción Esencial; con esto se busca transmitir las consecuencias de su desempeño económico, social y ambiental; así como asegurar un reporte de conformidad con los principios de contenido y calidad descritos en esta guía.

Además, por primera vez Grupo Florex presenta su Comunicado de Progresos (CoP) como parte de la publicación de prácticas adoptadas en pro de los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, igualmente se informa la estrategia y avances de la organización en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A través de esta publicación, Grupo Florex busca informar a sus partes interesadas sobre los temas primordiales para la continuidad de la organización, así como las metas planteadas a futuro, y presentar de forma transparente su accionar en el último año calendario, en esta oportunidad para el año 2016; siendo esta una práctica anual y considerando la última memoria publicada en el 2015.

Esta página describe el aporte al Pacto Global.

Grupo Florex mantiene operaciones productivas solo en Costa Rica y está conformada por tres organizaciones, pero para efectos de esta memoria se incluyen solamente dos: Florex Productos de Limpieza S.A. y Distribuidora Florex Centroamericana S.A.; ambas operan en las mismas instalaciones, bajo las mismas políticas y sus operaciones financieras se presentan integradas, por lo que a través de la memoria se va a hacer referencia solo a Grupo Florex, con la finalidad de describir el estado de ambas. Es importante aclarar que no se han presentado cambios significativos con respecto a lo declarado en el período anterior (2015) (ver nuevo método para materialidad Pág. 18) y que esta memoria no ha sido verificada por ningún ente externo a la organización. Esta memoria reúne la información generada en 2016 como parte de las planificaciones estratégicas, certificaciones ISO y cualquier otro monitoreo y medición realizado a toda la cadena de valor de la organización.



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.

En caso de desear conocer más de Grupo Florex, descargar esta memoria de sostenibilidad o realizar consultas sobre ella, favor comunicarse con nosotros: (506) 2447-2323 o al e-mail: [infoflorex@florexcr.com](mailto:infoflorex@florexcr.com).

Además la empresa posee sitio web y perfiles en las redes sociales:

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

## Mensaje Gerencia

Grupo Florex busca, a través de la publicación de esta quinta memoria de sostenibilidad, describir no solo su accionar en 2016, sino las metas impuestas por la organización para el corto y largo plazo; además, es de gran valor para nuestra organización publicar por primera vez nuestra Comunicación de Progreso del Pacto Global (CoP) y nuestro aporte anual a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y, a través de esto, incentivar a otras organizaciones a integrarse a este tipo de iniciativas que buscan generar un modelo de negocio basado en la conservación y mejora de nuestra sociedad. Es por ello que ratificamos nuestro compromiso con estas dos iniciativas y declaramos que la organización continuará la puesta en marcha de mejores prácticas en pro de los ODS y de los 10 principios del Pacto Global.

Este pasado 2016 fue un año de cambios e integración para nuestra organización a través de la alianza a programas de interés social como los son el Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pero además a través de la implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social en nuestra organización, el cual esperamos esté en pleno funcionamiento en el primer semestre de 2017; con esto deseamos no solo impactar de forma positiva en el aspecto ambiental, como se ha hecho desde el inicio de la compañía, sino integrar a esta estrategia de negocio tan exitosa el aspecto social para generar valor a través del triple impacto positivo.

Por lo tanto, este proceso de cambio y mejora busca que Florex integre y gestione en su modelo de negocio

todos aquellos aspectos que puedan generar consecuencias económicas, sociales y ambientales. Pero que además, eduque al consumidor para la compra y el uso de productos sostenibles y con ello controlar y mitigar el impacto que las actividades diarias de millones de personas generan sobre el mundo, mejorando así la calidad de vida de la sociedad en general y de las futuras generaciones. Para Florex, el diseño y fabricación de sus productos se basan en los más altos estándares de calidad y desempeño ambiental y busca generar este mismo control a nivel social, por ello identifica todos aquellos impactos directos e indirectos que genere su proceso y desarrolla soluciones concretas y sostenibles para cada uno de ellos.

Lo experimentado en el 2016 deja lecciones importantes sobre la estrategia elegida por la organización. Por ejemplo, sobre la importancia de la inversión en términos de investigación y desarrollo. Es por ello que destinamos un 12% de nuestro presupuesto de forma permanente a mantener procesos constantes de innovación. Actualmente la organización abarca el mercado industrial e institucional: sector hotelero y de restaurantes, especialmente lavanderías industriales, oficinas e instalaciones de servicios, industria alimentaria, industrias biomédicas, farmacéuticas y salud. Sin embargo, nuestra organización mantiene un proceso de constante avance en su posicionamiento en el mercado, es por ello que los retos futuros son abarcar mercados más especializados como el de aguas residuales industriales, calderas y torres de enfriamiento, esto con la finalidad de alcanzar un aumento en la rentabilidad de 5%, conservando los pro-

cesos de innovación y sostenibilidad.

Este 2016 fue un año de crecimiento en el sector de productos de limpieza para el hogar, ya que se logró entrar a tres cadenas más de retail, con la finalidad de aumentar la cobertura nacional. Otros puntos importantes desarrollados en 2016 fueron la implementación de una política de equidad de género con la cual se logró la identificación de brechas y obstáculos que existen, además se definió una política de reclutamiento que propicie la participación de mujeres en áreas como la ingeniería y producción, y se definieron prácticas constantes para retener el talento femenino.

Los esfuerzos de la empresa son muchos, y la innovación no se detiene. La empresa es consciente del reto en materia ambiental que el país y la sociedad afronta y, día a día, trata de sobrepasarlo y entregar las herramientas necesarias a la sociedad para lograr tener un desarrollo sostenible. Este proceso constituye un reto importante ya que se debe generar un modelo de negocio responsable, pero a la vez rentable, que tenga crecimiento y que mejore su posicionamiento en los mercados que abarca; es por ello que la empresa ha procurado elevar el estándar de rendimiento ambiental de sus operaciones, pero además identificar nuevos aliados que le permitan alcanzar su meta de sostenibilidad económica, social y ambiental.



**Silvia Elena Chaves Quesada** VICEPRESIDENTE

## Perfil Empresarial

Grupo Florex esta conformado por tres organizaciones: Florex Productos de Limpieza S.A., Distribuidora Florex Centroamericana S.A. y Servicios de Consultoría de Occidente S.A. (SCOSA); sin embargo, para efecto de esta memoria se incluyen solo las dos primeras.

Estas empresas son 100% costarricenses, dedicadas a brindar soluciones en limpieza integral, para mejorar la calidad de vida de las personas, especializadas en el diseño, fabricación (la primera) y comercialización (la segunda) de productos químicos y biotecnológicos de limpieza, biodegradables, de alta calidad y realmente amigables con el ambiente.

Ambas organizaciones se amparan bajo la marca Florex, teniendo esta presencia en mercados como el Institucional, el Industrial y en el de productos para el hogar. Todas las operaciones del Grupo se desarrollan en Costa Rica, sin embargo genera exportaciones a Guatemala y Panamá.

Florex emprendió un negocio sostenible en limpieza, creando y fabricando productos de limpieza biodegradables, amigables con el ambiente, para el país y para la región centroamericana. Además de diseñar una estrategia de educación y concientización, partiendo de su propio modelo de producción y negocio, con la finalidad de cambiar los patrones de consumo que priman en la región hacia patrones más sostenibles.

Con más de 60 productos distribuidos a lo largo de todo el país, tres puntos de venta propios [San Ramón (2006) / Guanacaste (2014) / Pérez Zeledón (2016)] y las instalaciones de producción (sede principal) ubicadas en San Juan de San Ramón de Alajuela, Florex ha logrado llegar a miles de hogares, oficinas, industrias e instituciones, con productos como Limpiadores / Abrillantadores / Aromatizantes / Desengrasantes / Desinfectantes / Cuida-

do Personal / Lavandería / Industria Alimentaria / Productos Bio / Hogar, y ha generado una política ambiental empresarial que lleva a sus colaboradores a medir cada paso de su huella ecológica, generando un modelo de producción completamente sostenible, el cual presenta de forma transparente y sistemática a los usuarios, clientes y actores interesados de la sociedad en la cual se desenvuelve.

Distribuidora Florex se clasifica como mediana empresa y Florex productos de Limpieza está calificada como pequeña empresa en el Ministerio de Economía Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC), ambas con empresas privadas reguladas como una Sociedades Anónimas. Es miembro de la Cámara de Industrias de Costa Rica, del Consejo de Promoción de la

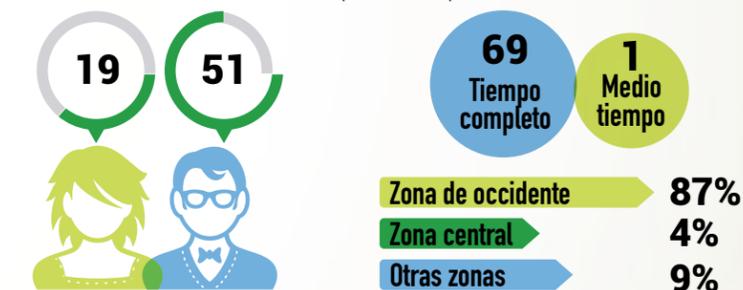
Competitividad (CPC), está asociado a la Cámara de Comercio de Costa Rica y a la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), así como a la Cámara de Exportadores de Costa Rica.

Participa en capacitaciones y ferias comerciales de la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) y la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO), así como en programas del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT), lo cual le permite la posibilidad de que sus colaboradores se involucren en diversos programas de crecimiento y formación.

Es una organización certificada con las normas en Gestión Ambiental (ISO 14001), Gestión de Calidad (ISO 9001) y Carbono Neutral (Norma Nacional INTE-12-01-06).

Esta página describe el aporte al Pacto Global.

### Colaboradores Florex (en total 70)



### Puntos de venta



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

**Extensión territorial:** 1 018,64 km<sup>2</sup> | **Población Estimada:** 86610 hab

Para conocer más del cantón donde nos encontramos ubicados visite: [www.sanramon.cr](http://www.sanramon.cr)



## OPERACIONES

Solo una operación de fabricación, se mantienen **14 distribuidores autorizados** a lo largo del país, además se cuenta con socios comerciales internacionales en Guatemala y Panamá. 2016 cerró con un **crecimiento de un 13% en las ventas**.

## OTRAS ORGANIZACIONES A LAS QUE PERTENECE:

<b>Pertenece:</b>	Asociación Cámara Nacional De Ecoturismo y Turismo Sostenible Costa Rica, Asociación GS1 Costa Rica, Cámara Costarricense de la Industria Alimentaria, Cámara Comercio e Industria de San Carlos, Cámara de comercio industria turismo y servicios San Ramón, Cámara de Turismo de Osa, Consejo Consultivo de Responsabilidad Social, CRECEX Cámara de Comercio Exterior de Costa Rica, ISSA (Advancing Clean Diving Innovation).
<b>Ostenta Un Cargo:</b>	Miembro de Junta Directiva (CPC-CADEXCO);
<b>Participa en Proyectos o Comités:</b>	Proyecto Comisión de Consulta Pública en el Consejo Consultivo de Responsabilidad Social, en la Comisión Social del Consejo de Promoción de Competitividad CPC.

## Gobierno Corporativo

El gobierno corporativo de Grupo Florex está formado por sus dos fundadores y accionistas: Carlos Enrique Araya Arias, actual Presidente, y Silvia Elena Chaves Quesada, Vicepresidente.

El Grupo se encuentra estructurado mediante cinco 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.

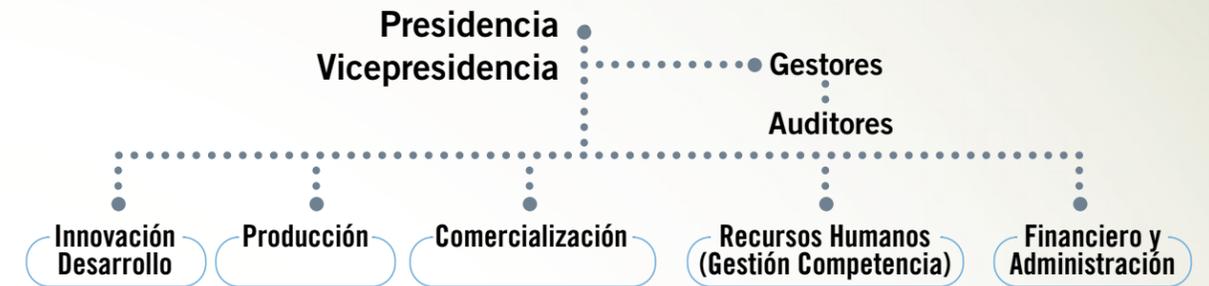
Como organización, de manera anual se da el proceso de planificación estratégica que presenta tres niveles, definidos como: la revisión

anual del Plan 2020 (nivel 1), el desarrollo del Plan estratégico anual (nivel 2) y el desarrollo de los planes de acción individuales para cada área de Grupo Florex (nivel 3).



El desarrollo de este plan involucra a cada responsable de área, el cual debe consultar el plan estratégico del año anterior de su área de trabajo, además de desarrollar su plan estratégico y evaluar desempeños alcanzados, identificar procesos críticos y retos a superar antes de plantearse los objetivos, metas e indicadores para el nuevo periodo, los cuales deben estar alineados a la misión, visión, valores y pilares o elementos diferenciadores de la organización.

El seguimiento al desarrollo y **correcta ejecución de los planes** de acción de Florex se realiza de forma continua entre Presidencia, Vicepresidencia y cada coordinador de área. Mensualmente, los líderes de áreas se reúnen para exponer el desempeño de los indicadores de sus debidos procesos e informar del avance de las actividades planificadas. Esta práctica **permite una mejora continua e integral** en la organización y facilita el análisis de los datos, de modo que la organización pueda atender las posibles desviaciones y ajustarse a los cambios del entorno.



## Política de Calidad y Ambiente

Somos una empresa dedicada 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 competitividad, producción sostenible, innovación y mejora continua.

y servicios 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; 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.

Todo esto para elaborar productos



**Lic. Carlos Araya Arias** PRESIDENTE

### 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.



## Nuestros Productos y Mercados

### PRODUCTOS PARA EL HOGAR



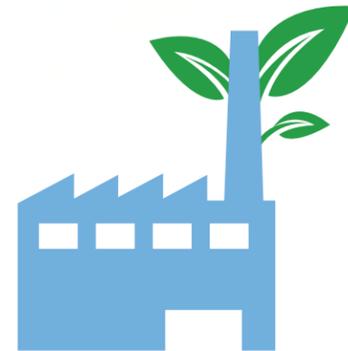
- Detergente
- Desinfectante
- Lavaplatos
- Antigrasa
- Suavizante
- AQA Limpia

### PRODUCTOS PARA INSTITUCIONES



- Desinfección/Sanitización
- Desengrasante/Quitamanchas
- Aromatizantes
- Microorganismos
- Lavandería
- Cuidado personal
- Limpieza general
- Abrillantadores

### PRODUCTOS PARA LA INDUSTRIA



- Detergentes
- Limpiadores
- Desinfección/Sanitización
- Lavandería Industrial
- Control de Plagas
- Servicio de asesoría técnica especializada
- Seguimiento microbiológico
- Tecnología de disolución (manipulación de productos)

...ENTRE OTROS.

## Nuestra Estrategia

Florex es una empresa dedicada a la producción y comercialización de productos de limpieza realmente amigables con el ambiente. Es líder en Centroamérica en el diseño y desarrollo de productos de limpieza con formulaciones completamente amigables con el ambiente.

Florex nació en un marco ambiental por lo que desde sus inicios siempre se ha desempeñado dentro de los más estrictos estándares ambientales tanto en su fase industrial como comercial. Mediante su proceso de innovación, Florex diseña y rediseña de forma constante sus productos, siempre procurando usar las mejores materias primas y las más amigables con el ambiente.

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

- Sistemas de Gestión ISO 9001 y 14001 integrados.

- C-Neutralidad bajo la norma nacional INTE 12.01.06.
- Proceso de Producción Más Limpia aplicado a todo su proceso productivo, de comercialización y servicio.
- Desarrollo de sus productos bajo la metodología de Desarrollo para la Sostenibilidad.
- Desarrollo de infraestructura de producción amigable con el ambiente, así como prácticas de manejo sostenible del proceso productivo y la comercialización de sus productos.
- Búsqueda y generación de materias primas que cada vez sean más amigables con el ambiente.
- Desarrollo constante de nuevas formulaciones que sean realmente amigables al ambiente, pero que también cuiden la salud de las personas durante su uso.

Para 2016 a esta estrategia de integración de mejora ambiental se incluye la generación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social con la finalidad de asegurar la continuidad y gestión de los impactos a través de la triple utilidad.



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

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

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

Otro aspecto importante a recalcar es el compromiso de Florex de identificar, controlar y gestionar sus impactos ambientales en tres diferentes condiciones de funcionamiento: normal, anormal y de emergencia, esto declarado en su proceso de identificación y gestión de aspectos ambientales significativos.

## Valores

### RESPONSABLE

Soy consciente que soy parte de un engranaje para cumplir los objetivos.

### EXCELENCIA

Doy lo mejor de mí en todo.

### PROACTIVIDAD

Me adelanto a los acontecimientos, y tomo la iniciativa.

### RESPECTO

Para mí la persona es importante.

### COHERENCIA

Hago lo que pregonó. Soy el resultado de mis pensamientos y acciones.

