



florex

Reporte de

2017 Sostenibilidad





ÍNDICE

Aspectos generales de este reporte _____	4
Mensaje Vicepresidencia _____	6
Perfil Empresarial _____	7
Productos y Mercados _____	13
Estrategia _____	14
Certificaciones, Iniciativas y Reconocimientos 2017 _____	21
Partes Interesadas _____	22
Materialidad y Cobertura _____	26
Ambiente Regulatorio _____	32
Estrategia y avances ODS _____	34
10 principios del Pacto Global _____	38
Categoría: Economía _____	42
Categoría: Ambiente _____	60
Categoría: Desempeño Social _____	76



ASPECTOS GENERALES DE LA MEMORIA

GRI 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-55, 102-56.

Grupo Florex realiza la publicación de su sexto reporte de sostenibilidad generado bajo los estándares establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI); se realiza de conformidad a la opción esencial de estándares GRI publicados en 2016. Igualmente por segundo año consecutivo 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, e informa la estrategia y avances de la organización en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Se busca a través de esta publicación informar a grupos de interés sobre el desempeño económico, social y ambiental alcanzado durante un período específico definido como un año calendario, en esta oportunidad 2017, siendo publicado de forma anual y el último período reportado 2016; además se asegura el cumplimiento de los principios de contenido y calidad descritos en los estándares GRI.

Grupo Florex desarrolla operaciones productivas solo en Costa Rica, generando actividad comercial a lo lar-

Esta página describe el aporte al Pacto Global.

go del país y exportando a Guatemala y Panamá principalmente; la organización esta conformada por dos empresas Florex Productos de Limpieza S.A y Distribuidora Centroamericana Florex S.A; ambas operan en las mismas instalaciones, bajo las mismas políticas y sus operaciones financieras se presentan integradas por lo que a través de este reporte se va a hacer referencia solo a Grupo Florex con la finalidad de describir el estado de ambas compañías.

Este reporte reúne la información generada en 2017 como parte de las planificaciones estratégicas, certificaciones ISO y cualquier otro monitoreo y medición realizado a toda la cadena de valor de la organización, pero además describe los procesos de gestión implementados durante el período y las metas planteadas a corto, mediano y largo plazo.



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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

NO SE HAN PRESENTADO CAMBIOS SIGNIFICATIVOS CON RESPECTO A LO DECLARADO EN 2016, SIN EMBARGO, SI HAY CAMBIOS EN CUANTO A LA GESTIÓN, ESTOS SE DESCRIBEN A LO LARGO DEL REPORTE.

ESTE REPORTE NO HA SIDO VERIFICADO POR NINGÚN ENTE EXTERNO A LA ORGANIZACIÓN.

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.

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

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



NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2017

Primer año de la puesta en marcha del sistema de gestión de RSE.
Primer año certificados como Empresa B.
Reconocimiento a Buenas Prácticas Laborales para la igualdad de género, por su buena práctica en Gestión del personal sin discriminación por razones de género. Instituto Nacional de las Mujeres. INAMU.
Creación de una política de Calidad, Ambiente y Responsabilidad Social integrada.

10 años de adhesión a ISSA (The Worldwide Cleaning Industry Association).
Aumento en producción de alrededor del 8.1%.
Noviembre 2017 fue el mes de mayor producción en la historia con 108.91 m3.
Crecimiento en ventas de más del 14%.
+ de 2242 millones de colones en ventas.
18% proveedores PYME
Inversiones significativas 2017: Remodelación planta de tratamiento, mejoras en Producción Planta Biotecnología, mantenimientos varios de infraestructura y ampliaciones.
Renovación de flota vehicular (Distribuidora Florex).

Reducción en consumo de agua 74%.
30788 kwh de energía solar producidos.
91% reducción en consumo energía eléctrica.
Un 26 menos de consumo promedio mensual de combustible fósil
30% menos de consumo energético total con relación a 2016.
25% de reducción en toneladas de CO2e emitidas.
+ de 33 mil unidades de envasado reutilizadas.
55% de residuos valorizables.
26% menos de residuos enviados al relleno sanitario.
81% menos residuos generados.



MENSAJE GERENCIA

GRI 102-14

Con este sexto reporte de sostenibilidad Grupo Florex desea mostrar a sus partes de interés su triple desempeño 2017, de forma tal que muestre los enfoques de gestión utilizados para desarrollar acciones en pro de alcanzar la sostenibilidad como organización, además en este período se experimentaron grandes cambios en los sistemas de gestión de negocios, un ejemplo claro de ello, es la certificación como Empresa B que busca respaldar el proceso de Florex en pro de generar una empresa en la cual el propósito sea el centro del modelo de negocio y que impacte de forma positiva a la sociedad en la que se desarrolla. Este fue un proceso determinante para el accionar de la organización en 2017; aprendimos como empresa que las acciones con propósito generan un impacto más grande, significativo y prolongado; además nos permitió examinar de forma exhaustiva y desde otro punto de vista el modelo de negocio de la organización, y por qué no decirlo nos brindó validez sobre ciertas acciones a desarrollar en el futuro próximo.

A través de este reporte nos permitimos además informar acerca de nuestro progreso en la implementación de los diez principios del Pacto Global, el trabajo realizado para la implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social empresarial y los alcances en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los procesos Florex.

Este período también trajo nuevos desafíos para nuestra organización, continuamos en el proceso estratégico 2020 que busca mejorar nuestra rentabilidad sin socavar el crecimiento, la innovación y la implementación de acciones en pro de nuestra sostenibilidad. Grupo Florex busca desarrollar un negocio que impacte al consumidor final de forma tal que cambiemos hábitos de consumo a nivel de productos de limpieza, para ello tenemos el reto de conocer los impactos directos generados por nuestros productos y así implementar medidas de acción dirigidas a los consumidores, de forma tal que generen mejoras sobre el desempeño no solo ambiental sino social en nuestro mercado. Igualmente, no dejamos de lado nuestros procesos de educación ambiental, la organización en 2017 logro impactar a más de 1000 personas a través de estos programas que involucran atender visitantes que desean conocer una empresa sostenible hasta brindar asesorías a otras organizaciones que desean iniciar su camino hacia la sostenibilidad.

Además, buscamos generar mayor impacto sobre nuestra cadena de valor; es un reto para nuestra organización potenciar las relaciones con todos los actores y desarrollar estrategias conjuntas que lleven a nuestra cadena de valor a implementar medidas que potencien el triple impacto positivo de más organizaciones. En 2017 iniciamos este proceso de forma muy exitosa, amparados bajo los principios de la Responsabilidad Social Empresarial logramos impactar a nuestra cadena de valor a nivel de suplidores brindando espacios de dialogo, identificando expectativas y generando aspectos de seguimiento y evaluación de estos, no solo ya en temas ambientales y de servicio sino también de accionar social. Queda mucho por hacer en este proceso, pero sabemos que una organización que potencie el efecto multiplicador de sus acciones puede generar un impacto transformador en la sociedad.

Dos mil diecisiete fue un año lleno de hitos para nuestra organización, no solo en la implementación de nuevas herramientas de gestión que vienen a desarrollar, monitorear y potenciar las metas propuestas en la planificación estratégica de Grupo Florex, sino que además se lograron alcanzar hitos a nivel productivo. Un ejemplo claro de ello fue el mes de noviembre, mes de mayor producción en la historia con 108.91 m3. Además, el año cerro con un crecimiento en ventas de más del 14%.



Silvia Elena Chaves Quesada VICEPRESIDENTE



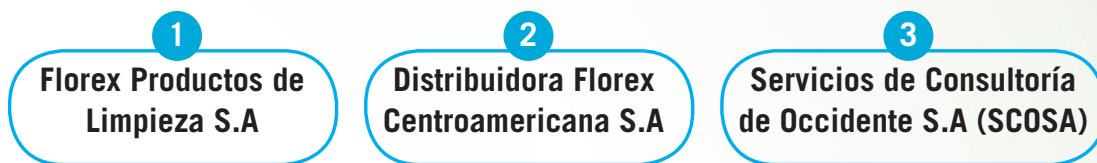
Esta página describe el aporte al Pacto Global.

PERFIL EMPRESARIAL

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

Grupo Florex esta formado por tres empresas 100% costarricenses, Florex Productos de Limpieza S.A, Distribuidora Florex Centroamericana S.A y Servicios de Consultoría de Occidente S.A (SCOSA); dedicadas a brindar soluciones en limpieza integral, para mejorar la calidad de vida de las personas, especializadas en el diseño, fabricación, distribución y comercialización de productos químicos y biotecnológicos de limpieza, biodegradables, realmente amigables con el ambiente y de alta calidad.

GRUPO FLOREX



PARA EFECTOS DE ESTE REPORTE EL ALCANCE ES PARA DOS EMPRESAS:
FLOREX PRODUCTOS DE LIMPIEZA S.A (FABRICANTE)
Y DISTRIBUIDORA FLOREX CENTROAMERICANA S.A (COMERCIALIZADORA).

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

MARCA FLOREX
MERCADOS: INSTITUCIONAL, EL INDUSTRIAL Y EN EL DE PRODUCTOS
PARA EL HOGAR (CONSUMO SELECTIVO).
EXPORTACIONES A GUATEMALA Y PANAMÁ.

80+
productos
diferentes

Distribución
en todo CR



Tres puntos de venta propios

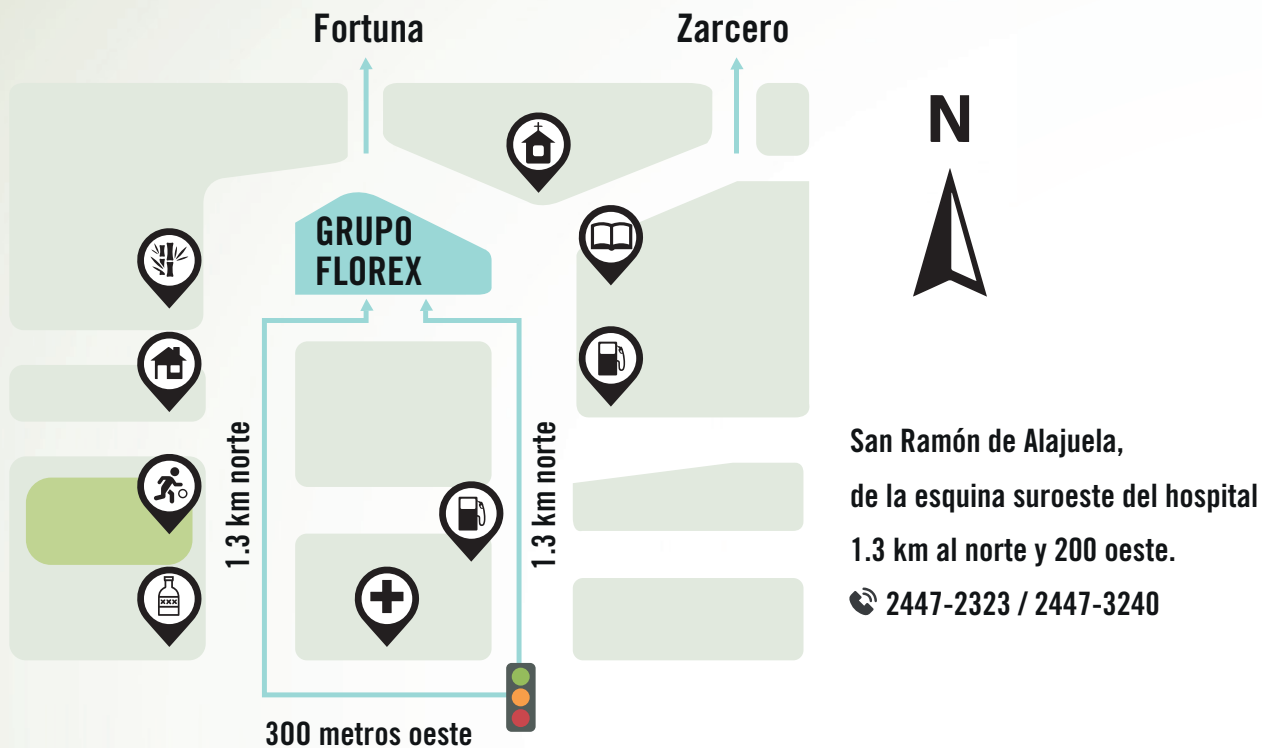
Liberia, Guanacaste (2014) San Ramón (2006)
Pérez Zeledón (2016)

Sede principal ubicada en
San Juan de San Ramón





Cómo llegar a Florex



Si desea visitarnos comuníquese a infoflorex@florexcr.com

Florex es una organización certificada con las normas INTE ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos, la norma INTE ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su Uso, la INTE 12.01.06 Sistema de Gestión para demostrar la C Neutralidad – Requisitos y la norma INTE 35-01-01 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social-Requisitos.

Florex se clasifica como mediana empresa en el Ministerio de Economía Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC), es una empresa privada regulada como una Sociedad Anónima. Es miembro de la Cámara de Industrias de Costa Rica, de la Cámara de Exportadores, del Consejo de Promoción de la Competitividad (CPC), está asociado a la Cámara de Comercio de Costa Rica y a la Asociación Empresarial de Desarrollo.

Así mismo pertenece a organizaciones nacionales como la Cámara de Ecoturismo de Costa Rica (CANAECO), Cámara de Comercio e Industrias de San Ramón y el Consejo Nacional de Responsabilidad Social se es miembro de ISSA (Advancing Clean Diving Innovation), Consorcio CR-Biomed y a través de su Vicepresidenta, se forma parte de las juntas directivas del Instituto Técnico de Normalización (INTECO), de la Cámara Nacional de Exportadores, de la Asociación Empresarial de Desarrollo y del Consejo de Promoción de Competitividad.

Además, trabajamos en comisiones ambientales, sociales en varias organizaciones como la Comisión de Ambiente de CICR, Comisión de políticas públicas del Consejo de responsabilidad social, Comisión de asuntos sociales del Consejo de promoción de sostenibilidad, entre otras.

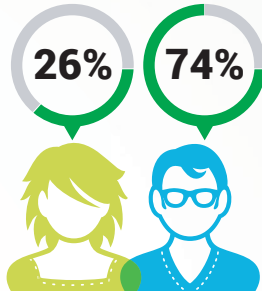


COLABORADORES

GRI 102-18, 102-41.

COLABORADORES SON EN TOTAL 43. DE ESOS 32 SON HOMBRES Y 11 MUJERES.

empleados temporal y permanente por sexo.

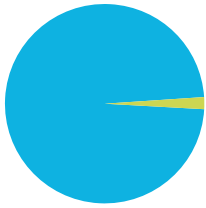


UN TOTAL DE 42 A TIEMPO COMPLETO Y 1 A MEDIO TIEMPO.

empleados temporal/ permanente por jornada completa / media jornada y por sexo.

Jornada Completa 98%

10 32

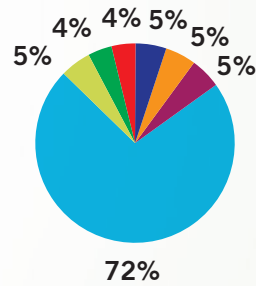


Media Jornada 2%

1 0



empleados temporal y permanente por región.



- Zarcero
- Liberia
- Naranjo
- Palmares
- Perez Zeledon
- San Jose
- San Ramon

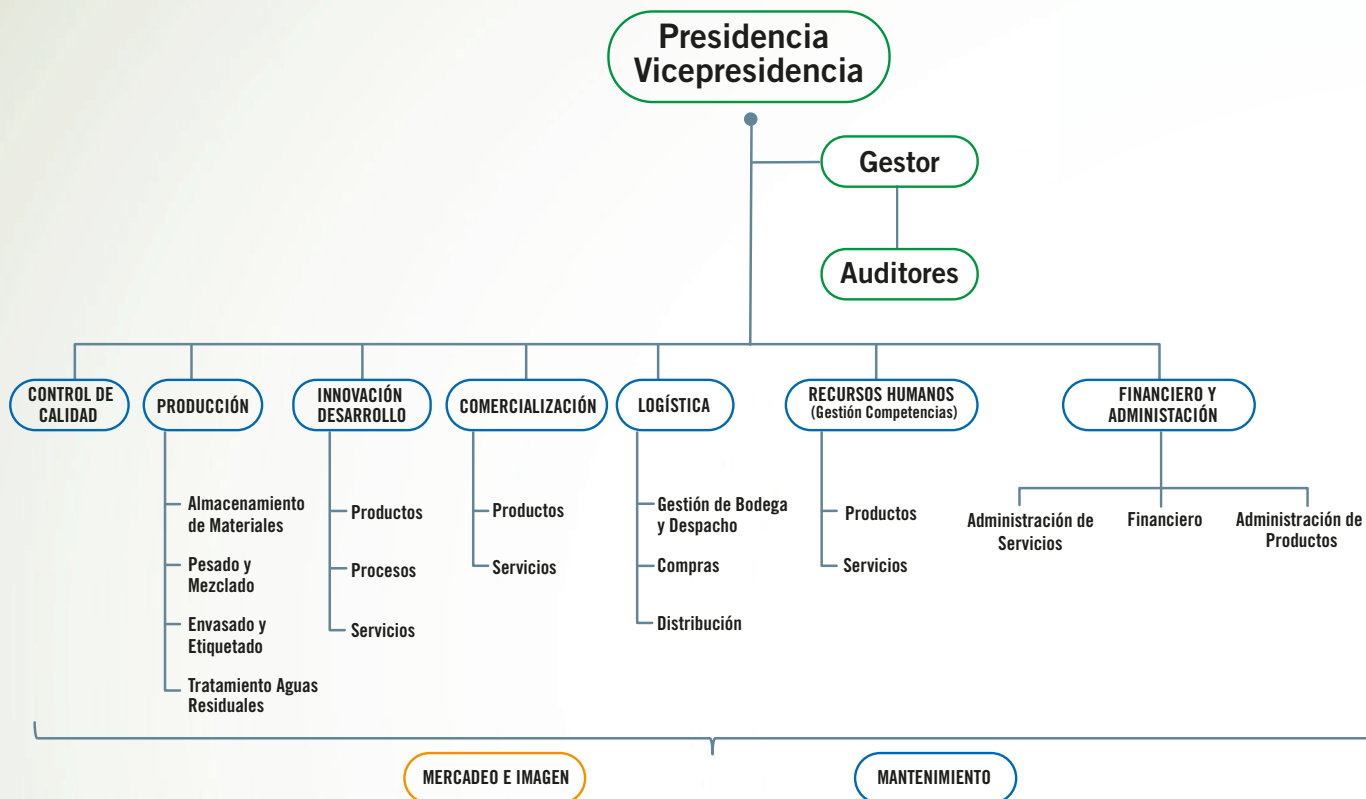
EL 0 % DE COLABORADORES ESTÁN CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS. (SIN EMBARGO, DENTRO DEL MANUAL DE INDUCCIÓN DE LA COMPAÑÍA SE DECLARA EL COMPROMISO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN).

