



**PRIMER REPORTE ANUAL ANTE EL**  
**PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES**  
**UNIDAS**

**COP 2018-2019**



# GRUPO FLORES



## RESUMEN EJECUTIVO

Grupo Flores, conformado por empresas reconocidas: Corporación Flores, Dimasa, Omerhsa, Opam, SúperCar, Scania, Autos Corporativos y Omersa. Con más de 96 años impulsando el desarrollo en Honduras con talento humano calificado y un alto sentido de responsabilidad social.

Conglomerado automotriz más completo del mercado hondureño (1992), con sus divisiones en línea de automóviles de trabajo, lujo y familiar de las marcas Lexus, TOYOTA, Ford, Scania brindando desde 1987 agencias de repuestos legítimos TOYOTA y sus accesorios, además cuenta con socios estratégicos que son sus marcas (Panasonic, Kenda Tires, Yokohama Tires, Quaker State, EST, Motorcraft, entre otras), completan el alto compromiso de atención, al ofrecer productos legítimos de marcas exclusivas para el Grupo. Bajo nuestro pilar “El Cliente es Primero”, ofrecemos los servicios de atención preventiva y correctiva en nuestros talleres de servicio a nivel nacional así como la facilidad de atención a través de nuestras unidades móviles. Nuestros talleres están certificados con técnicas para el cuidado de los vehículos por medio de los lineamientos de Toyota Motor Corporation (TMC).

Desde el año 2006 Grupo Flores ha formado parte de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE), obteniendo durante 13 años consecutivos el sello de Responsabilidad Social Empresarial, certificación obtenida bajo las 7 materias fundamentales de la Norma ISO 26000 y las prácticas responsables en los pilares estratégicos de Seguridad Vial, Educación y Ambiente, lo que reafirma el compromiso en impulsar el desarrollo económico, social y ambiental en Honduras.

A través de la estrategia de RSE, en Grupo Flores apoyamos la Agenda 2030 de las Naciones Unidas aprobados en el año 2015. Nuestra acción está orientada apoyar siete ODS, **Dimensión Económica:** Trabajo Digno y Crecimiento Económico, Consumo Responsable. **Dimensión Social:** Buena Salud, Educación De Calidad, Ciudades y Comunidades Sostenibles, Asociación para los Objetivos. **Dimensión Ambiental:** Lucha Contra el Cambio Climático.

Tegucigalpa, M.D.C.  
15 de octubre de 2019

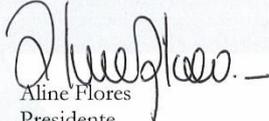
H. E. António Guterres  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que Grupo Flores reafirma el respaldo a los Diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción.

La Comunicación sobre el Progreso (COP) anual es el informe de transparencia y rendición de cuentas, en el cual describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. Asimismo, nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Aline Flores  
Presidenta  
Grupo Flores

**Tegucigalpa**

- Parque Automotriz TOYOTA,  
Col. El Prado, Comayagüela  
Tel: 2216-4000 Fax 2225-4530
- Anillo Periférico, frente a residencial  
Los Hidalgos. Tel. 2216-4000



**San Pedro Sula**

- Parque Automotriz TOYOTA,  
Segundo Anillo Circunvalación Sur  
Desvío al Estadio Olímpico,  
PBX: 2561-8600/ 7932/ 8688/ 7284  
Telefax Pintura: 2556-7364  
Telefax Mecánica: 2556-7440

E-mail: [clientes@floreshn.com](mailto:clientes@floreshn.com)

**La Ceiba**

- Parque Automotriz TOYOTA,  
Carretera a Tela entrada principal,  
Col. Palmira.  
Tel. 2442-4140

[www.toyotahonduras.com](http://www.toyotahonduras.com)

**Choluteca**

- Parque Automotriz TOYOTA,  
Carretera Panamericana, salida  
a Guasaule contiguo a Cruz Roja  
Hondureña.  
Tel. 2782-2524

Una empresa de  
**GRUPO FLORES** 

 LEXUS

 TOYOTA

## **1. DERECHOS HUMANOS**

Cada una de las empresas del Grupo cumple con las normativas internacionales en materia de Derechos Humanos respondiendo a debida diligencia, convirtiéndose el Código de Ética institucional la primera herramienta para definir las condiciones y los mecanismos de autorregulación y control en temas importantes como tal, los salarios y los horarios, el trabajo infantil, forzado u obligatorio, y la discriminación en el empleo. Todo con el objetivo de garantizar el fiel cumplimiento a los derechos humanos de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general.