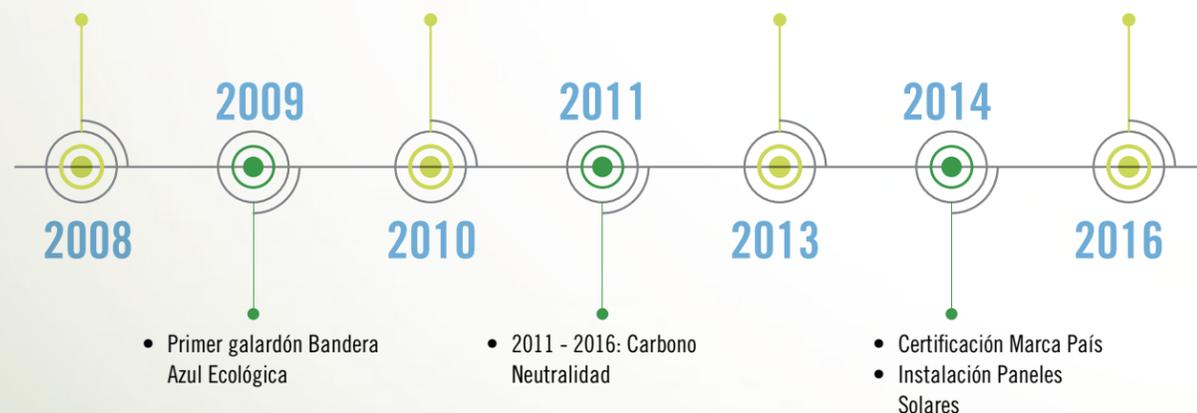
## Esquema de crecimiento

- Inicio Planta Sostenible
- Sistema de Producción + Limpia
- 2008-2013: Acciones para Mitigar el cambio Climático

- ISO 14001 y 9001
- Iniciativa Día de Solidaridad

- Mi Primer Empleo (convenio con el ministerio de trabajo CR)

- ODS / Pacto Global
- Firma compromiso movimiento He for She.
- Sensibilización Igualdad de Género INAMU
- Puesta en Marcha Sistema de Responsabilidad Social
- Creación Grupo Florex como estrategia integrada de negocios



## Cadena de Valor



La cadena de valor Florex no solo incluye los procesos de proveedores – operaciones – consumidores (uso del producto),

PROVEEDORES > OPERACIONES >

**CONSUMIDORES, CLIENTES INSTITUCIONALES E INDUSTRIALES (USO DEL PRODUCTO)**

sino que se visualiza desde el proceso de entrada y gestión de estos eslabones de la cadena; por ejemplo, en el caso de 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 para cada uno de sus proveedores y no solo como empresa que abastece materias primas para producción sino de la materia prima como tal. Las políticas de desarrollo de la organización no permiten el uso de materias primas que generen algún impacto sobre el ambiente o la salud de las personas; asimismo, los proveedores son evaluados anualmente en diversos aspectos con la finalidad de asegurar la compatibilidad de sus operaciones con las políticas del Grupo (este proceso de evaluación incluye para 2017 el aspecto social y legal).

### PROVEEDORES:

**Tipo de proveedores:** Distribuidores Locales, Fabricantes y Consultores

**Pago proveedores 2016:** Condiciones de Crédito, 30, 45 y hasta 60 días

**% proveedores nacionales:** 100%

**# proveedores:** 61 (este numero se conservó durante todo 2016, no se generó ningún cese de relación comercial)

**Mano de Obra cadena suministro:** 4 personas



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

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

- Calidad del bien/servicio
- Entregas completas y conformes
- Precio del bien/servicio
- Tiempo de entrega
- Atención y servicio al cliente
- Condiciones de crédito
- Opción de entrega
- Beneficio adicional
- Compromiso ambiental
- Cumplimiento de requisitos de ingreso

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 de Grupo Florex; siendo así que la comercialización y distribución se ve influenciada por el proceso de mejora constante al que se somete la organización como 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.



A través de este análisis de la cadena de valor, Florex logra determinar los principales impactos que genera su organización (abastecimiento- producción- consumo (uso)-disposición final), esto lo rea-

liza a través de la identificación de sus asuntos relevantes en temas de sostenibilidad y después establece una priorización basada en la importancia de éstos. Siempre se toma en cuenta la in-

fluencia de cada uno de ellos en sus partes interesadas y además incluye aspectos como la capacidad de la organización para atender éstos y la relación de cada uno de éstos impactos con los procesos.

**NUESTROS PRINCIPALES IMPACTOS:**



**Recurso Hídrico**



**Consumo Responsable y Sostenible**



**Emisiones de Gases de Efecto Invernadero**



**Gestión del Talento Humano / Desarrollo Talento Local**



**Prevención de la Contaminación**



**Disposición Final del Producto (residuos post consumo)**

Grupo Florex cuenta con un procedimiento sistemático que ayuda a determinar qué 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 per-

tinentes; además, para generar la priorización es necesario evaluar el cumplimiento en requisitos legales ligados a estos impactos, su incidencia en las expectativas de partes interesadas, la probabilidad de ocurrencia y gravedad de éstos impactos; con este proceso se busca que la identificación y priorización de estos sea válido y asegure la fiabilidad, claridad y mejora continua.

**IMPACTO:**

Efecto económico, social o ambiental significativos que pueden ser positivos o negativos, reales o potenciales, directos o indirectos, a corto plazo o largo plazo, voluntarios o involuntarios. (Guía G4, GRI)

# Certificaciones, Reconocimientos e Iniciativas 2016

## CERTIFICACIONES VOLUNTARIAS 2016



**Kosher Parve**  
(productos Industria alimentaria)



**Bandera Azul Ecológica**  
(acciones contra el cambio climático)



**NFS**  
(productos Industria alimentaria)



**Licencia Esencial CR**  
(para toda la línea de productos y proceso)

ISO 14001 / 9001 / INTE 12.01.06

## INICIATIVAS VOLUNTARIAS EXTERNAS 2016



**HeForShe**  
UN Women Solidarity Movement  
for Gender Equality

**Igualdad de Género en el Empleo - INAMU**  
(Concientización e Información 2016) (en proceso de análisis para implementación en 2017)



**ODS**  
(Objetivos de Desarrollo Sostenible)

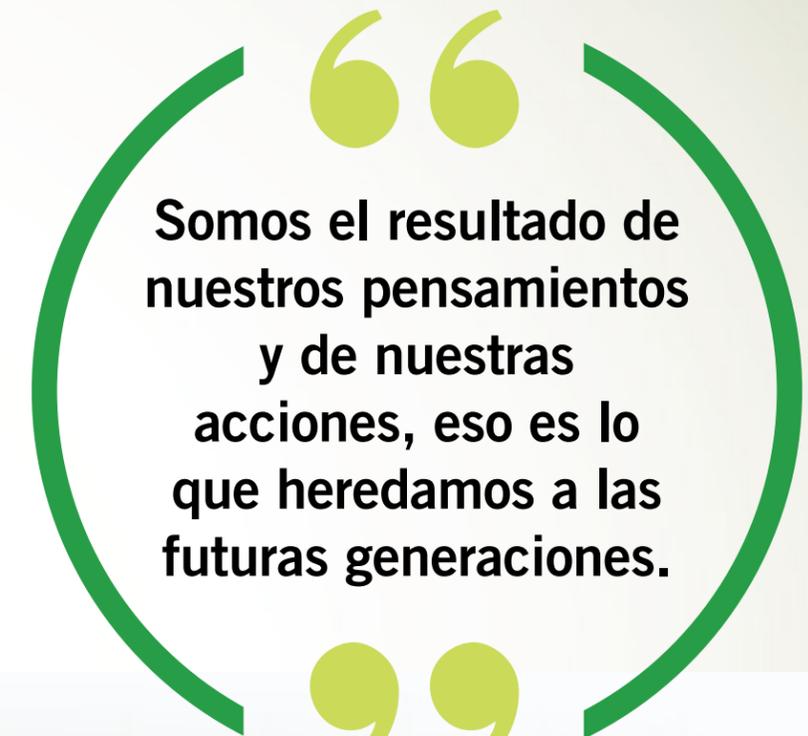


**Pacto Global**  
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

## RECONOCIMIENTOS 2016

Reconocimiento a las Organizaciones Carbono Neutral. Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica

Reconocimiento por ser una empresa que promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad. Consejo Nacional de Personas con Discapacidad



**Somos el resultado de nuestros pensamientos y de nuestras acciones, eso es lo que heredamos a las futuras generaciones.**

**Silvia Elena Chaves Quesada**  
VICEPRESIDENTE



## Nuestras Partes Interesadas



**F**lorex busca generar una cultura empresarial cimentada en la responsabilidad social y ambiental que involucre a todas las partes interesadas de la organización, fomente las relaciones a largo plazo, promueva el cuidado del ambiente y la dignificación de las personas, para

ello desarrolla un proceso anual para identificar/actualizar las partes interesadas del Grupo, que considera la operación de los procesos, los cambios en la estrategia de la organización y/o nuevos proyectos.

Este proceso incluye desde la alta di-

rección hasta diversos colaboradores representantes de los procesos, esto para integrar equipos interdisciplinarios, de forma tal que proporcionen la información necesaria para la identificación/actualización y priorización de las partes interesadas.

Esta página describe el aporte al Pacto Global.

## LA IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS INCLUYE AQUELLOS ENTES:

- Con los que la organización tiene obligaciones legales.
- Que se ven actualmente o en el pasado afectados positiva o negativamente por las decisiones o actividades de la organización.
- Que pueden afectar la capacidad de la organización para cumplir con sus responsabilidades.
- Que puede ocasionarle a la organización un deterioro en la imagen.
- Que quedarían desfavorecidos si se les excluyera del involucramiento.

Para el proceso de involucramiento y comunicación con las partes interesadas, se procede a agrupar por afinidad el listado de éstas y se desarrolla una estrategia de involucramiento específica.

Este proceso en 2016 arrojó gran cantidad de expectativas por parte de las partes interesadas y algunas oportunidades de mejora para el proceso de involucramiento; es importante aclarar que a raíz de este proceso no

se identificó ningún problema clave sin embargo el proceso de comunicación se mantiene abierto en caso de cualquier eventualidad.

	Reuniones periódicas	Capacitaciones	e-mails	Chat	Pizarras informativas	Servicio al cliente - Telefono	Quejas y sugerencias	Visitas de Asesores	Publicidad en medios masivos	Publireportajes	Encuestas	Página web	Redes sociales	Visitas a la eco-fábrica	Participación en cámaras de comercio, industria, exportadores	Patrocinio de actividades	Participación en ferias	Trámites legales	Informes auditados	Resultados de laboratorio	Documentos formales	
EQUIPO HUMANO																						
CLIENTES																						
PROVEEDORES																						
ORGANISMOS REGULADORES																						
SOCIEDAD																						

## MÉTODOS DE INVOLUCRAMIENTO:

- Reuniones uno a uno
- Encuestas Específicas (satisfacción clientes / encuestas proveedores)
- Involucramiento Planificación estratégica (colaboradores)
- Redes sociales
- Página web

- Memoria de Sostenibilidad
- Ferias, congresos foros, convenciones
- Visitas guiadas a las instalaciones del grupo
- Correos electrónicos
- Participación activa en la definición y aprobación de la estrategia, y en la toma de decisiones operativas (accionistas).



- OPORTUNIDADES DE MEJORA 2016:**  
 Generación Manual de Puestos e Instructivos de Trabajo  
 Generación Plan de Comunicación  
 Publicación Agenda de Proyectos Sociales  
 Mejorar los canales de retroalimentación proveedores  
 Generar base de datos de vecinos  
 Programa de gestión: Relacionamiento con la comunidad  
 Mapeo opciones de apoyo a Pymes

Una de las principales herramientas de involucramiento de Florex es promover una cultura de educación ambiental a todos sus grupos de interés. La empresa invierte tiempo, recursos económicos y desarrollo intelectual para realizar charlas, conferencias y talleres a sus grupos de interés, y

ofrece visitas guiadas en la fábrica. La transmisión de conocimientos adquiridos con los años es de suma relevancia para la empresa. Desde que Florex inició su proceso de producción sostenible y comercialización de productos amigables con el ambiente, el proceso de educación

y sensibilización a colaboradores, consumidores, clientes y comunidad en general se convierte en su principal estrategia de comunicación. La educación y concientización interna y externa es realizada en forma sistemática y planificada (es parte del plan estratégico), desde 2009.

## Materialidad y Cobertura

Para este período, el proceso de materialidad cambió al acoplarse a la búsqueda de expectativas de las partes interesadas del proceso de Responsabilidad Social, por consiguiente, los aspectos materiales cambiaron con respecto a lo identificado en memorias anteriores y se describen en este apartado.

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

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, los requisitos legales asociados al proceso, las expectativas de partes interesadas, los factores críticos de éxito y las competencias de la organización para afrontar todas estas variables. Para el contenido de la presente memoria 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 con los impactos y a su relación con la toma de decisiones de grupos de interés. 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, Memoria de sostenibilidad 2015, guías de reporte GRI G4, metas e indicadores corporativos.  
 -Esta lista se redujo a través del proceso de priorización a 18 temas materiales; los cuales se incluyen en la matriz de materialidad.

### ASPECTOS MATERIALES:

Aquellos aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; y aquellos aspectos que influirían significativamente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. (Guía G4, GRI)

Identificación-----Priorización-----Revisión-----Validación

Cobertura del aspecto: Describe el ámbito de impacto de cada aspecto material. (Guía G4, GRI)

#### Entidades que forman parte del análisis de materialidad (económico-social-ambiental):

Grupo Florex, formado por Distribuidora Florex y Florex Productos de Limpieza.

\*La dimensión económica refleja los estados financieros combinados para ambas organizaciones (IFRS).

### NUESTROS ASPECTOS MATERIALES 2016:

■ Económico ■ Social ■ Ambiental

Influencia en las Evaluaciones y Decisiones de los Grupos de Interés	ALTO	Participación en la Comunidad Estrategia	Calidad Desempeño económico Satisfacción clientes Necesidades Clientes Eco Eficiencia Operacional	
	MEDIO	Compromiso con el Empleado Ética y Anticorrupción	Energía Agua Gestión Talento Humano Participación Partes Interesadas Emisiones GEI Sostenibilidad Cadena Suministro	
	BAJO	Expansión Mercado Efluentes y Residuos Salud y Seguridad Ocupacional		
		BAJO	MEDIO	ALTO

Importancia de los Impactos Económicos, Ambientales y Sociales

## ECONÓMICO

#	Aspecto Material	Importancia	Cobertura	Información Asociada	Identificación
1	Necesidades Clientes	Alto	Interna / Externa	Identificación y medición de expectativas.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores
2	Expansión del Mercado	Medio	Interna / Externa	Segmentación de mercados meta, plan de expansión y desarrollo nuevos productos.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores / Accionistas
3	Desempeño Económico	Alto	Interna	Balances y desempeño económico.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores / Accionistas
4	Ética y anticorrupción	Medio	Interna / Externa	Código de ética y anticorrupción, código de conducta, sistema de gestión de denuncias (gestión responsable).	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores / Accionistas
5	Estrategia	Alto	Interna	Plan Estratégico 2020 (tres niveles)	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores / Accionistas
6	Satisfacción clientes	Alto	Interna / Externa	Encuesta anual satisfacción de clientes, sistema de gestión quejas y sugerencia.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores
7	Calidad	Alto	Interna	Sistema ISO 9001.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores

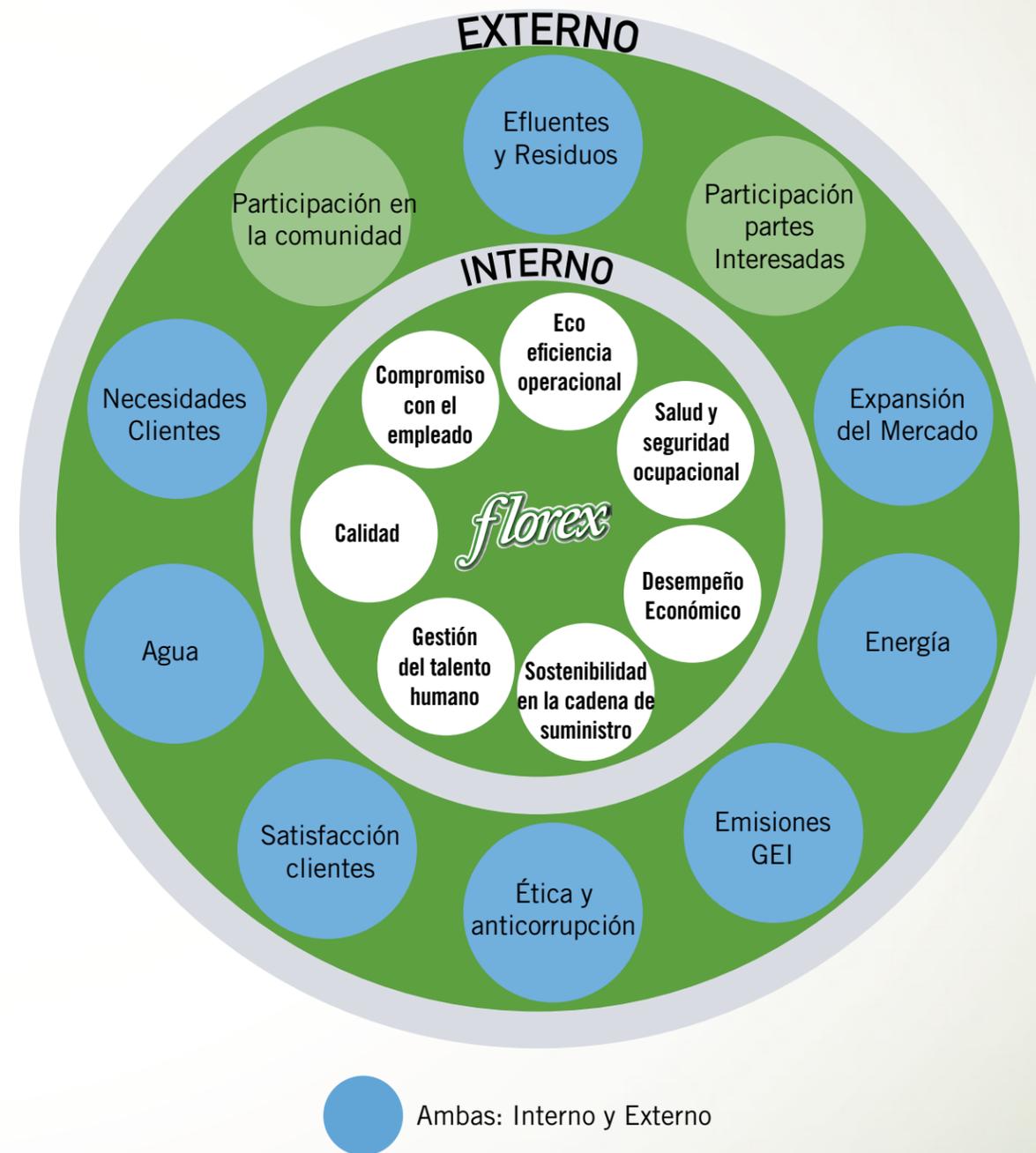
## AMBIENTE

#	Aspecto Material	Importancia	Cobertura	Información Asociada	Identificación
8	Energía	Medio	Interna / Externa	Gestión de consumo eficiente del recurso, planes de gestión para la reducción del consumo.	Colaboradores / Clientes
9	Efluentes y Residuos	Medio	Interna / Externa	Políticas de prohibición de materias primas, sistema de tratamiento de aguas residuales, gestión de consumo eficiente del recurso, planes de gestión para la reducción del consumo, políticas de reutilización de residuos	Colaboradores / Clientes
10	Emisiones GEI	Alto	Interna / Externa	Manejo del riesgo del cambio climático, medición huella de carbono, gestión de reducciones y compensaciones.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores
11	Agua	Medio	Interna / Externa	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