OPERACIONES

Solo una operación de fabricación, la compañía posee 3 bodegas y oficinas en el Valle central (San Ramón), Liberia y Pérez Zeledón, además se mantienen **17 distribuidores autorizados** a lo largo del país, además se cuenta con socios comerciales internacionales en Guatemala y Panamá.

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18.



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

La estructura del grupo experimentó cambios al desarrollar áreas o independizar algunas de éstas, por ejemplo, para 2017 Control de Calidad e Investigación y Desarrollo se definieron como procesos independientes, esto con la finalidad de darle soporte y rendición de cuentas al Grupo en su totalidad; además en el área de producción se agrega

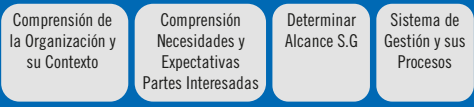
el proceso de “Tratamiento Aguas Residuales” y se crea el área de “Logística”

Por lo tanto, el Grupo se encuentra estructurado en siete áreas de trabajo principales. Todas las áreas cuentan con un coordinador o responsable de área, el cual responde directamente a la dirección estratégica o gerencia, conformada por Presidencia y Vicepresidencia. La alta dirección promueve el trabajo transversal en la organización por lo que es común que equipos multidisciplinarios desarrollen proyectos de innovación.



CONTEXTO, LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN

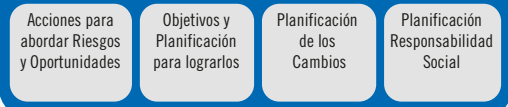
Contexto de la Organización



Liderazgo



Planificación



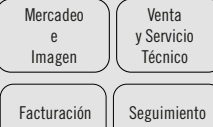
ESTRATÉGICOS

OPERACIÓN

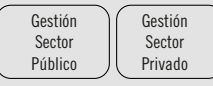
REQUISITOS

Comercialización

Comercialización Productos



Comercialización Servicios

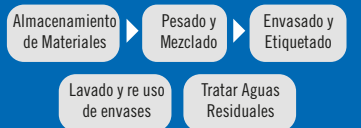


Necesidades y Expectativas de los Clientes, y Requisitos de los Entes Reguladores y otros requisitos de Partes Interesadas

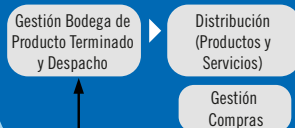
Investigación y Desarrollo



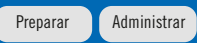
Producción



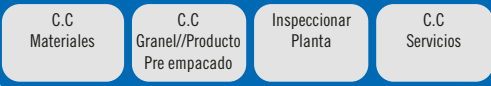
Logística



Administración Servicios



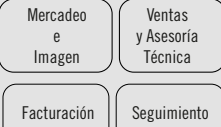
Control Calidad



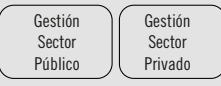
SATISFACCIÓN

Comercialización

Comercialización Productos



Comercialización Servicios



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

OPERATIVOS

APOYO

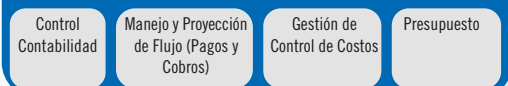
Recursos Humanos (Gestión Competencias)



Mantenimiento



Financiero y Administrativo



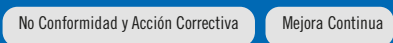
SOPORTE

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y MEJORA

Evaluación del Desempeño



Mejora



EVALUACIÓN Y MEJORA

SIMBOLOGÍA: PROCESOS ACTIVIDADES



POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

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



Lic. Carlos Araya Arias PRESIDENTE

11 SETIEMBRE 2017



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.

RELACIONAMIENTO CON LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

VALORES	Rendición de cuentas	Transparencia	Comportamiento ético	Respeto a los intereses de partes interesadas	Respeto al principio de legalidad	Respeto a la normativa internacional de comportamiento	Respeto a los derechos humanos
Responsable: Soy consciente que soy parte de un engranaje para cumplir los objetivos.	●	●	●	●	●	●	●
Excelencia: Doy lo mejor de mí en todo.	●						
Proactividad: Me adelanto a los acontecimientos, y tomo la iniciativa.	●	●	●				
Respeto: Para mí la persona es importante.			●	●	●	●	●
Coherencia: Hago lo que pregono. Soy el resultado de mis pensamientos y acciones.	●	●	●	●	●	●	●



NUESTROS PRODUCTOS Y MERCADOS

OFICINAS Y CENTROS COMERCIALES:



Productos para la solución de cualquier tipo de limpieza, la amplia oferta incluye jabones, limpiadores, detergentes, limpiadores de vidrios, controladores de olores y productos para tanques sépticos, entre otros.

LAVANDERÍA INDUSTRIAL:



Gama de productos y equipos dosificadores y dispensadores que son requeridos para lograr prendas limpias y en buen estado a nivel industrial, entre ellos, desmanchadores, detergentes, y suavizantes.

INDUSTRIA ALIMENTARIA:



Brindamos servicios de asesoría para necesidades específicas, acompañamiento de profesionales de alto nivel y equipos especializados: dispensadores, dosificadores y sistemas de aplicación.

INDUSTRIA MÉDICA:



Línea de soluciones innovadoras que aseguran la reducción y control de infecciones intrahospitalarias a través de productos de limpieza especializados. Así como la desinfección para materiales críticos, semicríticos y no críticos, a través de una amplia gama de productos de desinfección de alto nivel, nivel intermedio y nivel bajo.

HOTELES, RESTAURANTES Y CATERING:



Ofrecemos soluciones de limpieza para el área de cocina, lavandería convencional e industrial, y otras áreas de interés del sector. Nuestros productos incluyen lavaplatos, limpiadores multiusos y multisuperficies, desodorantes, cloros, ceras, desengrasantes y desinfectantes, entre otros.

HOGAR:



Ofrecemos aliados perfectos para el consumo responsable, la calidad y el ahorro de las familias, con productos hipoalergénicos y elaborados con componentes no tóxicos.

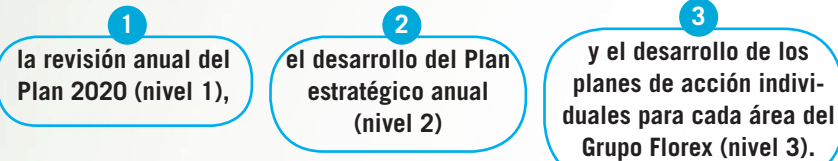
Esta página describe el aporte al Pacto Global.

NUESTRA ESTRATEGIA

GRI 102-11, 102-15.

A través del proceso de Planificación Estratégica la Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con el modelo de la organización, además, comunica e inculca en todo el personal la importancia de los modelos de gestión y de satisfacer tanto los requisitos de los clientes, como los legales y reglamentarios aplicables a los productos, servicios y a los aspectos ambientales ligados a la organización, asegurando que siempre se cumplan los objetivos en coherencia con la política, se obtenga una retroalimentación del desempeño y exista disponibilidad de los recursos para el éxito de este.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Revisión transversal de alineamiento con misión, visión, valores y pilares o elementos diferenciadores de la organización.

METAS 2018

- Incrementar la participación en el mercado en los diversos nichos existentes y proyectados para 2018.
- Mejorar la cobertura y servicio a lo largo del país.
- Mejora continua de los procesos productivos en miras de crecimiento sostenible.
- Nuevas líneas de producto para canales especializados.
- Alcanzar un 95% en la promesa de entrega OTIF.
- Desarrollar nuevos canales de distribución a nivel de consumo masivo.

ACCIONES CLAVE 2020:

- Posicionamiento de marca.
- Producción más eficiente y para múltiples clientes.
- Mantener y expandir el proceso de I&D.

Modelo de gestión Florex: La relación con partes interesadas en balance con el desarrollo sostenible.

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

La propuesta de valor de Grupo Florex está fundamentada en cuatro atributos de valor, estos son: bajo impacto ambiental, funcionalidad, productos de calidad y alto rendimiento.



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*



Florex, nació y se desarrolló como una empresa que busca la excelencia en el desempeño ambiental, este es su eje de diferenciación en el mercado en el que se desarrolla; los estrictos estándares ambientales de la organización vienen a potenciar las acciones de mejora tanto a nivel industrial como comercial.

Por ello para el periodo 2017 Florex adquirió el reto de incluir en sus sistemas de gestión integrados (9001-14001,

c neutralidad, RSE en sus versiones actualizadas) a sus actividades de comercialización (Distribuidora Florex) de esta forma el grupo en su totalidad maneja una estrategia integral en función del ambiente; esto le permite 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.



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:

- **Certificación ISO 9001 y 14001 integrados.**
- **C-Neutralidad.**
- **Proceso de producción Más Limpia aplicado a todo su proceso productivo, de comercialización y servicio.**
- **Implementación del enfoque basado en ciclo de vida.**
- **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 de constantes nuevas formulaciones que sean realmente amigables al ambiente pero que también cuiden la salud de las personas durante su uso.**



CADENA DE VALOR

GRI 102-11, 102-15.



La cadena de valor Florex no solo incluye los procesos de proveedores – operaciones – consumidores (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 servicio, ambientales y sociales para todos sus proveedores, esta evaluación es anual y se realiza con la finalidad de asegurar la compatibilidad de sus operaciones con las políticas del Grupo, la organización busca crear alianzas y formas de comunicación que generen mejoras que agreguen valor para los actores de la cadena de valor y que a su vez creen puntos de concordancia y estrategias para tratar temas de no concordancia.

PROVEEDORES:

Tipo de proveedores: Distribuidores Locales, Fabricantes y Consultores

Pago proveedores 2017: alrededor de 1400 millones de colones.

% proveedores nacionales: 100% (de producción local se adquiere un 7%, entiendase local por la zona de occidente, lo demás son distribuidores locales autorizados de casas productoras extranjeras), son más de 250 en relación a proveedores de insumos, publicidad, asesorías, cámaras, entre otros para Distribuidora Florex Centromericana S.A. Un 18% de nuestros proveedores son PYME.

Mano de Obra cadena suministro: 5 personas. (el proceso de logística gestiona operaciones en temas de suministro (+1 persona con respecto a 2016))





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

Todo este proceso de evaluación incluye además toda la logística de entrada de los materiales (cadena de suministro) adquiridos por la organización para la puesta en marcha del proceso productivo (operaciones); en este punto finaliza la cadena de valor de Florex Productos de Limpieza S.A; sin embargo como organizaciones que conforman un grupo, la innovación / investigación se extiende a toda la cadena de valor del Grupo Florex; siendo así que

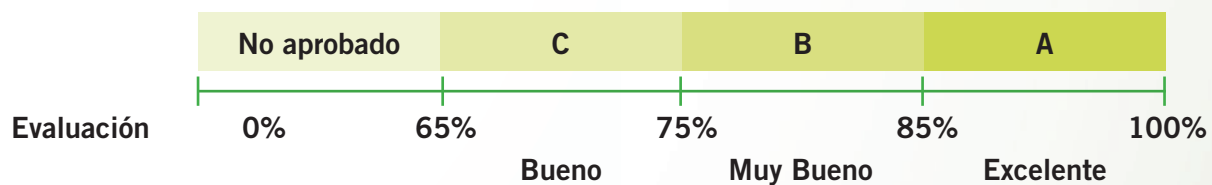
la comercialización y distribución se ve influenciada por el proceso de mejora constante al que se somete la organización con parte de las políticas de innovación.

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

al fin de vida del producto con la finalidad de asegurar desde su formulación que la disposición final de este no afectará de forma importante el ambiente. Para el próximo período se trabaja una herramienta específica para extender este control sobre la disposición final al envase Florex, esto para el mercado de consumo masivo (“selectivo”) ya que el mercado institucional está controlado por la política Florex de recuperación de envases.

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
- Compromiso Responsabilidad ambiental (nuevo aspecto de evaluación 2017)
- Cumplimiento de requisitos de ingreso



Con el fin de conocer las expectativas con que cuentan los proveedores, se realiza una vez al año una encuesta hacia proveedores, pero a través de la misma herramienta se busca conocer su desempeño en materia social y ambiental. Además, la organización solicita la firma de un compromiso con la responsabilidad social por parte de todos sus proveedores, esto incluye al menos:

- Cumplimiento de la normativa

ambiental aplicable al negocio que desarrolla, así como el manejo de buenas prácticas a desarrollar en sus compañías.

- Cumplimiento de la legislación laboral y de salud ocupacional vigente para el desarrollo de su negocio, así como el cumplimiento de los derechos humanos.
- Compromisos de mantener con

sus colaboradores un trato acorde a lo considerado ético, moral y justo.

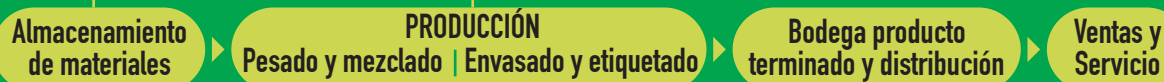
- Cumplimiento de la normativa en cuanto a trabajo infantil, trabajo forzado o abuso infantil.
- Compromiso de cumplimiento en temas de hostigamiento sexual, comprometiéndose con ello a laborar conforme el Código de Trabajo.



RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. Rendición de Cuentas
2. Transparencia
3. Comportamiento Ético
4. Respeto a los intereses de partes interesadas
5. Respeto al principio de legalidad
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento
7. Respeto a los derechos humanos

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO



CONTROL DE CALIDAD

Mercadeo e imagen | Financiero | Soporte | Recursos humanos

La identificación de impactos se logra a través del análisis de la cadena de valor (abastecimiento- producción- consumo (uso)-disposición final), esto se realiza por medio de la identificación de sus asuntos rele-

vantes en temas de sostenibilidad y después establece una priorización basada en la importancia de éstos.

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

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

NUESTROS PRINCIPALES IMPACTOS:



Recurso Hídrico



Emisiones de Gases de Efecto Invernadero



Consumo Responsable y Sostenible



Gestión del Talento Humano / Desarrollo Talento Local



Disposición Final del Producto (residuos post consumo)



Prevención de la Contaminación



Grupo Florex cuenta con un procedimiento sistemático que ayuda a determinar que impactos genera la organización dentro y fuera de su cadena de valor esta incluye aspectos como:

el contexto de la organización, las características de las actividades (procesos, productos y servicios), las características de la fuerza laboral del grupo, los resultados de la revisión anterior de impactos y las preocupaciones de las partes

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

IMPACTO:

Efecto que una organización tiene sobre economía, el medio ambiente o la sociedad, lo que a su vez puede indicar su contribución positiva o negativa al desarrollo sostenible.

(Estándares GRI,2016)



“
La estrategia Florex integra todas las áreas del negocio, lo cual incluye una total transparencia en el proceso de fabricación y la persecución de la triple utilidad: económica, social y ambiental. Con esta estrategia se busca generar una cultura empresarial que involucre a los colaboradores, los consumidores, el medioambiente y comunidad; y de esta manera mantener un alto grado de compromiso con las metas de la organización
”

Silvia Elena Chaves Quesada
VICEPRESIDENTE





CERTIFICACIONES, RECONOCIMIENTOS E INICIATIVAS 2017

GRI 102-11, 102-15.

CERTIFICACIONES VOLUNTARIAS 2017

10 años de adhesión ISSA



(The Worldwide Cleaning Industry Association)

Bandera Azul Ecológica
(Acciones contra el cambio climático 5 estrellas)



Certificación empresa B
(B Corporation)

Empresa



Certificada

INTE ISO 35.01.01
Responsabilidad Social
Empresarial

ISO 14001:2015 / 9001:2015
/ INTE 12.01.06:2016
(actualización nuevas versiones)

INICIATIVAS VOLUNTARIAS EXTERNAS 2017 (CONTINUIDAD 2017)



HeForShe
UN Women Solidarity Movement
for Gender Equality

He for She

Igualdad de Género en el Empleo - INAMU



ODS

(Objetivos de Desarrollo Sostenible)



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Pacto Global

Desde 2017 Florex se ha comprometido con la iniciativa de responsabilidad corporativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

RECONOCIMIENTOS 2017

Reconocimiento a Buenas Prácticas Laborales para la igualdad de género, por su buena práctica en Gestión del personal sin discriminación por razones de género. Instituto Nacional de las Mujeres. INAMU.



Esta página describe el aporte al Pacto Global.