En Grupo Flores velamos por el fiel cumplimiento de los derechos humanos universales, es por ello que nuestros cinco valores corporativos: Pasión, Excelencia, Respeto, Compromiso e Integridad, se alinean de manera estratégica con todas las acciones que involucran nuestro negocio, convirtiéndose en características indispensables en cada uno de nuestros colaboradores.

Nuestra política de selección garantiza cero discriminación al momento de elegir candidatos, siendo nuestro principal pilar para la elección el talento humano la compatibilidad de competencias establecidas para cada perfil.

Contamos con una línea ética en donde se le garantiza completa confidencialidad e inmediata acción por parte del Comité de Ética quien es el responsable en brindar respuesta oportuna. El Departamento de Conectividad con el Cliente es el área dentro de Grupo Flores responsable de atender las solicitudes de nuestro público externo, y al igual que el Comité de Ética, deben dar respuesta en tiempo y forma para asegurar una experiencia agradable y satisfactoria a nuestros consumidores y proveedores.

**1.1** En el año 2018 se realizó una actualización del Código de Ética del Grupo, instrumento que guía a todos los colaboradores y los conduce a cumplir de manera puntual, las leyes y reglamentos de la República de Honduras, acompañado de los valores institucionales y la filosofía empresarial.



*Actualización y socialización de Código de Ética a los colaboradores*

**1.2** Como parte de nuestro compromiso con la salud integral de nuestros colaboradores, en el mes de octubre se impartieron charlas educativas e informativas para capacitar acerca de la prevención del Cáncer de Mama y Próstata.

### Charla Prevención del Cáncer de Próstata

Invitamos a nuestros colaboradores a participar en una charla educativa e informativa para conocer acerca de la prevención del Cáncer de Próstata.

Fecha: Viernes 26 de Octubre.  
Hora: 8:30AM.  
Lugar: Auditorio de Corporación Flores, San Pedro Sula

Confirmar asistencia: [ibetancourth@floreshn.com](mailto:ibetancourth@floreshn.com) Ext. 1132



### Charla Prevención del Cáncer de Mama



Invitamos a nuestras colaboradoras a participar en una charla educativa e informativa para conocer acerca de la prevención del Cáncer de Mama.

Fecha: Jueves 1 de Noviembre.  
Hora: 9:00 AM  
Lugar: Auditorio de Corporación Flores, San Pedro Sula

Confirmar asistencia: [ibetancourth@floreshn.com](mailto:ibetancourth@floreshn.com) Ext. 1132



*Comunicación para colaboradores invitándoles a participar en las charlas de prevención*

**1.3** En el año 2018 se realizaron ferias de la salud para los colaboradores del Grupo con objetivo de brindar servicios preventivos y fomentar el bienestar integral de los colaboradores.



**GRUPO FLORES**

**ASISTE A LA FERIA DE LA SALUD**

Actividad	Fecha	Horario	Lugar
Exámenes laboratorio: hemograma, glucosa, colesterol y triglicéridos	Jueves	6:30 a 7:30 a.m.	Consultorio
Atención odontológica y entrega de insumos dentales	Viernes	8:00 a 12:00 m.	Médico
Tomas de Índice de Masa Corporal		8:00 a 12:00 m.	
Charla sobre estilos de vida saludable	Jueves	3:00 a 4:00 p.m.	
Charla sobre Prevención cáncer de seno		4:00 a 5:00 p.m.	Sala del Comedor
Charla sobre prevención de alergias y enfermedades respiratorias		3:00 a 4:00 p.m.	
Actividad sobre control de estrés y técnicas de relajación	Viernes	4:00 a 5:00 p.m.	

Recursos Humanos, liderando personas como tú!