12	Eco eficiencia operacional	Alto	Interna	ISO 14001, sistema de gestión ambiental, mejoras infraestructura, política de calidad y ambiente.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores / Accionistas
13	Sostenibilidad en la cadena de suministro	Alto	Interna	Evaluación calidad y ambiente.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores / Accionistas

### SOCIAL

#	Aspecto Material	Importancia	Cobertura	Información Asociada	Identificación
14	Compromiso con el empleado	Medio	Interna	Políticas internas y procedimientos.	Colaboradores / Accionistas
15	Salud y seguridad ocupacional	Medio	Interna	Comisión interna de salud y seguridad ocupacional, reporte anual de salud ocupacional.	Colaboradores / Accionistas
16	Gestión del talento humano	Medio	Interna	Políticas internas y procedimientos. Sistema de inclusión.	Colaboradores / Accionistas
17	Participación en la comunidad	Alto	Externa	Iniciativas voluntarias, día de la solidaridad anual, donaciones.	Colaboradores / Clientes / Consumidores
18	Participación partes Interesadas	Medio	Externa	Procesos de identificación e involucramiento de partes interesadas, medición y gestión de expectativas.	Colaboradores / Clientes / Consumidores



## Ambiente Regulatorio Florex

La Normativa Interna y Procedimientos Florex se encuentran de manera formal en el Manual de Inducción, el cual es entregado a cada uno de los colaboradores y es de competencia obligatoria para toda la compañía. Dentro de este se establece el Código de Ética Empresarial, las disposiciones de comportamiento general, las responsabilidades del colaborador, la forma de resolución de conflictos, sanciones y otras disposiciones de conducta.

Tanto el Código de Ética Empresarial, el Manual de Inducción, las Normas de Salud y Seguridad Ocupacional, la Política para el uso de las Tecnologías de Información y el Reglamento contra el Hostigamiento Sexual son difundidos al 100% de los colaboradores al momento de su ingreso y están disponibles en versión digital y en versión impresa para su posterior repaso. Una vez difundido y cuando se ha capacitado al personal, se so-

licita la firma correspondiente para asegurar el proceso de difusión de la normativa; dentro del plan de capacitación anual se incluye reforzamiento en temas de normativa interna, ética y comportamiento general con su respectiva evaluación.

La motivación laboral, capacitación inicial y difusión de la normativa interna es responsabilidad del área de recursos humanos; de momento no ha aplicado la traducción a otro idioma de la normativa interna, sin embargo, en determinado caso se cuenta con personal calificado para atender la necesidad para el idioma inglés y para el Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO).

Florex desarrolla procesos de revisión periódica de las normativas, reglamentos y leyes vinculantes a la

organización en materia legislativa, penal y ambiental, este proceso se ve apoyado por la asesoría de la vicepresidenta, debido a la formación profesional de esta como Abogada.

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

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

## Normativa Florex

Valores, estándares, normas.	Descripción	Aprobado y aplicado	Responsable
MISIÓN	Nos identifica como empresa que busca mejorar la calidad de vida en armonía con el medio ambiente	Aprobados por Gerencia, introducida en los manuales de inducción en el momento de ingreso, además en medios masivos como sitios web, pizarras informativas de la empresa, entre otros	Gerencia General

Valores, estándares, normas.	Descripción	Aprobado y aplicado	Responsable
VISIÓN	Resalta nuestro espíritu innovador	Aprobados por Gerencia, introducida en los manuales de inducción en el momento de ingreso, además en medios masivos como sitios web, pizarras informativas de la empresa, entre otros	Gerencia General
VALORES	Responsable, Excelencia, Proactividad, Respeto, Coherencia	Aprobados por Gerencia, introducidos en los manuales de inducción en el momento de ingreso, además en medios masivos como sitios web, pizarras informativas de la empresa, entre otros	Gerencia General
POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	Demuestra nuestro compromiso en materia de ambiente, calidad y responsabilidad social	Aprobada por Gerencia, introducida en los manuales de inducción en el momento de ingreso, además en medios masivos como sitios web, pizarras informativas de la empresa, entre otros	Gestión de ambiente y calidad / Gestión Responsabilidad Social
COMPROMISOS GRUPO FLOREX	Contiene los compromisos de Grupo Florex para con colaboradores actuales y potenciales, comunidad, consumidores, clientes, proveedores, grupos de interés	Aprobados por Gerencia, introducidos en los manuales de inducción en el momento de ingreso	Recursos Humanos
REGLAMENTO CONTRA EL HOSTIGAMIENTO SEXUAL	Muestra los lineamientos concernientes a qué realizar en caso de presentarse una situación de Hostigamiento sexual	Aprobados por Gerencia, introducidos en los manuales de inducción en el momento de ingreso	Recursos Humanos



## Estrategia ODS Florex

Valores, estándares, normas.	Descripción	Aprobado y aplicado	Responsable
CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL	Muestra las directrices éticas que se deben seguir como comportamiento para el personal de Grupo Florex	Aprobados por Gerencia, introducidos en los manuales de inducción en el momento de ingreso	Recursos Humanos
SISTEMA DE GESTIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL	Sistema que nos permite la identificación de nuestras partes interesadas y la gestión de sus expectativas. Además de la determinación y gestión de nuestros impactos como empresa para con el entorno	Sistema Aprobado e impulsado por Gerencia	Gestión de Responsabilidad Social
POLÍTICAS INTERNAS	Serie de lineamientos que determinan la forma de actuar de cada uno de los procesos de la empresa	Directrices aprobadas e impulsadas por Gerencia	Gestión de Responsabilidad Social



**E**n 2016 Florex firma el Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible con la finalidad de aliarse a la iniciativa del país en pro de organizarse e implementar acciones para alcanzar estos

objetivos. Para Florex es de suma importancia determinar su grado de impacto sobre los ODS; además de establecer una estrategia para la gestión de estos, se plantean en esta memoria posibles acciones a tomar, pero para

el análisis de materialidad 2017 se incluirán aspectos relacionados con estos, con la finalidad de establecer prioridades y metas alineadas a ODS específicos.



<b>OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	APLICA (actual / Potencial)	PROCESO
<b>1 ERRADICACIÓN DE LA POBREZA</b> Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todas partes.		
Generación de empleo en la zona donde desarrolla sus operaciones, además de generar empleo a nivel país a través de distribuidores autorizados y por la apertura de nuevos puntos de venta propios.	Actual +	Todos los procesos
ACCIONES A FUTURO		
Realizar la medición del índice de pobreza interno (colaboradores) y establecer acciones en pro de esto.		
<b>2 LUCHA CONTRA EL HAMBRE</b> Acabar con el hambre y la inanición, lograr la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición y promover una agricultura sostenible.		
Actualmente no se ha identificado impacto o aporte sobre este ODS.	-	-
ACCIONES A FUTURO		
Establecer alianzas o unirse a iniciativas de nuestros clientes de industria alimentaria.		
<b>3 BUENA SALUD</b> Garantizar vidas saludables y promover el bienestar para todas las edades.		
Política de no uso de productos químicos peligrosos, con potenciales o comprobadas afectaciones sobre la salud de las personas, o aire, agua o suelo [Elección de materias Primas (I&D)].	Actual +	Producción / I&D
Protocolos, procedimientos para asegurar la salud y seguridad de todos los colaboradores y cualquier visitante. Además se cuenta con brigadas especializadas y en constante capacitación para enfrentar cualquier eventual emergencia. La empresa cuenta además con el beneficio de colectividad otorgado por el Instituto Nacional de Seguros (INS) lo que permite aseverar que el 100% de los colaboradores se encuentra cubierto desde el minuto donde se concrete su contratación.		Todos los procesos
ACCIONES A FUTURO		
Conservar las políticas de no uso materias primas perjudiciales para el ser humano o el medio ambiente, además de promulgar el desuso de éstas en el país a través de la comunicación pública de sus potenciales consecuencias.		

<b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b> Garantizar una educación inclusiva para todos y promover oportunidades de aprendizaje duraderas que sean de calidad y equitativas.		
Políticas de oportunidad al talento local joven (iniciativa Mi Primer Empleo), además se incentiva y apoya a los colaboradores para que continúen sus estudios (por ejemplo Técnicos en Calidad y Producción) a través de acuerdos con instituciones de educación superior.	Actual +	Todos los procesos
Sistema de Capacitación Interna y Externa abierta a todos los colaboradores (plan de capacitación anual - solicitud de capacitación)		
A través de un proceso de enseñanza interno se logró la alfabetización del 100 % de los colaboradores.		
ACCIONES A FUTURO		
Calcular el % de deserción escolar de colaboradores y de su nicho familiar (hijos), con la finalidad de establecer causa de esto y generar acciones en pro de esto. Determinar el % de analfabetismo en familiares directos de colaboradores y extender el proceso de educación interno con la finalidad de alfabetizar a estos. Desarrollar un programa de educación para el desarrollo sostenible para partes interesadas y comunidad cercana (establecer alianzas con organizaciones de educación pública).		
Calcular el porcentaje de estudiantes que realizan prácticas o trabajos en la empresa, con el fin de conocer el impacto en este sector.		
<b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b> Lograr la igualdad de género a través del fortalecimiento de mujeres adultas y jóvenes.		
Dentro del código de conducta se declara cero tolerancia a cualquier forma de discriminación; en el caso específico de la igualdad de género se ha generado un plan de gestión de equidad de género con la finalidad de cerrar brechas actuales. Esto se genera como parte del plan con base en el compromiso con el Movimiento He for She.	Actual +	Todos los procesos
Participación en programas regionales (municipalidades) para fomentar el empoderamiento de las mujeres (Programa Mujeres Emprendedoras 2016).		
ACCIONES A FUTURO		
Implementación del Sistema de Gestión de Equidad de Género (INAMU), generar data en términos de nuevas contrataciones laborales, relaciones salariales, etc relacionadas a género, con la finalidad de eterninar la situación actual y generar mejoras a esto. Desarrollar un programa de empoderamiento de mujeres (colaboradores/familiares directos de colaboradores).		



<b>6 AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO</b> <small>Garantizar la disponibilidad y una gestión sostenible del agua y de las condiciones de saneamiento</small>		
Prácticas internas de operación que buscan prevenir la contaminación de cualquier fuente de agua (sistema de prevención de derrames, sistemas de contención, etc.)	Actual +	Todos los procesos
Políticas de uso, control y medición de consumo diario, además de capacitaciones en manejo eficiente del recurso y el establecimiento de políticas de disminución del agua enviada al sistema de tratamiento de aguas residuales (esto se desarrolla haciendo los lavados de recipientes de producción con restos de materiales de forma tal que se incorpore el material a nuevas mezclas; esto se realiza siguiendo buenas prácticas de manufactura para asegurar la integridad y calidad de los productos).		
Mejoras al Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales con la finalidad de hacerlo más eficiente, el producto final de este tratamiento (aguas tratadas) es reutilizado para otras labores en la planta de producción.		
Alternativas diferentes del sistema de distribución municipal con la finalidad de no afectar la disponibilidad de agua para la comunidad (pozo, reutilización de agua, captación y uso de agua de lluvia). Se desarrollan programas de reforestación (Finca Lecanto), Reforestación en las instalaciones de la empresa, y se brinda apoyo y asesoría a actores clave, por ejemplo la Fundación Madre Verde.		Todos los procesos (menos consumo humano)
<b>ACCIONES A FUTURO</b>		
Desarrollo de línea de productos que mejoren las condiciones de sistemas de tratamiento de agua residuales, reducir el % de utilización de agua al desarrollar mayor cantidad de productos concentrados, establecer programas de voluntariado para generar impactos positivos en cuencas contaminadas.		
<b>7 ENERGÍAS RENOVABLES</b> <small>Garantizar el acceso de todas las personas a fuentes de energía asequibles, confiables, sostenibles y renovables</small>		
Instalación de un Sistema de Paneles Solares (104 paneles) que abastecen alrededor del 80% de las instalaciones.	Actual +	Todos los procesos
Adquisición de equipos más eficientes con la finalidad de reducir el consumo de energía utilizado.	Potencial +	Producción
Programas de consumo eficiente, proceso de monitoreo y control de consumo.	Actual +	Todos los procesos
La organización se encuentra inscrita bajo un acuerdo con la organización proveedora de electricidad para asegurar el uso y no desperdicio de cualquier excedente generado de la producción de paneles solares.		
<b>ACCIONES A FUTURO</b>		
Mejorar la eficiencia energética con la finalidad de aumentar el % de exedentes.		

<b>8 EMPLEO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b> <small>Promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, un empleo pleno y productivo, y un trabajo digno para todas las personas</small>		
Mejoras en los niveles de productividad económica mediante la inserción a nuevos mercados y a través de la modernización tecnológica y la innovación; por ello cuenta con su propia área de investigación y desarrollo, con la finalidad de generar mejoras a los procesos ya existentes y generar nuevos procesos y productos que aseguren la continuidad y crecimiento de la organización, pero que además mejoren la sostenibilidad y ecoeficiencia del proceso.	Actual +	Producción / Comercialización
Ambiente de trabajo satisfactorio para sus colaboradores por lo que se asegura de pagar salarios justos y proteger los derechos de sus colaboradores. Igualmente genera oportunidades de empleo local e inclusivo, además de la contratación de personal joven (iniciativa Mi Primer Empleo).		Todos los procesos
<b>ACCIONES A FUTURO</b>		
Determinar el % de personas contratadas gracias a las políticas de inclusión y determinar metas a futuro asociadas a aumentar el % de contrataciones de este tipo. Determinar el % de jóvenes laborando actualmente y establecer políticas para aumentar la oportunidad para este sector.		
<b>9 INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS</b> <small>Construir infraestructuras resistentes, promover una industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación</small>		
Florex fomenta de manera interna los procesos de innovación y mejora, por ello se desarrollan actividades multidisciplinarias para la generación o mejora de los procesos; la organización cuenta con un área de I&D y un laboratorio propio que propicia la investigación científica y lidera los procesos de innovación en términos de infraestructura más eficiente (ejemplo: diseño y desarrollo de productos, y condiciones de producción más eficientes).	Actual +	Producción
<b>ACCIONES A FUTURO</b>		
Establecer un comité de innovación que gestione las actividades de innovación y genere innovación en otros procesos diferentes a los de producción y laboratorio.		
<b>10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD</b> <small>Reducir la desigualdad entre y dentro de los países</small>		
Para Florex es de suma importancia asegurar que sus procesos de contratación son desarrollados solo por el mérito sin que intervenga ningún tipo de discriminación por edad, raza, origen étnico, religión, discapacidad, afiliación política, estado civil u orientación sexual; aunado a esto ha generado un plan de Inclusividad Laboral, gracias a ello ha sido reconocido por sus Buenas Prácticas en el Empleo de Personas con Discapacidad y por sus políticas de Contratación Inclusiva.	Actual +	Todos los procesos
<b>ACCIONES A FUTURO</b>		
Fomentar la política de inclusión y la protección de los derechos humanos, así como mantener las políticas de antidiscriminación, esparcir esto a toda la cadena de valor a través de acuerdos y compromisos con clientes y proveedores.		



