

CON  
CON  
CON  
CON



MÁS  
VERDE  
MÁS  
SOS  
TENI  
BLE

Reporte de Sostenibilidad



# ÍNDICE

---

<b>Aspectos Generales de este Reporte</b>	<b>2</b>
<b>Mensaje Presidencia</b>	<b>4</b>
<b>Perfil Empresarial</b>	<b>6</b>
<b>Ambiente Regulatorio</b>	<b>11</b>
<b>Productos y Mercados</b>	<b>12</b>
<b>Estrategia</b>	<b>14</b>
<b>Certificaciones, Iniciativas y Reconocimientos</b>	<b>15</b>
<b>Grupos de Interés</b>	<b>16</b>
<b>Materialidad</b>	<b>17</b>
<b>10 principios del Pacto Global</b>	<b>24</b>
<b>Estrategia ODS</b>	<b>29</b>
<b>Categoría: Economía</b>	<b>33</b>
<b>Categoría: Ambiente</b>	<b>43</b>
<b>Categoría: Social</b>	<b>51</b>
<b>Índice GRI</b>	<b>62</b>

## DATOS GENERALES DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD FLOREX 2020

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

## Organización

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

Para alcanzar esto, la empresa fomenta sus procesos bajo la metodología de desarrollo para la sostenibilidad, la cual se centra en la generación de valor durante todo el periodo de vida del producto. Además, se integran sistemas de gestión ambiental y calidad, a la vez que se realizan evaluaciones de su medición de impacto (Empresa B), lo que ha generado un proceso de innovación y mejora continua que le ha permitido crecer de forma sostenible.

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

El grupo realiza exportaciones a Guatemala, El Salvador y Panamá, luego de establecerse acuerdos comerciales con distribuidores autorizados en cada país.

## Período del Reporte

El objetivo de este reporte es dar a conocer a los grupos de interés el desempeño económico, social y ambiental alcanzado durante 2020, definido por la organización, como un período de año calendario, con publicación anual y el último período reportado fue el del 2019. Además, asegura el cumplimiento de los principios de contenido y calidad también descritos en los estándares del Global Reporting Initiative (Iniciativa de Reporte Global -GRI).

Para Grupo Florex este reporte es el noveno generado bajo los estándares establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI) y se realiza de conformidad a la opción esencial de estándares GRI publicados en 2016 y sus actualizaciones posteriores.

**Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.**  
En caso de desear consultar los estándares GRI visite: <https://bit.ly/2vEKsLK>

Este reporte reúne la información generada en el 2020 del proceso de planificación estratégica, certificaciones nacionales e internacionales (empresa B, ISO 9001, ISO 14001, carbono neutralidad (INTE B5), entre otras), además de otros controles y monitoreos realizados a la cadena de valor de la organización; así mismo se describen los procesos de gestión implementados durante el período y las metas a corto, mediano y largo plazo.

**No se han presentado cambios significativos con respecto a lo declarado en 2019.**  
Si se dan cambios menores a nivel de gestión para 2020 que se describen a lo largo del reporte.

## Comunicación de Progreso (CoP) / Compromiso Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Este reporte constituye la quinta Comunicación de Progreso (CoP) para Grupo Florex, la cual es integrada al reporte de sostenibilidad anual; para poder demostrar las prácticas adoptadas en soporte de los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, e informar la estrategia y avances de la organización en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este informe ha sido preparado de conformidad con los estándares GRI: Opción Esencial.

Este reporte no ha sido verificado por ninguna entidad externa a la organización, sin embargo, se somete a un proceso de retroalimentación de los grupos de interés de la organización en procesos de difusión planificados.

**Descargue este reporte de sostenibilidad o realice consultas en:**  
[www.florexcr.com](http://www.florexcr.com)



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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)



# NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2020

Aumento en producción de alrededor del 12%.

Marzo 2020 mes de mayor producción: 169.28 m3.

Más de 570 mil unidades vendidas en 2020.

Relanzamiento de la Tienda en Línea Florex con mejoras en sistema de entrega y plataforma de compra.

Crecimiento en ventas del 18%.

Reconocidos por el Programa País Carbono Neutralidad de Costa Rica, en la categoría organizacional plus.

Reducción de más de 3 toneladas de resina virgen (proyecto envases de resina reciclada).

Más de 20.000 unidades de resina reciclada adquiridas durante el primer mes de puesta en marcha del proyecto (diciembre 2020).

16% reducción del consumo de papel (resma/m3 producción).

48% reducción en el consumo de agua-LB (m3/m3 producción).

16% reducción en la generación de agua residual (m3/m3 producción).

Reducción en consumo energético: 55% relacionado al consumo (ICE)-LB. (Kwh/m3 producción).

14% reducción en el consumo de combustibles fósiles. 40% reducción en el consumo de combustible fósil gasolina.

12% reducción de ton CO2e (ton CO2e /millón).

8% menos en el consumo energético total de la organización.

81% menos residuos ordinarios / m3 producción – LB.

94% residuos ordinarios valorizables.

82% menos residuos especiales / m3 producción – LB.

65% residuos totales fueron valorizables.

Más de 2.700 horas de formación interna.

8.3 de reducción de la tasa de accidentabilidad.

Control y monitoreo total de la organización por parte de la Comisión Salud Ocupacional Florex ante la emergencia epidemiológica.

Desarrollo de nuevas estrategias laborales (trabajo remoto, turnos diferenciados, entre otros).

## GRI 102-14

Grupo Florex se ha caracterizado por ser un ente de cambio. Buscamos la mejora continua de forma interna y priorizamos el impacto positivo que con nuestras gestiones podamos producir en alineamiento con su propósito. El 2020 obligó al planeta a adaptarse y enfrentar el cambio, y por ende, la organización también experimentó cambios importantes en su gestión, que incluyeron la entrada en una nueva etapa de desarrollo y crecimiento. Esto amplió la visión de la organización al enfrentar la nueva realidad con una estrategia de expansión y reorganización interna que buscara el ingreso a nuevos mercados, la innovación en productos, procesos y en la gestión de triple impacto.

Este período permitió a la organización iniciar una nueva etapa de planificación estratégica; en la que se buscó adaptarse e innovar para poder alcanzar las metas de crecimiento propuestas y mejorar el impacto económico, ambiental y social de la organización; mediante planes a mediano y largo plazo. Anhelamos continuar creciendo y dejar una marca positiva en la sociedad nacional, regional y mundial.

Los resultados obtenidos en el 2020 evidencian que la organización logró planificar en beneficio de mantener sus operaciones en funcionamiento, generar productos innovadores y mejoras en sus procesos para alcanzar la satisfacción de sus partes de interés, además de tener el potencial de crecer de forma sostenida; evidenciándose esto al alcanzar un 16% de crecimiento en ventas durante el periodo. Sin embargo, somos conscientes de que el mundo se encuentra en un proceso de cambio y regeneración, por lo que las estrategias planteadas por Grupo Florex deben seguir alineadas al propósito, pero a la vez deben buscar contrarrestar los efectos actuales y futuros de la situación de emergencia epidemiológica y económica.

Nuestra búsqueda por la generación de un impacto positivo a nivel ambiental, siendo este nuestro nicho de diferenciación, nos permitió presentar en el 2020, en alianza con nuestra cadena de valor, el proyecto de generar envases de resina 100% reciclada. En una primera etapa, con los envases de mayor consumo (3.785 L – galones), con lo que se generó la reducción en uso de más de 3 toneladas de resina virgen, adquiriendo solo en el primer mes (diciembre 2020) más de 20 mil unidades de empaque. Igualmente, es importante resaltar que los esfuerzos internos de protección del personal, ante la emergencia epidemiológica, nos permitieron mantener las operaciones regulares con nuevas formas de gestión laboral como el teletrabajo y nuevos turnos productivos, entre otros. Pero sobre todo se pudo reforzar el sentido de pertenencia y compromiso de todos los colaboradores de “cuidarse y cuidarnos”. Asimismo, nos orgullecemos en resaltar que la organización se sometió a su segundo proceso de evaluación de sustentabilidad integral, para conocer su impacto social y medioambiental bajo la certificación de Empresas B. En la evaluación del mismo se obtuvo resultados muy positivos, logrando, además, evaluar sus impactos en medio de la pandemia de Covid-19. Convirtiéndose en una excelente fuente de retroalimentación para el grupo, en beneficio de identificar las necesidades y alcanzar un mejor negocio para los trabajadores, la comunidad y el medio ambiente.

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

Este reporte es el medio por el que buscamos comunicar a sus partes interesadas el desempeño en el 2020 y mostrar la estrategia para el próximo período. Exhortamos a todos los interesados en conocer sobre Florex a consultar este reporte, así como brindarnos su retroalimentación. Esperamos contar con su aporte para mejorar nuestro impacto y responder a las expectativas que el mercado nos plantea.



**Silvia Elena Chaves Quesada**  
**Presidenta**  
**Grupo Florex**



“...Al ver amenazada nuestra existencia y todo lo conocido, no nos queda más que mirar hacia adentro y repensarnos, replantear nuestra relación, los unos con otros y la relación con nuestra casa común, la Tierra. Ahora no nos queda más que profundizar nuestra conciencia del privilegio que tenemos de vivir, todos, en ella.

Esta es una gran oportunidad, no solo para exigir de los demás un cambio de comportamiento, sino para exigirnos a nosotros mismos y a nuestros núcleos familiares.

Quisiera pensar que no vamos a desaprovechar esta gran oportunidad para lograr hoy, los cambios de los que antes de esta grave crisis mundial hablábamos “teóricamente”.  
**Este es, ahora sí, el momento del cambio”.**

Silvia Elena Chaves Quesada  
**Presidenta  
Grupo Florex**



# PERFIL EMPRESARIAL

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

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

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

El alcance de este reporte incluye a Florex Productos de Limpieza S.A (fabricante) y Distribuidora Florex Centroamericana S.A (comercializadora).

Florex es reconocida por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC) como una pequeña y mediana empresa (PYME), específicamente como una mediana empresa, que pertenece al sector privado y es una sociedad anónima que brinda servicios al sector público y privado.

- 60 empleados en Costa Rica.
- 2 puntos de venta Florex.
- 4 puntos de venta a granel:
  - Tienda Florex (San Ramón).
  - Green Center (Escazú).
  - Planeta 0 Plástico (Atenas).
  - Eco Villas (Alajuela).
- Producto mayor venta 2020: Alcohol en Gel en galón (3.785ml) - 14.907 unidades (equivalente en ventas ₡157.013.605,23).

- 1515,24 m3 Producción (+120 m3 mensuales promedio).
- 11,8% crecimiento en los niveles de producción.
- 174 Materias Primas / 213 etiquetas / 137 tipos de envases / 29 tipos de empaques secundarios / Total: 553 tipos de materiales – 402150 unidades Florex vendidas – 570.399 unidades distribuidas.
- 2020 cerró con un crecimiento de un 18% en las ventas, con un total de más de 3.303 millones de colones.

- 1 tienda en línea .
- Marzo 2020 mes de mayor producción 169.28 m3; superó en un 1,55% a diciembre 2019.

## Certificaciones:

Como organización, Grupo Florex está certificada con las normas **INTE ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad**, la norma **INTE ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental**, la **INTE B5 Sistema de Gestión para demostrar la Carbono Neutralidad**, además es una **Empresa B Certificada**. (ver detalles en sección Certificaciones, Reconocimientos e Iniciativas Grupo Florex).

## Operaciones:

Las operaciones de la compañía se dan en cuatro bodegas y oficinas ubicadas en el Valle Central (San Ramón) y Pérez Zeledón, además se mantienen cuatro distribuidores autorizados en el país: Macro Comercial: distribuidor a nivel nacional; Activentas: distribuidores en la Gran Área Metropolitana (GAM); Green Solutions: distribuidor en la Gran Área Metropolitana (GAM) y Zona Atlántica; Green Center: distribuidor en la Gran Área Metropolitana (GAM). Otros distribuidores locales como SCT en Península de Nicoya, y otros. Se cuenta como socios comerciales internacionales en Guatemala, El Salvador y Panamá.

## Productos:

Todos los productos están bajo la marca “Florex”, en el que comprenden productos en tres mercados distintos: el hogar, institucional e industrias. Actualmente, la empresa realiza exportaciones a Guatemala, El Salvador y Panamá. Posee una sola fábrica en San Ramón de Alajuela y sus clientes son de diversos sectores, tales como: hoteles, restaurantes, industria alimentaria, oficinas, hospitales, hogares de larga estancia, instituciones educativas, ventas al detalle o “retail”, puntos de venta y tienda virtual, entre otros.