**Feria de salud para colaboradores**

**1.4** Grupo Flores a través del Pilar de Educación de RSE promueve la prohibición y erradicación del trabajo infantil mediante el apoyo en la formación técnica automotriz de los jóvenes entre las edades de 13 a 18 años de la Villa de los Niños, centro educativo social el cual atiende a más de 605 jóvenes de escasos recursos económicos del país brindándoles una educación de calidad para incorporarse a la sociedad como agentes de cambio.



**Grupo de jóvenes de la Villa de los Niños durante jornada de capacitación técnica automotriz**

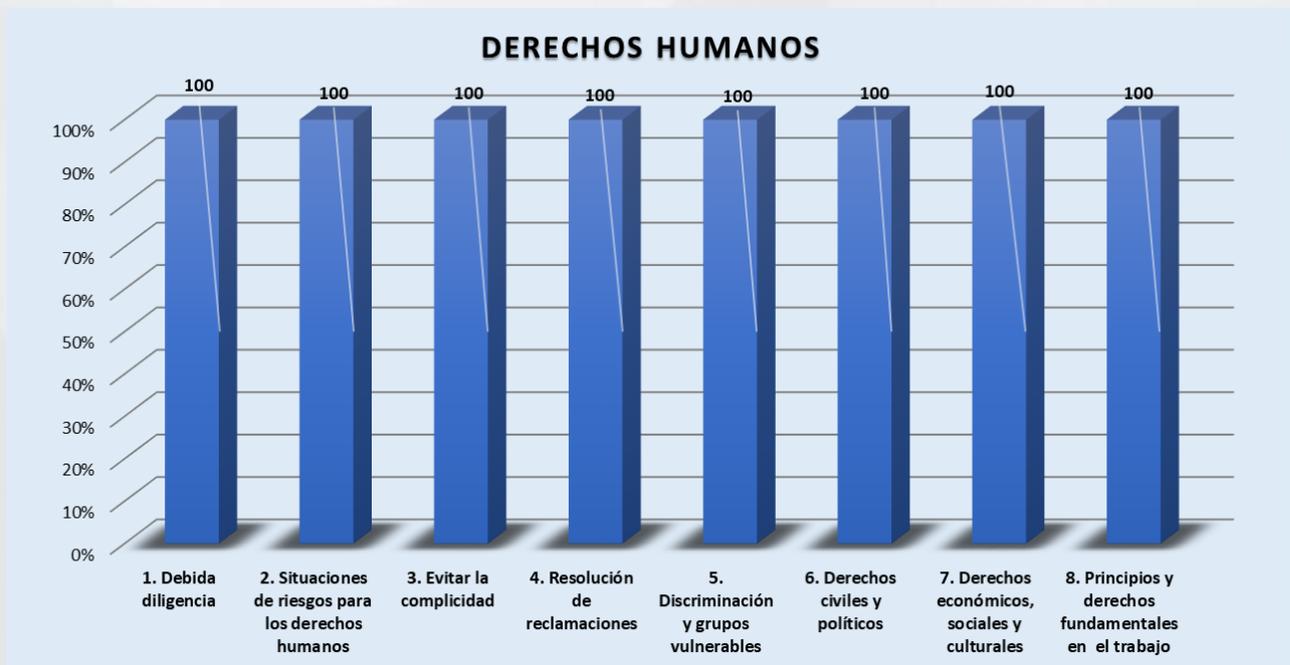
**1.5** A través del Pilar de Educación de RSE con el programa de empoderamiento a jóvenes de mecánica automotriz se promueve la equidad de género a través de la realización de pasantías laborales en los talleres de servicio del Grupo.



*Jóvenes del Centro Técnico Hondureño Alemán participantes en las pasantías laborales*

## **INDICADORES MATERIA DERECHOS HUMANOS 2018-2019**

**Resultado obtenido en la evaluación anual medición realizada para la renovación del Sello de Empresa Socialmente Responsable.**



**Fuente: Evaluación anual IndicaRSE (ISO 26000). FUNDAHRSE**

## **2. DERECHOS LABORALES**

En Grupo Flores el compromiso con nuestros colaboradores no tiene límite, reconocemos que son esenciales para el logro de nuestros objetivos organizacionales, por lo que su bienestar nos asegura el éxito.

Nos enorgullece contar con una fuerza laboral de 735 colaboradores a nivel nacional, distribuidos en las diferentes zonas de país.