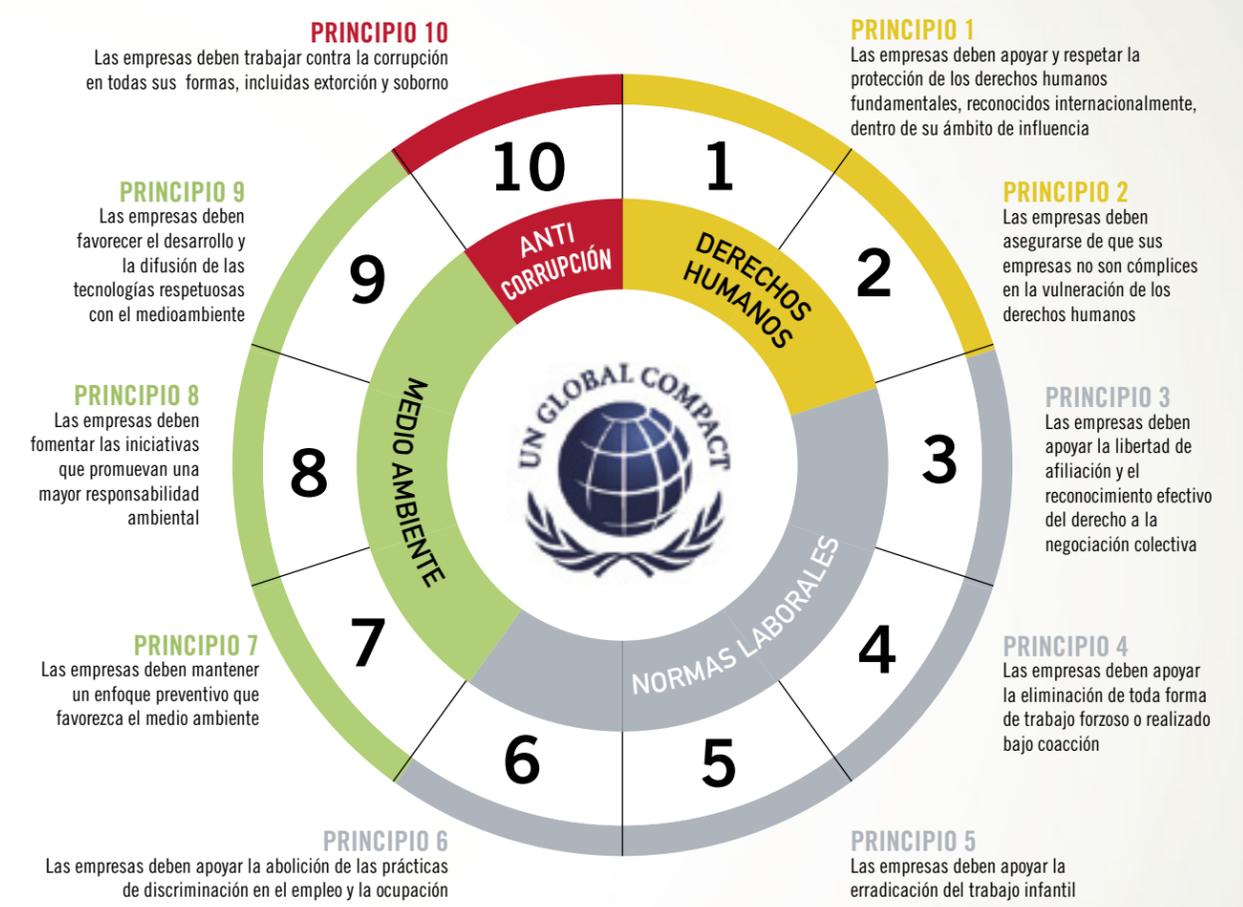
<b>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</b> <small>Crear ciudades sostenibles y poblados humanos que sean inclusivos, seguros y resistentes.</small> 		
Actualmente no se ha identificado impacto o aporte sobre este ODS.	-	-
ACCIONES A FUTURO		
Establecer acuerdos e involucrarse a nivel regional con el desarrollo de la ciudad así como con sus iniciativas en materia ambiental.		
<b>12 CONSUMO RESPONSABLE</b> <small>Garantizar un consumo y patrones de producción sostenibles.</small> 		
Flores busca desarrollar mejoras en sus procesos productivos a través de la implementación de sistemas de gestión (ISO 14001, INTE 12.01.06 e ISO 9001), programas como Bandera Azul Ecológica, entre otras prácticas ambientales (gestión responsable de residuos, reutilización de materiales, entre otros); esto con la finalidad de asegurar que sus procesos son sostenibles.	Actual +	Todos los procesos
Genera conciencia en el consumidor para asegurar el correcto uso y disposición de sus productos y además busca desarrollar un consumidor más educado y que tenga claro lo que desea de los productos del mercado, no solo en términos de calidad sino del proceso bajo el que estos se generan, con la finalidad de desarrollar un consumidor más preocupado que en última instancia presione para que las compañías busquen mejorar sus procesos y desarrollar productos más sostenibles. A través del diseño de productos más eficientes y sostenibles.	Potencial +	Comercialización
Educación Ambiental a clientes y clientes potenciales con la finalidad de convertirse en un ente que propicie el cambio en los patrones de consumo, así como en los procesos de compra sostenibles (carteles de licitaciones del Estado).	Actual +	Producción / Innovación Comercialización / Comercialización Estado
ACCIONES A FUTURO		
Brindar asesoría a PYMES de la región sobre la preparación de informes de sostenibilidad y la importancia de monitorear, controlar y gestionar sus impactos. Lograr mejoras a sus procesos con la finalidad de mejorar la eficiencia en los consumos asociados a estos. Mejorar los sistemas de gestión final del producto por parte de clientes.		
<b>13 LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO</b> <small>Combatir con urgencia el cambio climático y sus efectos.</small> 		
Monitoreo, control y gestión de todas las fuentes de emisión identificadas por la organización (declarada Carbono Neutral desde 2011).	Actual +	Todos los procesos
Compensación de Emisiones a través de los programas de servicios ambientales (PSA) (FONAFIFO)		
Programas anuales de reducción de emisiones.		
Acciones de capacitaciones Internas y Externas (asesorías técnicas a clientes o entes externos interesados en conocer cómo ser Carbono Neutral), esto bajo las políticas internas de Educación Ambiental.		
ACCIONES A FUTURO		
Impulsar mejoras en el proceso de gestión de carbono neutralidad, además de establecer metas de reducción más ambiciosas en busca de la descarbonización del proceso. Brindar asesorías y apoyos a otras industrias que deseen implementar sistemas de carbono neutralidad.		

<b>14 FLORA Y FAUNA ACUÁTICAS</b> <small>Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para un desarrollo sostenible.</small> 		
Desde el proceso de I&D se generan productos que tengan el menor impacto posible sobre el ambiente, incluyendo esto los procesos de tratamiento de aguas en plantas industriales, pero además la posible descarga en fuentes de agua (biodegradabilidad-eutrofización-SAAM-Bioacumulación-entre otras).	Actual +	Producción / Uso / Disposición final del producto
Programas de recuperación de envases para evitar el consumo y producción de más material plástico, pero además para asegurar una correcta disposición final del material de empaque.		
ACCIONES A FUTURO		
Mantener las acciones desarrolladas con la finalidad de generar el menor impacto sobre la flora y fauna acuáticas.		
<b>15 FLORA Y FAUNA TERRESTRES</b> <small>Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible, combatir la desertificación, y detener y revertir la degradación de la tierra y detener la pérdida de la biodiversidad.</small> 		
Actualmente no se ha identificado impacto o aporte sobre este ODS.	-	-
ACCIONES A FUTURO		
Promover la reforestación, crear opciones de voluntariado en relación a esto.		
<b>16 PAZ Y JUSTICIA</b> <small>Promover sociedades pacíficas e inclusivas para lograr un desarrollo sostenible, proporcionar a todas las personas acceso a la justicia y desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.</small> 		
Implementación de un Código de Ética que busca que el 100% de los colaboradores se apegue a los principios de anticorrupción, no discriminación y comercio justo establecidos por la organización.	Actual +	Todos los procesos
Implementación del sistema de gestión responsable a través de la cual se busca dar identificación y respuesta a cualquier forma de conflictos o desacuerdos; con la finalidad de que esta gestión sea transparente y abierta a todas las partes interesadas.		
Integración de políticas y mejoras a sus procesos en concordancia con los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU.		
ACCIONES A FUTURO		
Mantener las acciones en pro de la anticorrupción y la cero tolerancia a establecer negocios con entes de dudosa reputación.		



## Nuestro accionar en relación con los 10 Principios del Pacto Global

17 ALIANZAS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS		
Fortalecer los medios para implementar y revitalizar las asociaciones mundiales para un desarrollo sostenible		
<b>Comercio</b>		
Se ha ampliado el sector de mercado a nivel centroamericano, incluyendo a Guatemala y Panamá como clientes frecuentes; se tiene la expectativa de ampliar aún más.	Potencial +	Distribución / Comercialización
<b>Cuestiones sistémicas</b> <i>Coherencia normativa e institucional</i>		
Florex ha buscado no solo la sostenibilidad de sus procesos, sino el amparar estas acciones bajo el control de certificaciones reconocidas mundialmente como los son INTE 12.06.06, ISO 14001, ISO 35.01.01 RS.	Actual +	Todos los procesos
<i>Alianzas entre múltiples interesados</i>		
Alianzas Estratégica con otras Organizaciones (por ejemplo Walmart, Alianza Empresarial para la Sostenibilidad).	Actual +	Comercialización
<i>Datos, supervisión y rendición de cuentas</i>		
.Monitoreo de los Procesos a través de Indicadores. Desempeño Ambiental	Actual +	Todos los procesos
<b>ACCIONES A FUTURO</b>		
Generar alianzas publico- privadas en pro de promulgar el cumplimiento de los ODS. Continuar el proceso de apoyo a entes gubernamentales para la elaboración y mejora de normativa de carácter ambiental con la finalidad de mejorar la transparencia de información brindada al cliente (norma ecoetiquetado 2016-2017).		



**E**n 2016 Florex firma el compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas como parte de las políticas de involucramiento en iniciativas de carácter social; es por lo anterior que, a través de esta Memoria de Sostenibilidad, Florex ratifica su compromiso continuo con esta iniciativa y con los

10 Principios (Derechos Humanos, Normas Laborales, Ambiente y Anti-corrupción) en los que esta se basa. Siendo esta nuestra primera Comunicación de Progreso (CoP) se describe el estado actual de la organización en relación con los 10 Principios. Exhortamos a nuestras partes interesadas

a conocer más sobre esta iniciativa visitando la página oficial [www.un-globalcompact.org](http://www.un-globalcompact.org) y nuestra página [www.florexcr.com](http://www.florexcr.com) para conocer más acerca de la integración de los 10 Principios en la estrategia y operaciones de la organización.

**Silvia Elena Chaves Quesada** VICEPRESIDENTE

## DERECHOS HUMANOS (PRINCIPIOS 1 Y 2):

A través del Manual de inducción administrativo y operativo, el cual es difundido al 100% de los colaboradores (esto incluye colaboradores directos y los de contratación independiente, temporales, entre otros), Florex se compromete al fiel cumplimiento y al respeto de todos los derechos humanos, para con cualquier parte interesada. Además, declara que está totalmente prohibido entablar relaciones comerciales con empresas, organizaciones u otra figura, donde existió o exista de forma com-

probada un irrespeto para con los Derechos Humanos.

En 2016 Florex ratifica su compromiso al respeto de los derechos fundamentales en el trabajo, los derechos civiles, políticos y los derechos económicos, sociales y culturales. Bajo ese mismo principio se compromete a 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.

Además, los compromisos con los 10 Principios del Pacto Global están integrados al Manual de inducción administrativo y operativo con la finalidad de asegurar su continuidad y mejora.

## MEDIO AMBIENTE (PRINCIPIOS 7, 8 Y 9):

La filosofía ambiental que rige el accionar de la empresa respalda este principio, por ejemplo, a través de la infraestructura amigable con el ambiente (entradas de luz, corrientes de aire, inodoros ecológicos, paneles solares) se logra que los procesos sean cada vez más eficientes y generen menor impacto sobre el ambiente.

Florex se ha esmerado por mejorar continuamente sus procesos a través de la implementación de tecnologías cada vez más respetuosas con el medio ambiente, por ejemplo, su

proceso de distribución se encuentra en constante mejora con la finalidad de hacer más eficientes las giras de entrega, por lo que a través de un sistema de GPS de vehículos estas se planifican de manera que los recorridos sean ejecutados según el plan de gira; aunado a esto, el proceso de expansión de la flotilla se ha basado en estudios de rendimiento y eficiencia, por lo que los nuevos vehículos incorporados a esta son aquellos que presenten los mejores resultados y uno de los cambios tecnológicos más importantes para la organización fue

la adquisición de los paneles solares en 2014.

Además, la organización pasa por un proceso de identificación de aspectos ambientales significativos al determinar las entradas y salidas de todos los procesos, así como sus potenciales y actuales impactos ambientales, siendo estos identificados en condiciones normales, anormales y de emergencia; esto con la finalidad de asegurar la identificación del 100% en cualquiera de las condiciones probables del proceso.

Grupo Florex apoya la iniciativa de las Naciones Unidas del Pacto Mundial (Global Compact: <http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/>) que cubre las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Fragmento Manual de Inducción.

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

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. Esto se encuentra declarado en el Manual de Inducción de la compañía.

Además, Florex se declara una compañía libre de discriminación para con todas sus partes interesadas, por tanto:

- No se permitirá ningún tipo de discriminación ya sea por raza, color,

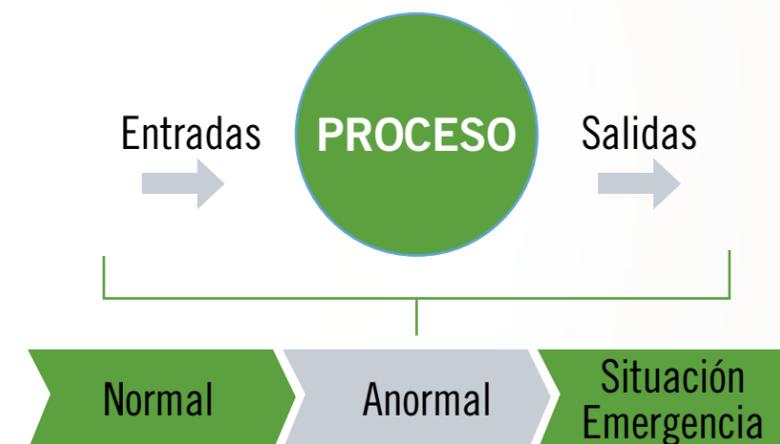
sexo, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, origen étnico, origen social, condición social, discapacidad, edad, ascendencia nacional, filiación, situación económica, pertenencia sindical o cualquier otra forma análoga de discriminación; para con ninguna de las 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 sancio-

nable 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.

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 declara dentro de su Política de Calidad y Ambiente 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 supe-**

**ren las necesidades y expectativas de nuestros clientes, prevenir la contaminación ambiental, reducir las emisiones de gases efecto invernadero y contribuir con la sostenibilidad de nuestra organización...** Fragmento Política

de Calidad y Ambiente...

Florex a lo largo de los años ha apoyado diversas iniciativas de carácter ambiental con la finalidad de promulgar una mayor responsabilidad ambiental, entre estas se encuentran:

Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático  
ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental  
INTE 12.01.06 Carbono Neutralidad

Esencial Costa Rica  
Producción Más Limpia  
Educación ambiental a partes interesadas  
Asesoría técnica a potenciales empresas carbono neutro

Pero además ha generado iniciativas de carácter interno que buscan impactar a la comunidad cercana como el Día de salud y ambiente, actividad generada de manera anual que busca no solo brindar servicios relacionados a la salud, sino capacitar en temas ambientales a los familiares de

colaboradores y a la comunidad. La organización se compromete a mejorar la concienciación medioambiental entre todos sus colaboradores, a mejorar continuamente su rendimiento medioambiental en el ciclo de vida de los productos que se ofrecen, a cumplir e ir más allá del cum-

plimiento forzoso con las normas y los requisitos legales sobre medio ambiente, a utilizar "diseños para la sostenibilidad" para conseguir resultados reales en nuestros productos y a cooperar con la cadena de suministro para evitar riesgos medioambientales.

## ANTICORRUPCIÓN (PRINCIPIO 10):

En Grupo Florex, compartimos el compromiso de desarrollar el negocio con el nivel más alto de integridad y ética. Para esto debemos funcionar de acuerdo con un fuerte sentido de la transparencia ya que esto es fundamental para conservar la confianza

y la credibilidad entre nuestros clientes, socios, colaboradores, accionistas y otras partes interesadas. Nuestro 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.

### Lineamientos anti-corrupción:

Los lineamientos anticorrupción incluyen aspectos como: Oportunidades empresariales, Segundo empleo, Pertenencia a consejos de administración u otras afiliaciones externas, Actividades políticas, Regalos, beneficios, reembolsos y esparcimiento, Sobornos, Chantajes, Revelación de conflictos de intereses. 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).

Para el desarrollo de los lineamientos anti corrupción se analizó el 100% de las operaciones de la compañía.

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

Esta página describe el aporte al Pacto Global.

## Categoría: Economía

Florex realiza la presentación de su información financiera a través de IFRS (International Financial Reporting Standards = Normas Internacionales de Información Financiera) a través del International Accounting Standards Board. Los estados financieros de la compañía en 2016 incluye de manera combinada los estados financieros de Florex Productos de Limpieza S.A. y Distribuidora Florex Centroamericana S.A. Toda la información financiera de la organización es accedida por los gerentes de esta.

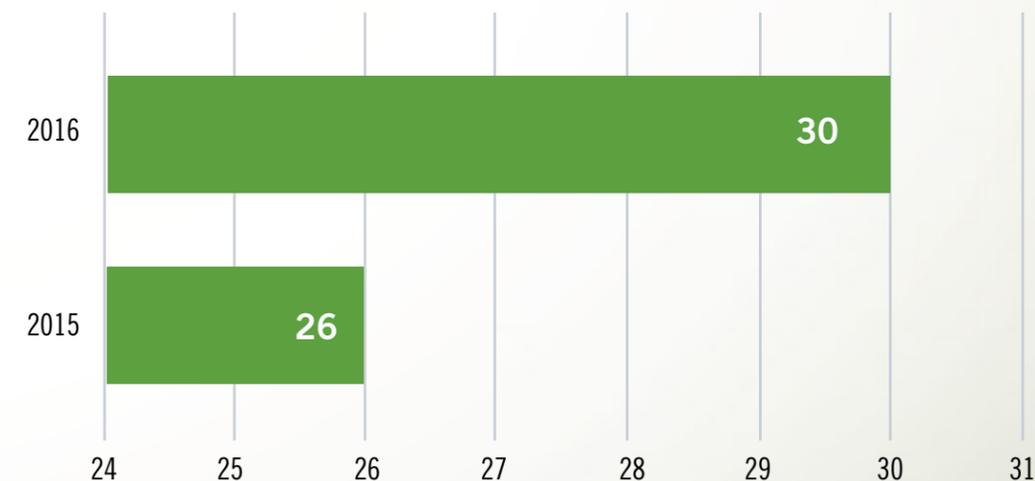
Para el período fiscal de 2015-2016 el crecimiento en ventas para Grupo Florex fue de 13%, lo que generó a su vez un aumento en producción de alrededor del 5% (867 m3 a 910 m3). Esto se debe a la incursión en nuevos mercados como lo es Industria Alimentaria, sector que creció un 293% con respecto a 2015 (primer año de incursión), y al reposicionamiento de mercados como el institucional y el de consumo masivo. El período cerró con una venta total

de 1970 millones de colones, esto generado en las operaciones realizadas en Costa Rica.