## ASOCIACIONES, CÁMARAS, ENTRE OTROS:

ORGANIZACIONES	MIEMBRO	JUNTAS DIRECTIVAS	COMISIONES AMBIENTALES
Cámara de Industrias de Costa Rica	●		●
Consejo de Promoción de la Competitividad (CPC)	●	●	
Cámara de Ecoturismo de Costa Rica (CANAECO)	●		
Cámara de Comercio e Industrias de San Ramón	●		
Cámara de Exportadores	●		
Cámara de Comercio de Costa Rica	●		
Consortio CR-Biomed	●	●	
Asociación Empresarial de Desarrollo (AED)	●	●	●
ISSA (Advancing Clean Diving Innovation)	●		
Alianza para la Sostenibilidad	●	●	
Red Local Pacto Global	●		
PROMED Costa Rica	●		
Instituto Técnico de Normalización (INTECO)		●	



# 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.



# VALORES

## 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
<b>Responsable:</b> Soy consciente que soy parte de un engranaje para cumplir los objetivos.	●	●	●	●	●	●	●
<b>Excelencia:</b> Doy lo mejor de mí en todo.	●						
<b>Proactividad:</b> Me adelanto a los acontecimientos, y tomo la iniciativa.	●	●	●				
<b>Respeto:</b> Para mí la persona es importante.			●	●	●	●	●
<b>Coherencia:</b> Hago lo que pregonó. Soy el resultado de mis pensamientos y acciones.	●	●	●	●	●	●	●

## Política de Calidad, Ambiente y Responsabilidad Social

Grupo Florex está formado por unas 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, basados en principios de producción sostenible, innovación y mejora continua. Todo esto nos permite la elaboración de productos y servicios que superen las necesidades y expectativas de todos 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; siempre con el respeto de 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.



Carlos Araya Arias  
Octubre 2020  
Vicepresidente



La política de Grupo Florex basa su declaración de prevención, atención de impacto, en lo establecido en el principio #15 de la Declaración de Río sobre Ambiente y Desarrollo (1992) “donde se 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”, es por ello que dentro de su política de calidad y ambiente se señala este principio, con la finalidad de declarar el compromiso de la organización de no solo brindar productos que superen las expectativas de los clientes, sino que además prevengan la contaminación.

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

**Florex promueve una política de educación en sostenibilidad a sus grupos de interés. Recientemente fue modificada a raíz de la situación actual del país, por lo que lo invitamos a ponerse en contacto con nosotros y ser parte de los programas desarrollados por el área de sostenibilidad.**

Comuníquese al correo electrónico [infoflorex@florexcr.com](mailto:infoflorex@florexcr.com)



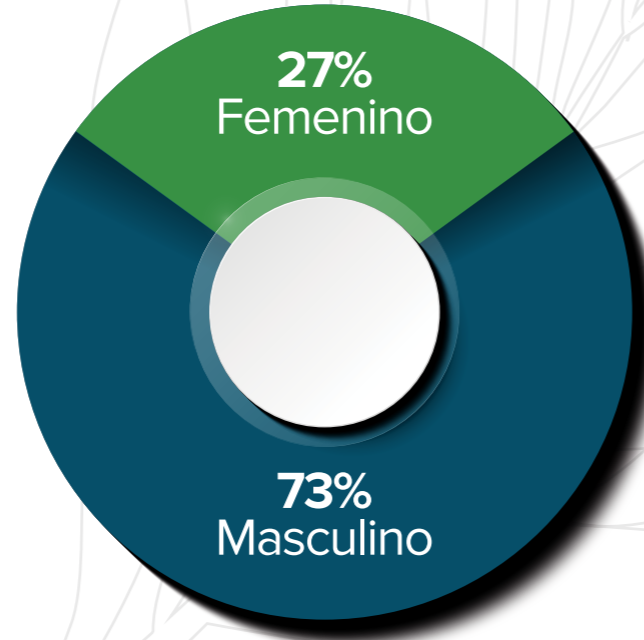
# COLABORADORES

GRI 102-8, 102-41.

## PORCENTAJE COLABORADORES POR SEXO

● Femenino ● Masculino

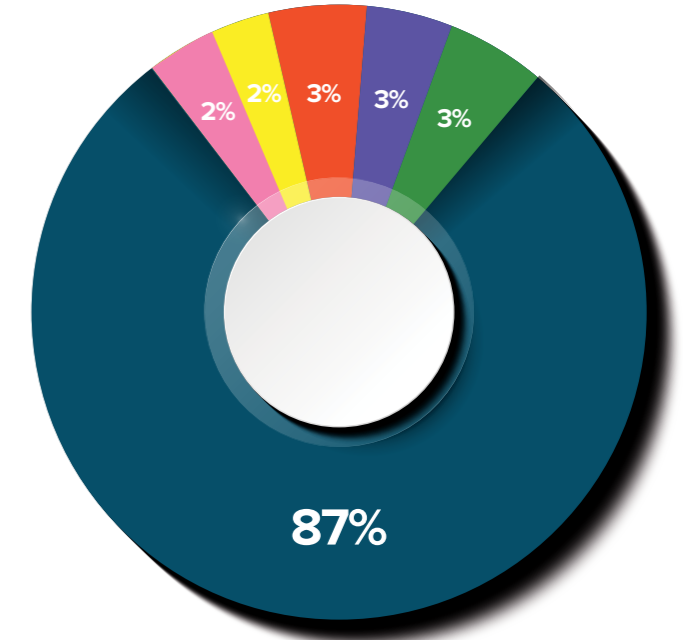
Sexo	Cantidad
Femenino	16
Masculino	44
TOTAL	60



## PORCENTAJE COLABORADORES POR REGIÓN

● Naranjo ● Perez Zeledón ● San José  
● Palmares ● San Ramón ● Zarcero

Región	Cantidad
Naranjo	2
Perez Zeledón	1
San José	2
Palmares	1
San Ramón	52
Zarcero	2



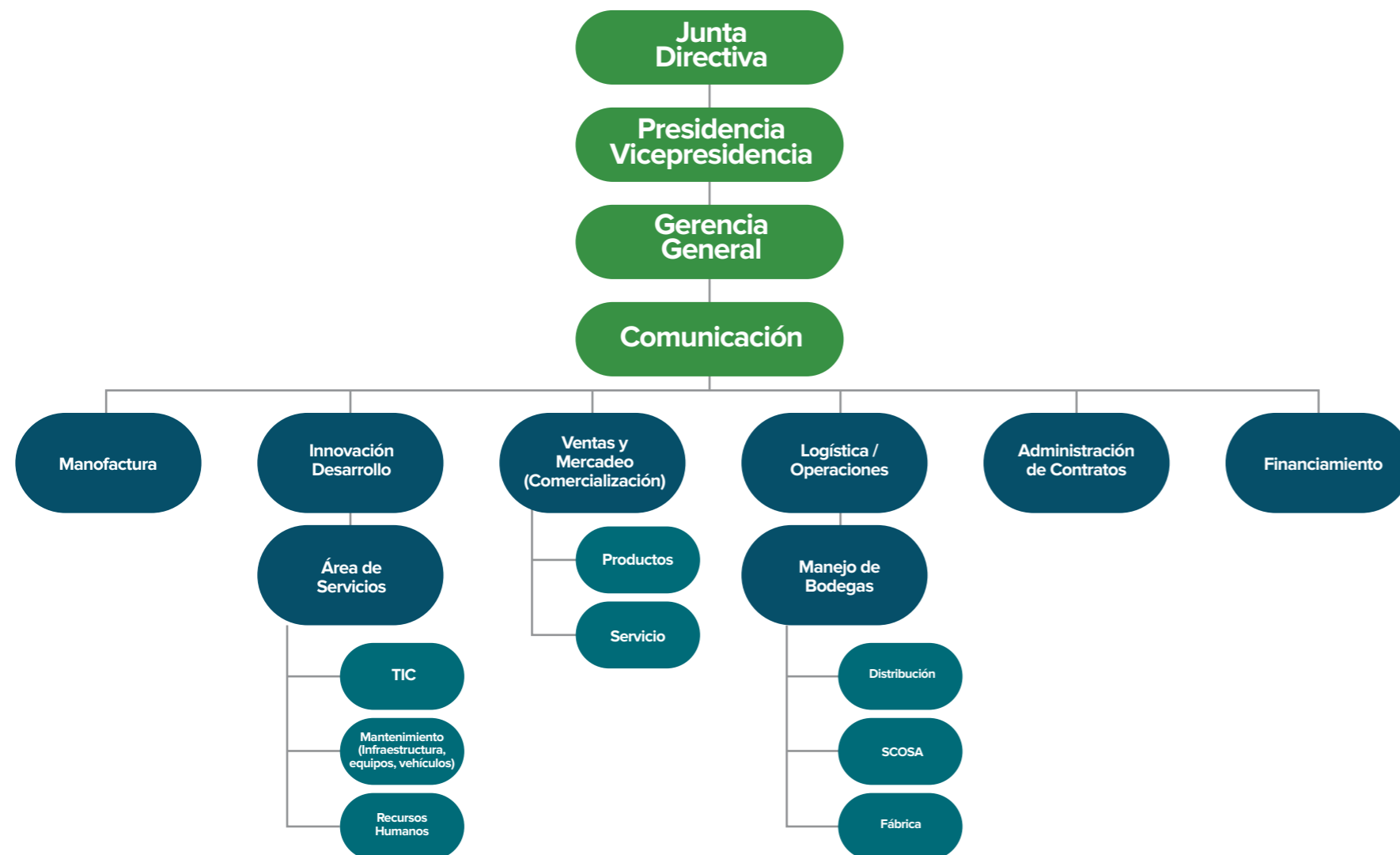
### Colaboradores:

**60 personas.** El 100% de los colaboradores labora a tiempo completo. El 0 % de colaboradores están cubiertos por convenios colectivos, sin embargo, dentro del manual de inducción de la compañía se declara el compromiso de la organización con la libertad de asociación. Para el período del informe las actividades de la organización fueron asumidas en un 100% por sus colaboradores sin uso de trabajadores externos.

# GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18, 102-16.

El gobierno corporativo de Grupo Florex estaba formado por sus dos fundadores y accionistas: Carlos Enrique Araya Arias, actual presidente, y Silvia Elena Chaves Quesada, vicepresidenta. La estructura organizacional experimentó cambios durante el 2020; se divide en seis áreas de trabajo principales, las cuales cuentan con un coordinador o responsable de área, quien responde directamente a la dirección estratégica o gerencia, conformada por una junta directiva, presidencia, vicepresidencia, la gerencia general y comunicación.



Esto último, es un cambio reciente en la estructura corporativa al iniciar un proceso de transición y conformación de dos nuevos entes corporativos: una junta directiva y la gerencia general que buscan integrar junto al área de comunicación el ente principal corporativo. El cual, apoyado con los demás coordinadores de área, constituirá el ente de guía, control y seguimiento de la organización. Este proceso tendrá continuidad y entrada en vigencia para el 2021.

La toma de decisiones a nivel económico seguirá siendo gestionada por el área financiera y administración, involucrando a todas las áreas para la definición de estrategias anuales durante el proceso de planificación estratégica. A nivel ambiental y social está liderado por los gestores de ambas áreas, en alianza con auditores internos, quienes tratan los temas materiales de la organización dentro de los procesos de planificación de los sistemas de gestión integrados.

Es importante declarar que la alta dirección promueve el trabajo transversal en la organización por lo que es común que equipos multidisciplinarios desarrollen proyectos y generen propuestas estratégicas.

## Sistema Normativo Grupo Florex:

El sistema normativo del Grupo no experimentó cambios importantes durante el 2020.

Los procedimientos y normativas que tienen difusión, consulta y compromiso para el 100% de la población Florex son:

- código de ética empresarial
- manual de inducción-lineamientos de conducta
- normas de salud y seguridad ocupacional
- política para el uso de las tecnologías de información
- reglamento contra el hostigamiento sexual
- lineamientos de capacitación y entrenamiento, compromisos adoptados por la organización
- lineamientos sistemas de gestión

Se une a este el protocolo de atención a la situación COVID-19 (DI 10.04 Protocolo COVID-19 (Florex-Distribuidora), basado en el protocolo de operación en atención a la pandemia por COVID-19 desarrollado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) para el sector industria.

## Reglamentos Vinculantes:

Algunos de los principales reglamentos vinculantes a la organización son: 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.



### Requisitos legales y aplicables

Son los relacionados con sus aspectos ambientales, considerando los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, deben quedar claramente determinados y se deben cumplir.

Esto con el firme propósito de aumentar la satisfacción del cliente y dar respuesta a las exigencias de sus grupos de interés.

### Revisión Legal

Se realiza una revisión periódica de las normativas, reglamentos y leyes vinculantes a la organización en materia legislativa, penal y ambiental, a través de un sistema informático de consulta detallado para la realidad legal de la organización (asesoría legal), además este proceso se ve apoyado por la asesoría de la vicepresidenta, debido a la formación profesional de esta como abogada.