Se cuentan con los reglamentos internos del trabajo actualizados y aprobados por la Secretaria del Trabajo. La empresa formaliza su relación laboral con sus colaboradores mediante contratos de trabajo en sintonía con lo preceptuado con el Código del Trabajo y Reglamento Interno.

La empresa cuenta con los siguientes beneficios de ley y adicionales para mejorar su calidad de vida y permanencia en la organización.

1. Clínica medica
2. Seguro de vida y/o accidentes
3. Bono de hijo primogénito
4. Bono educativo
5. Gastos oftalmológicos
6. Auxilio funerario
7. Obsequio Día de la Mujer, Día del Padre, Día de la Madre, Día de la Familia y Navidad
8. Uniforme
9. Seguro de accidentes
10. Obsequio de cumpleaños

Se cuenta con política y/o procedimiento de Reclutamiento y selección para normar e identificar el personal idóneo según el plan estratégico del grupo.

El grupo aplica una encuesta de clima laboral anualmente para todos sus colaboradores con la finalidad de escuchar su percepción y realizar acciones puntuales de mejora (Jornadas Motivacionales).

La empresa cuenta con una Comisión Mixta de Higiene y Seguridad debidamente autorizada por la Secretaria del Trabajo quien vela por el cumplimiento de las políticas de higiene y seguridad de las instalaciones y el grupo. Dicha política se encuentra en sintonía con lo preceptuado en el Reglamento General de Medidas Preventivas y Accidentes de Trabajo. La comisión se encarga en evaluar las diferentes áreas de la empresa, identificando oportunidades de mejora dentro de las mismas.

**2.1** En el mes diciembre del 2018, se realizó encuesta de clima organizacional a nivel nacional, mediante la herramienta digital Survey Monkey. Se captaron un total de 540 colaboradores, equivalente a un 75% de la población total.

Se realizó una serie de preguntas en relación a los siguientes tópicos:

### 1. Cultura Organizacional

Cultura Organizacional	¿Estoy oportunamente comunicado sobre los objetivos, cambios, logros y actividades de la empresa?	De acuerdo	35.15%	253.08
	¿En la empresa se fomenta la comunicación a través de comunicados, reuniones informativas y reuniones de trabajo?	De acuerdo	42.11%	303.192
	¿Las formas de comunicación utilizadas por la empresa funcionan?	De acuerdo	37.72%	271.584
	¿La comunicación con mi jefe inmediato es clara se entiende el mensaje que quiere dar?	Totalmente de acuerdo	43.76%	315.072
	¿La comunicación con mis compañeros es buena?	Totalmente de acuerdo	48.56%	349.632
	¿Siente orgullo de formar parte de la empresa?	Totalmente de acuerdo	68.50%	493.2
	¿Piensa laborar por mucho tiempo en la empresa?	Totalmente de acuerdo	51.86%	373.392
	¿Conoce la misión, visión y valores de la empresa?	Totalmente de acuerdo	54.97%	395.784
	¿Se fomenta la cultura, valores y buen ejemplo por parte de su jefe inmediato?	Totalmente de acuerdo	44.10%	317.52
	¿Se fomenta la cultura, valores y buen ejemplo por parte del Gerente o Directores de la empresa?	De acuerdo	33.33%	239.976

### 2. Higiene y Seguridad Laboral

Higiene y Seguridad Laboral	¿Cuenta la empresa con áreas de trabajo adecuadas y las condiciones necesarias para evitar accidentes de trabajo?	Totalmente de acuerdo	42.00%	302.4
	¿He recibido Capacitación sobre Seguridad e Higiene en el Trabajo?	De acuerdo	37.00%	266.4
	¿La información sobre cómo evitar accidentes y riesgos laborales es clara y visible para todo el personal?	De acuerdo	60.00%	432
	¿Existe un comité de Higiene y Seguridad?	Totalmente de acuerdo	52.00%	374.4