El principal reto económico para el próximo período es lograr un aumento en las utilidades de la organización, es por ello que el nuevo Plan Estratégico Florex 2020 y el Plan Anual 2017 está orientado a lograr esto. Otro punto relevante para la organización a futuro es la reducción en gastos operativos de distribución

(consumo de combustibles fósiles 2016: €30 millones) con esto se busca no solo reducir el alto costo operativo, sino además desarrollar sistemas de distribución que propicien la reducción de emisiones de gases de efecto de invernadero y por ende ayuden a contrarrestar el cambio climático (este proceso está relacionado con los planes de reducción anuales de la organización para el sistema de gestión de carbono neutralidad).

### Consumo de combustible (millones de colones)





Otro factor importante para la organización a nivel de crecimiento económico local es la gestión del talento, es por ello que el 87% de los colaboradores Florex son originarios de la zona occidente del país, y el 100% de los altos directivos son originarios de la comunidad local (San Ramón). Es importante recalcar además que el 17% de los colaboradores (14% hombres y 3% mujeres) devenga el salario mínimo de ley mientras que el 83 % de los colaboradores devenga un monto superior a este. Con esto

se busca asegurar que el 100% de los colaboradores reciba un salario justo y en cumplimiento de los lineamientos en materia de trabajo en Costa Rica.

Para Florex el desempeño económico constituye un aspecto relevante dentro de su materialidad al ser el aspecto que da continuidad al negocio; este aspecto está estrechamente ligado a la estrategia de la organización, ya que la definición de metas, nue-

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

vos proyectos, nuevos desarrollos, inversiones ambientales y sociales deben ir de la mano con el crecimiento económico y en respuesta a las necesidades y satisfacción de sus clientes; es por esto que la organización plantea sus metas económicas, ambientales y sociales en un mismo plan estratégico que busca integrar y generar mejoras en las tres sin socavar la estrategia de negocio de la organización.

Los gastos asociados al proceso se redujeron en un 5% con respecto a 2015, esto en relación con los gastos operativos; las cuentas por pagar crecieron alrededor de un 11% (del total del presupuesto, un 100 % se destina a proveedores locales y de ese un 8,2% son proveedores de la zona de occidente) y el pago a entes gubernamentales creció un 10% con respecto al año fiscal anterior. Durante el período la organización no recibió ninguna ayuda económica por parte de entes del gobierno.

### Histórico crecimiento en ventas



## Nuevos Mercados 2016 Industria Alimentaria

Grupo Florex posee más de 20 años de experiencia en servicios y productos orientados a la limpieza, lo que lo ha llevado a generar características únicas de gran valor para la cada vez más exigente industria alimentaria, como las siguientes:

- Personal altamente capacitado y especializado en normativa aplicada a industria alimentaria (BPM, HACCP, ISO 22000, FSCC 22000, entre otras).
- Conocimiento amplio y especializado en la higiene y seguridad alimentaria.
- Amplia gama de productos químicos amigables con el ambiente y salud de nuestros clientes, especializados para este tipo de industrias y empresas.
- Posibilidad de brindar asesoría y supervisión constante.
- Automatización de los procesos de limpieza, por ejemplo, la instalación de sistemas centralizados y de arcos para desinfección.
- Seguimiento a nivel microbiológico.
- Productos concentrados y kits de verificación.
- Asesoría en la implementación del código de colores.
- Auditorias de seguimiento en el uso correcto y eficiente de los productos de limpieza Florex.
- Productos certificados NFS (Non Food Safety).
- Certificación Kosher para los productos de industria alimentaria.



Grupo Florex sabe que las necesidades de sus clientes son diversas y complejas, por lo tanto, se ha decidido ir más allá de los servicios básicos y buscar cubrir las necesidades de éstos a cabalidad, por lo que también se ofrece:

- Realización de planes maestros de limpieza y desinfección.
- Desarrollos de productos específicos según sea la necesidad de la industria.
- Implementación de muestreos microbiológicos y de higiene (ATP) para la verificación de la limpieza y desinfección de superficies de contacto con alimentos.



## Innovación 2016

Como parte del proceso de innovación desarrollado en 2016, se gestionaron proyectos en diversas áreas, pero las tres principales fueron:

- **9 proyectos de investigación y desarrollo de productos**
- **1 proyecto de mejoras en la planta de producción al realizar una ampliación en el área de batch's de producción**
- **La mejora en el proceso de tratamiento de aguas residuales (STAR) realizada por I&D, el cual desarrolló un sistema de tratamiento a través de oxidación avanzada.**

Los 9 proyectos de I&D representan a nivel comercial:  
+ 71 clientes en nuevas industrias  
+140 millones de colones en ventas

El proyecto de ampliación en producción aumentó la capacidad de producción en alrededor de 5500 litros.

El STAR trató alrededor de 327,84 m<sup>3</sup>; y se establecieron procesos de mejora en la generación de aguas residuales en planta, lo que generó una disminución en la producción de estas de alrededor de 130 m<sup>3</sup> con respecto a 2015. La carga contaminante diaria era de 0,1kgDBO/L, producción antes del nuevo sistema, y se logró reducir a 3,1 x10-5kgDBO/L, producción diaria gracias al tratamiento de oxidación avanzada.



## Nuevos Productos

 <p><b>POWERDISH:</b> Power Dish es un jabón líquido lavaplatos concentrado para uso en cocinas de alto tránsito</p>	 <p><b>BIOFORTEX:</b> Desengrasante neutro fabricado a partir de ésteres metílicos de aceites naturales.</p>	 <p><b>ULTRA DG:</b> Detergente alcalino para el lavado en espuma o por aspersión de aquellas zonas que tienen una alta concentración de grasa animal y vegetal.</p>
 <p><b>OXAMIN CLOR:</b> Detergente Alcalino espumante, usado en la limpieza de suciedad pesada en plantas procesadoras de alimentos. Remueve acumulaciones pesadas de grasa, sangre y proteína en superficies.</p>	 <p><b>PEROX 35%:</b> Desinfectante utilizado para contacto con alimentos, especialmente recomendado para usarse en envasado aséptico y en las industrias de procesamiento lácteo, alimentos, bebidas y cerveza</p>	 <p><b>ECO AP 5:</b> Desinfectante y sanitizante a base de ácido peracético.</p>
 <p><b>ALCOHOL EN GEL:</b> Antiséptico con alto poder antibacterial. Para la limpieza y desinfección de manos.</p>	 <p><b>DETERGENTE NEUTRO ESPUMOSO:</b> Detergente concentrado espumoso, remueve rápidamente suciedad proteica como manchas de sangre, grasa, entre otros.</p>	 <p><b>DETERGENTE ALCALINO CIP:</b> Detergente con espuma controlada para la limpieza en sitio (CIP), inmersión o aspersión.</p>
 <p><b>ULTRA CLEAN:</b> Desengrasante de elevada alcalinidad con inhibidores de corrosión, elimina grasa pesada y residuos carbonizados encontrados en superficies de acero inoxidable, bandas transportadoras, pisos, entre otros. Óptimo poder desengrasante y humectante.</p>	 <p><b>DETERGENTE ÁCIDO CIP:</b> Detergente de espuma controlada para limpieza en sitio (CIP), para uso en la industria de bebidas, lácteos y alimentos. Se utiliza para la eliminación de incrustaciones calcáreas en superficies y para la limpieza de equipo de proceso.</p>	 <p><b>ECO SANITIZANTE 28% O 5%:</b> Sanitizante concentrado para las superficies en contacto con los alimentos a base de amonios cuaternarios. Para la limpieza y desinfección de superficies inertes en industrias procesadoras de alimentos.</p>
 <p><b>LIMPIADOR MULTIUSOS LIBRE DE SAAM:</b> Agente limpiador libre de sustancias activas al azul de metileno, con alto poder desengrasante. Para la limpieza de superficies lavables como lo son paredes, pisos, cemento, bandas transportadoras, entre otros.</p>	 <p><b>JABÓN ANTIBACTERIAL DE MANOS:</b> Agente antiséptico, limpiador de manos, con alto poder antibacterial.</p>	

## Relación Clientes – Proceso de Calidad

Florex busca estar en constante contacto con sus clientes, es por ello que desarrolla diversos canales de comunicación con estos, uno de ellos es su área de servicio al cliente, la cual para 2016 recibió alrededor de 60 llamadas diarias, de las cuales se dio seguimiento al 98%, siendo este el principal medio de acercamiento usado por nuestros clientes.

Sin embargo, este no es el único medio de comunicación usado, a través de las redes sociales se ha logrado un mayor acercamiento por parte de los clientes al participar de actividades,

concursos, publicaciones, etc.; este medio de acercamiento con los clientes ha sido un aliado de la empresa, por el que se ha logrado generar un mayor contacto con la comunidad y disponer información de los productos, así como medidas de protección ambiental que se pueden implementar en el hogar o en el trabajo. Las redes sociales de Florex realizan llamados a la comunidad a tener una mayor conciencia y medir el impacto ambiental de sus actividades diarias. Además, se han realizado campañas informativas y participativas que buscan validar los esfuerzos que realizan las personas en sus hogares o empresas con el fin de

minimizar su impacto ambiental.

Florex aprovecha las principales fechas nacionales e internacionales y conmemoraciones para hacer publicaciones al respecto, entre ellas: Día Mundial de los Humedales, Día Mundial de la Eficiencia Energética, Día Mundial del Consumidor, Día Mundial del Agua, Día Mundial de la Tierra, Celebración del Reciclaje, Día Mundial del Ambiente, Día Nacional de la Vida Silvestre, Día de los Parques Nacionales, Día Mundial del Hábitat, Día Internacional contra el Consumismo, Día Internacional del Voluntariado.

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

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 esta memoria, una vez al año la organización mide la satisfacción del cliente; esto se realiza aplicando

una encuesta de servicio de ventas, satisfacción en relación con productos, seguimiento y atención de quejas, entre otros.

Para 2016 este proceso sufrió cambios importantes en su análisis con la finalidad de incluir temas altamente

relevantes para los clientes y la organización. Este proceso se encuentra en constante mejora y seguimiento; debido a los resultados mostrados en los últimos tres períodos la organización ha decidido aumentar la periodicidad de esta medición.

### Histórico ISC Grupo Florex



Además, en respuesta al compromiso con la mejora continua y el aseguramiento de la calidad en los productos y procesos, la empresa ha mantenido un sistema de calidad en constante innovación y crecimiento.

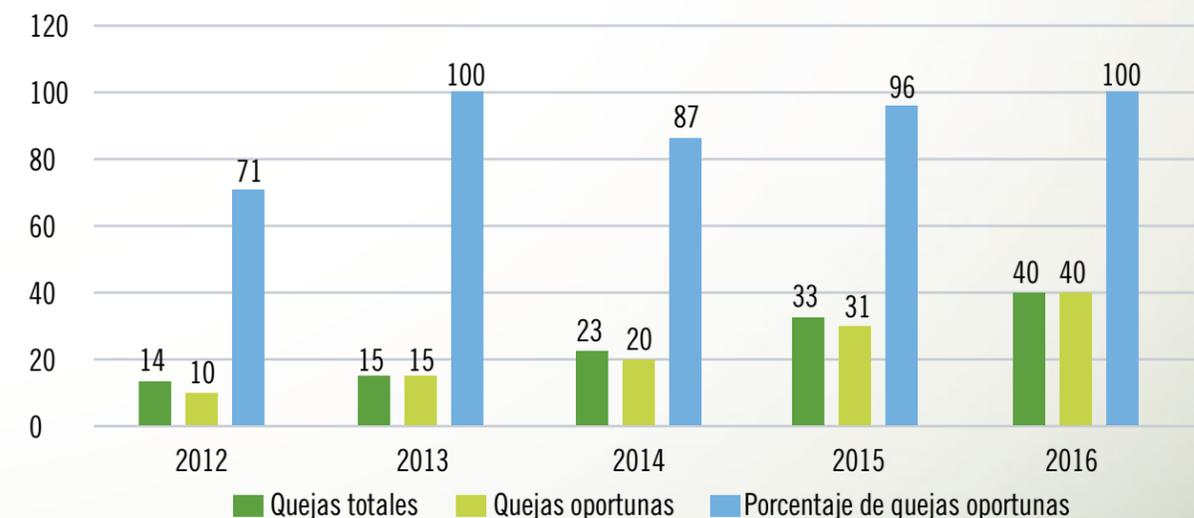
- Se han implementado mejoras en la tecnología e implementación de nuevos métodos de análisis de materias primas y producto terminado.

- Se han gestionado de forma oportuna el 100 % de las quejas y sugerencias recibidas en contra del 94% del periodo anterior.
- Gracias a los controles de proceso se han reducido los reprocesos en un 98% con respecto al período anterior.
- La generación de producto no conforme se redujo en un 54%.
- En relación con el período anterior

2015 se obtuvo una reducción de más del 75% de los costos relacionados con el tratamiento del producto no conforme.

Un factor de mejora importante ha sido la comunicación con proveedores 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.

### Histórico de quejas



# Categoría: Desempeño Social

## Gestión del Talento Humano

El total de colaboradores es de 70 personas; 51 son hombres y 19 mujeres. Un total de 69 a tiempo completo y 1 a medio tiempo.  
37 % menores de 30 años / 53% entre 30 y 50 años / 10% mayores de 50 años

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

La formación y desarrollo integral de los colaboradores se consideran elementos esenciales para posibilitar la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus actividades diarias, por esto Florex promueve la adecuación a las necesidades organizativas y tecnológicas de los diversos puestos de trabajo, que permitan potenciar las expectativas de promoción y desarrollo profesional de su recurso humano. Florex cuenta con un plan de capacitación anual, implementado a partir de 2013, donde se establecen las capacitaciones necesarias para solventar las necesidades de desarrollo y aprendizaje de los colaboradores que requieran por su perfil de puestos la alineación de competencias a los requerimientos. Las competencias son potencializadas mediante capacitaciones, formaciones, cursos, charlas,

talleres, sensibilizaciones -con el fin de disminuir la brecha entre las habilidades actuales de los colaboradores y los requerimientos del puesto- para mejorar su desempeño, crear mayor satisfacción en el puesto de trabajo, generar crecimiento profesional y fomentar la confianza en la ejecución de sus funciones. Toda capacitación requiere evaluación y transmisión de conocimientos adquiridos a otros funcionarios de la empresa.

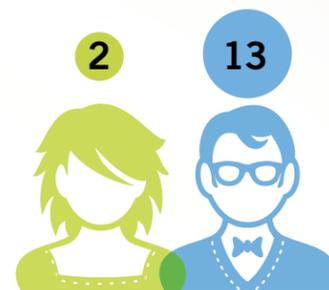
En 2016 se destinaron alrededor de 600 horas en capacitación para colaboradores, las cuales se distribuyeron en 44 capacitaciones programadas, con un promedio de 9h por colaborador.

El reclutamiento de personal se realiza en relación con el cargo a desempeñar, experiencia y conocimientos, definido por las funciones y aptitudes necesarias según el perfil de puestos. Florex es una empresa inclusiva, que promueve la igualdad de oportunidades de acceso al empleo, la no discrimi-

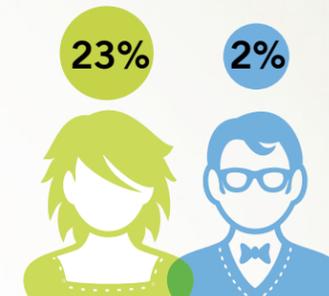
minación y el respeto a la diversidad. Igualmente, cualquier cambio operativo ligado a una nueva contratación o a cualquier evento se planea y comunica al menos con una semana de anticipación (preaviso), esta comunicación se realiza de manera escrita a toda la organización, esto basado en el procedimiento de comunicación vigente en la organización (en una sección posterior se detallará el proceso de comunicación entre Gerencia y los colaboradores).

Como parte de sus políticas de no discriminación, la organización no genera data relacionada a indicadores de diversidad; para la organización el 100% de sus colaboradores son considerados en igualdad de condiciones, y las nuevas contrataciones, ceses de relación laboral y demás relaciones comerciales (relación con proveedores y clientes) se tratan de manera profesional; la única data relacionada a este tema es la de género y se desarrolla con la finalidad de mantener estadística que ayude a cerrar las brechas y generar mejoras en pro de lograr la igualdad de género dentro de la organización, proceso que es prioridad para la organización en el nuevo período.

Para 2016 se gestionaron 15 nuevas contrataciones



% rotación 2016: 25%



Durante 2016 no se presentó ningún caso de nueva paternidad en la compañía.

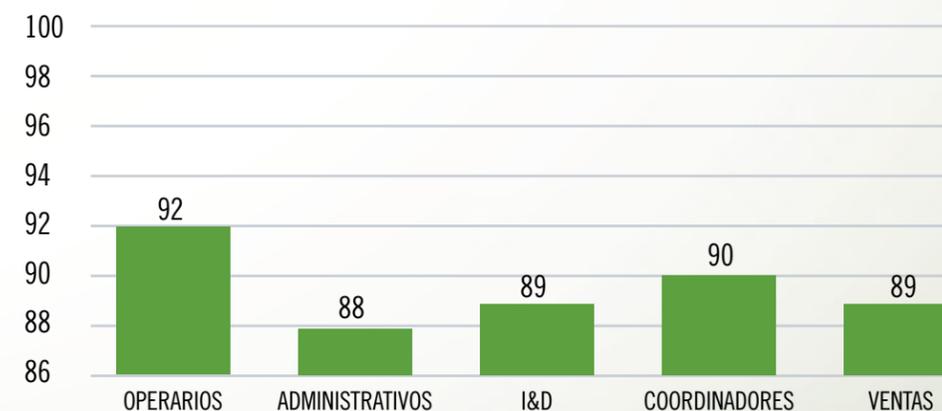


La relación de salarios entre hombres y mujeres es un indicador en el que se está trabajando actualmente con la finalidad de desarrollarlo en concordancia con la normativa nacional de igualdad de género (INAMU).