NUESTRAS PARTES INTERESADAS

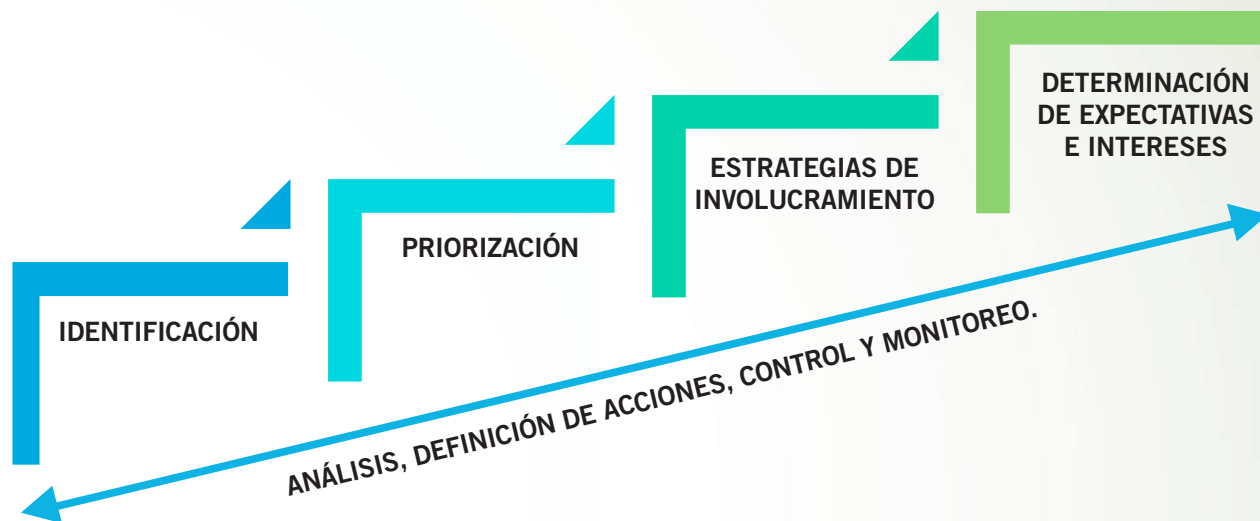
GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44



- CLIENTE:** Institución o persona que adquiere los productos y/o servicios de cualquier empresa del grupo.
- CONSUMIDOR:** Individuo(s) que hacen uso de los productos o servicios ofrecidos por las empresas del grupo.
- COMUNIDAD:** Integrada por aquellas zonas geográficas que se ven afectadas positiva o negativamente por los servicios brindados o productos distribuidos.
- VECINOS:** Grupo de personas que habitan 500 metros a la redonda de las instalaciones centrales del Grupo Florex.



Florex busca generar una cultura empresarial cimentada en la responsabilidad social y ambiental que involucre a todas las partes interesadas de la organización, fomente las relaciones a largo plazo, promueva el cuidado del ambiente y la dignificación de las personas; para ello desarrolla un proceso 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.



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.

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

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



La priorización de partes interesadas da pie a la etapa de involucramiento en la que se establecen diferentes estrategias de involucramiento según los niveles de priorización.



MÉTODOS ESPECÍFICOS DE INVOLUCRAMIENTO:

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

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



Una de las principales herramientas de involucramiento 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, talleres a sus grupos de interés y ofrece visitas guiadas en la planta. A 2017 se han impactado a más de personas a través de este proceso de transferencia de conocimientos.

Acciones en pro de oportunidades de mejora identificadas en el primer año del Sistema RSE:

OPORTUNIDAD IDENTIFICADA 2016	ACCIÓN IMPLEMENTADA	PROGRAMA DE SEGUIMIENTO
Generación Manual de Puestos e Instructivos de trabajo	Automatización de procesos Administrativos.	Extensión del proceso a diversas áreas (por etapas).
Generación Plan de comunicación	Búsqueda de mecanismos para la comunicación.	Alianza proveedor externa comunicación y mercadeo.
Publicación agenda de proyectos sociales	En proceso para establecer acciones en conjunto con comunicación y mercadeo.	Alianza proveedor externa comunicación y mercadeo.
Mejorar los canales de retroalimentación proveedores	Capacitación para identificación de requerimientos proveedores.	Para 2018 realización de actividad de determinación de expectativas con proveedores
Generar base de datos de vecinos	Reuniones y participación en comités comunales.	Programación actividad de determinación de expectativas.



MATERIALIDAD Y COBERTURA

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

Para este período, el proceso de materialidad se mantiene ligado a la búsqueda de expectativas de las partes interesadas del proceso de Responsabilidad Social, por consiguiente, al ser el segundo período de determinación de expectativas y materialidad a través del sistema RSE los aspectos materiales luego de este análisis cambiaron al fusionarse algunos y cambiar de importancia e influencia otros (6 cambios de importancia, fusión de 2 temas materiales).

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

significancia que se relaciona directamente con la medición de impactos y la consulta a estas partes interesadas. Como parte del proceso para definir la materialidad de la organización es importante tomar en cuenta los impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad (para esto la organización cuenta con un proceso transversal de análisis de riesgos y oportunidades basado en el requisito descrito en la ISO 9001:2015), los requisitos legales asociados al proceso, las expectativas

de partes interesadas, los factores críticos de éxito y las competencias de la organización para afrontar todas estas variables. Para el contenido del presente reporte se ha hecho uso de este proceso de materialidad, pero además se han agrupado los grupos de interés y sus expectativas con respecto a estos aspectos materiales con la finalidad de determinar la prioridad de estos en correspondencia a los impactos y a su relación con la toma de decisiones 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, Reporte de sostenibilidad 2016, estándares GRI, metas e indicadores corporativos.
- Esta lista se redujo a través del proceso de priorización a 17 temas materiales; los cuales se incluyen la matriz de materialidad.

TEMA MATERIAL:

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

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

Cobertura del tema: Descripción de dónde se producen los impactos de un tema material y la implicación de la organización en dichos impactos. (Estándares GRI, 2016)



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

Grupo Florex formado por Distribuidora Florex y Florex Productos de Limpieza. El proceso de consulta se realizó a través de una reunión anual con los grupos de interés, reuniones u otros mecanismos de compromiso con miembros de la comunidad local, reuniones u otros mecanismos de compromiso con los grupos de causas sociales o ambientales y representación comunitaria/ambiental en un consejo o comisión nacional.

NUESTROS ASPECTOS MATERIALES 2017:

■ Económico ■ Social ■ Ambiental

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

Importancia de los Impactos Económicos, Ambientales y Sociales

ECONÓMICO

#	Aspecto Material	Importancia	Importancia según 2016	Cobertura	Información Asociada	Identificación
1	Necesidades/ Satisfacción Clientes	Alto-Alto	Se mantiene	Interna / Externa	Identificación y medición de expectativas. Encuesta anual satisfacción de clientes, sistema de gestión quejas y sugerencia.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores
2	Expansión del Mercado	Alto-Alto	Aumento (en relación al cumplimiento de metas 2020)	Interna / Externa	Segmentación de mercados meta, plan de expansión, metas 2020 y desarrollo nuevos productos.	Colaboradores / Clientes / consumidores / Proveedores / Accionistas
3	Desempeño Económico	Alto-Alto	Se mantiene	Interna	Balances, declaraciones y desempeño económico.	Colaboradores y Familias / Clientes / consumidores / Proveedores / Accionistas / Entidades Financieras
4	Ética y anticorrupción	Alto-Alto	Aumento (en relación al proceso RSE y B Corp)	Interna / Externa	Código de ética y anticorrupción, código de conducta, sistema de gestión de denuncias (gestión responsable), políticas de responsabilidad Social	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores / Accionistas / Gobierno / Entidades Financieras
5	Estrategia	Alto-Alto	Se mantiene	Interna	Plan Estratégico 2020 (tres niveles).	Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas
6	Calidad	Alto-Alto	Se mantiene	Interna/ Externa	Aseguramiento Calidad, Sistema ISO 9001:2015	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores / Accionistas



AMBIENTE

#	Aspecto Material	Importancia	Importancia según 2016	Cobertura	Información Asociada	Identificación
7	Energía	Medio-Bajo	Disminuye en relación a la importancia a nivel ec, soc, amb debido al control establecido luego de 3 años de puesta en marcha proyecto Paneles Solares	Interna / Externa	Gestión de consumo eficiente del recurso, planes de gestión p comunicación de generación (excedentes).	Colaboradores / Clientes / Accionistas / Entidades Financieras
8	Efluentes y Residuos	Medio-Alto	Aumento (en relación a planes de 2018)	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 / Consumidores / Accionistas
9	Emisiones GEI	Medio-Alto	Se mantiene	Interna / Externa	Manejo del riesgo del cambio climático, medición huella de carbono, gestión de reducciones y compensaciones.	Colaboradores / Clientes / consumidores / Proveedores
10	Agua	Medio-Medio	Se mantiene	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 / Gobierno / Accionistas
11	Eco eficiencia operacional	Alto-Alto	Se mantiene	Interna	ISO 14001, sistema de gestión ambiental, mejoras infraestructura, política de calidad y ambiente.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Proveedores / Accionistas
12	Sostenibilidad en la cadena de suministro	Medio-Alto	Se mantiene	Interna	Evaluación desempeño social, ambiental y calidad.	Colaboradores / Proveedores / Accionistas

SOCIAL

#	Aspecto Material	Importancia	Importancia según 2016	Cobertura	Información Asociada	Identificación
13	Compromiso con el empleado	Medio-Medio	Aumento (en relación a las nuevas formas de involucramiento de RSE)	Interna	Políticas internas y procedimientos de RSE.	Colaboradores / Accionistas
14	Salud y seguridad ocupacional	Bajo-Medio	Se mantiene	Interna	Comisión interna de salud y seguridad ocupacional, reporte anual de salud ocupacional, plan de seguridad laboral, plan de emergencias	Colaboradores / Accionistas
15	Gestión del talento humano	Medio-Medio	Se mantiene	Interna	Políticas internas y procedimientos. Sistema de inclusión.	Colaboradores / Accionistas
16	Participación en la comunidad	Medio - Medio	Disminuyo en relación a la influencia en partes interesadas, se analizarán los proyectos de involucramiento 2018.	Externa	Iniciativas voluntarias, día de la solidaridad anual, donaciones, determinación de expectativas.	Colaboradores / Clientes / Consumidores / Comunidad / Vecinos / Accionistas
17	Participación partes Interesadas	Medio-Medio	Se mantiene	Externa	Procesos de identificación y involucramiento de partes interesadas, medición y gestión de expectativas.	Colaboradores / Clientes / consumidores



Ambas: Interno y Externo



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

AMBIENTE REGULATORIO FLOREX

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

Manual de Inducción
 Entregado a cada uno de los colaboradores
 Competencia obligatoria para toda la compañía.
Incluye: Código de Ética Empresarial, disposiciones de comportamiento general, responsabilidades del colaborador, resolución de conflictos, sanciones y otras disposiciones de conducta.

Grupo Florex establece, implementa y mantiene varios procedimientos para identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba, relacionados con sus aspectos ambientales, sus impactos de Responsabilidad Social, y para determinar cómo se aplican estos requisitos a sus aspectos ambientales e impactos de Responsabilidad Social, con lo que se completa el registro de Requisitos Legales y otros Requisitos y Aplicación a los Aspectos Ambientales y a los Impactos de Responsabilidad Social.

Además, 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 solicita la firma correspondiente para asegurar el proceso de difusión de la normativa; dentro del plan de

capacitación anual se incluyen reforzamiento en temas de normativa interna, ética y comportamiento general con su respectiva evaluación.

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 vicepresidente, debido a la formación profesional como Abogada.

La motivación laboral, capacitación inicial y difusión de la normativa interna es a cargo 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).

Algunos de los principales reglamentos vinculantes a la organización son: los relacionados con consumo de agua, generación de aguas residuales, generación de desechos ordinarios o especiales, generación de emisiones,

uso racional de la energía, los que rigen los derechos del consumidor, registro o inscripción de producto, etiquetado de producto, reconocimiento de registro sanitario de producto, requisitos metrológicos, los

relacionados con emergencias, personas con necesidades especiales, contaminación sónica, salud ocupacional entre otros.



Normativa Florex

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	Aprobados por gerencia introducidos en los manuales de inducción en el momento de ingreso, además en medios masivos como sitios web, paredes de la empresa, entre otros	Gerencia General
VISIÓN	Resalta nuestro espíritu innovador	Aprobados por gerencia introducidos en los manuales de inducción en el momento de ingreso, además en medios masivos como sitios web, paredes 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, paredes 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	Aprobados por gerencia introducidos en los manuales de inducción en el momento de ingreso, además en medios masivos como sitios web, paredes 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 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
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



ESTRATEGIA Y AVANCES ODS

GRI 102-12



*análisis actualizado 2017 (mejoras debido a aplicación de debida diligencia)



La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que incluye 17 Objetivos y 169 metas, presenta una visión ambiciosa del desarrollo sostenible e integra sus dimensiones económica, social y ambiental. Esta nueva Agenda es la expresión de los deseos, aspiraciones y prioridades de la comunidad internacional para los próximos 15 años. La Agenda 2030 es una agenda transformadora, que pone la igualdad y dignidad de las personas en el centro y llama a cambiar nuestro estilo de desarrollo, respetando el medio ambiente. Es un compromiso universal adquirido tanto por países desarrollados como en desarrollo, en el marco de una alianza mundial reforzada, que toma en cuenta los medios de implementación para realizar el cambio y la prevención de desastres por eventos naturales extremos, así como la mitigación y adaptación al cambio climático. (Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe, A. Bárcena, A. Prado: 2016)

En setiembre de 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.

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



METAS 2030 ▼



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



De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial. De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.



Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados. De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.



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



De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos Naturales.
De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.
De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.
Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.
De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.



Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.



ACCIONES 2017 ▼

- Las políticas de contratación no discriminan por edad dando oportunidad a jóvenes y personas de la tercera edad al trabajo, además se da oportunidad al talento local al establecer estrategias de comunicación regional que potencia la no migración por trabajo hacia otras localidades y permite el desarrollo económico local.
- Se mantienen los procesos de educación sostenible al establecer políticas de puertas abiertas que aseguran la transferencia del conocimiento por parte de una organización que busca impactar a consumidores, clientes, gobierno, y otras empresas.
- Se incentiva y apoya a los colaboradores para que continúen sus estudios, por ejemplo en 2017 se apoyó iniciativas de formación en Técnicos en Calidad y Producción UCR, Capacitación Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), Estudios Universitarios, Educación Secundaria, Educación Primaria, entre otros.



- Prácticas internas de operación buscan prevenir la contaminación y dar un mejor uso a los recursos, un ejemplo de éstas prácticas es que los lavados de los recipientes con restos de materiales se hacen incorporando el material a las mezclas, se inauguró en 2017 un nuevo Sistema de Tratamiento más eficiente. En relación al agua tratada esta se reutiliza para el riego en zonas verdes.
- Se da continuidad a los proyectos de extracción de Agua de Pozo y Captación de Agua de Lluvia para con esto reducir los consumos de agua potable.
- Reforestación Finca Lecanto, Reforestación Instalaciones planta principal, Apoyo y Asesoría a actores clave, por ejemplo Madre Verde.



- Puesta en marcha del Programa de RS de empleo inclusivo.
- Código de Ética y Lineamientos Internos de la Empresa en contra de la discriminación, trabajo forzoso e infantil (vinculación a la cadena de suministro).



- Plan de Inclusividad Laboral. Reconocimiento Buenas Prácticas en el Empleo de Personas con Discapacidad, Reconocimiento Contratación Inclusiva.



- ISO 14001, INTE 12.01.06, Bandera Azul Ecológica, Esencial Costa Rica, Control de los Procesos a través de Indicadores.
- Gestión responsable de residuos, Contraloría Ambiental.
- políticas de reutilización (Reutilización de envases, uso de recipientes vacíos para basureros, reutilización cartón en separadores para cajas).
- Programas de Educación Ambiental a clientes y clientes potenciales, factor de cambio en carteles de licitaciones del estado.



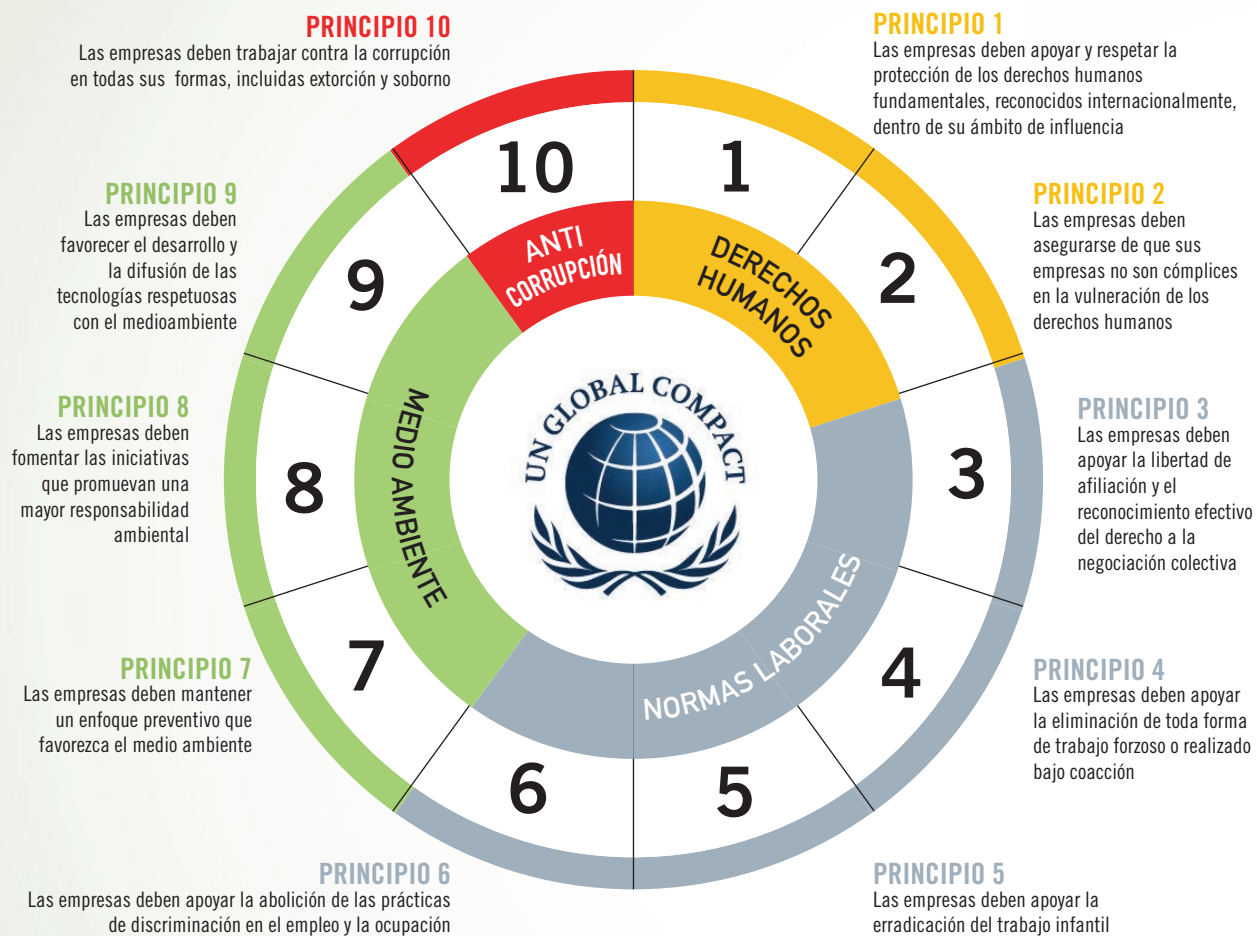
- Sexto año de verificación INTE 12.01.06 Sistema de Gestión para Demostrar la C Neutralidad.
- Capacitaciones Internas y Externas, Feria de la Salud y Ambiente, participación y patrocinio del Primer encuentro de carbono neutralidad Costa Rica.