### Cambios 2020

No se identificaron nuevos reglamentos o decretos aplicables para la organización.

Durante el período se dio seguimiento y cumplimiento a los protocolos, decretos y lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud en atención a la emergencia epidemiológica.

# PRODUCTOS Y MERCADOS

GRI 102-2

**Hogar:** Lavaplatos Natural Bright, Silicón Abrillantador, Desinfectante Premium, Desinfectante, Alcohol en Gel, Jabón de Manos, Suavizante de Ropa Softly natural, Detergente de Ropa Deterfresh, Detergente de Ropa Alta Eficiencia HE, Ultra Clean, Entigrasa Eco Power, Limpiador Multisuperficies Shiny Glass, Shiny Glass X20, Aqua Limpia, Blanqueador de Ropa, Lavaplatos Antibacterial, Deterfresh Antibacterial, Ipadex, Defendex pH, Greendex, Desinfectante LPU.

**Oficinas y centros comerciales:** Lavaplatos Natural Bright, Lavaplatos Industrial Powerdish, Limpiador Multiusos Libre de SAAM, Limpiador Multisuperficies Shiny Glass, Shiny Glass X20, Limpiador de Cerámica, Limpiador de baños, Bio Brass, Limpiador de Tapicería, Limpiador LCD, Shampoo para autos con cera, Shampoo para autos sin cera, Cera para pisos, Silicón abrillantador, Desodorante ambiental, Natufresh, Desengrasante quitamanchas, Ultra clean, Desinfectante Premium, Desinfectante, Alcohol en Gel, Shampoo para Cuerpo, Jabón de Manos, Detergente de Ropa Deterfresh, Suavizante de Ropa Softly Natural, Clean extreme, Dry Dish, Lavaplatos Antibacterial, Deterfresh Antibacterial, Ipadex, Defendex pH, Greendex, Desinfectante LPU, Sanibac.

**Hoteles, restaurantes, y catering (HORECA):** Lavaplatos Natural Bright, Lavaplatos Industrial Powerdish, Limpiador Multiusos Libre de SAAM, Limpiador Multisuperficies Shiny Glass, Shiny Glass X20, Limpiador de Cerámica, Limpiador de baños, Bio Brass, Limpiador de tapicería, Limpiador LCD, Silicón Abrillantador, Cera para Pisos, Desodorante Ambiental, Natufresh, Desengrasante Quitamanchas, Ultra Clean, Desinfectante Premium, Desinfectante, Alcohol en gel, Shampoo para Cuerpo, Jabón de Manos, Detergente de Ropa Deterfresh, Suavizante de Ropa Softly Natural,

Detergreen Ultra, Perox 35, Alk Laundry Ultra, Suavizante Ultra, Blanqueador de Ropa, Eco AP-L, Oxamin L, Stain killer 1, SK02, SK03, Aqua Limpia Líquida y Sólida, Clean extreme, Dry dish, Lavaplatos Antibacterial, Deterfresh Antibacterial, Ipadex, Defendex pH, Greendex, Desinfectante LPU, Sanibac.

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

**Industria alimentaria:** Eco Sanitizante, Eco Sanitizante 5, Eco AP 15, Eco AP, Detergente alcalino CIP, Detergente ácido CIP, Whitex L, Oxamin Clor, Detergente espumoso, Lavaplatos Industrial Powerdish, Limpiador Multiusos Libre de SAAM, Ultra Clean, Greendex en Espuma Antibacterial.

**Industria médica y de salud:** Limpiador Multiusos Libre de SAAM, Alcohol en Gel, Jabón de Manos, Limpiador de Baños, Desinfectante Premium, Desinfectante, Eco Sanitizante 5, Whitex L.

**Industria Biomédica:** Ipadex, Quat-S (desinfectante grado hospitalario), Eco Ap-5, Sanibac, Cloro 12%, Desinfectante Premium Concentrado, Desinfectante LPU, Shiny Glass X-20 Concentrado y LPU, Desengrasante Quitamanchas, Limpiador de Cerámica, Natufresh, Limpiador Multiuso libre de SAAM, Cera Blanca, Limpiador de baños, Biobrass, Smell Plus, Alcohol en Gel, Defendex pH, Greendex jabón para manos en espuma, Greendex jabón para manos, Jabón para manos Antibacterial, Lavaplatos Antibacterial Natural Bright, Ultra DG-39, Ultra Clean, Oxamin Clor, Eco Sanitizante 5%, Clean Xtreme, Dry Dish, Detergente Espumoso, Acido CIP.

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



# ¿DÓNDE COMPRAR?



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



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



Alajuela  
Ciudad Quesada  
Cartago (La Lima)  
Cartago (Paraíso)  
Heredia Sur  
Curridabat  
Desamparados  
Escazú  
Guadalupe  
Heredia  
Liberia  
Pérez Zeledón  
San Sebastián  
Tibás

## SANTA TERESA CÓBANO

Supermercado Ronny's #1  
Green Wolrd Store  
Supermercado Costa  
Supermercado Mi Finca / Manzanillo

## ZONA SUR / SOUTH AREA

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

## DISTRIBUIDORES / DISTRIBUTORS

Green Center: 2282 8618 (Santa Ana)  
Activentas: 2234 5817 (Curridabat)  
Green Solutions: 2248 3131 (Pitahaya)  
Mercadeo 1: 2441 9191 (Alajuela)  
Fundación Ecotrópica: 2416 6359 (Puriscal)  
Macro Comercial: 2293 6970 (Heredia & San José)  
Ecoline: 8720 0003 (Cóbano)

## OTROS SUPERMERCADOS

CoopeDota (Santa María de Dota)  
Fast Market (San Isidro, Heredia)  
Supermercado CoopeAtenas (Atenas)  
Planeta 0 Plástico (Atenas)  
Supermercado Coopebrisas (Alfaro Ruiz)  
Supermercados Compre Bien (Palmares, Grecia, Ciudad Quesada)  
Super Osman (Zarcelero)

## GUANACASTE

Super Nósara (Nósara)  
Super La Paloma (Nósara)  
Supermercado Zamora (Tilarán)  
DO IT Center (Liberia)  
Super Pineda (Hojancha)

## ZONA NORTE / NOTH AREA

El Colono (Fortuna y Chachagua)  
Supermercado Gran Economás (Venecia)

## LIMÓN

Supermercado El Negro Cocles  
Supermercado El Negro Home creek  
Supermercado El Diamante, Puerto viejo  
Supercado Cocles  
Supermercado La Flor de china, puerto viejo  
Supermercado Gourmet  
Supermercado B Market, Guápiles

## PUNTOS DE VENTA / RETAILS OUTLETS

Flores San Ramón: 2445 5275 / 6026 5289  
Flores Pérez Zeledón: 2770 2890 / 6049 3929

# ESTRATEGIA FLOREX 2020

GRI 102-11, 102-15.

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



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

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

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

## Algunos de los resultados obtenidos por la organización son:

- Crecimiento de industria alimentaria de un 31.5%.
- Crecimiento de Lavandería Industrial en un 9%.
- La red de distribución se amplió, incluyendo un distribuidor en la Península de Nicoya y a Green Center con nueva ubicación en el Gran Área Metropolitana (GAM), además del relanzamiento de la Tienda en Línea.
- Cumplimiento del 97% del OTIF.
- Continuidad de la política de limitar la venta de productos complementarios a clientes selectivos.
- Desarrollo de nuevos canales para distribución de los productos Florex por medio de apertura de clientes con venta a granel, así como ingreso en varios supermercados de la zona Caribe, por medio de Distribuidores.
- Estrategias de desarrollo de líneas nuevas de productos concentrados.
- Activaciones por medio de dinámicas comerciales como promociones y descuentos.

La organización está por entrar a un nuevo lustro, que busca desarrollar una nueva planificación estratégica que se adapte a los cambios experimentados por la propia organización y el mercado.



# CERTIFICACIONES, RECONOCIMIENTOS E INICIATIVAS GRUPO FLOREX

GRI 102-12

- Licencia Esencial Costa Rica
- INTE ISO 14001:2015
- INTE ISO 9001:2015
- INTE B5:2016 Carbono Neutralidad
- Carbono Neutral Plus / Programa País 2.0 DCC-MINAET
- Galardón Bandera Azul Ecológica (acciones contra el cambio climático)
- Certificación Kosher
- Certificación Halal
- Certificación Empresa B (B Corporation) – segunda evaluación
- Participación Día B 2020
- Participación Semana Programa País de Carbono Neutralidad- Dirección de Cambio Climático
- Feria Virtual 50stenible
- Feria CACIA – Congreso Nacional de la Industria Alimentaria: CACIACON XVI– stand virtual
- Feria Virtual EXPHORE 2020. (exphore.com)
- Ganadores Premio Amcham – Responsabilidad Social en Acción 2020. Categoría Ambiente





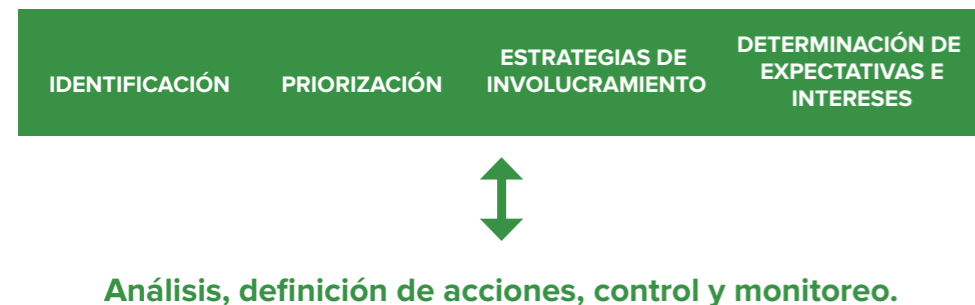
# GRUPOS DE INTERÉS (PARTES INTERESADAS)

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

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

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

## Proceso de gestión de partes interesadas:



La identificación de partes interesadas se actualizó durante 2020. Durante este proceso se unificaron algunos grupos de interés y se generaron nuevos, los cambios se describen a continuación:

- se unifica gobierno central y gobierno local en solo gobierno
- nuevas partes interesadas: consumidores, competencia
- se elimina medios de comunicación, practicantes, visitantes y cámaras/asociaciones al determinar que los impactos asociados a estos no han sido relevantes en los últimos periodos de gestión

## PARTES INTERESADAS GRUPO FLOREX 2020

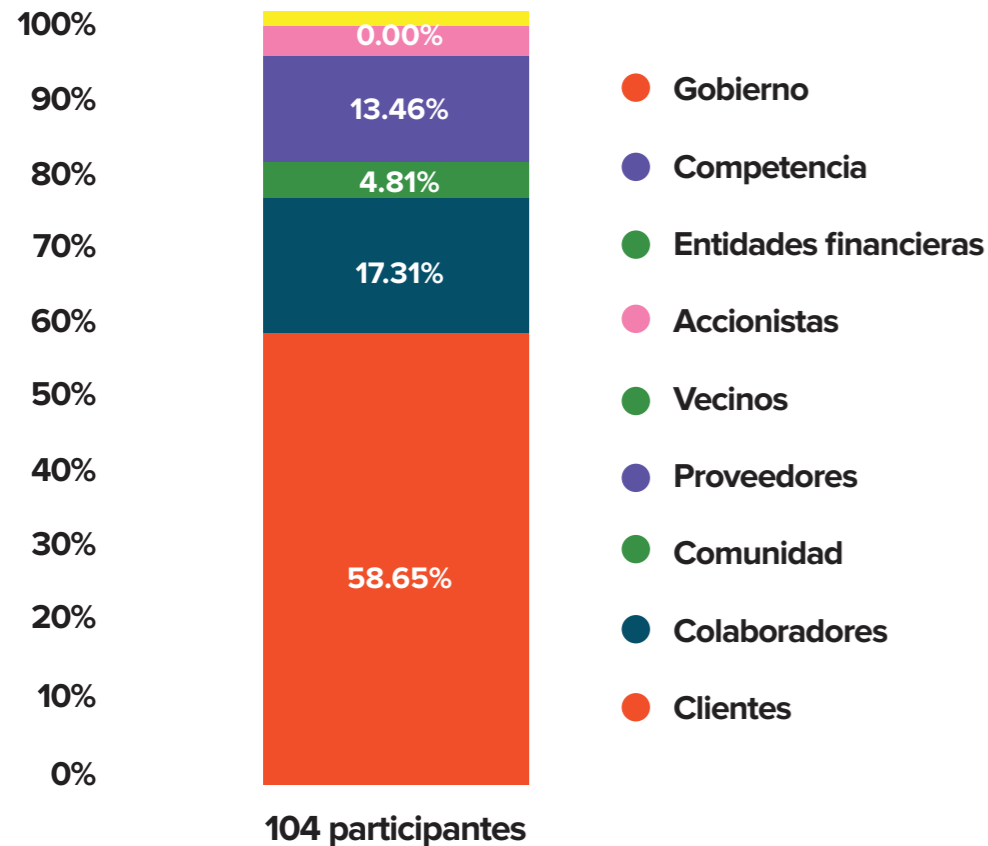
- Clientes
- Gobierno
- Consumidores
- Colaboradores
- Proveedores
- Accionistas
- Vecinos
- Comunidad
- Entidades financieras
- Competencia

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

# MATERIALIDAD

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

## Consulta Asuntos Materiales 2020



## Determinación de Aspectos Materiales:

Para este período es importante resaltar:

- Se utiliza el listado de aspectos materiales (posibles) – se consulta a: accionistas, consumidores / clientes, empleados, Estrategia Florex 2020, Reporte de Sostenibilidad 2019, estándares GRI, metas e indicadores corporativos.
- Esta lista se modificó al combinar algunos asuntos materiales dando como resultado 15 temas materiales los cuales se incluyen en la matriz de materialidad. Se integran los temas materiales *Estrategia / Calidad / Satisfacción / Necesidades Clientes* en uno solo llamado estrategia.
- Se toma en cuenta los impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad – (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 evaluaciones de impacto (Evaluación Empresa B), las expectativas de los grupos de interés, los factores críticos de éxito y las competencias de la organización para afrontar todas estas variables.
- Para el contenido del presente reporte se ha hecho uso de este proceso de materialidad, pero además se han agrupado los grupos de interés y sus expectativas con respecto a estos aspectos materiales, con la finalidad de determinar la prioridad de estos en correspondencia a los impactos y a su relación con la toma de decisiones.