### 3. Estrés laboral

Estrés laboral	¿Considera que ha recibido un trato adecuado en su puesto de trabajo?	De acuerdo	39.82%	286.704
	¿Considera que ha recibido algún tipo de acoso en la empresa?	Totalmente en desacuerdo	54.51%	392.472
	¿Su trabajo le obliga a estar concentrado durante largos períodos de tiempo que afecta su tiempo familiar?	Intermedio	25.71%	185.112
	¿Para lograr las metas se le exige trabajar por períodos más largos al horario establecido?	Totalmente en desacuerdo	22.59%	162.648
	¿Considera que las actividades que realiza en sus labores le afecta su salud?	Totalmente en desacuerdo	29.26%	210.672

### 4. Desarrollo Organizacional

Desarrollo Organizacional	¿Conoce los objetivos estratégicos de la empresa?	De acuerdo	32.31%	232.63
	¿Conoce los objetivos de su departamento?	Totalmente de acuerdo	42.20%	303.84
	¿Conoce las metas y objetivos de su trabajo?	Totalmente de acuerdo	51.32%	369.50
	¿Su jefe inmediato evalúa continuamente el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas?	Totalmente de acuerdo	33.19%	238.97
	¿Existe un sistema de evaluación formal de sus actividades donde se evidencie los avances en el cumplimiento de sus metas mensualmente?	Totalmente de acuerdo	24.07%	173.30

**2.2** Certificación de brigadas impartida por Heroico y Benemérito Cuerpo de Bomberos de Honduras a 15 miembros de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad.



*Capacitación de primeros auxilios*

**2.3** Con motivo de fortalecer y garantizar el desarrollo integral de la familia, en Agosto mes de la familia se celebró el Día de la Familia de Grupo Flores a través de la realización de jornadas de convivencia y esparcimiento familiar.



**2.3** Se reconoció a un total de 37 colaboradores por su antigüedad de 10, 15, 20 y 25 años, a quienes se les agradeció por sus años de lealtad, compromiso, esfuerzo y dedicación a su trabajo.



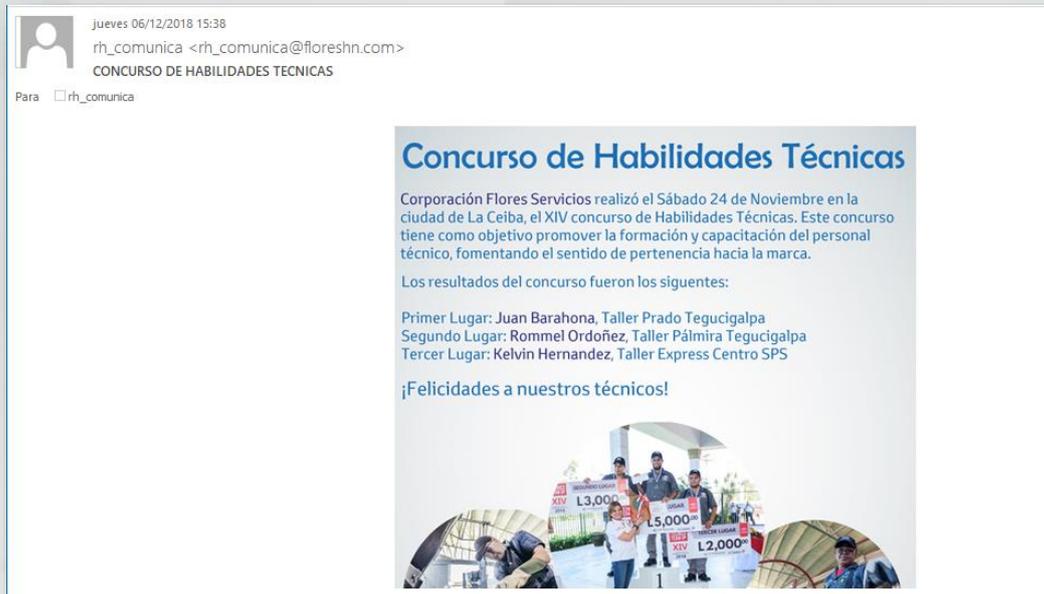
*Grupo de colaboradores premiados*

**2.4** Se realizó el Campeonato Deportivo entre empresas del Grupo para fomentar el compañerismo y trabajo en equipo a través de la práctica del deporte como un estilo de vida saludable.