El 100% de los colaboradores de Grupo Florex participa de la evaluación anual de desempeño, para 2016 se obtuvo un 90% en esta evaluación (resultado general), siendo el área de Operarios la que obtuvo la mejor evaluación y los operarios Óscar Vindas y Walter Carvajal los mejor evaluados (nuestro reconocimiento y felicitación para ellos en esta memoria).

## Evaluación del desempeño 2016



## AMBIENTE LABORAL SEGURO Y SALUDABLE

Con el propósito de promover la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, según establece la ley No. 18379-TSS, en 2010 Florex crea la Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional (CSO), la cual está conformada por miembros de diversas áreas (producción, ventas, administración, recursos humanos, mantenimiento, entre otros), los cuales velan por la seguridad y salud de todos los colaboradores, establecen políticas, procedimientos y planes de atención de emergencia para toda la organización. Esta comisión establece,

además, brigadas especializadas para diversos eventos (evacuación, incendios, primeros auxilios, derrames, entre otros). El 100% de las áreas de trabajo están representadas en esta comisión al estar integrada por al menos un miembro de cada área, esta comisión opera en toda la empresa (instalaciones San Ramón, Alajuela) pero además brinda soporte y capacitación a puntos de venta (Pérez Zeledón, Liberia, San Ramón).

Durante 2016, los accidentes presentados fueron catalogados como

accidentes menores y generaron lesiones leves como golpes, torceduras, contusiones; 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 en lo indicado por el Consejo Nacional de Salud Ocupacional.

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

El índice de accidentabilidad es de 13.7% lo que representa un 0.3% de reducción con respecto al año anterior. Este índice generó a su vez una tasa de ausentismo del 5%.

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 2016 no se gestionaron actividades con contratistas independientes por lo que no se generó data sobre gestiones de salud y seguridad ocupacional, sin embargo la organización está capacitada para dar respuesta a cualquier eventualidad, generar data y reportes de los incidentes.

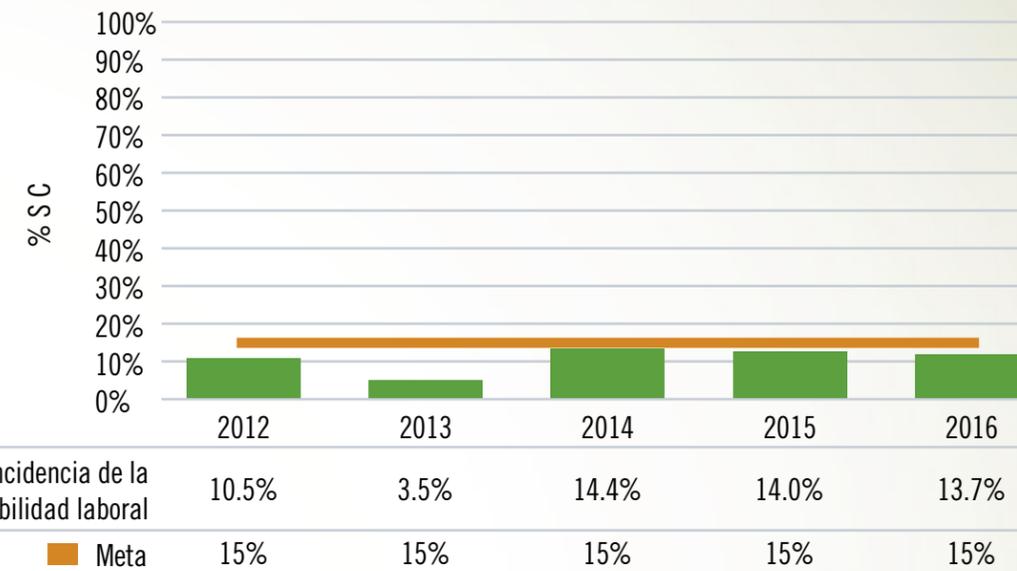
Se mantiene el 0% de enfermedades profesionales, enfermedades graves o fallecimientos debido a las labores que gestiona la organización. Sin embargo, se identifica que un 8% de los colaboradores desarrollan actividades profesionales (laboratorio, producción) con un riesgo elevado de enfermedades determinadas, 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.

La CSO genera capacitaciones periódicas para educar a los colaboradores, con la finalidad de resguardar su salud y la de los demás compañeros. Ha generado capacitación en el manejo de extintores, en el uso y aplicación de los planes de emergencia y salud ocupacional, primeros auxilios; además, se han generado protocolos de evacuación, de rescate interno y se cuenta con colaboradores altamente calificados para reaccionar ante

emergencias (brigadas). Asimismo, realiza simulacros con el fin de motivar a los demás colaboradores a interesarse en los temas de salud y seguridad laboral y realiza capacitaciones en campo destinadas a disminuir riesgos en el manejo de cargas, manipulación de productos peligrosos, y correcto uso de equipo de protección personal. Se cuenta con un registro de sugerencias, el cual permite a la empresa conocer

asuntos de máximo interés para los colaboradores en materia de salud y seguridad laboral. En Florex se realizan inspecciones de la planta cuya función es identificar las condiciones de riesgo y se generan estadísticas de accidentes laborales por año, donde se miden los índices de frecuencia mensual, índice de gravedad mensual, índice de incidencia mensual e índice de gravedad media.

## Histórico índice accidentabilidad



## SALUD Y SEGURIDAD DE CLIENTES

El 100% de las nuevas formulaciones de producto son evaluadas para determinar sus impactos en materia de salud y seguridad, esto con la finalidad de asegurar que no constituyen ningún riesgo para clientes, consumidores y nuestros colaboradores durante el proceso de producción; además, los productos ya comercia-

lizados son sometidos a reevaluaciones periódicas con la finalidad de generar mejoras en estos.

Aunado a esto, el 100% de los productos cumple con el Reglamento Centroamericano de Productos Higiénicos y Cosméticos (RTCA 71.03.38:07 PRODUCTOS HI-

**GIÉNICOS. ETIQUETADO DE PRODUCTOS HIGIÉNICOS)** por lo que con respecto al etiquetado cumplen con la información necesaria para informar al usuario sobre las precauciones a tomar en cuenta al momento de manipular el producto

### “...Los requisitos que debe cumplir el etiquetado de los productos higiénicos son los siguientes:

- 6.1 Nombre comercial del producto
- 6.2 Número de registro o inscripción sanitaria
- 6.3 Tipo de producto
- 6.4 Nombre y país del titular
- 6.5 Nombre del importador
- 6.6 Nombre de los ingredientes peligrosos por nombre químico o común y su porcentaje (igual a como se declaró en la hoja de seguridad)
- 6.7 Contenido neto expresado en el sistema internacional de unidades



- 6.8 Instrucciones de uso al que va destinado el producto
- 6.9 Advertencias y precauciones para el uso, relativos a la peligrosidad del producto para humanos, animales y el ambiente
- 6.10 Riesgos para la salud, según lo declarado en la hoja de seguridad
- 6.11 Procedimientos a seguir en caso de ingestión, inhalación o por contacto dérmico u ocular, según lo declarado en la hoja de seguridad
- 6.12 Antídoto(s) e indicaciones para el tratamiento médico (si aplica)
- 6.13 Incluir y resaltar las siguientes leyendas “En caso de intoxicación consulte al médico y aporte esta etiqueta” “Manténgase fuera del alcance de los niños”
- 6.14 Colocar el teléfono del centro de atención de intoxicaciones del país en el que se comercialice. Podrá colocar etiqueta complementaria
- 6.15 Los productos que sean clasificados como peligrosos de acuerdo a la hoja de seguridad deberán utilizar la simbología de acuerdo a la clasificación de peligrosidad de la Organización de Naciones Unidas o la Unión Europea (Anexo B). La simbología debe presentar los colores e indicaciones respectivas para el producto terminado a registrar.
- 6.16 Número de lote  
 Todos los productos de higiene deberán ser manipulados en envases con sus respectivas etiquetas en idioma español/castellano, legibles, adheridas o impresas en su envase, o en su etiqueta complementaria.

Durante 2016 no se produjeron incidentes relacionados con el incumplimiento de normativa o códigos voluntarios relativos a la salud y seguridad o al etiquetado de productos. Ni se produjeron incidentes relacionados con la violación a la privacidad de los clientes.

En 2016 no se presentó ninguna reclamación de prácticas laborales o impactos sociales por medios formales ni informales, ni casos de discriminación, ni ningún incidente relacionado con violaciones a los derechos de indígenas, ni a los derechos humanos.

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.

La empresa cuenta con una declaración de no-discriminación, una política contra el acoso, una declaración acerca de las horas de trabajo, acerca de asuntos salariales y de rendimiento, de políticas de beneficios, capacitación y permisos, un procedimiento para la solución de quejas, procedimientos disciplinarios y posibles sanciones, una declaración en relación al derecho de los trabajadores a negociar colectivamente y asociarse libremente, una prohibición del trabajo infantil y del trabajo forzoso u obligado.

## TRANSPARENCIA Y PRÁCTICAS LABORALES

La compañía promueve una cultura de comunicación abierta, es por ello que ha generado diversos medios para lograr esta. Un ejemplo de ello es la política de puertas abiertas de la Gerencia, esto ha generado una gran respuesta por parte de los colaboradores para gestionar cualquier inquietud o situación que presenten. Además, Grupo Florex pone a disposición de todas sus partes interesadas un medio de comunicación paralelo a este y privado, que busca atraer a aquellas personas que deseen que sus

inquietudes sean resueltas de manera independiente a la Gerencia, es por ello que Florex pone a disposición de estas personas su correo de gestión responsable (gestionresponsable@florexcr.com), este es administrado por el personal de Responsabilidad Social de la empresa quien da respuesta directa y oportuna.

Florex busca expandir sus acciones en pro de prácticas laborales a toda su cadena de valor, por lo que para asegurar la sostenibilidad de su cade-

na de suministro y como parte de sus acciones en pro de la responsabilidad social, para el periodo 2017 se ha impuesto la meta de evaluar en materia de prácticas laborales, respeto a los derechos humanos y repercusión social al 100% de sus proveedores, con la finalidad de asegurar su correcto accionar. A la fecha no se ha identificado ningún impacto negativo relacionado con los proveedores o con la cadena de suministro de la organización.

## PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

Grupo Florex, a través de su proceso de involucramiento con sus partes interesadas, en específico con la comunidad, ha implementado acciones concretas para establecer contacto directo con ellas, por ejemplo:

- la asociación al Comité de Vecinos de la zona donde están sus instalaciones principales,
- su participación en el fórum de mujeres empresarias de San Ramón,
- en el Consejo Asesor PYME y
- en el Consejo de Competitividad Nacional

Con ello busca ejecutar acciones di-

rectas para minimizar el impacto generado sobre estas. A través del programa de Relacionamiento con la Comunidad se lograron identificar algunas expectativas como:

Comunidad Cercana (vecinos): Buscar un mayor acercamiento por parte de la organización para con ellos, generando beneficios para estos al estar ubicados en la misma zona; colaborar en la búsqueda de una forma de gestionar los residuos de la comunidad, los cuales no tienen un adecuado proceso actualmente; colaborar con la mejora de la vía (carretera),



tanto en actividades como en solicitudes a las entidades correspondientes. Comunidad: Generar mecanismos de comunicación y publicidad de mayor impacto, reducción de precios, servicio al cliente, aumentar la oferta mediante la creación de más puntos de ventas, contar con mecanismos de involucramiento en instituciones educativas, evitar la posible contaminación ambiental. Para dar respuesta a estas iniciativas se definieron prioridades y se establecieron planes de acción que tendrán respuesta en el primer semestre de 2017.



Esta página describe el aporte al Principio #1 del PG.

**1235 personas fueron capacitadas en educación ambiental**

Se recibieron 10 practicantes durante 2016 (3 Finanzas • 4 Laboratorio • 1 Tecnologías de la información • 1 recursos humanos • 1 Ventas)

**Actividades con la Comunidad:**

- Igualación de las donaciones individuales de caridad de los trabajadores.
- Donaciones en efectivo y en especie (con exclusión de causas políticas).
- Servicio voluntario y trabajo pro bono.

Para 2016 Florex desarrollo su Feria de la Salud y Ambiente, su Día de la Solidaridad y la Campaña de Donación de Sangre; siendo estas prácticas implementadas de forma anual.



**Categoría: Ambiente**

Desde el inicio de sus operaciones, Grupo Florex definió un enfoque precautorio en materia ambiental, a partir de su política, valores, misión, visión y sistema de ges-

tión integrado. La empresa basa todo su desarrollo en la gestión sostenible de los recursos naturales en el corto, mediano y largo plazo. Pero además en contribuir con una mejora conti-

nua en la calidad de los recursos y optimizar los procesos operativos y de mantenimiento, así como la innovación de sus productos.

El enfoque precautorio se basa en tres principios:

**IDENTIFICACIÓN**



**GESTIÓN**



**CUMPLIMIENTO**



Florex realiza la identificación de todos los aspectos ambientales de la operación de la empresa, así como la evaluación de los impactos ambientales resultantes. Se identifican los peligros laborales y operativos y se realiza una evaluación de éstos. Se gestionan los planes de emergencia, operativos,

de seguridad, salud ocupacional, gestión ambiental, residuos ordinarios, residuos peligrosos y emisiones. Además, se realizan revisiones periódicas de los sistemas de gestión con la alta dirección y se desarrollan auditorías internas y externas al sistema de gestión integrado con el fin de medir el

rendimiento ambiental. Finalmente, la etapa más importante es la valoración del cumplimiento, por ello la empresa controla y da seguimiento a las resoluciones de la calificación ambiental de sus indicadores y metas, define acciones particulares que prevengan y mitiguen todos los impactos significativos.

**INFRAESTRUCTURA**

Lograr mantener un control ambiental regulado y estricto ha sido posible debido a múltiples medidas que la empresa ha implementado. La infraestructura de la empresa se diseñó incorporando principios de construcción sostenible, con el objetivo de lograr integración y no ocupación. La planta está integrada a su entorno, aprovechando todos los recursos naturales disponibles, permitiéndole así reducir el impacto ambiental del proceso productivo. Los recursos ambientales optimizados se identificaron con el objetivo de conseguir de estos un aporte al proceso de producción sin limitar su perdurabilidad,

aprovechándose específicamente la radiación solar, la geología (geomorfología del terreno), la pluviometría, y los vientos (dirección).

El diseño de la planta ha permitido hacer un uso responsable y austero de los recursos naturales, beneficio que ha sido potencializado a través del proceso de producción más limpia. Los materiales de construcción que dan forma a la planta fueron meticulosamente seleccionados, dando prioridad a todos aquellos materiales que estuvieran exentos de elementos nocivos o tóxicos.

Las paredes y el techo de la planta están contruidos con láminas termoformadas que ayudan a controlar la temperatura y la humedad, y además se hizo uso de láminas de policarbonato que facilitan el ingreso de luz natural. Adicionalmente, se reutilizaron materiales de construcción de la planta anterior.



Láminas de Policarbonato

Láminas Termoformadas



## AGUA

Una de las principales herramientas implementadas para la gestión del recurso hídrico fue el diseño de un sistema hidráulico de recolección de agua pluvial. Para este se aprovechó la forma del terreno y las diferencias de altitud existentes, ubicando tanques de recolección de agua pluvial en las zonas más altas de la empresa, permitiendo así la distribución de agua sin requerir de bombas o equipos que consumen electricidad. El agua recolectada es empleada en procesos de lavado y mantenimiento de las instalaciones y la flotilla vehicular, además del riego de zonas verdes.

Además del uso del agua pluvial, Florex desarrolla un sistema de gestión del recurso hídrico con la finalidad de controlar su consumo y generación/tratamiento de aguas residuales; de esta forma busca desarrollar acciones de reducción dirigidas a mejorar el desempeño ambiental en el consumo de este importante recurso. El agua es un recurso finito y el principal recurso utilizado durante el proceso productivo de Florex, específicamente como materia prima. Todos los productos Florex poseen un contenido superior al 85% de agua en su formulación (con excepción de los

productos altamente concentrados, tendencia implementada en la empresa), por lo que implícitamente un aumento en la producción ocasiona un aumento en el consumo de agua. Además, se requiere del uso de agua en procesos de limpieza de equipos, mantenimiento y otras actividades asociadas a las labores y necesidades de los colaboradores. Por esta razón la empresa ha desarrollado fuertes y constantes esfuerzos por reducir su consumo de agua en actividades ajenas a producción; se ha aplicado una fórmula que incluye concientización, desarrollo tecnológico e innovación.

Florex dispone internamente de 7 hidrómetros para cuantificar su consumo de agua, los cuales permiten mantener un monitoreo constante del consumo en cada una de las principales áreas de la empresa, logrando también identificar rápida y efectivamente cualquier fuga o escape de agua que ocurra en las instalaciones.

Lograr la reducción no ha sido fácil, pero se ha conseguido mediante el desarrollo de varios proyectos: la instalación de un pozo se valoró como medida para minimizar el consumo de agua potable en procesos que no requieren de su uso estricto.

Florex inicia en el año 2014 un estudio para la explotación de un pozo ubicado dentro de la propiedad de la planta. Se diseñó la red de distribución del agua de pozo, iniciando el proceso en su extracción, de donde es transportada a un tanque ubicado en el punto más alto del terreno donde se sitúa la planta. Desde ahí el agua baja por la tubería y logra crear la presión necesaria para ser distribuida por la red del acueducto de la empresa, con el fin de no hacer uso de bombas para generar presión en el agua. Actualmente la empresa cuenta con todos los permisos requeridos y dispone de un permiso de aprove-

chamiento del agua generada por el pozo.