## Aspectos materiales 2020: ● Económico ● Social ● Ambiental

INFLUENCIA EN LAS EVALUACIONES Y DECISIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES		
		BAJO	MEDIO	ALTO
ALTO			<b>Participación Partes Interesadas</b> <b>Gestión Talento Humano</b>	Agua Efluentes y Residuos Estrategia / Calidad / Satisfacción/ Necesidades clientes Compromiso con el Empleado Salud y Seguridad Ocupacional Desempeño económico Expansión Mercado Ética y Anticorrupción
MEDIO			<b>Participación en la Comunidad</b> <b>Sostenibilidad Cadena Suministro</b>	Energía Emisiones GEI Ecoeficiencia Operacional
BAJO				

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

Si como grupo de interés desea participar de nuestro proceso de determinación de materialidad por favor visite [www.florexcr.com](http://www.florexcr.com)

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

#	Aspecto Material	¿Por qué es Material?	Importancia	Importancia según período anterior	Cobertura (ver sección siguiente)	Información Asociada	Identificación
<b>AMBIENTE</b>							
5	Energía <i>(GRI 302)</i>	La organización utiliza tres fuentes principales de energía, generando impactos positivos al gestionar una de ellas a través de la generación de energía renovable (solar); pero se deben gestionar mejoras para controlar el consumo de las otras dos (combustible fósil y gas LPG), esto se ve reforzado con los procesos de carbono neutralidad gestionados durante el período.	Alto-Medio	Disminuye (la importancia a nivel ambiental se centra en aspectos ligados a la situación actual y protocolos establecidos)	Causado / Ligado (logística y abastecimiento)	Gestión de consumo eficiente del recurso.	Colaboradores / Accionistas.
6	Desempeño Económico <i>(GRI 201)</i>	La organización genera residuos ordinarios y especiales relacionados a su proceso productivo, de ahí la importancia de gestionar estos de manera adecuada además de establecer acciones en pro de disminuir la generación de residuos pre y post consumo.	Alto-Alto	Aumenta (la importancia a nivel ambiental se centra en aspectos ligados a la situación actual y protocolos establecidos)	Causado / Ligado (Consumo-uso producto / fin de vida del producto)	Políticas de prohibición de materias primas, sistema de tratamiento de aguas residuales, gestión de consumo eficiente del recurso, planes de gestión para la reducción del consumo. Políticas de reutilización de residuos.	Colaboradores / Clientes / Accionistas / Comunidad
7	Emissiones GEI <i>(GRI 305)</i>	La organización gestiona procesos de carbono neutralidad para el diseño, fabricación, comercialización y distribución de sus productos.	Alto-Alto	Aumenta (la importancia a nivel ambiental se centra en aspectos ligados a la situación actual y protocolos establecidos)	Causado / Contribuido (Consumo-uso de producto)	Políticas de prohibición de materias primas, sistema de tratamiento de aguas residuales, gestión de consumo eficiente del recurso, planes de gestión para la reducción del consumo.	Colaboradores / Clientes / Accionistas.
8	Agua <i>(GRI 303)</i>	El agua es una de las principales materias primas de la organización, además es utilizada en labores asociadas a la producción, y se coordinan procesos de explotación de una fuente subterránea.	Alto-Alto	Aumenta (la importancia a nivel ambiental se centra en aspectos ligados a la situación actual y protocolos establecidos)	Causado / Contribuido (Consumo-uso de producto)	Políticas de prohibición de materias primas, sistema de tratamiento de aguas residuales, gestión de consumo eficiente del recurso, planes de gestión para la reducción del consumo.	Colaboradores / Clientes / Accionistas.
9	Ecoeficiencia operacional (Se basa en el estándar establecido por la organización basado en la gestión ligada a los procesos de ISO 14001:2015)	Los procesos ligados a 14001 son de alta importancia para la organización ya que evalúan su accionar en temas de gestión ambiental.	Alto-Medio	Se mantiene (varía la importante a nivel de aspectos o impactos)	Causado	ISO 14001, sistema de gestión ambiental, mejoras en Infraestructura (automatización), política de calidad y ambiente.	Colaboradores / Clientes / Accionistas.
10	Sostenibilidad en la cadena de suministro <i>(GRI 308)</i>	Como parte de los procesos de evaluación de proveedores se analizan las condiciones sociales, económicas y ambientales en las que estos operan, además la empresa gestiona alianzas para desarrollar acciones concretas de mejora en cada uno de ellos, es un proceso en sus fases iniciales que busca a futuro generar un impacto más directo sobre la cadena de suministro.	Medio-Medio	Se mantiene	Causado / Contribuido (logística y abastecimiento)	Evaluación desempeño social, ambiental y calidad.	Colaboradores / Proveedores / Accionistas.

#	Aspecto Material	¿Por qué es Material?	Importancia	Importancia según período anterior	Cobertura (ver sección siguiente)	Información Asociada	Identificación
<b>SOCIAL</b>							
11	Compromiso con el empleado <i>(GRI 402)</i>	El capital humano es de suma importancia para la organización ningún proceso puede ser gestionado con excelencia sin el compromiso de los colaboradores.	Alto-Alto	Se mantiene	Causado	Políticas internas y procedimientos de RSE.	Colaboradores / Accionistas.
12	Salud y seguridad ocupacional <i>(GRI 403)</i>	La seguridad y salud de los colaboradores dentro de la organización es vital en pro de asegurar que el impacto de la organización sea en su mayor parte positivo y se minimicen los accidentes relacionados a los procesos que a su vez ayudan a la continuidad de las operaciones.	Alto-Alto	Aumenta (situación actual a nivel de seguridad laboral)	Causado / Ligado (logística y abastecimiento – consumo-uso de producto)	Comisión interna de salud y seguridad ocupacional, reporte anual de salud ocupacional, plan de seguridad laboral, plan de emergencias	Colaboradores / Accionistas.
13	Gestión del talento humano <i>(GRI 401)</i>	Los procesos de contratación, retención y aseguramiento de derechos y deberes de los colaboradores son de vital importancia para garantizar una adecuada gestión del talento, la cual en su mayoría es de origen local.	Medio-Alto	Aumenta (situación actual laboral)	Causado	Políticas internas y procedimientos. Sistema de inclusión.	Colaboradores / Accionistas.
14	Participación en la comunidad <i>(GRI 413)</i>	La comunidad está definida como una parte interesada para la organización, la definición de herramientas de involucramiento para lograr un acercamiento que permita conocer las expectativas de este grupo es de suma importancia para generar acciones concretas que impacten de forma positiva a ambas partes.	Medio - Medio	Se mantiene	Causado / Ligado (Consumo-uso del producto)	Iniciativas voluntarias, día de la solidaridad anual, donaciones, determinación de expectativas	Colaboradores //Comunidad / Vecinos / Accionistas.
15	Participación partes Interesadas <i>(GRI Fundamentos 101 e INTE B35 4.2)</i>	La participación e involucramiento de partes interesadas está planteado como un proceso gestionado por el sistema de responsabilidad social, sin embargo, dentro de los sistemas de 9001 y 14001 se integran a los procesos de análisis y gestión de riesgos por lo que se ha visualizado como un proceso vital para la organización.	Medio-Alto	Aumenta (es necesario una actualización de expectativas e intereses)	Causado / Ligado (Consumo-uso del producto)	Procesos de identificación y involucramiento de partes interesadas, medición y gestión de expectativas.	Colaboradores / Clientes / Accionistas.

\*Para la definición de temas materiales se usaron además herramientas brindadas por GRI como los temas sostenibles por sector ([https://www.vnci.nl/Content/Files/file/Downloads/GRI\\_indicators\\_for\\_chemicals\\_sector.pdf](https://www.vnci.nl/Content/Files/file/Downloads/GRI_indicators_for_chemicals_sector.pdf)), así como de otras herramientas desarrolladas por entes externos (por ejemplo, ROBECOSAM).

\*Cobertura: Es donde se producen los impactos de un tema material y la implicación de la organización en dichos impactos. (GRI:2016). Puede ser Directa (**Causada**) o Indirecta (**Contribuye – Ligado**).

- **Causado:** derivado de las actividades propias de la organización.

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

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

\*Esta definición de cobertura se deriva del análisis interno de la organización en interpretación del apartado 2.4 de los Fundamentos 101 y de la explicación del tema material y su cobertura del contenido 103-1 de los estándares GRI.

Esta clasificación de tipos de cobertura fue desarrollada de manera interna por la organización. No fue posible validar esta clasificación al ver limitada la capacidad de involucramiento de los grupos de interés debido a la situación actual de emergencia epidemiológica. La organización genera la programación en conjunto con la determinación de expectativas 2020-2021 para incluir al 100% de los grupos de interés en la próxima determinación de aspectos materiales, incluyendo en este proceso la clasificación de cobertura de los temas materiales.



# CADENA DE VALOR

## FLOREX PRODUCTOS DE LIMPIEZA S.A.

GRI 102-9, 102-10.



## DISTRIBUIDORA FLOREX DE CENTROAMÉRICA S.A.



**Expansión Mercado**  
**Desempeño económico**  
**Ética y Anticorrupción**  
**Estrategia**

**Energía**  
**Efluentes y Residuos**  
**Emisiones GEI**  
**Agua**  
**Ecoeficiencia Operacional**  
**Sostenibilidad Cadena Suministro**

**Compromiso con el Empleado**  
**Salud y Seguridad Ocupacional**  
**Gestión del talento humano**  
**Participación en la Comunidad**  
**Participación Partes Interesadas**



# GESTIÓN DE PROVEEDORES

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

AMBIENTAL	SOCIAL
Gestión de recursos Gestión de residuos y efluentes Manejo y mitigación de GEI Encadenamientos de carácter ambiental	Gobernanza Derechos Humanos Prácticas laborales Prácticas justas de operación Consumidores Participación activa y desarrollo de la comunidad
	OTROS
	Calidad de entregas, tiempos de entrega, opciones de entrega, precio, atención al cliente, beneficios, plazo de crédito, monitoreo de ingreso

Tipo de proveedores: Distribuidores locales autorizados, fabricantes, consultores / servicios profesionales (consultoría, legal, contabilidad).

Pago proveedores 2020: alrededor de 2403 millones de colones (aumento del 20,1% con respecto a 2019).

% proveedores nacionales: 100% (de producción local se adquiere un 21%, entiendase local por la zona de occidente (61), lo demás corresponde a

distribuidores locales autorizados de casas productoras extranjeras); son en total 292 en relación a proveedores de insumos, publicidad, asesorías, cámaras, entre otros. Se aumenta en 2 el numero de proveedores PYME de 2020 con un total de veintidos.

\*No se han dado cambios significativos en la organización (relacionados a aperturas- expansiones-cambios en la estructura del capital-etc.) y cadena de suministro.