*Equipos participantes en el campeonato deportivo*

2.5 Intranet: herramienta de comunicación interna dinámica y de fácil acceso a través de ella se mantienen a nuestros colaboradores informados sobre los asuntos relevantes y cambios importantes que los involucra.



2.6 En el mes de octubre se donaron mamografías y exámenes de próstata a los colaboradores; mujeres mayores de 35 años y hombres a partir de los 40 años como parte de nuestra campaña de prevención del cáncer.



*Colaboradores beneficiados con la donación de mamografías y examen de próstata*

2.7 Se desarrollaron jornadas motivacionales con el proposito de fortalecer el trabajo en equipo e integración, ambiente laboral y seguimiento a los procesos de las áreas de trabajo. Asimismo, brindar conocimiento claro, preciso y de alto impacto de la importancia de la claridad del proceso de ventas, sus partes y el involucramiento del colaborador para alcanzar las metas.

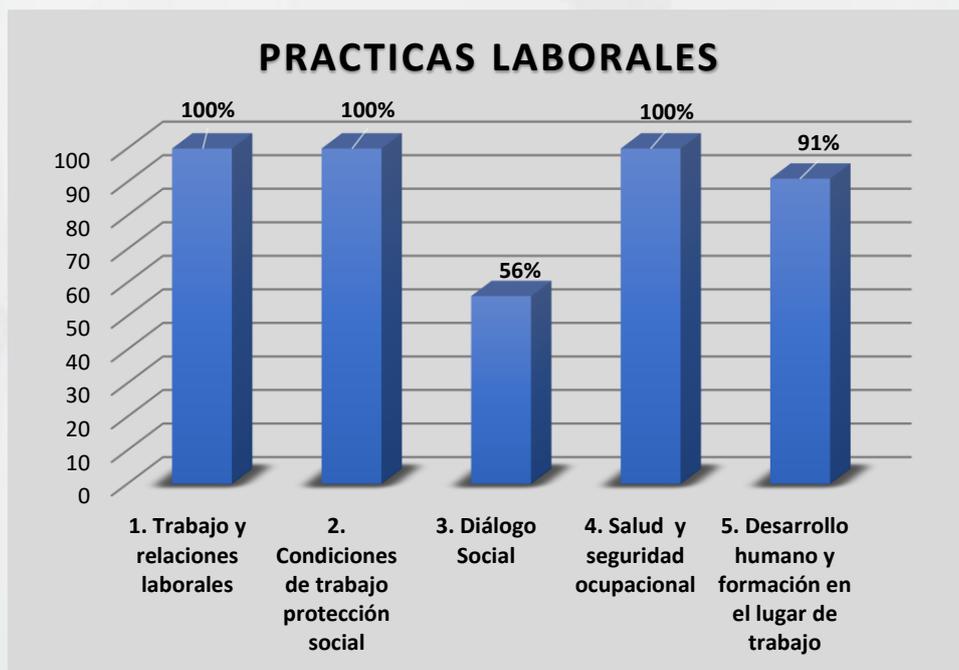
AREA	COLABORADORES	CANTIDAD DE HORAS
Ventas Corporación Flores Repuestos	60	12
Operaciones	300	08

2.8 (6,135) atenciones médicas brindadas a los colaboradores en las clínicas médicas del Grupo ubicadas en las agencias de Tegucigalpa y San Pedro Sula.

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
511	451	385	535	559	420	631	518	341	542	696	546

### INDICADORES MATERIA PRÁCTICAS LABORALES 2018-2019

Resultado obtenido en la evaluación anual medición realizada para la renovación del Sello de Empresa Socialmente Responsable.



Fuente: Evaluación anual IndicaRSE (ISO 26000). FUNDAHRSE

### **3. MEDIO AMBIENTE**

Grupo Flores conoce el impacto de nuestro negocio en el medio ambiente, por lo cual contamos con tecnologías, proyectos y programas para reducir nuestra huella.

Bajo la filosofía que prevenir es lo mejor, promovemos el uso razonable de la energía eléctrica y otros recursos, el reciclaje, el descarte adecuado de nuestros residuos y prevenir la contaminación en todas las áreas.

Las marcas de vehículos distribuidos por Grupo Flores son pioneras en la utilización de tecnologías limpias que ayudan a reducir emisiones y el consumo de combustible.