Entre las medidas de ahorro de agua más destacadas figura el diseño de productos concentrados. Anualmente la empresa mantiene y fortalece el proceso de Investigación, Desarrollo y Producción de productos concentrados, con el fin de disminuir prioritariamente el consumo de agua y promover la minimización de residuos asociados a la comercialización y uso de los productos, además de una reducción en el volumen requerido para su transporte, carga y distribución.

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

### Consumo de Agua:

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

2518 m3 de agua usada como materia prima ha provenido de aguas subterráneas (pozo). Ninguna fuente ha sido afectada debido al proceso de captación de agua o como consecuencia de los procesos de la organización.

### Agua Tratada:

100% del agua es tratada. El tratamiento es por medio de Oxidación Avanzada (nuevo proceso 2016).

### Agua Reciclada:

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



### Fuentes de Agua:

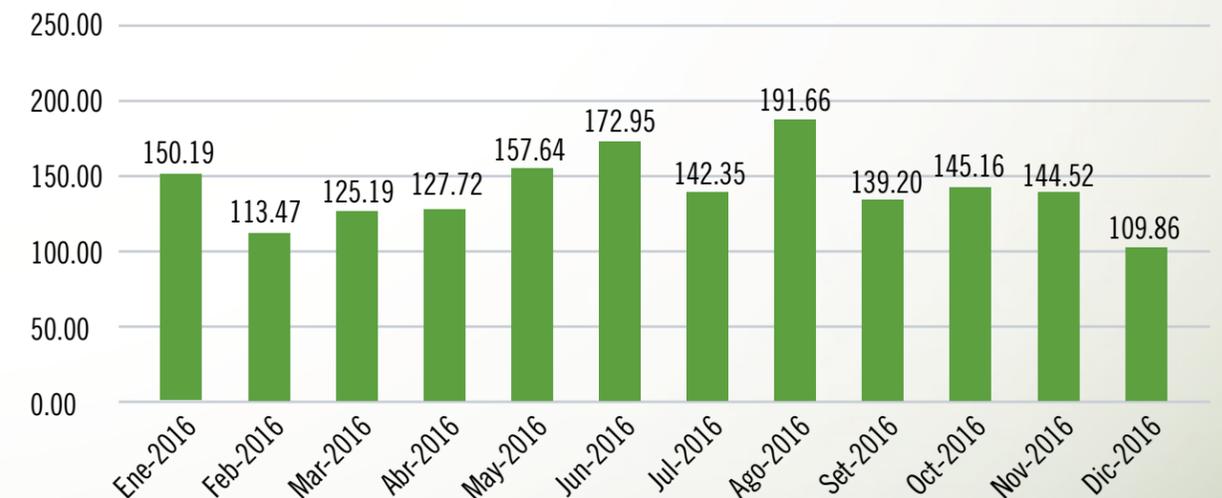
Ninguna fuente de agua ha sido afectada significativamente por la captación de agua.

### Vertimiento agua residual:

0.33 m3 de agua residual / m3 producción.



Consumo m<sup>3</sup> Agua



\*Los indicadores ambientales Florex se relacionan con el año base elegido por la organización.

## ENERGÍA

Otro impacto del proceso productivo de Florex es el consumo de energía. La energía es requerida durante las operaciones administrativas, la investigación, desarrollo de productos y procesos, y la manufactura de los productos. El aprovechamiento de la iluminación natural de la planta le ha permitido a Florex alcanzar sus metas y objetivos ambientales en tema de eficiencia energética.

Florex siempre ha mantenido esta ambiciosa premisa: producir más, con menos energía. Para cumplir su ideología la empresa ha requerido ejecutar una elevada cantidad de actividades y muchos procesos han sido adaptados a diferentes técnicas que no requieren del consumo de

energía, asegurando la permanencia de un flujo eficiente de producción, investigación y desarrollo. Técnicas como el aprovechamiento de luz natural, uso de sistemas de refracción de la luz, fuerzas mecánicas (gravedad y presión), entre otras, han permitido a Florex un proceso productivo sostenible con consumos estrictamente necesarios de energía.

Resultado de estos esfuerzos, Florex ha logrado demostrar un incremento en las ventas y en sus niveles de producción, mientras que el consumo de energía no ha experimentado el mismo crecimiento debido a las medidas que han sido implementadas por la empresa en pro de reducir su dependencia de energía eléctrica.

Para 2014, Florex asume el ambicioso proyecto de independizarse del consumo eléctrico y autogenerar su electricidad, en dicho año la empresa finaliza el proceso de investigación de otras fuentes energéticas, el cual desarrolló por más de tres años (energía eólica, entre otros), concluyendo con la implementación de un proyecto que permitiera a la empresa generar energía empleando los recursos naturales disponibles. El proyecto consistió en la instalación de un sistema de paneles solares, ubicados en el techo de la planta. Se seleccionó la energía solar debido a sus características: proviene de una fuente inagotable, la mayor hora de captación de energía solar coincide con las horas de mayor producción y no genera emisiones.

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

### 104 Paneles Solares

30854 kwh producidos por los paneles solares  
7099 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE)

Consumo energético 7.12 kwh/m<sup>3</sup> de producción

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

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



## COMBUSTIBLES FÓSILES

Uno de los impactos ambientales más importantes para la empresa es el consumo de combustible fósil por el uso de su flota vehicular, siendo esta la principal fuente de emisión de la organización. Florex dispone en su totalidad de 24 vehículos, empleados en los procesos de distribución, capacitación y asesoría técnica ligada a los productos.

El 61% de la flota utiliza combustible gasolina y el restante 39% consume diésel.

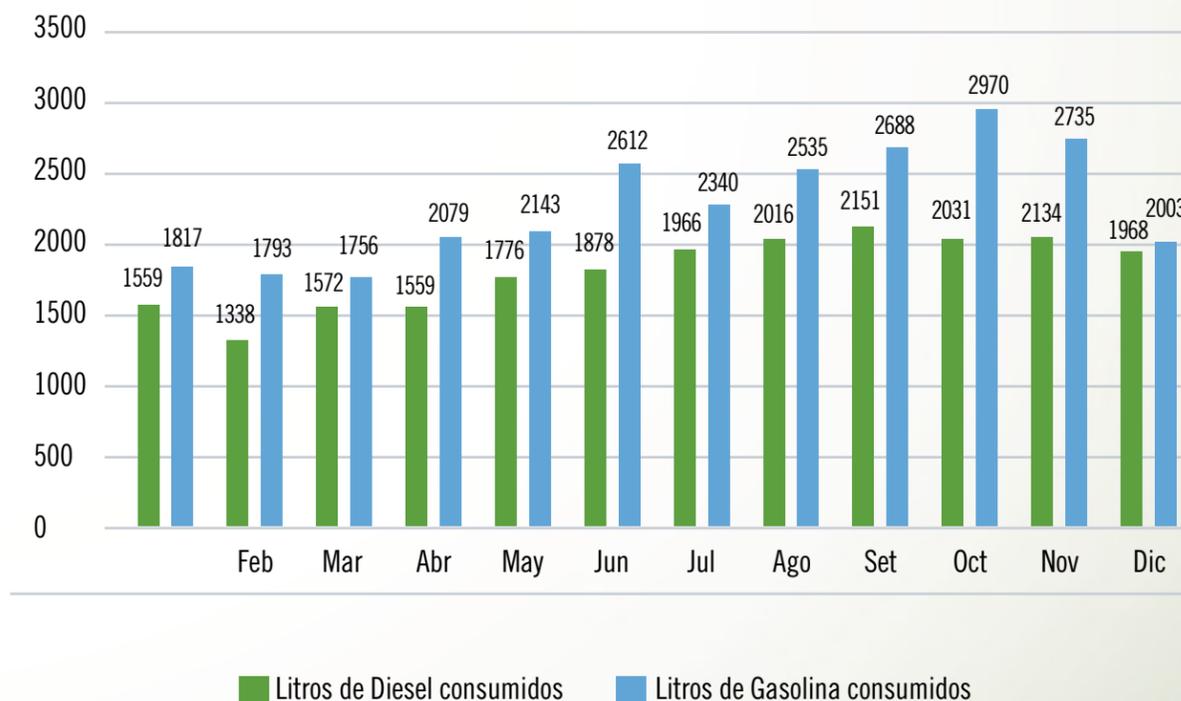
Los recorridos diarios son planificados con anticipación, permitiendo a la empresa ser eficiente durante el uso de su flota, evitando errores circulares en las rutas o salidas innecesarias para distribuir producto. Las visitas de los asesores son programadas valorando la mayor cantidad de visitas posibles 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).

El promedio mensual de consumo de ambos tipos de combustible es de 4118 L, estando su comportamiento exclusivamente asociado al requerimiento comercial del producto. La empresa mantiene un proceso de métrica y control permanente.

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

### Consumo combustible Fósil 2016 (L)



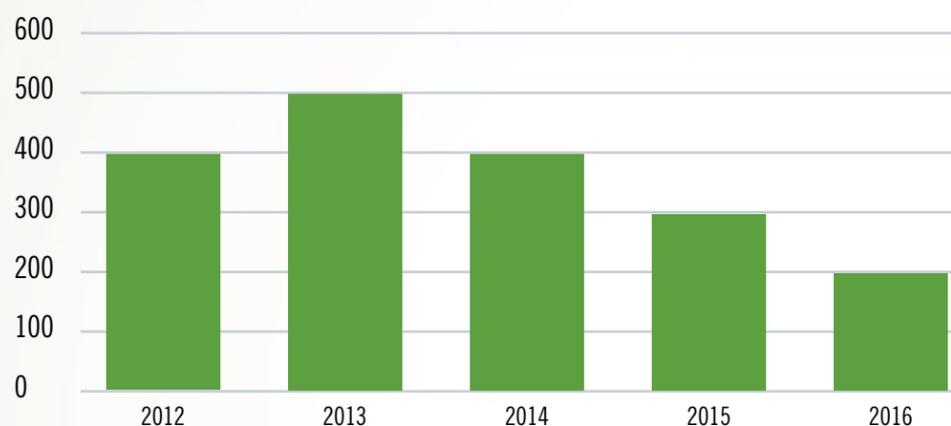
## GAS LPG

El consumo dentro de la organización de gas licuado de petróleo se debe a ciertos procesos de produc-

ción, sin embargo el consumo es mínimo, de alrededor de 16.7 libras por mes. No obstante, se mantiene

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

### Consumo Gas LPG (lb)



## EMISIONES DE GASES DE EFECTO DE INVERNADERO (GEI)

Florex es una empresa certificada carbono neutral bajo la norma nacional INTE 12.01.06 y el proceso de gestión de emisiones lo basa en un control operacional.

Según la metodología de la norma, Florex contabiliza su inventario de emisiones y le resta la reducción que

logró durante el año. Las emisiones son compensadas mediante la compra de bonos de carbono (Unidades Nacionales de Carbono UNC's), para ello se participa del proceso de PSA (programa de servicios ambientales) del Fondo de Financiamiento Forestal (FONAFIFO), que a través de la compra de UNC'S logra mantener en pie

estos proyectos de conservación. La contabilización de emisiones evidencia permanentemente a las empresas oportunidades de mejora, destacando todas aquellas ineficiencias que ocurran o surjan en el proceso productivo, las cuales se manifiestan en la generación de emisiones, y deben ser mitigadas o corregidas.

De querer saber más sobre los PSA's o FONAFIFO no dude en visitar: <http://www.fonafifo.go.cr/>

### Proceso de compensación



### 2014-2015 San Carlos



## ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN CARBONO NEUTRALIDAD:



**Emisiones CO2 (Alcance 1):** 134.21 toneladas de CO2 equivalente

**Emisiones CO2 (Alcance 2):** 0.19 toneladas de CO2 equivalente

**Exclusiones:** 1.69 toneladas de CO2 equivalente (este incluye otras emisiones biogénicas antropogénicas)

**Incertidumbre del Inventario (basado en los rangos del IMN y IPCC):** 4.92 toneladas de CO2 equivalente.

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

**Reducción de Emisiones (toneladas evitadas):** 0.79 toneladas en CO2 alcance 2.

\*El año base elegido por la organización es 2010. Todos los datos de emisiones detallados en este reporte son del año 2015, 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 esta memoria que considera dentro de su alcance la tercera organización del Grupo Florex (Servicios de Consultoría de Occidente S.A), esto debido a que esta compañía cuenta con flota vehicular y con personal que labora dentro de las instalaciones Florex.



**Empresa:** Servicios de consultoría de Occidente S.A.

**Cédula jurídica:** 3-101-16549

**Observaciones:** Incluye flota vehicular y personal que labora dentro de las instalaciones Florex.

**Empresa:** Distribuidora Florex Centroamericana S.A.

**Cédula jurídica:** 3-101-356793

**Observaciones:** Incluye flota vehicular y personal que labora dentro de las instalaciones Florex.

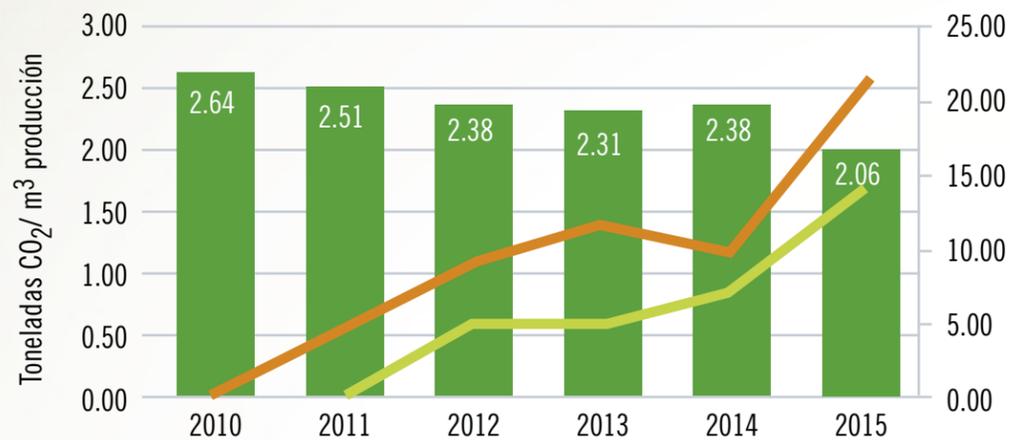
**Empresa:** Florex Productos de Limpieza S.A.

**Cédula jurídica:** 3-101-340403

**Observaciones:** Completo

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

### Reducción Emisiones / m<sup>3</sup> de producción



■ mt CO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup> de producción	2.64	2.51	2.38	2.31	2.38	2.06
■ % Reducción	0.00	5	10	12.5	10	22
■ Meta	0	0	5	5	7.5	15

Para 2016 se reportan 11 fuentes de emisión de GEI, esto debido a que se identificó una nueva fuente de emisión: una por fermentación anaerobia, ligada al proceso de fabricación de un producto biotecnológico. El cálculo de emisiones se basa en las normas INTE 12.01.06 e ISO 14064, haciendo uso de los factores de emisión reportados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN) y el Panel

Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC, siglas en inglés). Para este período la organización no define dentro de su alcance las emisiones alcance 3 y además se decidió realizar dos exclusiones, la de la nueva fuente de emisión, fermentación anaerobia y la ligada a las aguas residuales industriales (sistema de tratamiento de aguas (STAR)) esto debido a la novedad del cálculo para la fermentación

y debido a los cambios realizados en el STAR al pasar de sedimentación asistida a oxidación avanzada; esto no pone en riesgo el inventario total de la organización al representar menos del 3% de este, además como parte de las políticas de la organización a pesar de hacer la exclusión de estos se compensa la totalidad del inventario (alcance 1 + alcance 2 + exclusiones + incertidumbre).

I. Combustión Movil (Consumo combustible Diésel)

II. Combustión Movil (Consumo combustible Gasolina)

III. Consumo de electricidad

IV. Combustión Inmovil (Consumo de gas LPG)

V. Aguas residuales domésticas (tanque séptico)

VI. Procesamiento de residuos (Compostaje)

VII. Recarga CO<sub>2</sub> (Extintores)

VIII. Recarga de refrigerantes (Aires acondicionados)

IX. Consumo de lubricantes (Flotilla vehicular)

X. Fermentación Anaerobia (Producción agua limpia)

XI. Aguas residuales industriales (sistema de tratamiento de aguas residuales)

### EFLUENTES Y RESIDUOS

Florex ha desarrollado programas de reciclaje que capacitan y guían a los colaboradores en el proceso de aprovechamiento de los residuos, tanto en la empresa como en sus hogares. La empresa ha apuntado al máximo aprovechamiento de los residuos, priorizando en la reutilización y en aquellos que sea posible, reciclando. Los materiales que no se pueden aprovechar, se entregan a empresas o gestores de reciclaje locales, para que estos los procesen.

La manipulación y gestión de los residuos en Florex se basa en la Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos

(ENSRVR 2016-2021), a través de esto se busca que el proceso interno sea simple, claro y participativo, permitiéndole a los colaboradores

y personas externas que visiten las instalaciones, separar fácilmente y valorizar de forma efectiva sus residuos.

**Durante 2016 no se han dado causas ambientales que impliquen ninguna sanción, ni se han dado reclamaciones en materia ambiental.**

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, para 2016 los tres prin-

cipales gestores utilizados fueron:

**Residuos Valorizables:** Coferene  
**Residuos Especiales:** Solirsa  
**Residuos Ordinarios:** Relleno Sanitario

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

Además, a todos los clientes de la empresa se les facilita la opción de recolectar sus envases de productos vacíos marca Florex, estos retornan a la planta, se someten a procesos de lavado y desinfección, son inspeccionados por control de calidad y, en caso de ser conformes, se reutilizan para envasar producto en ellos, fomentando así una cultura de retorno y aprovechamiento de los residuos para la empresa y sus clientes.

Los residuos orgánicos se han aprovechado mediante el diseño e instalación de una compostera. Los residuos se recolectan una vez por semana y

son almacenados en un recipiente en el cual inicia el proceso de degradación del material. Finalizado el período de una semana se procede a

introducir los residuos orgánicos a la compostera y agregar microorganismos eficientes para agilizar el período de generación del compost.