## Determinación de Impactos:

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

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

Los aspectos utilizados por la organización para la determinación de impactos son:

- ▶ El contexto de la organización
- ▶ Las características de las actividades (procesos, productos y servicios)
- ▶ Las características de la fuerza laboral del grupo
- ▶ Los resultados de la revisión anterior de impactos y las preocupaciones de las partes interesadas pertinentes

Además, para generar la priorización es necesario evaluar el cumplimiento en requisitos legales ligados a estos impactos, su incidencia en las expectativas de partes interesadas, la probabilidad de ocurrencia y gravedad de estos impactos, con este proceso se busca que la identificación y priorización de éstos sea válido y asegure la fiabilidad, claridad y mejora continua. (amparado en el proceso de debida diligencia). Los impactos identificados se mantienen para el período 2020.

## Priorización de Impactos:

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.

## Impactos 2020:

**Potenciales Impactos Responsabilidad Social:**

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

**Principales Impactos Grupo Florex:**

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

# RETOS FLOREX

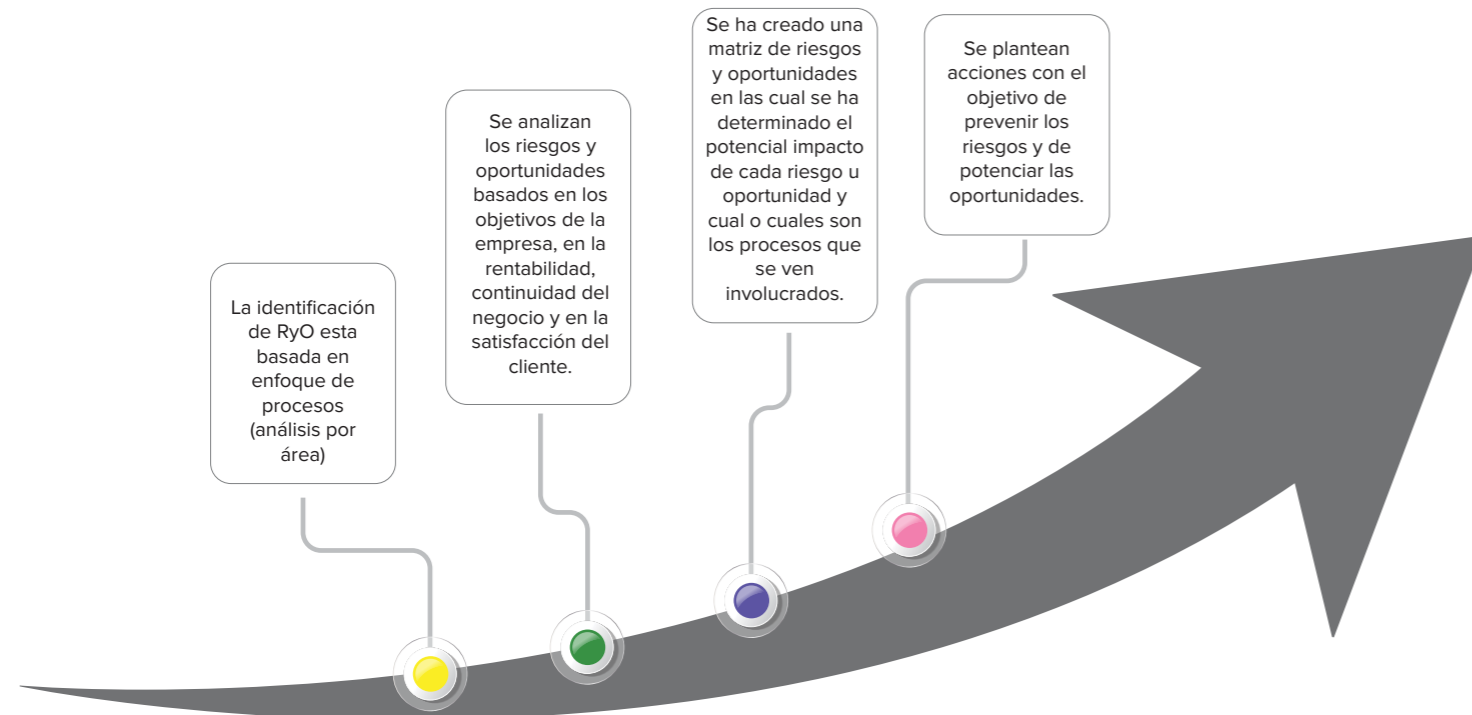
GRI 102-15

## Análisis de contexto:

Para determinar el impacto de las partes interesadas en los procesos de la empresa, se hace un análisis grupal de las cuestiones pertinentes mediante el uso de la metodología de la división del macroentorno desde la perspectiva PESTAL y en el microentorno, se analiza el capital humano, organizativo, legal, financiero, tecnológico, informativo y organizativo.

Mediante grupos focales, lluvia de ideas, entrevistas, entre otros, los responsables de cada proceso en coordinación con presidencia identifican las cuestiones claves a nivel externo e interno que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de los resultados previstos, o que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos en la calidad, producto o servicio.

Finalmente tomando como referencia el Análisis FODA desarrollado, se procede a realizar una correlación entre las Fortalezas y las Oportunidades, para obtener los Factores de Optimización (F+O), y entre las Debilidades y Amenazas para obtener los Factores de Riesgo (D+A).



## Gestión de Riesgos:

Además, se incluye el análisis de riesgos y oportunidades operativas a través del análisis de modo, falla y efecto (AMEF), y cada coordinador de área fue responsable de incluir los riesgos más aterrizados a nivel cotidiano, esto nos ha permitido identificar riesgos que a nivel macro no habían sido incluidos anteriormente.

## Riesgos y Oportunidades 2020:

RyO

**Aprovechar el crecimiento en ventas (especialización) para consolidar la entrada a nuevos nichos de mercado ya identificados por la organización.**

Posibles detenciones de procesos por incapacidades asociadas a la emergencia nacional.

Situación económica nacional en crisis que provoca cambios en los patrones de consumo que pueden conllevar a la pérdida de clientes y mercados.

Disponibilidad limitada de insumos, que genere entregas inoportunas, incompletas o inconformes al cliente.

Situación económica nacional en crisis que amenaza la continuidad del negocio.

### RE25.02 MATRIZ RIESGOS Y OPORTUNIDADES (extremo-alto) 2020

- Oportunidades
- Riesgos

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



# ACCIONES EN RELACIÓN A LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL




Florex desea acentuar su compromiso con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, al detallar algunas de las acciones, declaraciones y compromisos implementados en pro de mejorar su desempeño para cumplir con los 10 principios y alinear su estrategia y propósito a promover estos dentro de su cadena de valor. Por quinto año consecutivo, en Florex mostramos los avances y retos a los que se enfrenta la organización para tener un mayor impacto positivo en la sociedad.

Silvia Elena Chaves Quesada  
**Presidenta**  
**Grupo Florex**

Exhortamos a los grupos de interés a conocer más sobre esta iniciativa visitando la página oficial [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org) y nuestra página [www.florexcr.com](http://www.florexcr.com) para conocer más acerca de la integración de los 10 principios a la estrategia y operaciones de la organización.

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

Esta página  
describe  
el aporte al  
Pacto Global

ÁREA	PRINCIPIO	ACCIONES REALIZADAS
<p><b>DERECHOS HUMANOS</b></p> 	<p>1- «Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia»</p> <p>2- «Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos»</p>	<p><b>DECLARACIONES:</b> Declaración de compromiso con los derechos humanos en el manual de inducción de la compañía, siendo este difundido al 100% de los colaboradores.</p> <p>Declaración formal de apoyo al Pacto Global dentro del manual de inducción corporativo.</p> <p>Declaración de libertad de asociación en el Manual de Inducción Corporativo.</p> <p><b>COMPROMISOS:</b> Compromiso de asegurar a sus actuales y potenciales colaboradores un trabajo en condiciones dignas, basado en principios de respeto, ética y moral y al mismo tiempo declara que toda persona que trabaje para Grupo Florex deberá disfrutar de sus derechos humanos básicos y no podrá, de ninguna manera, ser forzado a sufrir ni física ni psíquicamente como consecuencia de su trabajo.</p> <p>La organización se preocupa y declara que las instalaciones de trabajo para todos sus colaboradores son seguras y saludables al establecer políticas de acceso y uso de las instalaciones no solo para los colaboradores sino para cualquier visitante, servicio externo o actividad realizada en éstas (incluye los nuevos protocolos COVID).</p> <p><b>PROHIBICIONES:</b> Prohibición de relaciones comerciales con empresas donde existe o existió alguna violación a los derechos humanos (Firma compromiso RS con proveedores).</p> <p><b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS:</b> Procedimiento para la resolución de conflictos y desacuerdos.</p> <p>Sistema de denuncias “gestión responsable”, <a href="mailto:gestionresponsable@florexcr.com">gestionresponsable@florexcr.com</a>.</p> <p>Participación de la comunidad local en evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.</p> <p>La organización inicia en 2019 un proyecto para generar un comité de acción de primera respuesta para situaciones de violencia de pareja para su personal. Este proceso continuó en 2020 y se da una extensión de actividades programadas para 2021 debido a la emergencia epidemiológica (política, sistema de acción validado y capacitaciones al personal involucrado).</p> <p><b>CASOS DE VULNERACIÓN EN 2020:</b> Durante el período no se presentaron casos de vulneración de derechos humanos en la organización.</p>

Declaración, controles y aseguramiento *La debida diligencia le permite a la organización generar un proceso proactivo para la identificación de impactos (reales y potenciales) y establecer acciones para de evitarlos y mitigarlos.*

## NORMAS LABORALES



**3-** «Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva»

**4-** «Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción»

**5-** «Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil»

**6-** «Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación»

**DECLARACIONES:** se asegura y declara que el personal cuenta con 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.

Se cuenta con un Reglamento contra el Hostigamiento Sexual incluido dentro del Manual de Inducción corporativo.

**COMPROMISOS:** Florex expresa su compromiso con la erradicación del trabajo infantil, esto tomando en consideración la legislación nacional (Costa Rica) con la finalidad de no violentar los derechos humanos de este sector de la población, y declara su apoyo para la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso o bajo coacción en cualquier proceso de su cadena de valor.

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

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

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

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

Para el periodo 2020 esto se recalca durante los procesos de capacitación interno de atención a la emergencia epidemiológica para asegurar la no discriminación por situaciones relacionadas a esta.

**PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS:** Políticas de contratación inclusiva, además de capacitación al personal para adquirir habilidades que favorezcan una mejor comunicación interna.

Programas en tecnificación del personal por medio de alianzas con entes educativos nacionales.

**CASOS DURANTE 2020:** Durante el período no se presentaron situaciones de riesgo de trabajo infantil ni trabajo forzoso, ni situaciones relacionadas a discriminación.

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

**MEDIO AMBIENTE**



**7-** «Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente»

**8-** «Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental»

**9-** «Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente»

**PROCESOS:** Infraestructura amigable con el ambiente (Entradas de Luz, Corrientes de Aire, Inodoros Ecológicos, Paneles Solares).

Gestión ambiental corporativa (ISO 14001 – INTE B5).

Reporte de resultados ambientales a través de GRI.

Nuevos programas de reutilización de residuos (EC) – (resina reciclada).

**ACCIONES DE CARÁCTER INTERNO:** Identificación de aspectos ambientales significativos, sus potenciales y actuales impactos ambientales, siendo estos identificados en condiciones normales, anormales y de emergencia y el establecimiento, seguimiento y evaluación de programas de gestión para éstos.

Política de Calidad y Ambiente (declaración de prevención de la contaminación).

**INICIATIVAS DE CARÁCTER AMBIENTAL:** Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático.

ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.

INTE B5 Carbono Neutralidad.

Esencial Costa Rica.

Empresa B – evaluación de impacto.

**EDUCACIÓN AMBIENTAL A PARTES INTERESADAS:** Visitas presenciales (primer trimestre del año), webinars y reuniones virtuales alineadas a promover procesos de limpieza y desinfección amigables con el ambiente ante emergencia epidemiológica.

Participación en actividades nacionales, por ejemplo: Semana Carbono Neutralidad Programa País 2020, Alianza empresarial para la sostenibilidad, Comisión de ambiente - Cámara de Industrias de Costa Rica, Universidad Cooperación Internacional, entre otros.

**ACCIONES E INVERSIONES AMBIENTALES:** Mejoras en los procesos de distribución a partir de la sustitución de flota menos eficiente.

Proyecto de resina reciclada: recolección de envases, molienda, y lograr envases resina 100% reciclada.

Actualización mecanismo extracción de agua subterránea.

**INCUMPLIMIENTOS 2020:** En 2020 no se presentó ninguna multa ni sanción relacionada a algún incumplimiento en materia ambiental.

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

**ANTICORRUPCIÓN**



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

**POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS:** Código de Ética Empresarial que contiene reglas relacionadas con responsabilidades individuales y entre iguales, así como responsabilidades para con colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otras partes interesadas.