Los principales recursos utilizados por la empresa para su operación diaria son agua y energía.

El consumo de energía es objeto de monitoreo y reducción permanente a través del desarrollo e implementación de actividades de mejora que van desde el uso de focos ahorradores, sistema automatizado de regulación de temperatura de las A/C, instalación de sensores de movimiento para el apagado/encendido de luces y utilización de láminas transparentes en el techo de los talleres de servicio.

El consumo de agua también es monitoreado y se han instalado fluxómetros tanto en lavamanos como en los sanitarios como sistema de ahorro de agua.

La empresa cumple con la Norma Técnica Nacional de las Descargas de Aguas Residuales a Cuerpos Receptores y Alcantarillado Sanitario.

Semestralmente se realizan los análisis, físico, químico y bacteriológico al agua suministrada por el pozo con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la Norma Técnica Nacional para la Calidad del Agua Potable. Los resultados son presentados a la Unidad Gubernamental Ambiental correspondiente.

En Grupo Flores nos preocupamos por el correcto descarte de los residuos sólidos, esto se hace por medio de distintos programas de reciclaje y con alianzas estratégicas para asegurar la correcta gestión de descarte.

Contamos con una política de gestión de residuos en la cual se promueve el reciclaje y descarte adecuado de los mismos por empresas certificadas en dicho rubro.

- Las llantas son coprocesadas.
- El aceite/ filtro es recolectado y luego procesado por una empresa certificada.
- Las baterías también son recolectadas por una empresa recicladora certificada.
- El papel es utilizado por ambas caras y luego triturado en pequeños trozos, luego es recolectado por una organización que lo utiliza para elaborar papel reciclado y otras manualidades.

En el año 2018 destacan las siguientes cifras:



**+60,000**  
**GALONES**  
de aceites  
recolectados



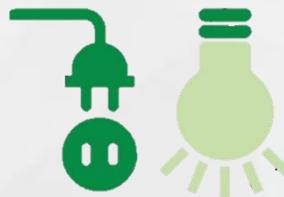
**+10**  
**TONELADAS**  
de llantas donadas para  
su coprocesamiento.



**+6.000**  
**TONELADAS**  
de baterías recicladas.



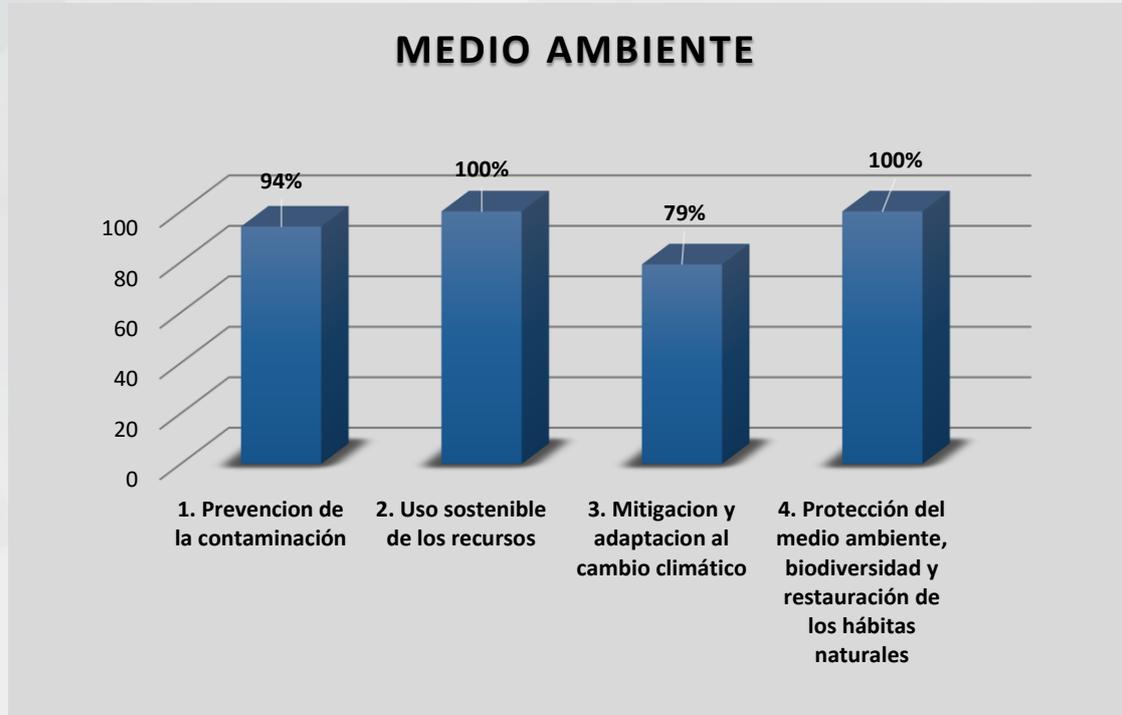
**+4,097.90**  
**LIBRAS**  
de papel reciclado