NUESTRO ACCIONAR EN RELACIÓN A LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

GRI 102-12



En 2017 Florex reafirma su compromiso con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas como parte de las políticas de involucramiento en iniciativas de carácter social; durante este período y el próximo

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

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

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

Silvia Elena Chaves Quesada VICEPRESIDENTE



Esta página describe el aporte al Pacto Global.

DERECHOS HUMANOS (PRINCIPIOS 1 Y 2):



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

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



- Total derecho de libertad de asociación y cualquier tipo de negociación colectiva; está prohibido tomar represalias por parte de algún miembro del Grupo contra algún colaborador que muestre su interés en este tipo de organización colectiva.
- Florex se declara una compañía libre de discriminación para con todas sus partes interesadas.
 - * Está prohibido cualquier tipo de discriminación durante los procesos de contratación de personal.
 - * En caso de darse algún caso de discriminación por parte de algún miembro de las empresas de Grupo Florex para con cualquier parte interesada, el mismo (a) será sancionable con apercibimiento verbal, amonestación escrita o despido sin responsabilidad laboral, según la gravedad del hecho.
 - * Ante cualquier situación de discriminación declaramos nuestro rechazo absoluto para con este tipo de actos.
- 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.
- Programas en tecnificación del personal por medio de alianzas con entes educativos nacional, un ejemplo de ello son los programas de técnicos en contabilidad brindados a 3 colaboradores en alianza con el Tecnológico de Costa Rica (TEC).
- políticas de contratación inclusiva, además de capacitación al personal para adquirir habilidades que favorezcan una mejor comunicación interna (formación LESCO).

MEDIO AMBIENTE (PRINCIPIOS 7,8 Y 9):



- Infraestructura amigable con el ambiente (Entradas de Luz, Corrientes de Aire, Inodoros Ecológicos, Paneles Solares).
- Mejoras en los procesos de distribución a partir del cambio de flota menos eficiente.
- Participación para intercambiar conocimientos y experiencias, en particular los procesos de producción y los productos, por ejemplo, la participación en la consulta pública de la política de producción sostenible y la de RSE.
- Identificación de aspectos ambientales significativos, sus potenciales y actuales impactos ambientales, siendo estos identificados en condiciones normales, anormales y de emergencia.
- Política de Calidad y ambiente (declaración de prevención de la contaminación).
- Iniciativas de carácter ambiental:

Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático

ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental

INTE 12.01.06 Carbono Neutralidad

Esencial Costa Rica

Producción más Limpia

Educación Ambiental a partes interesadas

Asesoría Técnica a potenciales empresas carbono neutro.

ANTICORRUPCIÓN (PRINCIPIO 10):



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



LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL Y SU RELACION CON LOS ODS





CATEGORÍA: ECONOMÍA

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



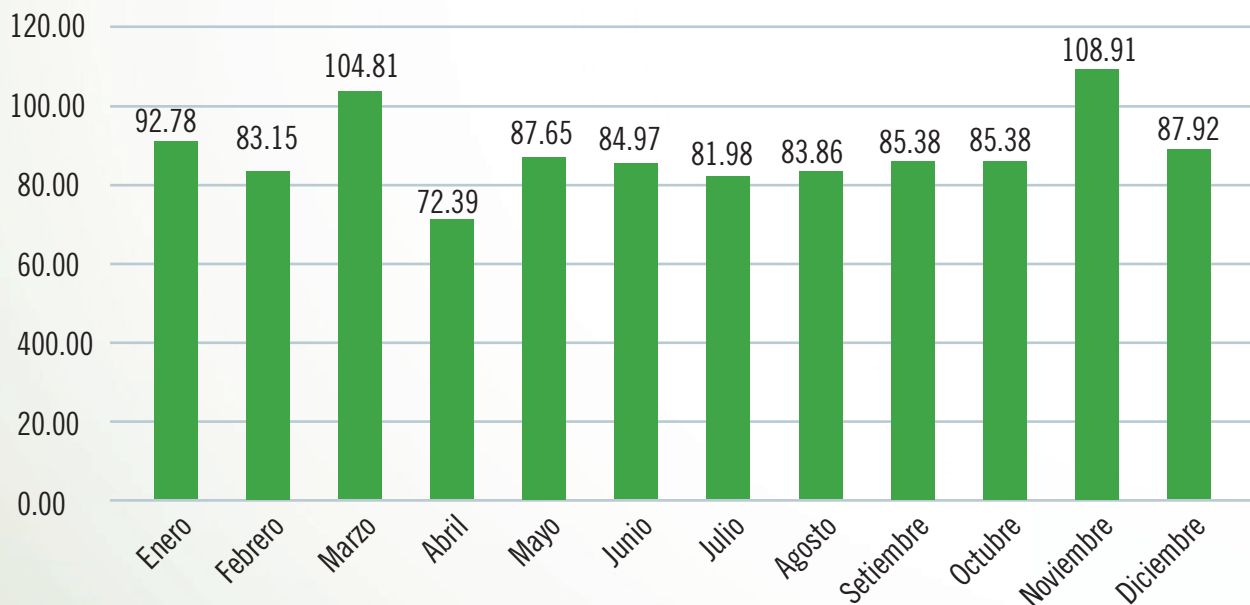
Esta sección muestra un aporte a los ODS:

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

El crecimiento económico de Grupo Florex para el período fiscal de 2016-2017 se amparó en el crecimiento en ventas que fue mayor al 14%, este género un aumento en producción de alrededor del 8.1% (977.1 m³ a 1055.91 m³),

siendo un crecimiento superior al 3.1 % a lo mostrado en 2015-2016 de 5%; además noviembre 2017 fue el mes de mayor producción en la historia con 108.91 m³.

m3 Producción 2017



META 2017: 128500 litros/mes - 1 litro cada 6,68 segundos

Resultado 2017: 7,97

META 2018: 148000 litros/mes - 1 litro cada 4,74 segundos

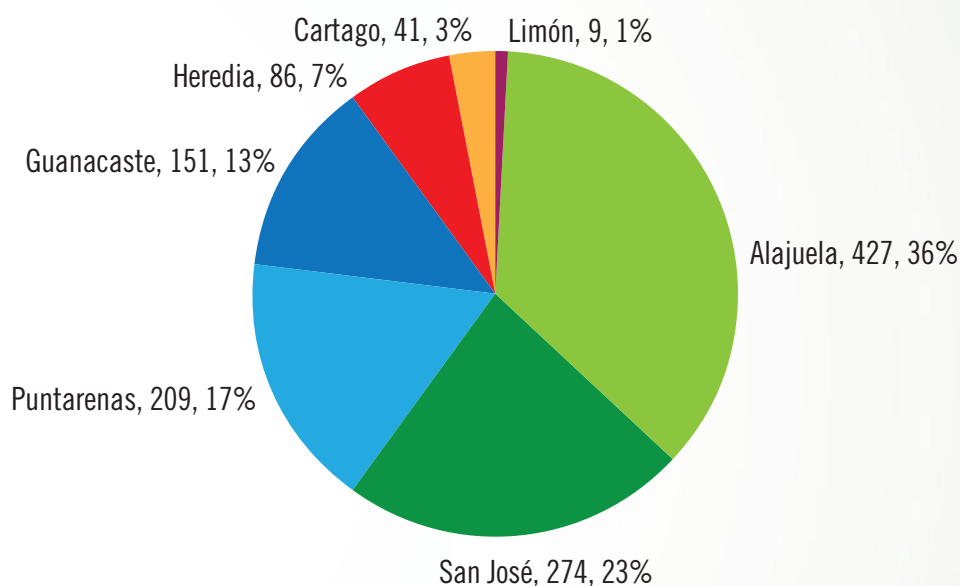


A raíz del incumplimiento en la meta 2017 (+1.29 s/L), se establecen acciones más drásticas para lograr no solo cumplir la meta impuesta para 2017 sino mejorarla por 1.94 s/L, este se planea lograr a través de la implementación de un sistema de automatización en el proceso de envasado y etiquetado para el período 2018-2019.

2017 fue un período de cambio para el área de comer-

cialización Florex, la compañía cambio su estrategia de alcance nacional (sectorización) lo que le permitió redefinir su contacto con clientes y el proceso de prospección de clientes se vio potenciado por esto. Para finales de año se cerró con más de 1000 clientes ubicados a lo largo del país; además se decide establecer distribución en zonas estratégicas.

Clientes por Región



El crecimiento por mercado para 2017 fue el siguiente:

% Crecimiento Ventas por Mercado



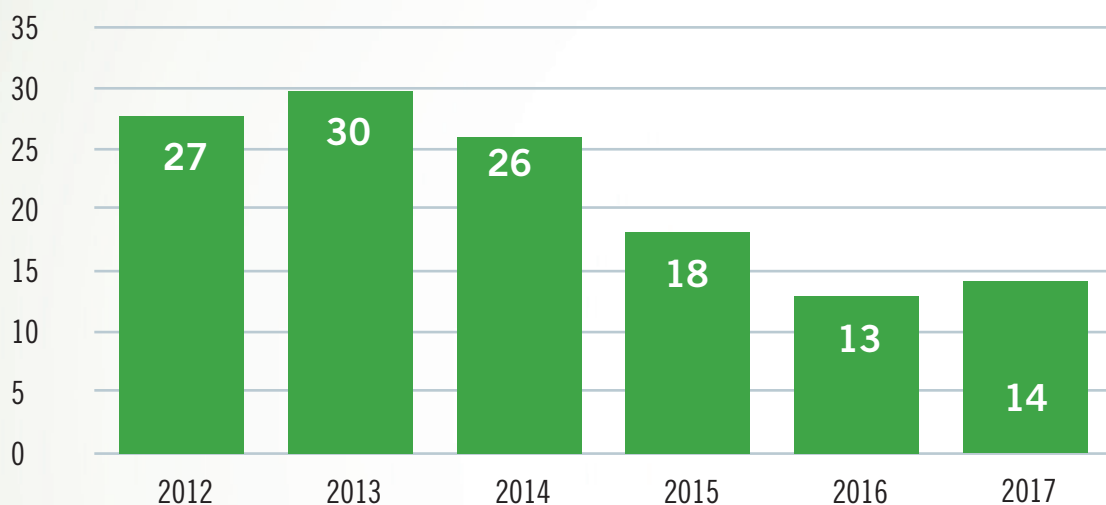


El período cerró con una venta total de más de 2242 millones de colones, esto generado en las operaciones realizadas en Costa Rica más lo obtenido a raíz de las exportaciones a Guatemala y Panamá, siendo este un crecimiento de alrededor del 14% con respecto a lo generado en 2016.

Este aumento se explica a raíz del replanteamiento de su estrategia en ventas además de los nuevos mercados en

los que se incursionó en 2016 que ya para 2017 fueron y son mercados más estables y en pleno crecimiento. Además, los nuevos sistemas de control de crecimiento en la comercialización generan estrategias de crecimiento periódico. El reto es grande: continuar teniendo crecimiento constante, pero asegurando la rentabilidad de los procesos y la sostenibilidad de la organización.

Historico Crecimiento Ventas Florex



Otros indicadores:

Gastos operativos – 589 millones de colones

Sueldos y prestaciones – 297 millones de colones

Pagos a Gobierno – 86 millones de colones

Proveedores principales

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

Pagos a proveedores 2017 – + 1400 millones de colones



INVERSIONES SIGNIFICATIVAS 2017:

Remodelación planta de tratamiento:

3 millones de colones, duración aproximada 2 meses.



Mejoras en Producción Planta Biotecnología:

2 millones de colones, duración aproximada 3 meses.



Mantenimientos varios de infraestructura y ampliaciones:

5.4 millones de colones, duración aproximada 6 meses (en proceso para 2018)






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

Otro factor importante para la organización a nivel de crecimiento económico local es la gestión del talento, es por ello que el 86% 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 18.75% de los colaboradores (12.5% hombres y 6.25% mujeres)

devenga el salario mínimo de ley mientras que el 81.25% 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.


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

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

A nivel económico, como siempre, se toman medidas para asegurar la transparencia y el correcto manejo de la información tales como: Acceso a sistemas de software para contabilidad restringido solamente al personal correspondiente, acceso a tarjetas de crédito/débito restringido solamente al personal correspondiente, sistema de manejo de inventario continuamente supervisado por la

gerencia o por terceros, hay una separación de responsabilidades en Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar, separación de privilegios de escritura de cheques y firma de cheques. Además los sistemas informáticos tienen diferentes sistemas de protección de contraseñas que son cambiados periódicamente.

Durante 2017 no se identificó ningún caso de corrupción.

La organización presenta un crecimiento sostenido que ante la situación económica y política de la nación es difícil de conseguir, esto se ha logrado mediante el esfuerzo conjunto de los colaboradores y demás partes interesadas y al compromiso de la alta dirección por mantener una política de mejora continua la cual se ha incorporado en el ADN de la organización. El crecimiento ha venido de

la mano de nuevos retos y oportunidades para no sólo crecer más, sino, aspirar a nuevos mercados y clientes de volúmenes mayores y atención más especializada. Por tanto, constituye un reto para la organización el lograr una mayor productividad, capacidad de respuesta, mejora en la prestación del servicio y mantener y aumentar la calidad que ha caracterizado siempre Grupo Florex.

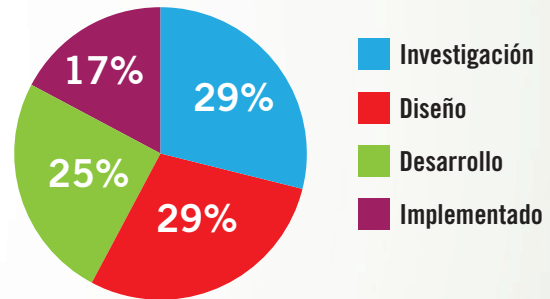
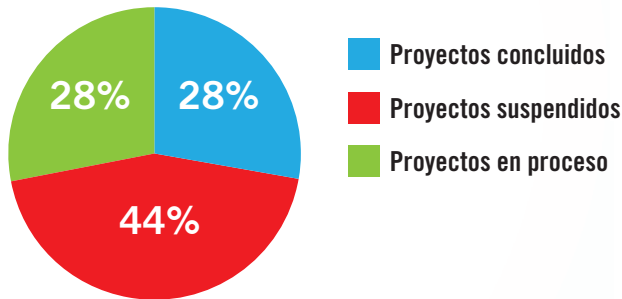


INNOVACIÓN 2017

Inversión 2017: en promedio 2 millones de colones por proyecto. 10 proyectos 2017.

La inversión para el 2017 en innovación fue de 1,15% con respecto a las ventas generadas durante el mismo período. Un 28% de los proyectos propuestos fue concluido durante este período un 17% fue implementado y puesto en marcha, mientras que el restante está en proceso para el período 2018, esto debido a que son proyectos que requieren mayores tiempos de investigación (29%), o que en el proceso de desarrollo y validación requieren de la participación de otros actores.

Se han realizado acciones para mejorar el proceso tales / comunicación y establecimiento de alianzas con proveedores, entes educativos, centros de investigación, entre otros; sin embargo, se requiere mejorar la interacción con otras áreas para lograr la conclusión de los proyectos en los períodos definidos. Se proyecta que para el primer trimestre 2018 se concluirán e implementarán 5 proyectos del 2017 que están en proceso.



Dentro del capital destinado para I&D el 17% se destinó en activos, consumibles y capacitaciones, mientras que el restante fue en capital humano.

Como parte del seguimiento a proyectos generados en el proceso de I&D se estima que un 10,6 % de las ventas del 2017 se generaron a raíz de nuevos desarrollos, además se generaron más de 100 actividades de investigación & desarrollo documentadas, y se publicaron más de 14 artículos internos que sirven como fuente primaria de transferencia del conocimiento a nivel técnico y comercial.

Lo invertido por Florex en temas de innovación (1.15% de las ventas 2017), constituye un monto superior a lo invertido por el país en relación con PIB 2016 que fue de un 0.58%. Florex tiene un compromiso constante con la innovación siendo este el principal aporte a la diferenciación

industrial de la compañía, no solo en temas de desarrollo de productos sino de mejora de los procesos industriales y comerciales.