El 100% de los colaboradores es capacitado y debe basar su comportamiento en este código y además debe promulgarlo de manera interna y externa. Esto con la finalidad de aclarar que ninguno de estos aspectos debe afectar directa o indirectamente el desempeño dentro del grupo, además de asegurar que el colaborador no reciba ningún tipo de soborno, regalo o beneficio que sesgue su accionar ético en relación al desempeño de sus funciones dentro de la organización. Además, se fomenta el que se informe de cualquier comportamiento ilegal o no ético esto con la finalidad de asegurar la continuidad de la transparencia y ética de la organización (siendo este proceso completamente privado y libre de represalias).

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

**GRUPOS DE INTERES:** Con los grupos de interés, además de divulgar las orientaciones establecidas en el Código de Ética, se promueven los mecanismos de denuncia, consulta y reporte, a través de los diversos medios de comunicación con los que cuenta la empresa.

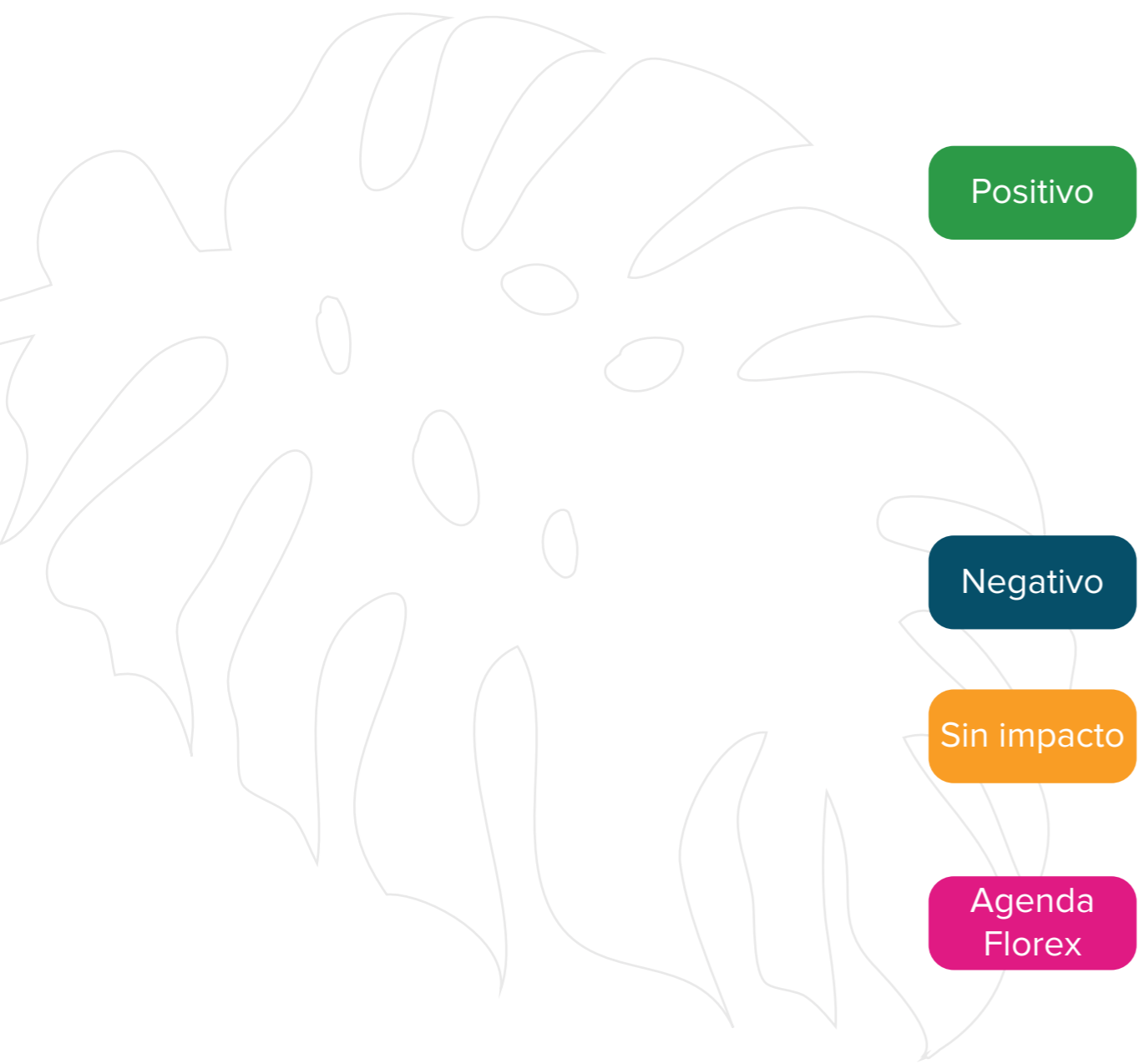
**CASOS 2020:** En 2020 no se detectaron riesgos sobre el tema de corrupción.

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

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

# ESTRATEGIA Y AVANCES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

GRI 102-12



Positivo

Negativo

Sin impacto

Agenda Florex

DIRECTO

INDIRECTO



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

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



### Meta Asociada

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

### Gestión 2020

► Programa de Educación en Sostenibilidad: Se mantienen los procesos de educación sostenible al establecer políticas de puertas abiertas que aseguran la transferencia del conocimiento por parte de una organización (primer trimestre del año). A raíz de la emergencia epidemiológica se modifica la modalidad y estrategia de estos programas para que sean realizados de forma virtual (acompañamientos a clientes, organizaciones, cámaras, etc) y se centren principalmente a orientar y asesorar técnicamente sobre productos, técnicas, protocolos de limpieza y desinfección para hacer frente a la emergencia epidemiológica. Por ejemplo, en alianza con la Cámara de Comercio de Costa Rica se generó un webinar de limpieza, desinfección y protocolos COVID, puede consultarse

en: <https://www.youtube.com/watch?v=V9VGGy4zxSc>, además en alianza con la Cámara de Comercio de Costa Rica y la empresa Weber Original Store & Grill Academy Costa Rica se generaron una serie de webinars para el sector comercio y se grabaron videos explicativos para este sector que puede consultar en: <https://www.youtube.com/watch?v=GoAUcwi4jOo>

► Además, se participó de forma activa en intercambios de experiencia y conocimiento en materia ambiental a través de la participación en cursos universitarios de la Universidad Cooperación Internacional, capacitaciones de la Cámara de Industrias de Costa Rica, webinars organizados por la Alianza para la Sostenibilidad, invitaciones a participar en actividades gubernamentales con el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAET), entre otros.

► Se acompañaron además 2 prácticas profesionales de estudiantes de Colegios Técnicos, 1 de la Universidad de Costa Rica y 1 del Tecnológico de Costa Rica, regulando los horarios de trabajo para asegurar la integridad del estudiante en medio de la emergencia epidemiológica.



### Meta Asociada

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

**6.4** De aquí al 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los

recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

### Gestión 2020

► Se da continuidad a los proyectos de extracción de agua de pozo para con esto reducir los consumos de agua potable, además del tratamiento del 100% de las aguas residuales del proceso productivo.

► Se capacita doblemente al personal en el uso adecuado del recurso con la finalidad de reducir su uso debido a los aumentos esperados por su uso prolongado en los protocolos de lavado de manos, limpieza y desinfección.

► La organización activa un programa de gestión específico en miras de prepararse para el impacto de consumo esperado por los protocolos de limpieza y desinfección a desarrollar durante la emergencia epidemiológica.



### Meta Asociada

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

**8.5** De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente

para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

#### Gestión 2020

► Compromiso empresarial por la mejora a nivel ambiental a través de su constitución como compañía diferenciada ambientalmente (política de calidad, ambiente y RS).

► Programa de Responsabilidad Social de empleo inclusivo.

► Código de Ética y Lineamientos Internos de la Empresa en contra de la discriminación, trabajo forzoso e infantil (vinculación a la cadena de suministro).

► Plan de Inclusividad Laboral 2020: Apoyo al programa de inclusividad laboral de la compañía SCOSA a través del desarrollo de acciones e investigación y seguimiento de estrategias para la contratación de personal para esta parte del Grupo Florex.

► Se mantiene el 100% de la planilla laboral en condiciones de la emergencia epidemiológica.



#### Meta Asociada

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

#### Gestión 2020

► Continuidad de los Principios de **Empoderamiento de las Mujeres (WEP por sus siglas en inglés)** parte del Programa Ganar-Ganar que busca contribuir al logro de la igualdad de género mediante el liderazgo empresarial de las mujeres y la participación en la fuerza laboral.

► Se continua el proyecto del plan de atención primaria para situaciones de violencia en pareja, proceso en desarrollo para 2020 y 2021 al generar una política / plan de acción para atender este tipo de situaciones dentro de la fuerza laboral Florex.



#### Meta Asociada

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

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

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

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

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

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

#### Gestión 2020

► Procesos de innovación en productos químicos de limpieza sostenibles y de bajo impacto ambiental, adaptados a innovar en productos para atender la emergencia epidemiológica.

► Procesos de educación externa en temas ambientales relacionados a la gestión adecuada de los recursos, experiencia en gestión de la sostenibilidad, en medición de impacto, entre otros.

► ISO 14001, INTE B5, Bandera Azul Ecológica, Esencial Costa Rica, Control de los Procesos a través de Indicadores.

► Gestión responsable de residuos.

► Políticas de reutilización y recuperación de materiales.

► Nuevo proyecto de envases de resina reciclada.

► Participación programa Donatapa.

► Participación activa en los comités técnicos generadores de normativa regional para procesos de economía circular, reglamentos técnicos de regulación de productos usados en la emergencia nacional (alcohol en gel).





### Meta Asociada

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

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

### Gestión 2020

► Se cumplen cuatro períodos de verificación de inventarios de GEI siendo Carbono Positivo reconocido por el programa país, para el carbono neutralidad en su versión 2.0 (2016-2017-2018-2019).

► Participación en los procesos de consulta a empresa privada para los procesos de establecimiento de Contribución nacionalmente Determinada (NDC) desarrollado por la Dirección de Cambio Climático del Ministerio de Ambiente y Energía.

► Participación en la semana nacional de carbono neutralidad programa país, desarrollado por el Ministerio de Ambiente y Energía.



# ECONOMÍA

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

Esta sección muestra un aporte a los ODS:

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



## 1. Información Financiera:

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.



La información financiera es accesada por la gerencia general de la organización.

El período económico de la organización para este 2020, inicia en octubre del 2019 y se extiende hasta el 31 de diciembre del 2020, esto debido a un periodo de transición nacional por lo que la información que se presenta es la recopilación de 15 meses. Para el 2021, el periodo se modificará de enero a diciembre y seguirá siendo año natural en adelante.

**Enfoque fiscal:** La contabilidad es presentada con base en el registro, evaluación y revelación de políticas contables, bases de medición, transacciones y otros criterios relevantes, que son exigidos por las Normas Internacionales de Información Financiera.

La Dirección General de Tributación Directa está facultada para realizar inspecciones de las declaraciones de impuestos de cuatro años atrás. En caso de presentarse tal revisión, se prevé que no se producirán revelaciones que evidencien alguna mala práctica, esto debido a las medidas de aseguramiento de cumplimiento a las que la organización se somete. Asimismo, esta entidad proporciona resoluciones y reglamentos guías que son seguidos por la organización con la finalidad de mantener una sana y transparente actividad fiscal en todas las operaciones.

- La organización realiza auditorias externas para mantener una sana revelacion fiscal y asegurar el cumplimiento con todos lineamientos que se requieren en materia fiscal.
- Además, se mantienen reservas de dineros requeridos para cumplir adecuadamente con los pagos que se deben realizar al Ministerio de Hacienda de Costa Rica.
- La estrategia fiscal de la organización toma en cuenta que las regulaciones se adapten a los cambios nacionales en todo el ambito económico y social.

En el marco de control y gobernanza fiscal de puede destacar que se cuenta con un departamento fiscal y contable conformado por cinco personas, en el que se desarrollan y analizan todas las estrategias y cumplimientos que la legislación amerite.

- Se tiene como política principal cumplir con todos los requerimientos fiscales en el que se minimice el riesgo al máximo.
- Cada mes se revisan matrices de cumplimiento de objetivos y transacciones en los que se tiene especial cuidado en el cumplimiento del mismo.
- Se tienen capacitaciones periódicas para que el personal en esta materia se mantenga actualizado.
- Se promueve al máximo la integridad de cada uno de los movimientos contables y financieros que realiza la organización.
- Todas las transacciones y movimientos de la organización con los diferentes grupos de interés deben estar debidamente documentadas y resguardadas según los lineamientos legales y tributarios establecidos.

## 2. Plan Estratégico Florex:

La organización mantiene un plan estratégico a 5 años, el cual determina los objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo, además plantea la estrategia de la organización y los nuevos mercados de atención para el próximo periodo.