**Residuos: 15253.8 kg**

**Residuos Reciclados: 7660.4 kg**

**Residuos Incinerados: 0 kg**

**Residuos Relleno Sanitario: 7431 kg**

**Residuos Compostados: 162,4 kg**

**Reducción generación de residuos: 87%**

**Residuos Valorizables: 50%**

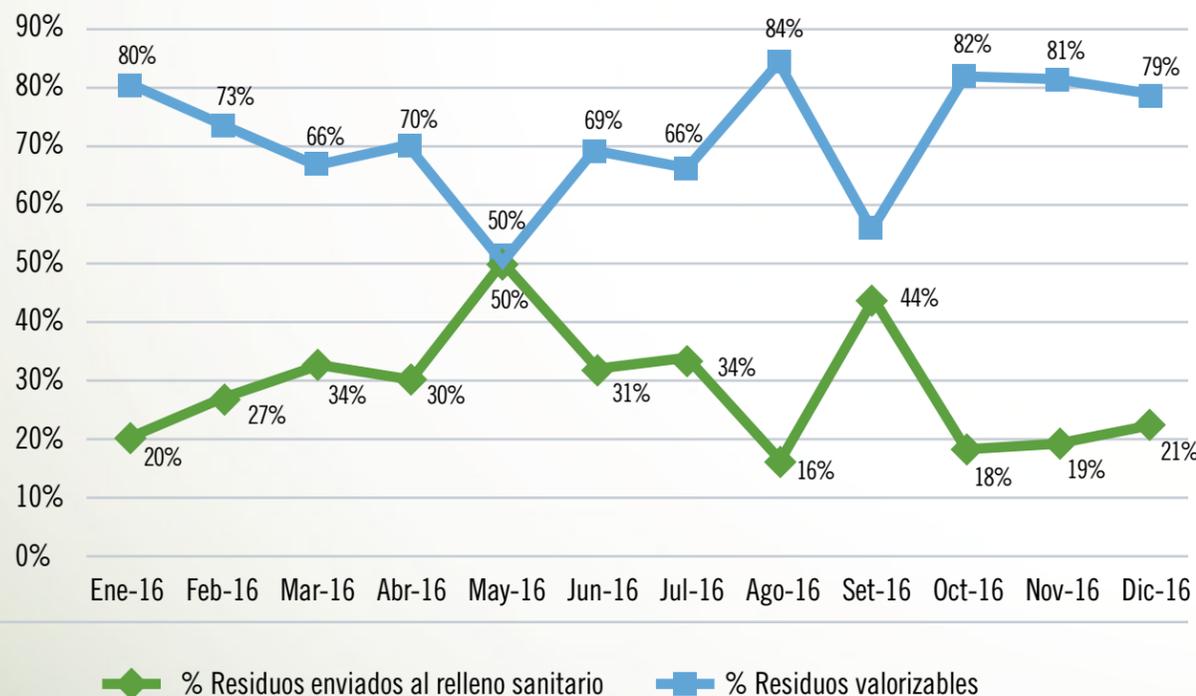


En relación con los efluentes de la organización, el 100% del agua residual es sometida a tratamiento por oxidación

avanzada; a través de este método se obtienen efluentes destinados a la reutilización en otras labores del proceso;

para 2016 el efluente de agua tratada fue de 327.84 m3. Durante 2016 no se reportó ningún derrame accidental.

### Residuos Sólidos Ordinarios



La empresa realiza una gestión responsable y eficiente de todos los recursos naturales que requiere durante su proceso productivo, mientras incrementa sus niveles de producción y genera múltiples empleos en su comunidad base. El enfoque que ha adoptado la compañía le ha permitido diferenciarse, actuando con responsabilidad ambiental y mitigando sus impactos. La empresa ha procurado y mantendrá su interés por elevar el estándar de rendimiento ambiental de sus operaciones, diseñando e implementando nuevos proyectos, así

como identificando nuevos aliados que le permitan alcanzar su meta de sostenibilidad.

Toda la diferenciación y gestión sostenible de sus procesos operativos y productivos se ha desarrollado para poder fabricar los productos de una forma completamente sostenible. Los productos a su vez poseen importantes características para ser productos realmente amigables con el ambiente. El objetivo inicial y actual de la empresa es la producción de productos sostenibles y biodegradables. Las ca-

racterísticas de los productos difieren entre sí y cada peculiaridad se acopla a la necesidad de limpieza que se desee solventar.

Un punto importante es que la biodegradabilidad de sus productos consiste en la capacidad de desintegrarse mediante la acción de la naturaleza, sin causar daños al ambiente. Para aseverar y demostrar de forma transparente esto, Florex analiza sus productos según la norma ASTM E1720-01R08 de la Sociedad Americana para Pruebas y Materiales, adoptada el 17-07-92.

### PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN

Todos los procesos desarrollados en Florex son sometidos a la identificación de aspectos ambientales y también se determina aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el ambiente; esta identificación se realiza bajo condiciones normales y anormales de operación, así como para situaciones de emergencia.

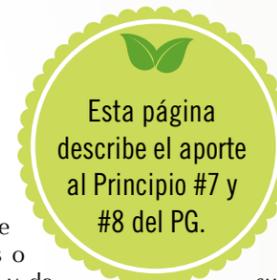
Se despliega cuando el gestor, utilizando como guía el Mapa de Procesos de la empresa, desglosa las actividades relacionadas con cada proceso y determina sus entradas y salidas, así como aspectos ambientales asociados, utilizando diagramas de flujos, diagramas de bloque u otro medio que se considere pertinente. A partir de este análisis se determina el impacto asociado, es decir, la fuente ambiental que se ve afectada; esto se realiza una vez al año o cuando los procesos sufran cambios que afecten o generen nuevos aspectos ambientales.

A partir de una escala de significancia se determina cuáles van a ser los aspectos ambientales significativos para la organización, el proceso de evaluación y mejora desarrollado,

y posteriormente se despliega en el 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.

Este análisis se somete a evaluación con las partes interesadas y se define una escala de calificación que considera criterios como frecuencia, severidad (incluye cantidad y renovación del recurso en el país) y naturaleza o peligrosidad. Para el análisis en situación de emergencia se evalúan criterios como la probabilidad, severidad y el grado de control de la organización.

Consecutivamente se definen los instructivos, documentos internos y registros necesarios para someter a operación y control cada uno de los aspectos ambientales. 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 son objetivos, verificables y reproducibles,



son apropiados para las actividades, productos, procesos y servicios de la empresa; coherentes con su política, prácticos, eficaces en cuanto a costos y tecnológicamente viables. Los indicadores son utilizados para dar seguimiento del progreso de la empresa en el logro de sus objetivos y metas y son la herramienta para asegurar la medición de la mejora continua.

Todos los resultados obtenidos a partir del análisis a fuentes de contaminación y residuos ligados a actividades y productos de la organización, son el factor de inicio para el proceso de establecer medidas orientadas a la prevención; esto se realiza a través de la apertura de acciones preventivas o a través de los programas de gestión donde se establecen los objetivos, metas, recursos y medios necesarios, además de que establecen los indicadores y responsables ligados a cada aspecto ambiental significativo con la finalidad de determinar las acciones periódicas a realizar para mantener niveles óptimos en el impacto ambiental de las actividades y productos.

Florex se esmera en establecer principios para prevenir el uso de químicos prohibidos o identificados como de preocupación ambiental (un ejemplo de ello es el cambio de ciertas fragancias que contenían Musk Xileno-2,4,6-trinitro-1,3-dimetil-5-terbutilbenceno compuesto prohibido en Europa debido a sus efectos adversos en ambientes acuáticos, ver <http://www.ifraorg.org/>); esto se establece en el proceso de I&D al determinar que todos los elementos de entrada deben revisarse previo a cualquier desarrollo para asegurarse que son adecuados y que no van a incumplir los objetivos de calidad y de ambiente de la empresa. La evaluación de los aspectos ambientales toma en cuenta aspectos como el riesgo o potenciales daños a la infraestructura de la empresa, la

generación de desechos ordinarios, especiales o peligrosos, y los posibles efectos de la exposición al colaborador y al usuario final. Anualmente se realiza una revisión de los diversos químicos y aditivos que se utilizan en todos los demás procesos con la finalidad de reemplazar aquellos que se ha descubierto que son perjudiciales para el ambiente.

## Indicadores

### 1. ECONÓMICO

ASPECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2014	2016	COMENTARIO
<b>Crecimiento en Ventas</b>	Porcentaje	18	13	Se inicia el plan estratégico 2020 este establece un cambio de metas a aumentar las utilidades, además del plan anual de gestión económica.
<b>Países donde exporta</b>	Nº	2	2	Panamá y Guatemala. Se plantean iniciativas en el Salvador, pero esto está en proceso.

### 2. SOCIAL

ASPECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2015	2016	META	COMENTARIO
Trabajadores tiempo completo	Nº	68	70	-	En 2015 se contrató un asistente para I&D, él labora a medio tiempo debido a que aún se encuentra terminando sus estudios universitarios (este se mantuvo trabajando a medio tiempo durante 2016)
Trabajadores ½ tiempo	Nº	1	1	-	
Personas contratadas	Nº	27	15	-	-
Rotación anual	Porcentaje	22	25	-	-
Diversidad hombres/mujeres	Nº	48 / 20	51 / 19	-	El sistema de equidad de género está en proceso de implementación; a través del proceso de responsabilidad social se están estableciendo acciones.
Salario Igualitario	Porcentaje	100	100	100	-
Capacitación	Nº de Actividades	80	80	-	Programas de educación ambiental, formación y asesoramiento sobre la importancia del uso de productos biodegradables, la prevención de la contaminación, capacitaciones sobre reglas y procedimientos, normas de salud ocupacional, proceso de certificación C-Neutral capacitaciones de acceso a mercados, entre otras.
Total de Personas Capacitadas	Nº	490	600	-	
Capacitación de Colaboradores	Horas	7	9	-	
Actividades de carácter ambiental y divulgativo en que se participa	Nº	27	30	25	

ASPECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2015	2016	META	COMENTARIO
Colaboradores cubiertos por la póliza de riesgos de trabajo	Porcentaje	100	100	100	Todos los colaboradores se encuentran cubiertos por un convenio colectivo y están representados en comités de salud y seguridad. Tanto el Código de Ética, el Manual de Inducción, las Normas de Salud y Seguridad Ocupacional, la Política para el uso de las Tecnologías de Información y el Reglamento contra el Hostigamiento Sexual son difundidos al 100% de los colaboradores y están disponibles en versión digital e impresa.
Colaboradores representados en comités de salud y seguridad	Porcentaje	100	100	100	
Colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño	Porcentaje	100	100	100	
Trabajo Infantil	Porcentaje	0	0	0	

### 3. AMBIENTAL

Aspecto	Unidad de medida	2015	2016	Meta	Comentario
Certificaciones ambientales y de calidad	N°	4	4	-	ISO 14001 / ISO9001 / INTE12.01.06 / BAE
Reducción de Consumo de Agua	Porcentaje	75	90	80	-
Cantidad de agua reciclada utilizada en otros procesos	Porcentaje	100	100	-	-

Aspecto	Unidad de medida	2015	2016	Meta	Comentario
Agua Tratada	Porcentaje	100	100	100	-
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Porcentaje	0	0	0	No Aplica.
Reducción de Consumo Energético	Porcentaje	91	90	50	Segundo año en funcionamiento de paneles solares.
Impactos más significativos en la biodiversidad	Porcentaje	0	0	0	La empresa no entra en contacto ni afecta la biodiversidad.
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	Porcentaje	0	0	0	La empresa no emite sustancias destructoras de la capa de ozono.
Emisiones de CO2	Emisiones Compensadas (ton CO2e)	129.13	136.09	---	Se tiene una meta, pero relacionada a la reducción por m3 de producción, esta es de un 7.5%. Se compensan estas emisiones más la incertidumbre del inventario.
Vertimiento de aguas residuales	m3 de agua residual / m3 de producción	0.66	0.33	-	Se lograron importantes mejoras en la generación de aguas residuales en producción.
Generación de residuos	Porcentaje de Reducción	75	87	40	En esta se incluyen tanto los residuos ordinarios como los especiales.
Derrames accidentales significativos	Número	0	0	-	Durante el período de la memoria no se ha producido ningún derrame.

# Índice Global Reporting Initiative (GRI)

## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

G4	Contenidos Básicos Generales	Página
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	3, 4, 9
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
4-3	Nombre de la organización.	5
4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	5, 8
4-5	Localización de la sede principal de la organización.	5
4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	5
4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5
4-8	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	5, 8
4-9	Dimensiones de la organización informante (incluido número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios).	5, 46
4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	5
4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.	50
4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	11 y 12
4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos.	3
4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	9
4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	14
4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	5 y 6

<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
4-17	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	18,23
4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria e identificación de los grupos de interés.	18,23
4-19	Aspectos materiales.	18,23
4-20	Cobertura de la memoria.	18,23
4-21	Indicar cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	18,23
4-22	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión (fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	18,23
4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	18,23
<b>GRUPO DE INTERÉS</b>		
4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	16,18
4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	16,18
4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	16,18
4-27	Problemas clave a raíz de la participación de partes interesadas.	16,18
<b>PERIL DE LA MEMORIA</b>		
4-28	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	3
4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente.	3
4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	3
4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	3
4-32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	2, 68
4-33	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	3
<b>GOBIERNO</b>		
4-34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas (definición de la estrategia o la supervisión de la organización).	7
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
4-56	Declaraciones de misión, visión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño.	7

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

G4	Contenidos Básicos Específicos	Página
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	39-45
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	39-45
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	39-45
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y salario mínimo local.	39-45
EC6	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	39-45
<b>ENERGÍA</b>		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	56-58
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	56-58
EN5	Intensidad Energética.	56-58
EN6	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	56-58
EN7	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado.	56-58
<b>AGUA</b>		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	54-55
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	54-55
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	54-55
<b>EMISIONES</b>		
EN15	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero. (ALCANCE 1)	58-60
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero. (ALCANCE 2)	58-60

EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No aplica (58)
EN18	Intensidad de las emisiones.	58-60
EN19	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	58-60
EN20	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No aplica (58)
EN21	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No aplica (58)
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
EN22	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	61-63
EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	61-63
EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	61-63
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	61-63
EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica (61)
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
EN27	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	63-64
EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	63-64
<b>EVALUACIÓN AMBIENTAL PROVEEDORES</b>		
EN32	Nuevos proveedores analizados en criterios ambientales.	11-12
EN33	Aspectos ambientales significativos, reales y potenciales de la cadena de suministro.	13
EN34	Reclamaciones ambientales abordadas y resueltas.	61

EMPLEO		
LA1	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	46-47
LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	46-47
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	47
RELACIÓN TRABAJADOR-DIRECCIÓN		
LA4	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	48
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
LA5	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	48
LA6	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	48
LA7	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	48
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No aplica
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	46
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	46
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	46-47
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA12	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	46

IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría.	46
EVALUACIÓN PRÁCTICAS LABORALES PROVEEDORES		
LA14	Porcentaje nuevos proveedores evaluados en prácticas laborales.	50
LA15	Impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales de la cadena de suministro.	50
LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales.	50
INVERSIÓN / NO DISCRIMINACIÓN		
HR1	Número de contratos y acuerdos de inversión que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos.	35-36 y 50-51
HR2	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.	35-36 y 50-51
HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	35-36 y 50-51
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN / TRABAJO INFANTIL / TRABAJO FORZOSO / MEDIDAS DE SEGURIDAD		
HR4	Libertad de Asociación y Convenios: Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	50
HR5	Explotación Infantil: Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	50
HR6	Trabajos Forzados: Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	50
HR7	Seguridad: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	50

HR8	Derechos de los Indígenas: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No hay casos (50)
<b>EVALUACIÓN DERECHOS HUMANOS / MECANISMOS DE RECLAMACIÓN</b>		
HR9	Evaluación: Porcentaje de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No hay casos (46-52)
HR10	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	46-52
HR11	Impactos negativos significativos en relación con derechos humanos.	46-52
HR12	Medidas Correctivas: Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas.	No hay casos (46-52)
<b>COMUNIDADES LOCALES / LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN / POLÍTICA PÚBLICA / PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL / CUMPLIMIENTO REGULATORIO / RECLAMACIÓN IMPACTO SOCIAL</b>		
S01	Comunidades Locales: Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	46-52
S02	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	46-52
S03	Porcentaje de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	35
S04	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	35
S05	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No hay casos
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No aplica
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay casos
S08	Valor monetario de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de legislación.	Ninguno
S09	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en criterios de repercusión social.	40-52

S010	Impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales de la cadena de suministro.	40-52
S011	Número de reclamaciones por impactos sociales.	Ninguno
<b>SALUD Y SEGURIDAD CLIENTES</b>		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	46-52
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	46-52
<b>ETIQUETADO</b>		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	49
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	49
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	44-45
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES / CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
PR8	Reclamaciones por violación a la privacidad de los clientes.	No hay casos (50)
PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa.	No hay casos (50)

## Índice Pacto Global

Principios	G4	Página
1 las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.	HR2 / HR7 – HR9 / HR12 / SO1 - SO2	36,52
2 las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	HR1 / HR10 - HR11	36
3 las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	4-11 / HR4 / LA4	36,51
4 las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR6	36,48
5 las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR5	36,48
6 las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	4-10 / EC5 - EC6 / LA1 / LA3 / LA9 / LA11 - LA13 / HR3	36,40,48
7 las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EN8 / EN15 - EN20 / EN21 / EN27 / EN31	35,55,57,60,63
8 las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN3 / EN4 - EN10 / EN15 – EN28 / EN32 – EN34	12, 37, 55, 57, 60, 61, 63
9 las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN6 – EN7 / EN19 / EN27 / EN31	37,57,60
10 Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	4-56 / SO3-SO6 /	24,38



*florex*