La organización también ha definido como una oportunidad de crecimiento el desarrollo de productos biotecnológicos por lo que ha iniciado un trabajo en conjunto como miembro del consorcio de CR-BIOMED para lograr las competencias necesarias y el desarrollo de metodologías para diseñar y fabricar productos para este giro de mercado. Junto con este fortalecimiento de las competencias de los colaboradores se ha trabajado en las mejoras en la infraestructura de la planta de fabricación para este tipo de productos. Se explora también alianzas estratégicas y posibilidad de importar productos biotecnológicos para complementar el catálogo del grupo, tales como Innuscience en Canadá, este es un proceso a poner en marcha en 2018.

NUEVOS PRODUCTOS FLOREX

NUEVA LÍNEA PARA LIMPIEZA EN MÁQUINAS LAVAPLATOS



CLEAN EXTREME

Detergente para lavado automático.

Es un producto alcalino y altamente concentrado.



DRY DISH

Aclarador o mejorador de enjuague usado al final del ciclo de lavado.

Contiene tensoactivos de baja espuma, que además son biodegradables ayudan a eliminar la alcalinidad residual del plato. Deja un buen brillo en la superficie debido su fórmula especial.

LIMPIADOR DE PANTALLAS LCD

Limpiador de Pantallas LCD es un producto con alto poder de limpieza y de rápido secado.

Formulado especialmente para pantallas planas, LCD y plasma.



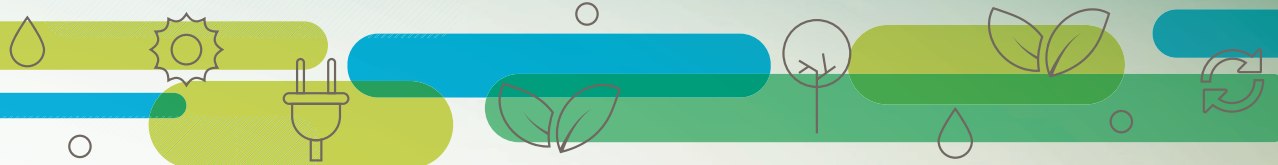
LIMPIADOR DE COMPUTADORAS

El Limpiador de Computadoras Florex es un producto para la limpieza de suciedad en las áreas externas de computadoras, faxes, impresoras y en general de todo equipo de cómputo.

SE REALIZARON MEJORAS A LOS AROMAS DE LOS PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO (“SELECTIVO”).

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

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



RELACIÓN CLIENTES – PROCESO DE CALIDAD

COMUNICACIÓN – RELACIÓN CLIENTES

Florex mantiene contacto constante con sus clientes a través de diversos canales de comunicación. Uno de ellos es su área de servicio al cliente, la cual para el 2017 recibió alrededor de 52 llamadas diarias de las cuales se les dio atención al 87%, siendo este el principal medio de acercamiento usado por nuestros clientes para generar retroalimentación para la compañía.

Otro medio de comunicación altamente utilizado es a través de las redes sociales; este medio de acercamiento con los clientes ha sido un aliado de la empresa, se ha logrado generar un mayor contacto con la comunidad y

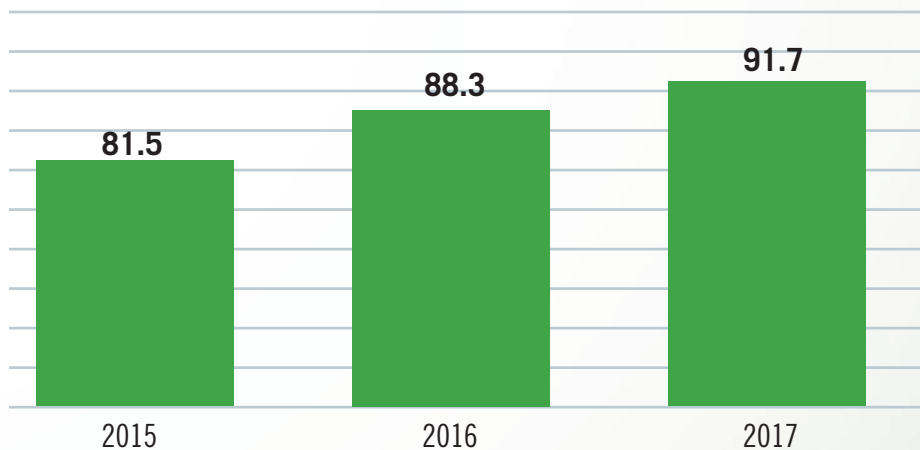
disponer información de los productos, así como medidas de protección ambiental que se pueden implementar en el hogar o en el trabajo. Las redes sociales de Florex realizan llamados a la comunidad a tener una mayor conciencia y medir el impacto ambiental de sus actividades diarias. Además, se han realizado 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.

Principales consultas a través de Redes Sociales: consultas sobre puntos de venta (dónde conseguir algún pro-

ducto), 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 este reporte), una vez al año la organización mide la satisfacción del cliente; esto se realiza aplicando una encuesta de servicio de ventas, satisfacción en relación a productos, seguimiento y atención de quejas, entre otros.

Histórico ISC





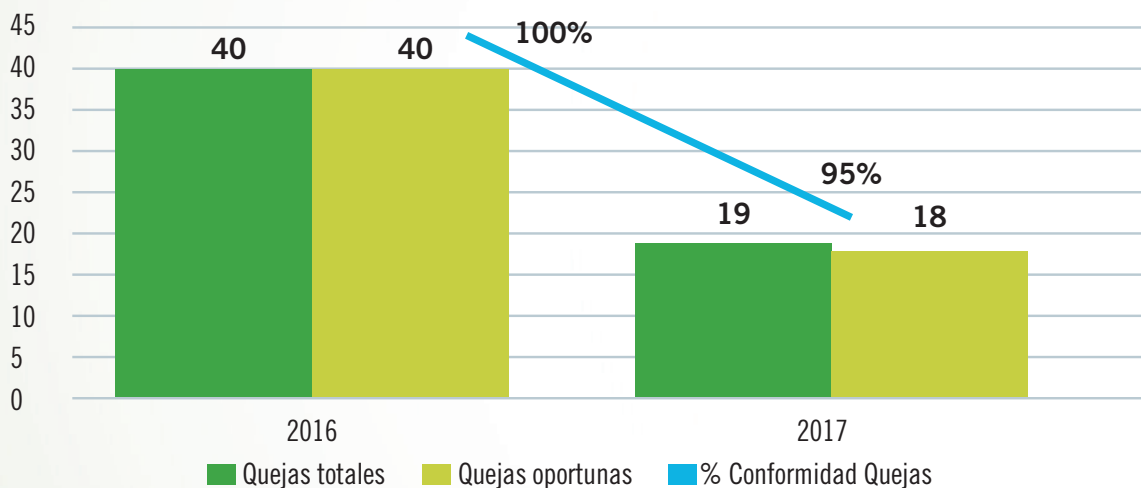
LAS COMUNICACIONES PERTINENTES DE LAS PARTES INTERESADAS, INCLUIDAS LAS QUEJAS

En la comunicación con las partes interesadas se ha mantenido seguimiento y análisis de estas a través de indicadores y otras herramientas como encuestas o correos electrónicos. En el caso de comunicación con la comunidad se ha mantenido contacto cercano especialmente en actividades relacionadas con las capacitaciones de seguridad, manejo de residuos y buenas prácticas en el uso de productos químicos. Se ha invitado a la comunidad en la participación de actividades como la feria de la salud y ambiente 2017, simulacros, entre otros.

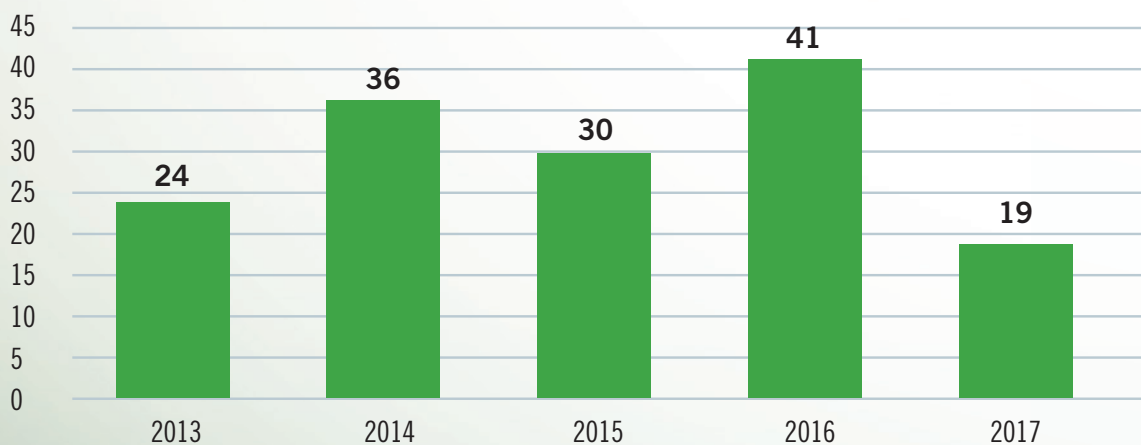
Con nuestros proveedores se mantiene comunicación especialmente relacionada a la conformidad de las entregas, inventarios, precios y condiciones de pago, además de determinación de expectativas, comunicaciones sociales y ambientales, entre otros. Un factor de mejora importante ha sido la comunicación que ha permitido crear alianzas tanto en tema de capacitaciones de materias primas como para agilizar los procesos de cambio de producto en caso de no conformidades.

En relación a las quejas de los clientes estas se reciben y procesan para dar una respuesta rápida y efectiva. Para el período 2017 se recibieron 19 quejas relacionadas en su mayoría al rendimiento y funcionalidad del producto. De estas quejas se han logrado responder de forma oportuna 18 para un porcentaje de un 95%. Se concluye el período no logrando la meta del 100% de respuesta oportuna, en el caso particular de una queja a la que no se le dio respuesta en lapso establecido por temas de logística.

Quejas recibidas /atendidas oportunamente



Histórico quejas





EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA

La organización ha identificado y documentado los aspectos sensibles que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios, para estos aspectos se han definido metas e indicadores. En el período de 2017 se han incorporado controles para los procesos de comercialización, financiero contable y responsabilidad social, esto con la idea de implementar estrategias de mejora en los procesos claves de la organización. Se tiene claro que los sistemas de gestión y la identificación de riesgos son herramientas clave para el crecimiento y mejora de los procesos.

Aunado a ello y 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.

Además, la organización se ha sometido voluntariamente a procesos de auditoría tanto a nivel interno como externo y ha participado activamente en certificaciones a nivel de calidad, ambiente, responsabilidad social y carbono neutralidad. Algunos de ellos son: Marca Esencial Costa Rica, Programa Bandera Azul Ecológica, Sistema Nacional de Reconocimientos

Ambientales (SIREA), Empresas B; además de certificaciones de productos como NSF, Kosher y Halal.

En la auditoría externa realizada el año anterior se tuvieron tres no conformidades y una discrepancia en INTE 12.01.06, no se obtuvieron hallazgos en la INTE 35.01.01 relacionadas con calidad y ambiente, sobre las cuales se implementaron planes de acción para prevenir la recurrencia de los hallazgos y se han tomado en consideración las observaciones generadas por el ente certificador para trabajar sobre estos aspectos y prevenir potenciales no conformidades.

De forma anual se realiza una auditoría interna que abarca el 100% de la organización y una externa realizada por un ente certificador externo.

DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS

La organización realiza anualmente la evaluación y reevaluación de los proveedores externos con base en cuatro aspectos ligados a las compras y entregas de productos y servicios. A través de la revisión del cumplimiento de los requisitos establecidos y comunicados previamente se califica el

desempeño de los proveedores con el objetivo del crecimiento conjunto, mejoras en los procesos, comunicación oportuna, y continuidad del negocio. Para el período 2017 se evaluó al 100% de los proveedores y se determinó que el 76% se encontraba aprobado bajo los lineamientos an-

teriormente descritos en este reporte mientras que el restante 24% se considera no aprobado y se establecen acciones para mejorar los puntos deficientes en la evaluación, a través de comunicación directa de resultados y retroalimentación.

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS (ANÁLISIS DE ENTORNO Y RIESGOS)

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

En el proceso de identificación de los riesgos y oportunidades se ha trabajado en un enfoque a procesos, desde la

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

oportunidades.

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

Se han incluido temas relacionados con derechos humanos, laborales y de medio ambiente.



HITOS 2017

1 CERTIFICACIÓN INTE 35.01.01 NORMA NACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

sistema de gestión una nueva arista en materia de Responsabilidad Social.

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

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

Silvia Elena Chaves Quesada
VICEPRESIDENTE



1.1 GESTION DE PARTES INTERESADAS

IDENTIFICACIÓN, PRIORIZACIÓN E INVOLUCRAMIENTO DE PARTES INTERESADAS

1. Taller identificación de partes interesadas, grupo interdisciplinario
2. Identificación de las partes interesadas que le son pertinentes a Grupo Florex
3. Priorizar partes interesadas identificadas según criterios: Nivel importancia, afectación conformidad, impacto contaminación, afectación cumplimiento legal
4. Identificar el mecanismo de involucramiento de cada una de las partes interesadas, considerando la prioridad establecida
5. Registrar los resultados obtenidos en la Matriz de Partes Interesadas





1.2 GESTION DE IMPACTOS

SELECCIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS.

1. Evaluar la pertinencia de los Asuntos de responsabilidad Social y documentarla
2. Identificar con el grupo interdisciplinario impactos sociales, económicos y ambientales considerando las materias fundamentales, documentarlo
3. Determinar la significancia de los impactos considerando requisitos legales, incidencia en expectativas, partes interesadas, probabilidad ocurrencia, gravedad, documentar
4. Relacionar los impactos con las partes interesadas y los procesos de la empresa, con el fin de establecer controles operacionales para su seguimiento
5. Valorar los impactos que resultaron significativos para la determinación de Objetivos, Metas y Programas de Responsabilidad Social

LA RELACIÓN DE GRUPO FLOREX CON LA SOCIEDAD, buscando la sistematización de acciones concretas que se han venido realizando en las compañías y el mayor acercamiento posible del entorno empresarial para con las comunidades.

LA RELACIÓN DE GRUPO FLOREX CON LAS PERSONAS, enfocados en el tema respeto, igualdad de condiciones, no discriminación, colaboración, entre otras.



1.3 IMPACTOS POTENCIALES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL



1.4 CONTROLES OPERACIONES

Integrados a los otros sistemas de gestión de la organización, en conjuntos con los planes de gestión desarrollados para lograr las metas en relación a los indicadores del sistema de gestión de responsabilidad social.

Además, se monitorea el desempeño de la organización en sus programas de educación ambiental, proyección social, programas de formación y desarrollo profesional de los colaboradores, salud y seguridad, políticas de inclusión, participación en la comunidad y gestión ambiental.

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

Adriana Mejías Arce

Gestora RSE

Correo: gestionresponsable@florexcr.com

Teléfono: 2447-23-23 www.florexcr.com

COMPROMISOS GRUPO FLOREX

Conservar siempre los más altos estándares de calidad en los productos y servicios.

Continuar con el proceso de gestión en materia de amigabilidad ambiental.

Equidad de género; comprometidos formalmente con proyectos de apoyo a la mujer como lo es la norma de equidad de género.

Compromiso con el fiel cumplimiento y el respeto de todos los derechos humanos.

Compromiso con el fiel cumplimiento de lo dictado por la OIT.

El compromiso de asegurar a actuales y potenciales colaboradores y colaboradoras un trabajo en condiciones dignas, basado en principios de respeto, ética y moral

Compromiso con el no permitir ningún tipo de discriminación con ninguna parte interesada.

Compromiso a mantener una gestión de negocios responsable y Transparente.

Compromiso a respetar el credo religioso de las partes interesadas, así como con las actividades religiosas que desarrollan.

Compromiso a la búsqueda de la satisfacción de las expectativas de todas las partes interesadas.

Compromiso al control de los impactos significativos que genere el accionar de la empresa.



2 CERTIFICACIÓN EMPRESA B (B CORPORATION)

LAS EMPRESAS B son organizaciones que ponen su capacidad de lograr resultados al servicio de la solución de problemas sociales y ambientales, donde los beneficios financieros son muy importantes, pero como consecuencia de hacer las cosas bien.

SISTEMA B: Redefinir el concepto de éxito en los negocios no se limita al trabajo de las empresas, requiere la acción conjunta de diversos actores sociales que permitan construir un movimiento para la nueva economía.

Actores del Sistema B:



Grupo Florex inicia su proceso de certificación como primera acción para el desarrollo de sus políticas, estrategias y sobre todo por la definición de su propósito de negocio. El proceso tuvo una duración de 3 meses aproximadamente, y consiguió que la organización evaluará su triple utilidad en un contexto de propósito y según su modelo de negocio.

De esta forma este proceso se integró a los sistemas ya implementados por la organización y se convirtió en un proceso de evaluación y consulta para generar mejoras sobre los impactos de la organización.

Vea nuestra evaluación de impacto en <https://www.bcorporation.net/community/grupo-florex>



¿POR QUÉ B?

El nombre Empresas B nace por el concepto de Benefit, son empresas que generan beneficios sociales y ambientales.

Si desea conocer las empresas B Costa Rica visite: <https://sistemab.org/espanol/comunidad-empresas-b/busqueda-de-empresa-b/empresas-b-costa-rica/>

LAS EMPRESAS B

01	02	03	04
Se comprometen a crear impacto positivo en la sociedad y medio ambiente.	Ampliar deber fiduciario de accionistas y gestores para incluir intereses no financieros.	Se comprometen a operar con altos estándares de gestión y transparencia.	Son parte de una comunidad global.
PROPÓSITO	CAMBIO DE ESTATUTOS	CERTIFICACIÓN	DECLARACIÓN DE INTERDEPENDENCIA

Fuente: Multiplicadores B, 2017.