### Los principales objetivos estratégicos del plan 2020 para Grupo Florex son:

1. Aumentar la rentabilidad de las empresas de Grupo Florex, utilizando diversos mecanismos que le permitan un mejor aprovechamiento de los recursos.

- a. Nuevos nichos y sectores de mercado
- b. Mayor eficiencia en el uso de recursos
- c. Mejor planeación y desarrollo de labores
- d. Innovación y desarrollo
- e. Mejores prácticas de trabajo
- f. Entre otros

2. Lograr consolidar a Grupo Florex como un grupo empresarial sostenible ambiental y socialmente, generando mejor calidad de vida para todas nuestras partes interesadas.

Dentro de lo alcanzado por la organización en el último periodo en relación a lo propuesto por el plan de acción ligado al estratégico se encuentra:

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

- Implementar mejoras en proceso de la planta, eliminando de los procesos actividades de no valor agregado y haciendo eficiente la mano de obra directa y los gastos indirectos de fabricación.

- Revisar los costos de los productos especializados de consumo para adaptarlos a la necesidad del mercado de consumo.

- Revisar el Pareto de productos de consumo masivo para mejorar sus costos.

## 3. Ética y anticorrupción

Mediante el Código de Ética Empresarial se declara el compromiso de la organización por desarrollar negocios con el nivel más alto de integridad y ética. Para esto, se busca desarrollar funciones con un fuerte sentido de la transparencia ya que esto es fundamental para conservar-garantizar la confianza y la credibilidad entre clientes, socios, colaboradores, accionistas y otros grupos de interés. Además, se generan lineamientos sobre la protección de la información confidencial propia de la corporación y cualquier otra de dominio privado, inclusive la de clientes y proveedores; sobre la protección y uso adecuado de los bienes de la compañía; sobre cómo tratar a los compañeros con respeto y proteger los derechos humanos, sobre las situaciones de conflictos de intereses y lineamientos de anticorrupción, estos últimos incluyen aspectos relacionados a:

- Oportunidades empresariales, segundo empleo, pertenencia a consejos de administración u otras afiliaciones externas, actividades políticas, regalos, beneficios, reembolsos y esparcimientos, sobornos, chantajes, entre otros, revelación de conflictos de intereses.

Todo lo anterior, con relación al desarrollo de labores en nombre de la organización, respetando siempre la libertad y derechos de todos los colaboradores. Se suman el desarrollo de protocolos para gestionar procesos de información (denuncia) sobre cualquier comportamiento ilegal o no ético. Este código es comunicado al 100% de la organización al estar incluido en proceso de inducción laboral y en capacitaciones periódicas gestionadas por Recursos Humanos.

El **código de ética empresarial** Florex contiene lineamientos relacionados con:

- a) responsabilidades individuales y entre iguales
- b) responsabilidades para con colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otros grupos de interés
- c) declaraciones específicas con relación al cumplimiento de las leyes, normas, políticas y reglamentos internos y vigentes en la sociedad que incluyen legislación antimonopolios, de elaboración de informes financieros y de contabilidad, sobre el uso ilegal de información interna privilegiada, entre otros.

d) Incluye el compromiso de la organización con la protección ambiental:

- Mejorar la concienciación medioambiental entre todos sus colaboradores y colaboradoras. Para esto usted debe ser un constante incentivador de buenas prácticas ambientales entre sus compañeros y/o subalternos.
- Mejorar continuamente nuestro rendimiento medioambiental en el ciclo de vida de los productos y servicios que se ofrecen.
- Cumplir e ir más allá del cumplimiento forzoso, con las normas y los requisitos legales sobre medio ambiente.
- Utilizar “diseños para la sostenibilidad” para conseguir resultados reales en nuestros productos y servicios.
- Cooperar con la cadena de suministro para evitar riesgos medioambientales.

Las **medidas de seguridad financiera** implementadas por la organización en pro de mantener acciones que propicien mantener y asegurar los lineamientos éticos establecidos:

**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 2020 no se identificó ningún caso de corrupción relacionado a este proceso financiero, además no se presentaron denuncias ni casos confirmados de corrupción, competencia desleal, prácticas monopólicas y contra la libre competencia. La herramienta de denuncia utilizada por la organización es la misma que para el planteamiento de conflictos y desacuerdos.

Ante cualquier situación presentada que vulnere los derechos o propicie comportamientos antiéticos relacionados a actos de corrupción, entre otros hacia o desde cualquier parte interesada, se puede tramitar una denuncia de manera privada por medio del correo electrónico **gestionresponsable@florexcr.com** o del **WhatsApp® 8304-8922**.

Este mensaje llega de manera automática a Gestión de Responsabilidad Social y/o quien este designe, quien analiza el caso y determina el mecanismo pertinente para su atención.

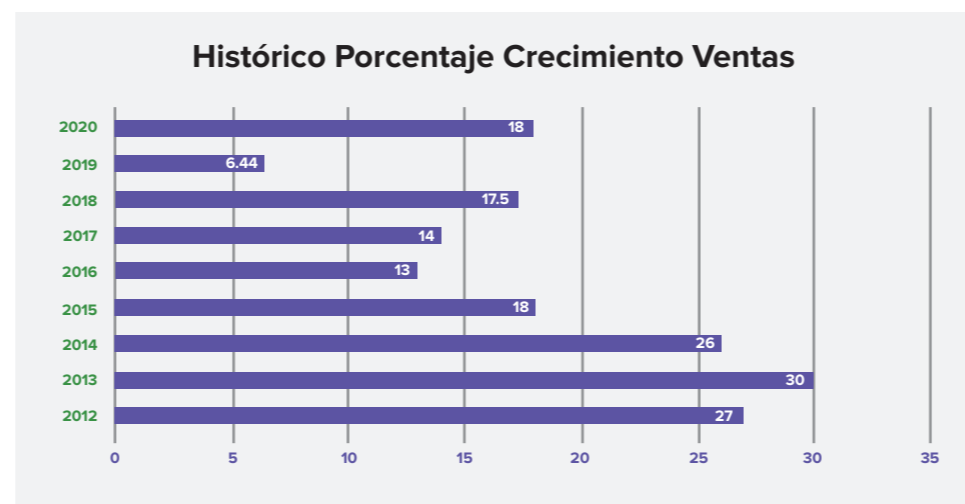
## 4. Resultados 2020 Crecimiento económico, productivo y operativo para Florex en 2020

### 4.1 Crecimiento en Ventas / Rentabilidad / Crecimiento Productivo:

Crecimiento en ventas que fue del 18%



El período cerró con una venta total de 3303619035 millones de colones, esto generado en las operaciones en Costa Rica más lo obtenido a raíz de las exportaciones a Centroamérica, siendo este un crecimiento de alrededor del 18% con respecto a lo generado en 2019 (2803 millones -2019).

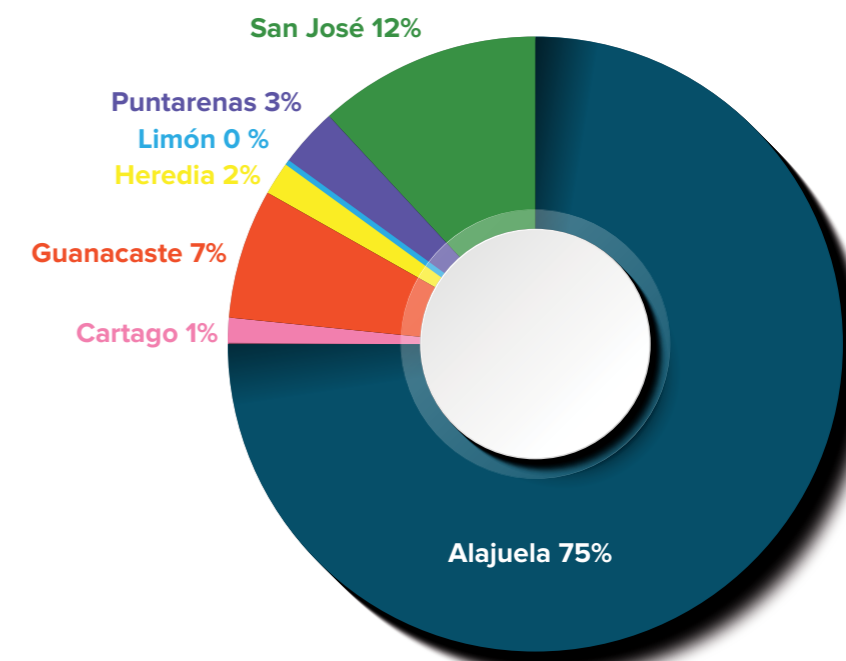


2020 fue un año de crecimiento para la compañía que trajo consigo una mejora del 2% en la rentabilidad; por lo que se considera un período exitoso en el que la empresa creció de forma sostenible siendo este el reto planteado.

### 4.2 Gestión de Clientes:

Para finales de año se cerró con más de 1200 clientes atendidos ubicados a lo largo del país.

### Clientes activos por región 2020

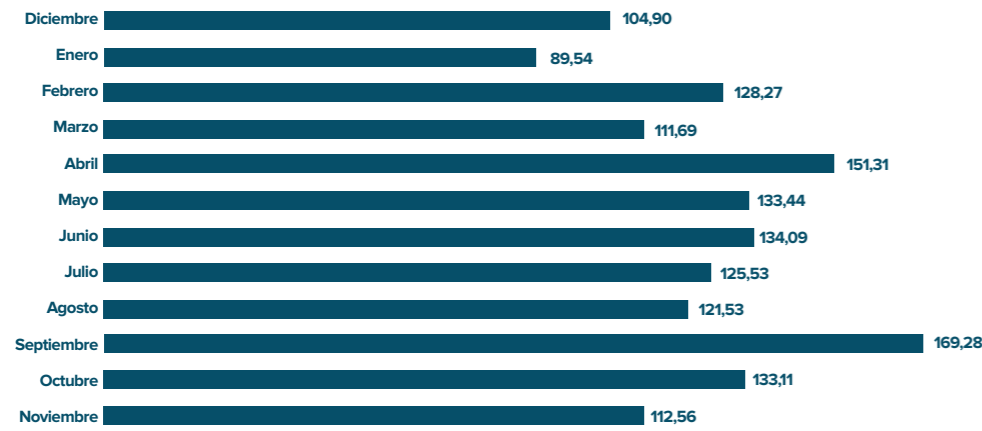


Provincia	Cientes activos por región 2020
Alajuela	392
Cartago	23
Guanacaste	79
Heredia	27
Limón	6
Puntarenas	51
San José	681
<b>TOTAL</b>	<b>1259</b>

### 4.3 Producción y Operaciones:

Aumento en producción de alrededor del 12% (1355.2m3 a 1515,2m3). Además, marzo 2020 fue el mes de mayor producción en la historia con 169.28 m3, superando el récord anterior en un 1,5%, este aumento productivo se dio en respuesta a las medidas preventivas tomadas por gestión de inventarios en respuesta a la emergencia epidemiológica.

## Producción 2020 (m3)



**TOTAL 1515,24**

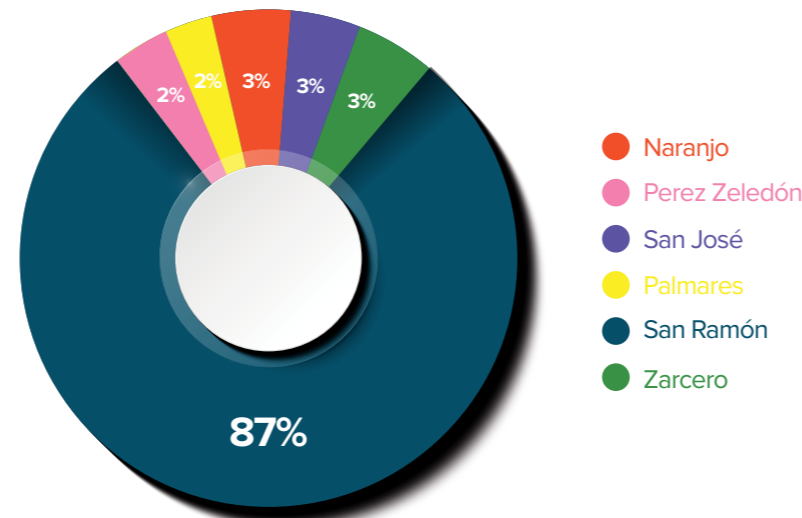
### 4.2 Impactos económicos indirectos:

Gestionar procesos operativos locales que permiten generar fuentes de empleo en la comunidad donde opera; además la expansión del mercado (puntos de venta propios, exportaciones, entre otros) ha permitido impactar otras zonas geográficas; a través de gestiones responsables colabora con procesos de transparencia en el pago de impuestos. En 2020 fue un activo participante de procesos de consulta sobre procesos nacionales (Contribuciones determinadas a nivel nacional (NDC-CR 2020)); a lo largo del período la organización desarrolló productos de calidad y gestionó procesos de innovación continúa liderados por investigación y desarrollo.