**+1,202 kwh**  
reducción de consumo  
energético en comparación  
al 2017.

## INDICADORES MATERIA MEDIO AMBIENTE 2018-2019

Resultado obtenido en la evaluación anual medición realizada para la renovación del Sello de Empresa Socialmente Responsable.



Fuente: Evaluación anual IndicaRSE (ISO 26000). FUNDAHRSE

#### **4. ANTI-SOBORNO Y CORRUPCION**

Las empresas de Grupo Flores han adoptado dentro de sus principios y prácticas de negocio, políticas que estructuran sus operaciones en un marco de ética y transparencia, buscando salvaguardar la reputación de sus accionistas, alta administración, funcionarios y empleados, así como las marcas que representan las empresas del grupo.

Grupo Flores entiende que la forma de hacer negocios, se debe anteponer a los principios institucionales para el logro de los objetivos corporativos.

Para ello el Grupo ha establecido las siguientes acciones:

Debido a regulaciones hondureñas enfocadas en la prevención de lavado de activos (Ley y Reglamento para Actividades y Profesiones No Financieras Designadas), por su actividad comercial las empresas de Grupo Flores se convirtieron en Sujetos Obligados, es por ello que operamos y estamos regulados en base a los lineamientos establecidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

En el año 2017 por disposición del Consejo de Administración se creó el área de Cumplimiento Corporativo, siendo un recurso que trabaja para la mitigación de riesgos y un medio para incorporar valores éticos en la cultura corporativa.

En respuesta a la promulgación de normativa nacional e internacional que requieren las empresas del Grupo con el fin de prevenir, detectar y responder a la corrupción en todas sus operaciones.

El objetivo principal del área es crear un Sistema de Prevención Anti lavado de dinero y del financiamiento al terrorismo con un enfoque basado en riesgos.

Dentro de las principales acciones destacan:

1. Creación de Políticas de Conocimiento del Cliente, Proveedores y Empleados; con el fin de que toda relación comercial y laboral, nueva o existente; esté de acuerdo a los valores institucionales.
2. Capacitación a 321 colaboradores directamente relacionados con los clientes, sobre la sensibilización y buenas prácticas en prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

3. Actualización al Código de Ética.
4. Así mismo, el Consejo de Administración, como órgano máximo de Gobierno y Control Corporativo, toma la iniciativa para crear la Política Anti-Soborno y Corrupción del Grupo.
5. Se cuentan con los reglamentos internos del trabajo actualizado y aprobado por la Secretaria del Trabajo y Seguridad Social, el cual cumple con los derechos laborales vigentes para todos sus colaboradores. Adicionalmente contiene acciones disciplinarias aplicables para todos los empleados de las empresas de Grupo Flores que de manera deliberada o intencional incumplan los principios establecidos por Grupo Flores.
6. Declaración Jurada de Información: Es un documento solicitado a nuevos clientes cuando realizan la compra de un vehículo nuevo o usado en el Grupo, en la misma se abarca los siguiente aspectos; declaración de licitud de fondos, declaración de licitud de información, declaración de Buena Fe, declaración de no vinculaciones en noticias públicas y/o investigaciones concernientes a actividad ilícitas relacionadas con el lavado de activos.

#### 4.1 Capacitación a colaboradores sobre la sensibilización y buenas prácticas para la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.



*Capacitación a colaboradores de las diferentes empresas del Grupo*

# ESTRATEGIA DE RSE DE GRUPO FLORES ALINEADA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA AGENDA 2030