1. Las Empresas B son organizaciones que definen su propósito en el objeto social de sus estatutos legal es, una definición que tamiza cada una de las actividades que desarrollan en el mercado. Las decisiones que toman tienen como guía el propósito y sus actividades comerciales se relacionan directamente con el impacto social y ambiental positivo.
2. Las Empresas B amplían el deber fiduciario de sus accionistas y gestores para incluir los intereses de los trabajadores, las comunidades y el medio ambiente, en sus estatutos y en otras herramientas de gobernanza, permitiendo que la gerencia y el directorio puedan equilibrar el conjunto de intereses externos de largo plazo, con los retornos financieros de corto plazo de sus accionistas.
3. Para llegar a ser una Empresa B las organizaciones pasan por un proceso de certificación que tiene por objetivo ayudarles a identificar todas las posibles áreas de mejora y oportunidades, protegiendo la misión y potenciando el triple impacto positivo.
Este proceso fue desarrollado por B Lab y contempla el desarrollo de una Evaluación de Impacto que permite a las empresas evaluar su sustentabilidad de forma integral, conocer su impacto social y medioambiental y aquello que necesitan para construir un mejor negocio para los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente.



Fuente: Multiplicadores B, 2017.

4. Asumen con responsabilidad y orgullo pertenecer a un movimiento global de empresas que quieren hacer un cambio, utilizando la fuerza de mercado para dar soluciones a problemas sociales y ambientales.

¿CÓMO SE EXPRESA ESTA INTERDEPENDENCIA?

Compartiendo prácticas, experiencias y poniendo en común sus problemáticas; debemos recordar que las Empresas B no son empresas perfectas, por lo que la relación con otros es clave en su camino de mejora continua.

B LAB: Organización sin fines de lucro que nace en Estados Unidos y Canadá el año 2006 con el objetivo de re- definir el sentido del éxito en la empresa.

MULTIPLICADORES B: Los Multiplicadores son personas que captan el movimiento y lo multiplican, en esta tarea es importante que se escuche la voz colectiva, pero también la voz individual: tu visión.

Multiplicadores B Florex: Adriana Mejías, Yaudicia Vargas. Si quiere ser un multiplicador B visite <http://multiplicadoresb.org/>



BENEFICIOS PARA UNA EMPRESA B

Las empresas B son líderes de las nuevas fuerzas económicas, logrando inspirar a muchos a sumarse a una comunidad global interdependientes.

La evaluación B y la certificación son herramientas para mostrar al mundo como se opera internamente, y con toda la cadena de valor, de una forma transparente.

La certificación B es una herramienta de mejora continua, que permite a las empresas B aumentar su impacto positivo de manera permanente.

Las empresas B tienen la oportunidad de generar alianzas comerciales y de colaboración con otras empresas y también son muy atractivas para inversionistas de impacto.

Las empresas B tienen características que las hacen diferenciarse y destacar en medio de comunicación, eventos masivos, foros y seminarios.

Las empresas B atraen talentos profesionales, especialmente los llamados millennials, que buscan trabajar en empresas con un propósito.

El propósito de **las empresas B** perdura en el tiempo, al protegerse legalmente.

Fuente: Multiplicadores B, 2017.



**Empresas B
en el mundo**



**Multiplicadores en
América Latina**



**Empresas que miden
lo que importa en
América Latina**



**Empresas B en
América Latina**



**académicos B en
América Latina**



Ciudad + B

Fuente: <https://sistemab.org/> (08/03/2017)



CATEGORÍA: AMBIENTE

GRI 301-1, 301-2, 301-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5, 303-1, 303-2, 303-3, 304-2, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 307-1.

Florex desde su fundación en el 2003 basa sus operaciones industriales y comerciales en una estrategia integral en función del ambiente la cual se basa principalmente en reducir el impacto de los procesos. Florex define esta estrategia como punto de diferenciación en el mercado al diseñar, fabricar y distribuir productos biodegradables y realmente amigables con el ambiente. La estrategia se contempla desde la misión, visión y valores organizacionales y política de calidad, ambiente y responsabilidad social, en la que se definen los lineamientos y principios de competitividad, producción más limpia, innovación y mejora continua, todo esto ligado al objetivo transversal de prevenir la contaminación ambiental y contribuir con la sostenibilidad de la organización. Este es el marco de funcionamiento y los demás objetivos estratégicos se integran a la gestión ambiental de la organización.

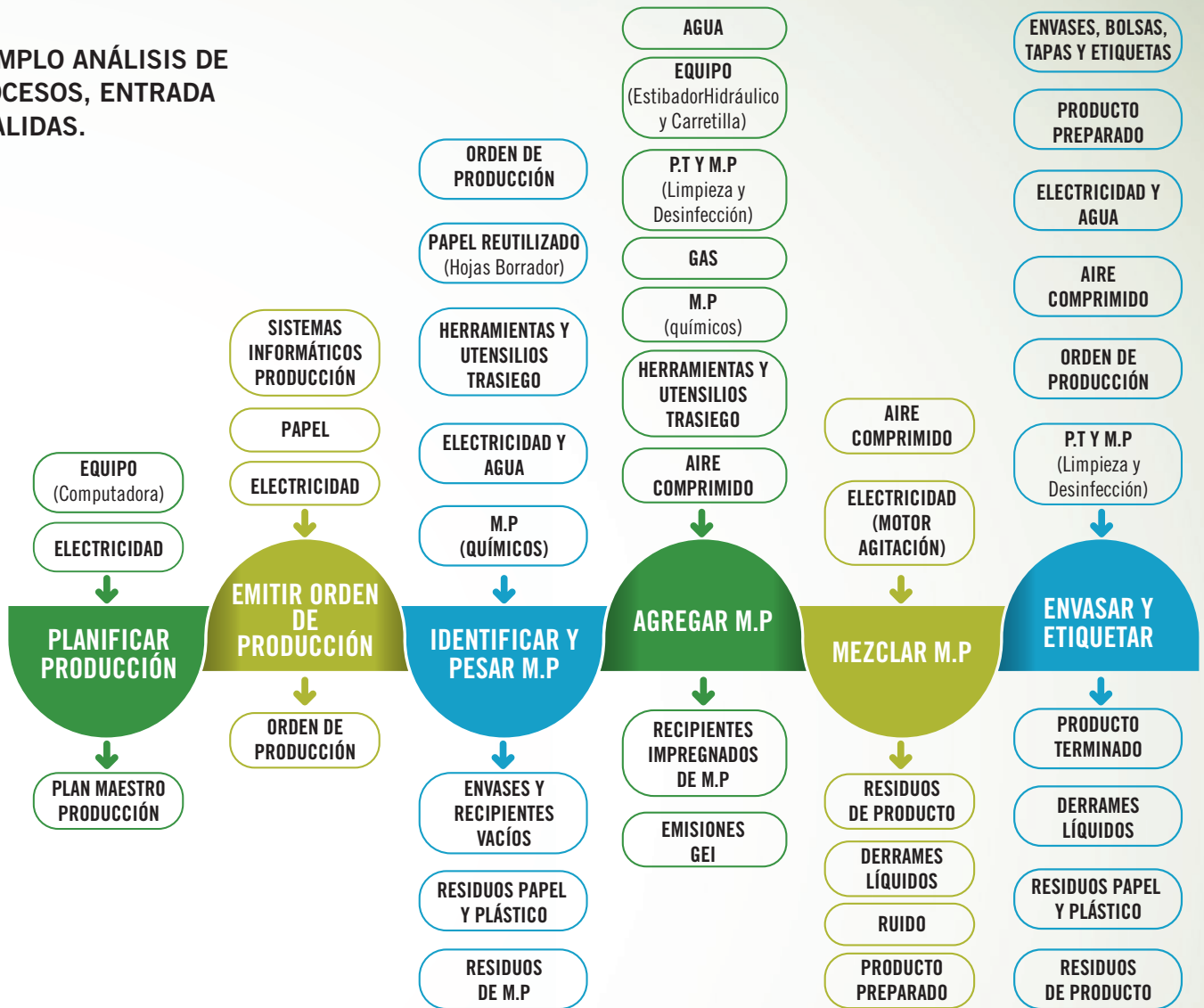
Por ello Grupo Florex establece, implementa y mantiene

un procedimiento para:

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

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

EJEMPLO ANÁLISIS DE PROCESOS, ENTRADA Y SALIDAS.



ASPECTOS AMBIENTALES

- Consumo de Electricidad
- Consumo de Electricidad
- Consumo Papel
- Generación de Residuos Especiales o Peligrosos
- Consumo Papel
- Consumo Electricidad
- Potenciales derrames de M.P dentro de las instalaciones de la empresa.
- Consumo P.T y/o M.P
- Consumo de Agua
- Generación de residuos sólidos ordinarios
- Generación de Residuos Especiales o Peligrosos
- Consumo Agua
- Consumo Gas
- Generación Emisiones al Aire (GEI)
- Potenciales derrames de M.P dentro de las instalaciones de la empresa.
- Riesgo de Incendio por uso de Gas
- Consumo P.T y/o M.P
- Generación de Ruido (ascensor)
- Potencial fuga gas LPG y sus componentes asociados
- Consumo Electricidad
- Generación de Residuos Especiales o Peligrosos
- Consumo Electricidad
- Consumo
- Consumo Electricidad
- Generación aguas residuales
- Generación de Ruido
- Producto Preparado
- Generación de Residuos Especiales o Peligrosos
- Consumo Electricidad
- Generación de Residuos Sólidos Ordinarios
- Generación aguas residuales
- Potencial derrame de producto dentro de las instalaciones de la empresa
- Consumo de Agua
- Generación de Ruido
- Consumo Producto Terminado y/o M.P



A partir de una escala de significancia se determina cuáles van a ser los aspectos ambientales significativos para la organización; para el período 2017 son:



Generación de aguas residuales



Consumo de papel



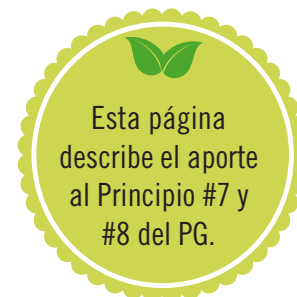
Consumo de agua

Esto debido a la ampliación del alcance hacia procesos de Distribuidora Florex que llevan a la incorporación de todo el grupo en el alcance analizado. Una vez identificados se despliega un plan operacional en el que se definen los criterios o métodos de operación y de control ambiental para las actividades de cada área, y los responsables de ellas con la finalidad de reducir los impactos de éstos.

La integración al proceso se da por medio del establecimiento de indicadores de desempeño medibles en los que se monitorea el avance y cumplimiento de las metas asociadas a cada aspecto ambiental.

INDICADORES AMBIENTALES:

objetivos, verificables y reproducibles, apropiados para las actividades, productos, procesos y servicios de la empresa; coherentes con la política, prácticos, eficaces en cuanto a costos y tecnológicamente viables.



De este análisis y monitoreo surgen objetivos de ambiente que se establecen para los procesos, funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, según apliquen, siempre asegurándose que sean medibles y coherentes con la política. Se incluyen el compromiso con la prevención de la contaminación, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización considerando sus riesgos y oportunidades. Se toman en cuenta los requisitos aplicables y que son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente. Todos son objeto de seguimiento, se comunican y se actualizan según corresponda.

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 gestión integrado.

La empresa basa todo su desarrollo en la gestión sostenible de los recursos naturales en corto, mediano y largo plazo. Pero además en contribuir con una mejora continua en la calidad de los recursos y optimizar los procesos operativos y de mantenimiento, así como la innovación de sus productos.



UNA PLANTA VERDE...

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



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

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



Láminas de Policarbonato



Láminas Termoformadas



USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



La organización hace uso de gran cantidad de recursos para desarrollar su proceso de diseño, producción y distribución, algunos de éstos son:



Electricidad



Agua



Materias primas de carácter químico



Material de etiquetado



Aceite



Papel



Recipientes de plástico



Combustible



Gas LPG



Tapas, bolsas, etc...



Aire comprimido



Entre otros

Es de suma importancia desarrollar procesos sometidos a control en el que se aproveche al máximo y de la forma más eficiente los recursos, en búsqueda de generar reducciones importantes en el uso de éstos.

VOLUMEN DE MATERIALES USADOS EN 2017 (PROCESO PRODUCTIVO): 2282600 unidades / ₡459 millones de colones

RECUPERACIÓN DE MATERIALES PARA ENVASADO: + de 33 mil unidades (16 millones de colones) / 8 toneladas de plástico reutilizado.

En 4 años de la política de recuperación de materiales se han reutilizado más de 100 mil unidades (50 millones de colones) / 22.5 toneladas de plástico reutilizado.

CANTIDAD DE PRODUCTOS VENDIDOS EN 2017: + de medio millón de unidades.



La empresa planifica y lleva a cabo sus operaciones bajo condiciones controladas, en especial aquellas asociadas a los Aspectos Ambientales Significativos (AAS). Para determinar las operaciones o actividades sujetas a un control operacional documentado (instructivo o procedimiento) se toma en cuenta los aspectos ambientales identificados, las regulaciones legales aplicables, las solicitudes de partes interesadas y las situaciones solicitadas

directamente por la Presidencia y se generan controles para estos.

A partir de estos controles se establecen los indicadores de consumo y desempeño que determinan los porcentajes de reducción en el uso de recursos ligados a cada proceso. Estos indicadores deben usarse para realizar el seguimiento del progreso de la empresa en el logro de sus objetivos y metas.

El uso de indicadores de desempeño se usa como herramienta para dar seguimiento a la mejora continua.

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

consumo de recursos.

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



La organización continúa mejorando sus políticas de aprovechamiento del recurso hídrico, a través de prácticas operativas y de consumo responsable. Se busca reducir su consumo de este recurso.

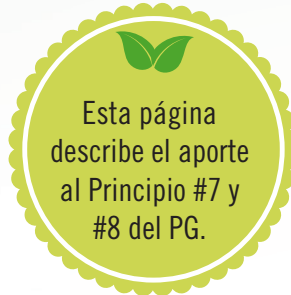
La captación de agua de origen pluvial permite a la compañía realizar actividades de mantenimiento e higiene con esta agua alternativa al agua potable del acueducto local.





¿PORQUE EL AGUA ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS?

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).



Consumo de Agua:

Durante 2017 se redujo el consumo de agua en un 74% (se refiere al agua usada en otras labores no como materia prima).

0.8 m3 de agua / m3 de producción

2675.5 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.

Agua Reciclada:

Un 100 % del agua tratada fue reciclada durante 2017 (238.86 m3), la cual fue utilizada en otros procesos de la planta, como lavado de vehículos y riego de zonas verdes.

Reducción del 30% en la generación de agua residual.

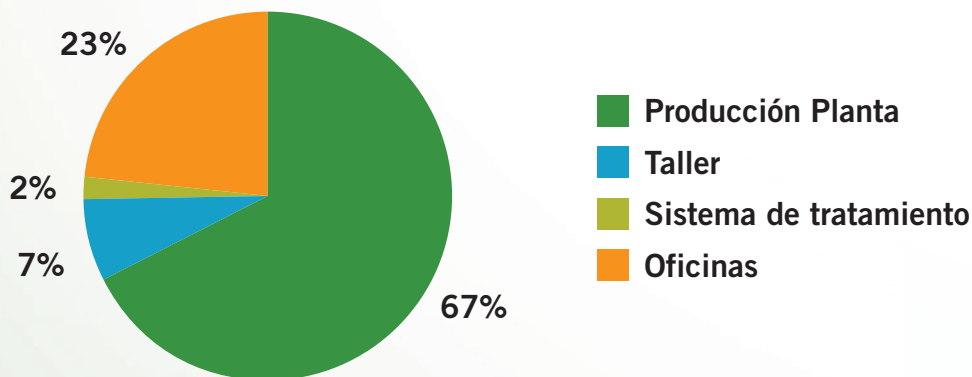
Fuentes de Agua:

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

Vertimiento agua residual:

0.23 m3 de agua residual / m3 producción.

% DISTRIBUCIÓN DEL CONSUMO AGUA



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.



ENERGÍA

¿PORQUE LA ENERGÍA ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS?

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

Producir más, con menos energía.

ACCIONES

Iluminación Natural.



Implementación uso litro luz.



Procesos de envasado por gravedad (sin bombeo).



Tragaluz Móvil



Con la ayuda de una cuerda se mueve la tapa que cubre el tragaluz

Políticas de consumo eficiente.
Generación de energía renovable (solar).





El proyecto de energía solar a probado por tercer año consecutivo ser un proyecto de alto éxito, ha generado los siguientes resultados:

104 Paneles Solares

- 30788 kwh producidos por los paneles solares
- 4043 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE)- 43% menos que en 2016
- 3085 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE) en puntos de venta
- Consumo energético 3.82 kwh/m3 producción – 46% menos que en 2016
- Reducción en consumo energético: 90.6% relacionado al consumo (ICE) 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 2017

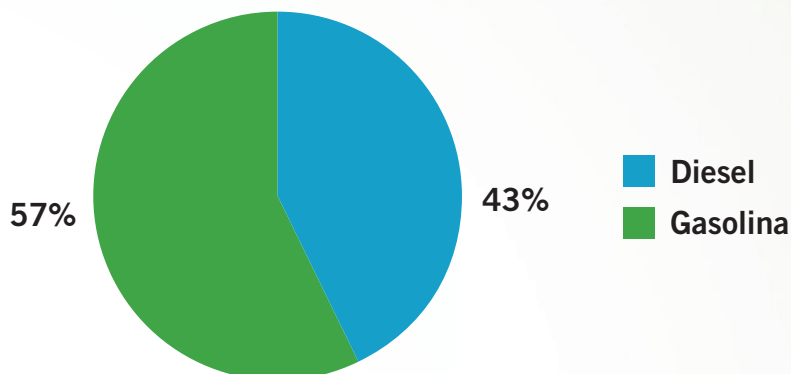




COMBUSTIBLES FÓSILES

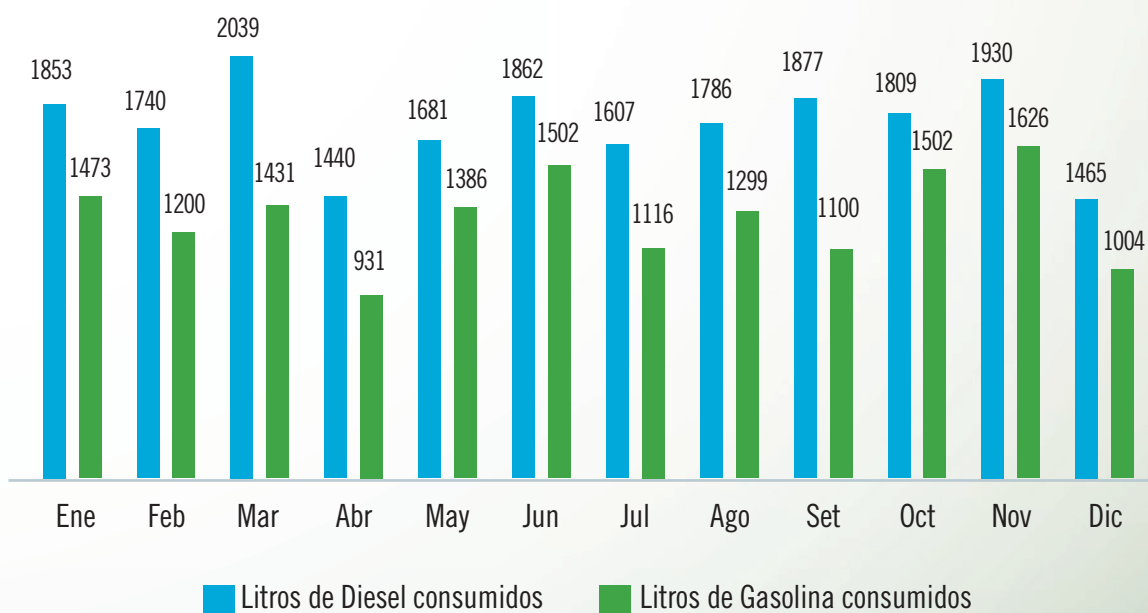


Con un total de 14 vehículos, Florex desarrolla sus procesos de distribución y comercialización de productos, usados principalmente para reparto y asesoría comercial.



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).

Consumo combustible Fósil 2017 (L)



3055 L (un 26% menos que el período anterior).

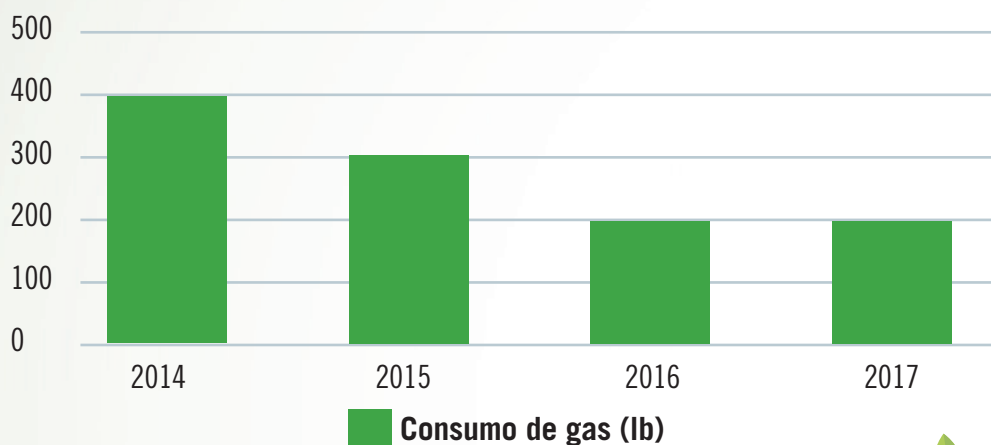


GAS LICUADO DE PETRÓLEO (LPG)



El consumo dentro de la organización de gas licuado de petróleo se debe a ciertos procesos de producción sin embargo el consumo es mínimo, es de alrededor de 16.7 libras por mes. Se mantiene el control, monitoreo y gestión al ser identificado como una fuente de emisión de GEI.

Consumo de Gas (lb/año)



Resumen energético:

1685312.76 MJ (mega julios) de energía proveniente de diversas fuentes – (1628557.75 MJ Diesel / 38018.41 Gasolina / 4181.8 MJ Gas LPG / 14554.8 MJ Electricidad).

30%
menos que
en 2016.

MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO



Esta sección muestra un aporte a los ODS:

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



EMISIONES MONITOREADAS EN FLOREX



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

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

Aguas residuales domésticas: se incluye todo el personal de la empresa hermana Servicios de Consultoría de Occidente S.A. (569 personas en promedio)



Empresa: Servicios de Consultoría de Occidente S.A.

Observaciones: Completo

Empresa: Distribuidora Florex Centroamericana S.A.

Observaciones: Completo

Empresa: Florex Productos de Limpieza S.A.

Observaciones: Completo

Florex mantiene contacto constante con sus clientes a través de diversos canales de comunicación. Uno de ellos es su área de servicio al cliente, la cual para el 2017 recibió alrededor de 52 llamadas diarias de las cuales se les dio atención al 87%, siendo este el principal medio de acercamiento usado por nuestros clientes para generar retroalimentación para la compañía.



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

Como parte del proceso de reducción establecido en la organización se generaron planes a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de que el proceso de reducción avance y constituya un reto hacia niveles en los que la organización adquiera una nueva forma de desarrollo hacia la mejora continua en materia de reducción de

emisiones. Dentro del Programa de Reducciones de GEI se desarrollan proyectos con los que se establece la meta de disminuir en al menos un 10% las emisiones de GEI, tCO₂e/millón vendido con relación al año anterior.

La Compensación de Emisiones se realiza a través de la Comercialización del servicio de mitigación de gases efecto invernadero (GEI): generado en fincas con contrato de Programas de Servicios Ambientales realizado por el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO). Se decide por séptimo año consecutivo realizarlo a través de FONAFIFO ya que para Florex es de vital importancia impactar directamente al país y además FONAFIFO es un ente nacional validado y de completa transparencia que a través de los programas fiables (PSA), garantiza que el proceso de compensación se realiza de manera correcta y legal.

PSA Florex para compensación: Zona Norte.

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



ACTIVIDADES DE FLOREX PARA REDUCCIÓN DE EMISIONES 2017.

ACTIVIDADES DE REDUCCIÓN DE EMISIONES

- Actualización de flota vehicular (más eficiente). 4.27 ton CO2e
- Segundo año de funcionamiento del proyecto de paneles solares. 1 ton CO2e (no se contabilizó en el proceso por el alcance elegido para el programa de gestión)

Emisiones CO2 (Alcance 1): 258.72 toneladas de CO2 equivalente

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

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

Emisiones Biogénicas antropogénicas: 0.13 ton CO2e (fermentación anaerobia-aqua limpia), 0.03 ton CO2e (combustión biomasa (simulacro de incendio 2016)).

Incertidumbre del Inventario (basado en los rangos del IMN y IPCC): 46.17 toneladas de CO2 equivalente.

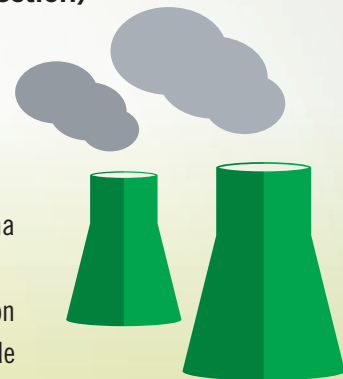
Gases Efecto Invernadero: CH4 / CO2 / N2O para ambos alcances

Reducción de Emisiones (toneladas evitadas): 4.27 toneladas en CO2e alcance 1.

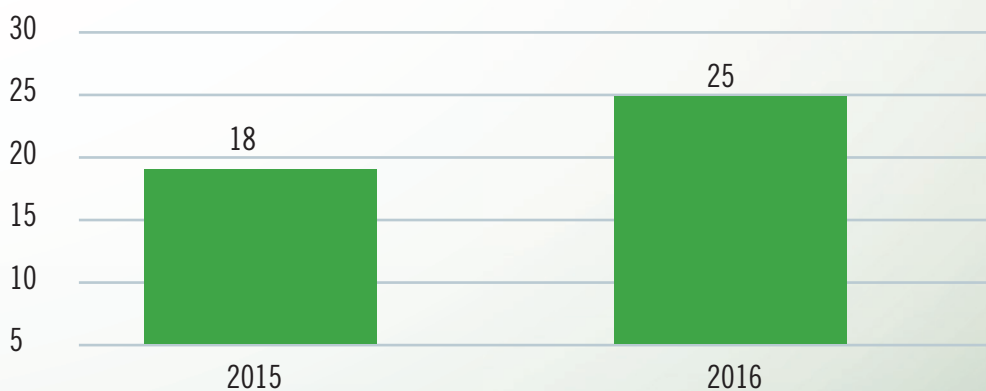
% reducción de ton CO2e por millón vendido: 25%

Compensación: 260 toneladas en CO2e

*El año base elegido por la organización es 2010. Todos los datos de emisiones detallados en este reporte son del año 2016, se decide publicar el año anterior debido a que son las últimas emisiones verificadas por el ente externo (INTECO). Este es el único proceso incluido en este reporte que considera dentro de su alcance la tercera organización del Grupo Florex (Servicios de Consultoría de Occidente S.A) forma parte del alcance del Sistema de gestión de carbono neutralidad de la organización.



% Reducción Emisiones





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

EFLUENTES Y RESIDUOS



Esta sección muestra un aporte a los ODS:

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

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 2017 los 3 principales gestores utilizados fueron:

RESIDUOS VALORIZABLES

Todos Unidos Ayudando al Medio Ambiente R.L.

RESIDUOS ESPECIALES

No hubo entrega en 2017.

RESIDUOS ORDINARIOS

Relleno Sanitario.

Durante 2017 no se han dado causas ambientales que impliquen ninguna sanción, ni se han dado reclamaciones en materia ambiental

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.

REUTILIZACIÓN 2017: + DE 33 MIL UNIDADES

Residuos: 12284 Kg

Residuos Reciclados: 7660.4 Kg (18.5% menos que en 2016)

Residuos Incinerados: 0 kg

Residuos Relleno Sanitario: 5507 Kg (26% menos que en 2016)

Residuos Compostados: 86 Kg (47% menos que en 2016)

Reducción generación de residuos: 81%

Residuos Valorizables: 55% (5% más que en 2016)





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.

En relación a los efluentes de la organización el 100% del agua residual es sometida a tratamiento por oxidación avanzada, a través de este método se obtienen efluentes destinados a la reutilización en otras labores del proceso; para 2017 el efluente de agua tratada fue de 238.86 m³.

Durante 2017 no se reportó ningún derrame accidental.



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.

Biodegradable, producto que se biodegrada en un 60% o más en 28 días.

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



CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL

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

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



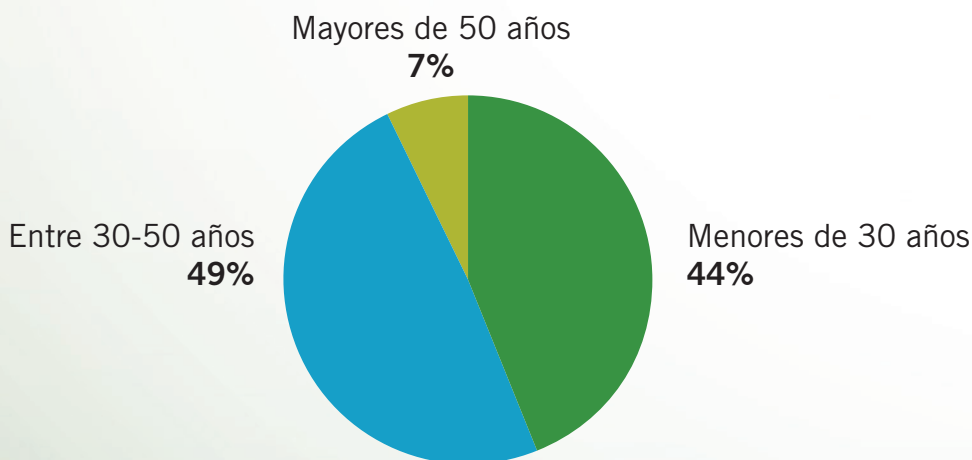
Gestión del Talento Humano

Las dos compañías están coordinadas a nivel de Recursos Humanos por un área integrada por lo que los indicadores de gestión del talento humano se desarrollan de forma conjunta. Esta área es la encargada del desarrollo de estrategias para la gestión de prácticas laborales, establecimiento

de políticas de ética laboral, de estructura salarial, además de estrategias de promoción de trabajadores a raíz de las evaluaciones internas y lidera los procesos de Responsabilidad Social Empresarial.

Colaboradores son en total 43. De esos 32 son Hombres y 11 mujeres. Un total de 42 a tiempo completo y 1 a medio tiempo.

Colaboradores por edad



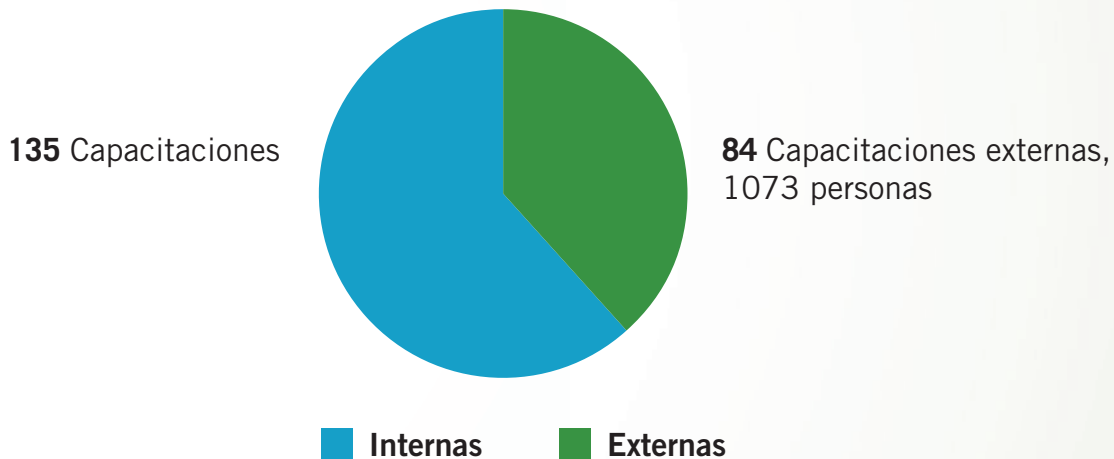


Florex cuenta con un plan de capacitación anual, implementado a partir del 2013. En el mismo se establecen las capacitaciones necesarias para solventar las necesidades de desarrollo y aprendizaje de los colaboradores que requieran, por su perfil, de puestos la alineación de competencias a los requerimientos. Pero además se gestionan procesos de mejora de habilidades para asegurar no solo la mejora continua de los procesos sino del recurso humano.

Un ejemplo de ello para el 2017 fue el establecimiento de alianzas con entes educativos como el Instituto Tecnológico de Costa Rica que permitió que tres colaboradores (2 mujeres de telemercadeo y 1 hombre de Finanzas) están cursando actualmente un técnico en administración de empresas. Igualmente se abrió el proceso para otorgar becas para estudios superiores (maestrías).

Formación Interna 2017: +1000 horas / 135 capacitaciones programadas para un promedio de 5h por persona (623) y más de 30 horas por colaborador (43).

Educación Sostenible 2017



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

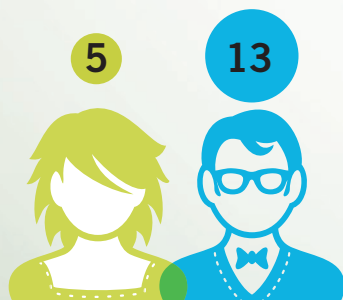
Todos los trabajadores reciben orientación, capacitación o instrucción que cubren de manera explícita la misión social y/o medioambiental y las metas de la empresa. La evaluación de desempeño de trabajadores en cargos gerenciales y de funcionarios incluye el cumplimiento de la misión social o medioambiental y las metas relacionadas.

+20 horas de capacitación en la nueva reforma procesal laboral (CR).

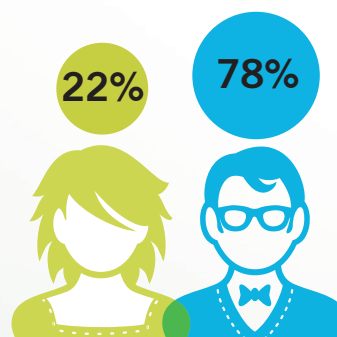


La compañía mantiene políticas de no discriminación, potencia su proceso de reclutamiento a través de su política de inclusividad (implementada como Grupo) e implementa procesos que respetan la diversidad. A pesar que dentro de los factores para reclutamiento se encuentra la experiencia la compañía mantiene en funcionamiento su política de “mi primer empleo”, el proceso de inducción y apadrinamiento interno permite satisfacer las necesidades del cargo a reclutar sin generar ningún tipo de discriminación sobre este sector de la población.

Para 2017 se gestionaron 18 nuevas contrataciones



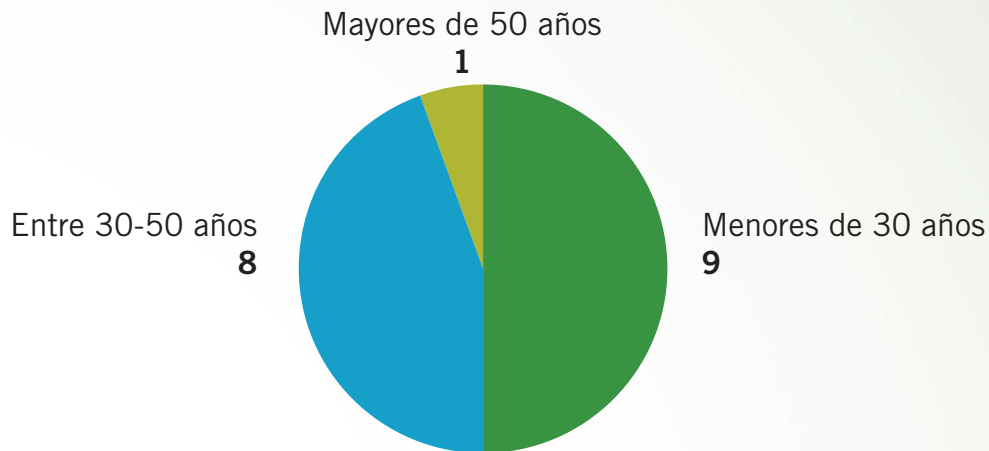
% rotación 2017: 39%





CONTRATACIONES 2017

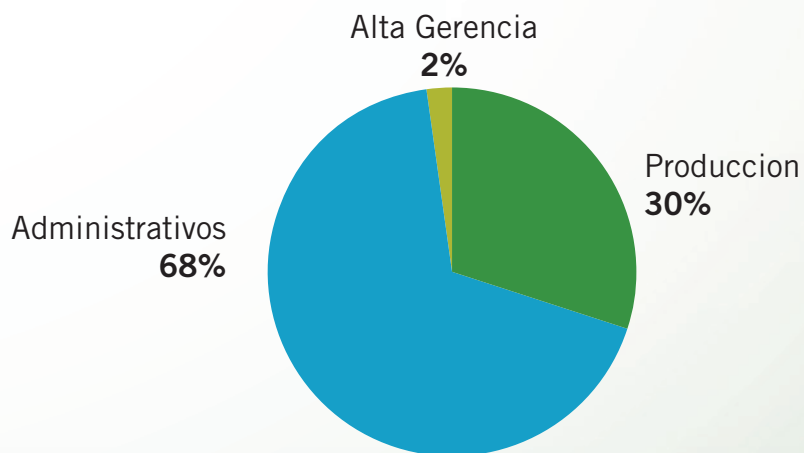
(5 Mujeres y 13 Hombres)



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 e implementando las políticas de no discriminación; 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, esta se encuentra actualmente por categoría profesional en: Producción N/A, Alta Gerencia 0%, Coordinadores es de 1.45% y en administrativos es 1.66%.

Empleados por Categoría Profesional





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

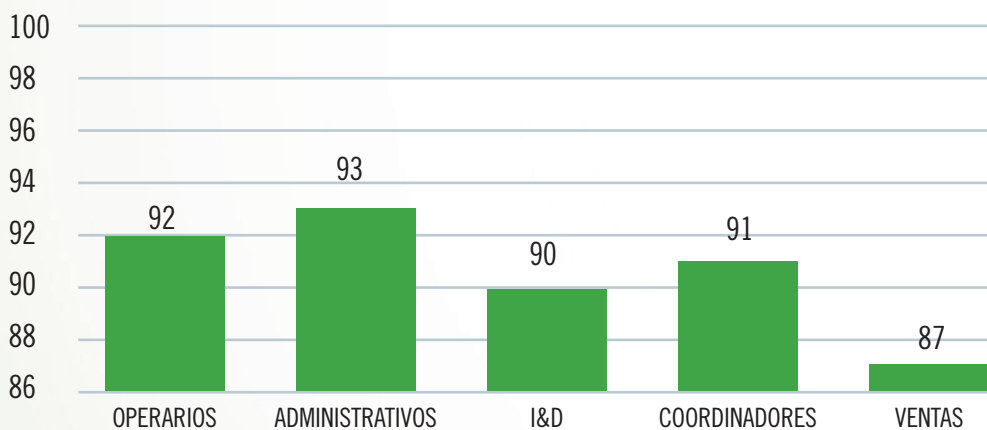
cha de las políticas internas en relación hacia las demás partes de interés de la organización. Además, se gestionan procesos de capacitación/inducción para el personal externo de seguridad.



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

El 100% de los colaboradores de Grupo Florex participa de la evaluación anual de desempeño. Para el 2017 se obtuvo un 93% en esta evaluación (resultado general), siendo el área de Administrativos el que obtuvo la mejor evaluación.

Evaluación del desempeño 2017



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

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 una sección posterior se detallará el proceso de comunicación entre gerencia y los colaboradores).

Durante 2017 no se presentó ningún caso de nueva paternidad en la compañía.



BENEFICIOS A COLABORADORES FLOREX

- **Descuentos productos, arreglos de pago (crédito)**
- **Anticipo de salarios**
- **Cobertura por incapacidad o invalidez**
- **Baja por maternidad y paternidad**
- **Ferías de salud (colaboradores-familiares-comunidad)**
- **Becas para estudios superiores**
- **Uso discrecional de vehículos Florex (aplica a Distribuidora Florex Centroamericana S.A).**

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

Para el período 2017 en la definición de competencias se ha hecho una revisión de los perfiles de los colaboradores ajustando los que así lo requerían para estar acordes a la política de la empresa. Se mantiene un seguimiento a través de la evaluación del desempeño. Para garantizar la competencia de los colaboradores se ha mantenido un plan de capacitación anual en el cual se planifican las actividades y necesidades de formación dando prioridad a los puestos claves de la organización. Adicionalmente se ha implementado un plan de

segundos puestos para poder cubrir puestos clave de la organización en caso de situaciones especiales. Se han definido planes y programas de capacitación de mediano plazo para potenciar desempeño y competencias en colaboradores de distintas áreas, además que funcione como incentivos para la retención de talentos. Se han incluido además manuales para el proceso de inducción, procedimientos para actividades de pagos de planillas y otros en pro de estandarizar y dar seguridad a los procesos.

Transparencia y Prácticas Laborales

Grupo Florex manifiesta a sus colaboradores que están en su total derecho de libertad de asociación y cualquier tipo de negociación colectiva, está prohibido tomar represalias por parte de algún miembro del Grupo contra algún colaborador que muestre su interés en este tipo de organización colectiva. Además, expresa su compromiso con la erradicación del trabajo infantil,

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

En 2017 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.



COMUNICACIÓN COLABORADORES

Gerencia

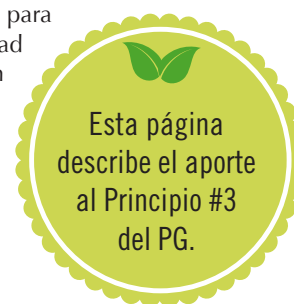
Política puertas abiertas

Independiente (partes interesadas)

- gestionresponsable@florexcr.com
- RSE

Flores realizó en 2017 contacto directo con sus proveedores en busca de expandir sus acciones en pro de prácticas laborales a toda su cadena de valor, se incluyeron variables de índole social en su evaluación anual de proveedores, además determino expectativas para esta parte interesada y llegó a acuerdos para que el 100% de sus proveedores firmara compromisos de respeto a derechos humanos, no discriminación, respeto de la diversidad y el compromiso de no gestionar procesos que promuevan trabajo forzoso ni infantil.

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



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

Ambiente Laboral Seguro y Saludable

Ley No. 18379-TSS





Con el propósito de promover la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, la Comisión de Seguridad Ocupacional vela por la seguridad y salud de todos los colaboradores, establece 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). 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 2017 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 este en lo indicado por el Consejo Nacional de Salud Ocupacional.

El porcentaje de accidentes es de 22.9% (un 90% hombres y un 10 % mujeres) lo que representa un 9.20% aumento accidentabilidad con respecto al año anterior. Este género a su vez una tasa de ausentismo del 7.1%, debido principalmente a lesiones como golpes -torceduras- contusiones - caídas.

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

Durante 2017 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 14% 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.



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 comercializados son sometidos a reevaluaciones periódicas con la finalidad de generar mejoras en éstos.

Aunado a esto el 100% de los productos cumple con el Reglamento Centroamericano de Productos Higiénicos y Cosméticos (**RTCA 71.03.38:07 PRODUCTOS HIGIÉNICOS. ETIQUETADO DE PRODUCTOS HIGIÉNICOS**). En relación 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.



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

Durante el 2017 no se produjeron incidentes relacionados con el incumplimiento de normativa o códigos voluntarios relativos a la salud y seguridad de productos. Ni se produjeron incidentes relacionados a la violación a la privacidad de los clientes. Sin embargo, en la auditoría externa de sistemas de gestión 9001:2015 se determina la necesidad de establecer acciones para asegurar el cumplimiento de la información mínima requerida en el etiquetado de los productos, se genera

una acción correctiva para esto, de forma tal que se dé seguimiento y revisión a este proceso, al ser un proceso contratado de manera externa. Al momento de la publicación de este reporte la acción correctiva está finalizada y se cumple el 100% de lo anteriormente indicado.

Durante 2017 no se reportaron casos de incumplimientos de la leyes y normativas en ámbitos socioeconómicos.

Participación en la Comunidad

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 ello generar beneficios para estos al estar ubicados en la misma zona, colaborar en la búsqueda de una forma de gestionar los residuos de la comunidad al no tener 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.

ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD

Igualación de las donaciones individuales de caridad de los trabajadores. Se permite a los trabajadores que elijan las organizaciones benéficas que reciben las donaciones de la empresa, a través del comité de solidaridad (propuestas).

Donaciones en efectivo y en especie (con exclusión de causas políticas).

Servicio voluntario y trabajo pro bono.

La empresa se asocia con instituciones educativas para proporcionar oportunidades de pasantías, investigaciones y voluntariados. Los pasantes reciben sesiones formales de retroalimentación. Durante el 2017 se dio la contratación de un pasante como empleado de medio tiempo.



La aplicación de principios y prácticas de responsabilidad social en los procesos de su cadena de valor se promueve gracias a diversas acciones:

- Mejora de las condiciones laborales (incluida la seguridad y salud laboral).
- Igualdad de oportunidades y diversidad.
- Desarrollo de competencias (Interno/Externo).
- Remuneración justa y responsable, apoyo económico para los trabajadores (por ejemplo: préstamos sin interés).
- Integración social y/o laboral a nivel local.
- Donaciones de productos a instituciones sociales locales (por ejemplo, Escuelas, Policía, Bomberos, etc).
- Día de la Solidaridad/ Día de la Donación de Sangre/ Día del Trabajador/ Día del Padre-Madre/ Fiesta Fin Año.
- Políticas de Precio Justo (Descuentos a Colaboradores).
- Publicidad ética.
- Remuneración sin retrasos a proveedores o socios comerciales.
- Iniciativas de solidaridad con colaboradores.
- Evaluación de Proveedores: se consideran criterios ambientales, sociales y legales.
- Implementación de debida diligencia.
- Desarrollo de compromisos a nivel de trabajo forzoso, trabajo infantil, respeto a la diversidad en su cadena de suministro.
- Compromiso ambiental.
 - Infraestructura verde
 - Diseño de productos o procesos productivos respetuosos con el medioambiente
 - Política de recuperación y reutilización
 - Uso eficiente de los recursos y reducción de residuos
 - Capacitaciones a los socios comerciales, clientes o a la sociedad sobre temas medioambientales
 - Programa de Manejo de Desechos/ Disposición Responsable
- Cumplimiento Legal (PR 03.00 y PR 12.00).
- ISO 9001, ISO 14001, INTE 12.01.06 e INTE 35.01.01



Resumen declaraciones organizacionales:

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

INDICADORES

1. ECONÓMICO

Aspecto	Unidad de medida	2014	2016	2017
Crecimiento en Ventas	Porcentaje	18	13	14
Exportación	Nº	2	2	2

2. AMBIENTAL

Aspecto	Unidad de medida	2015	2016	2017	Meta
Certificaciones ambientales y de calidad	Nº	4	4	4	-
Reducción de Consumo de Agua	Porcentaje	75	90	74	80
Cantidad de agua reciclada utilizada en otros procesos	Porcentaje	100	100	100	-
Agua Tratada	Porcentaje	100	100	100	100
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Porcentaje	0	0	0	0
Reducción de Consumo Energético	Porcentaje	91	90	91	50
Impactos más significativos en la biodiversidad	Porcentaje	0	0	0	0
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	Porcentaje	0	0	0	0
Emisiones de CO2	Emisiones Compensadas (ton CO2e)	129.13	136.09	259.26	-
Vertimiento de aguas residuales	m3 de agua residual/m3 de producción	0.66	0.33	0.23	-
Generación residuos	Porcentaje de Reducción	75	87	81	40
Derrames accidentales significativos	Número	0	0	0	-



3. SOCIAL

Aspecto	Unidad de medida	2015	2016	2017	Meta
Trabajadores tiempo completo	N°	68	70	43	-
Trabajadores ½ tiempo	N°	1	1	1	-
Personas contratadas	N°	27	15	18	-
Rotación anual	Porcentaje	22	25	39	-
Diversidad hombres/mujeres	N°	48 / 20	51/19	32/11	-
Salario Igualitario	Porcentaje	100	100	100	100
Capacitación	N° de Actividades	80	80	135	-
Total de Personas Externas Capacitadas	N°	490	600	1073	-
Capacitación de Colaboradores	Horas	7	9	5/30	-
Actividades de carácter ambiental y divulgativo en que se participa	N°	27	30	35	25
Colaboradores cubiertos por la póliza de riesgos de trabajo	Porcentaje	100	100	100	100
Colaboradores representados en comités de salud y seguridad	Porcentaje	100	100	100	100
Colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño	Porcentaje	100	100	100	100
Trabajo Infantil	Porcentaje	0	0	0	0



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización.	7	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7,13	
102-3	Ubicación de la sede	8	
102-4	Ubicación de las operaciones	7-8	
102-5	Propiedad y forma jurídica	7	
102-6	Mercados servidos	13	
102-7	Tamaño de la organización	8	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	9	-
102-9	Cadena de suministro	16	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4,16	
102-11	Principio o enfoque de precaución	62	
102-12	Iniciativas externas	21	
102-13	Afiliación a asociaciones	8,47	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6	-
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	12,32	-
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	10	-
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	22	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	9,81,87	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	22-25	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22-25	-
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	25	



Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
PRACTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	42	-
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	26-31	
102-47	Lista de los temas materiales	27	
102-48	Reexpresión de la información	4	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	4	
102-50	Periodo objeto del informe	4	
102-51	Fecha del último informe	4	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	4	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	4	
102-55	Índice de contenidos GRI	90	
102-56	Verificación externa	4	

DIMENSIÓN ECONÓMICA			
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	43-44	-
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	70-73	No determinado
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	-	No hay casos
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	46	-
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	46,79	-
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	9,79	100%



Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	45	-
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	42-51	-
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	16,44,51	-
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	46	-
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	15,33,46	-
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	46	No hay casos
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	-	No hay casos

DIMENSIÓN AMBIENTAL			
GRI 301: MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	64	-
301-2	Insumos reciclados	64,74	-
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	64,74	-
GRI 302: ENERGÍA			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	67,68	-
302-2	Consumo energético fuera de la organización	67-70	-
302-3	Intensidad energética	70	-
302-4	Reducción del consumo energético	70	-
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	67-70	-
GRI 303: AGUA			
303-1	Extracción de agua por fuente	65-66	-
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	66	No hay casos
303-3	Agua reciclada y reutilizada	66	-



Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
GRI 304: BIODIVERSIDAD			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	75	No aplica
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	75	No hay casos
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	-	No hay casos
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	-	No hay casos
GRI 305: EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	73	-
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	73	-
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	73	-
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	73	-
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	73	-
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	70-73	-
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	73	-
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	15,74	-
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	74-75	-
306-3	Derrames significativos	75	-
306-4	Transporte de residuos peligrosos	74	-
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	15,74	-
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	74	No hay casos
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL PROVEEDORES			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	17,51	-
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	17,51	-



Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
DIMENSIÓN SOCIAL			
GRI 401: EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	78	-
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	81	No hay
401-3	Permiso parental	80	No hay casos
GRI 402: RELACIÓN TRABAJADOR-EMPRESA			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	80	-
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	82	-
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	83	-
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	83	-
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	-	No aplica
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	77	-
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	77	-
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	80	-
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	79	-



Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	79	-
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-	No hay casos
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	81,82	-
GRI 408: TRABAJO INFANTIL			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	37,39,81-82,86,87	No hay casos
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	37,39,81-82,86,87	No hay casos
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	80	-
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	81	No hay casos
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	80	-
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	80	-
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	82	-
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	81,85	-



Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	81,85	-
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	82	-
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	17,51	-
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	85	No hay casos
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD CLIENTES			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	84	-
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	-	No hay casos
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	84	-
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	84	-
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	-	No hay casos
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	84	No hay casos
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	84	No hay casos



ÍNDICE PACTO GLOBAL

Principios	GRI	Página
1 las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.	410-1, 412-1 a 412-3	39,76-87
2 las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	414-1, 414-2	39,76-87
3 las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 402-1,407-1	39,76-87
4 las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1	39,76-87
5 las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1	39,76-87
6 las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8, 401-1,401-3,404-1,404-3,405-1,405-2,406-1,411-1	9, 39,76-87
7 las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	102-11,303-1,303-3, 306-3, 307-1, 308-1	40,60-75
8 las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	301-1 a 301-3, 302-1 a 302-5, 303-1 a 303-3, 305-1 a 305-5, 306-1 a 306-3, 308-1, 308-2	40,60-75
9 las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	302-4, 302-5, 305-5	40,60-75
10 Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	102-16, 205-1 a 205-3	12,32,40,42-51