*Durante este período se recibió ayuda económica de entes del gobierno a través de fondos no reembolsables del Programa de Innovación y Capital Humano para la Competitividad (PINN) del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), utilizado en el proyecto DISEÑO Y DESARROLLO DE UN PRODUCTO BIOTECNOLOGICO PARA DEGRADACION DE GRASAS Y ACEITES. RES N° MICITT-PINN-RES-068-2019. El monto no reembolsable recibido hasta el momento es un primer tracto de \$26,320. Si desea conocer más de esta iniciativa consulte: <https://www.micit.go.cr/becas/programa-innovacion-y-capital-humano-la-competitividad-pinn>*

### 4.3 Gestión del Talento Humano:

## Porcentaje colaboradores por región



Región	Cantidad
Naranjo	2
Perez Zeledón	1
San José	2
Palmares	1
San Ramón	52
Zarcero	2

Otro factor importante para la organización a nivel de crecimiento económico local es la gestión del talento, es por ello que el 97% de los colaboradores Florex son originarios de la zona occidente del país y el 80% de los altos directivos (coordinadores de área en la organización) son originarios de la localidad (Occidente), el 20% restante corresponde a la gerencia comercial y asesoría comercial/retail que son originarios de San José.

Es importante recalcar que el 13,5 % de los colaboradores (ratio salarial 0,96 hombres y mujeres) importante mejora con respecto al 2.52 de 2019)) 17,2% de los hombres y 0% mujeres devenga el salario mínimo de ley mientras que el 86,5% de los colaboradores devenga un monto superior a este\*.

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

#### 4.4 Gestión de Proveedores:

##### a) Principales Proveedores

Fabricantes de Productos, Empresas de servicios profesionales (Consultoría, Legal, Contabilidad), Contratistas Independientes, 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.

b) Pagos a proveedores 2020  $\pm$ 2400 millones de colones (20% aumento con respecto a 2019 (2001 millones de colones).

- el pago a proveedores creció alrededor de un 20%.
- del total del presupuesto un 100 % se destina a proveedores nacionales y de ese un 21% son proveedores de la zona de occidente (local).
- además, se determina que un 7,5% de nuestros proveedores son Pequeñas y Medianas Empresas (PYME).

c) Gastos Generales: Gastos operativos – 688 millones de colones – 10% aumento (2019)

Sueldos y prestaciones – 323 millones de colones – 8,5% aumento (2019)

Pagos a Gobierno – 95 millones de colones (se reporta el impuesto de renta, en el reporte anterior incluía el impuesto de ventas, sin embargo, las empresas solo funcionan como retenedores de dichos impuestos y se cancelan posteriormente al Ministerio de Hacienda, por lo que para este año 2020 se indicará el monto reportado de impuestos sobre las utilidades del período al igual que se realizó para el 2019.

#### 4.5 Inversiones 2020:

a) Ampliaciones y mejora de infraestructura (nuevas instalaciones de almacenamiento para producto terminado) / 146 millones de colones.



# NUEVOS PRODUCTOS FLOREX



**Ipadex:** es un alcohol al 70%v/v para la desinfección de áreas semicríticas y no críticas. Es un agente bactericida, virucida, fungicida. No deja residuos por lo que se puede usar también como solvente para la limpieza y desinfección de cuartos limpios.



**Defendex PH:** es un sanitizante alcohólico para las manos basado en recomendaciones por la Organización Mundial de la Salud (OMS).



**Detergente para Ropa Antibacterial:** Debido al mayor cuidado que se brinda a las prendas, no usar cloro para evitar el daño de los tejidos, el uso de temperatura ambiente a la cual se lava la ropa y las condiciones en las cuales se mantiene la lavadora, favorece la proliferación de bacterias que pueden causar enfermedades y malos olores (Callevaert et al, Front. Microbiol. 6 (2015), 1381). Deterfresh Antibacterial surge como una respuesta para reducir el riesgo asociado con microorganismos que pueden proliferar en las prendas, sobre todo para aquellos sectores que están mayormente expuestos a riesgos de infecciones causados por microorganismos.



**Lavaplatos Antibacterial:** El Detergente Lavaplatos Natural Bright Antibacterial es un producto diseñado para satisfacer las necesidades de limpieza en el lavado de cristalería y utensilios de cocina, con poder desinfectante para controlar el crecimiento de patógenos en cocina, tales como E. coli, y Salmonella con un alto efecto residual.



**Sanibac:** este es un sanitizante, desinfectante y desodorizante para uso en industrias de alimentos, farmacéuticas y biomédicas que contiene 20% de cloro activo.



**Quat-S:** es un desinfectante y limpiador para superficies no críticas, el cual contiene ingredientes anticorrosivos para la protección de superficies metálicas, tales como acero inoxidable. Contiene un blend de amonios cuaternarios basados en cadenas gemelas, cloruro de benzalconio y carbonatos de amonio cuaternario.



**Desinfectante LPU:** El Desinfectante Listo para Usar está hecho con amonios cuaternarios de quinta generación que brindan un alto desempeño y un amplio espectro de eliminación de microorganismos. Su activo se encuentra en la Lista N con el registro EPA N°10324-115.



**Jabón para Manos Greendex / Jabón para Manos Espuma Antibacterial Greendex:** es un jabón de manos líquido que contiene emolientes y activos que permiten la regeneración de la capa de grasa de la piel, manteniéndola humectada, firme y suave, evitando resequedad y dermatitis, en casos donde se necesita un lavado de manos muy frecuente.

SI DESEA CONOCER  
EL TOTAL DE PRODUCTOS  
FLOREX, POR FAVOR VISITE  
[www.florexcr.com](http://www.florexcr.com)



# RELACIÓN CLIENTES PROCESO DE CALIDAD

## 1. Gestión de la comunicación:

### a) Proveedores

- Se mantiene comunicación especialmente relacionada a la conformidad de las entregas, inventarios, precios y condiciones de pago.
- Un factor de mejora importante ha sido la comunicación que ha permitido crear alianzas tanto en tema de capacitaciones de materias primas como para agilizar los procesos de cambio de producto en caso de no conformidades.
- Se mantiene comunicación por medios virtuales durante todo el proceso de emergencia epidemiológica.

### b) 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: 1408 llamadas en el 2020 de las cuales se les dio atención al 90%, siendo este el principal medio de acercamiento usado por nuestros clientes para generar retroalimentación para la compañía.

### c) Comunidad

- Para 2020 la organización detiene los procesos de comunicación con la comunidad utilizados en otros periodos (feria de la salud ambiente, participación en simulacros empresariales) en respuesta a la emergencia epidemiológica.
- Se retoman estos procesos a través de otros medios (consulta de expectativas y determinación de necesidades, determinación de materialidad, entre otros) para el 2021.

### d) Colaboradores

- Se promueve la comunicación virtual con la finalidad de seguir los protocolos de atención a la emergencia.
- Se mantiene comunicación diaria en razón de mantener informado al

personal sobre el estado nacional y empresarial de la emergencia epidemiológica (comunicados internos, chats, grupos Whatsapp, entre otros).

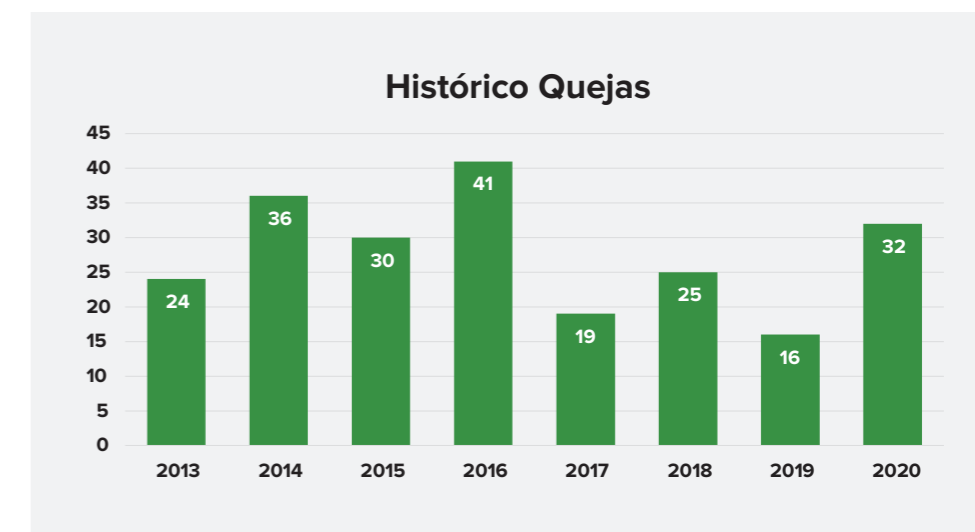
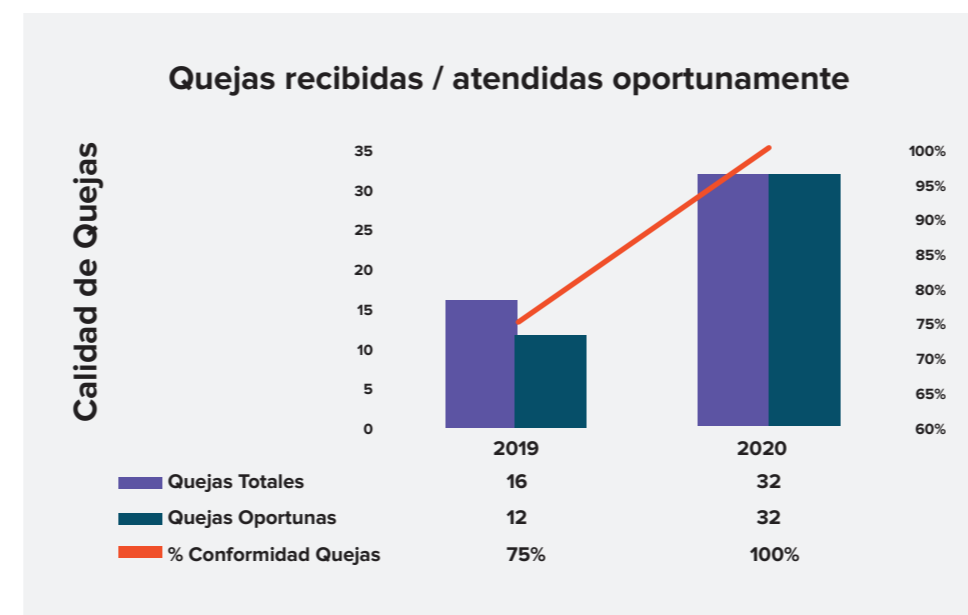
### 146 comunicados internos COVID-19

### e) Otros Grupo de Interés

- Seguimiento y análisis de estas a través de indicadores y otras herramientas como encuestas o correos electrónicos.
- Mejores herramientas de comunicación gracias al crecimiento en redes sociales, visitas guiadas (primer trimestre 2020) y participación en ferias y actividades gubernamentales (de manera virtual).
- Participaciones especiales en webinars y capacitaciones sobre procesos de limpieza y desinfección.

## 2. Gestión de quejas:

En relación con las quejas de los clientes estas se reciben y procesan para dar una respuesta rápida y efectiva, para el período 2020 se recibieron 32 quejas relacionadas en su mayoría al rendimiento y funcionalidad del producto. De estas se logró responder de forma oportuna al 100% de ellas. Se concluye el período logrando la meta del 100% de respuesta oportuna.



## 3. Gestión de satisfacción del cliente:

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.



El resultado mostrado corresponde al promedio obtenido por las dos compañías del alcance (Florex Productos de Limpieza S.A / Distribuidora Florex Centroamericana S.A), alcanzando ambas de forma individual la meta propuesta de 80% y 87.5% de satisfacción respectivamente. Este año la herramienta fue utilizada además para recibir retroalimentación en relación a la respuesta de la organización para con sus clientes sobre la situación de emergencia epidemiológica y el servicio brindado a raíz de esta.



## 4. Evaluación, seguimiento, control y mejora:

- 9001 / 14001 (seguimiento anual)

Alcance: “Diseño, producción y comercialización de productos de limpieza.”

No conformidades auditoría 2020 / 9001:

- 1 relacionada a acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- 2 relacionada a planificación y control operacional para la organización SCOSA.

No conformidades auditoría 2020 / 14001:

- Ninguna.

- INTE B5 (verificación anual):

Alcance: “Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono, metano, óxido nitroso e hidrofluorocarbonos para todas las actividades productivas desde el ingreso de materias primas e insumos en las instalaciones, las operaciones de producción, distribución de producto terminado, prestación de los servicios de limpieza, mantenimiento de zonas verdes y control de plagas bajo un enfoque de consolidación de datos por control operacional. Se incluyen otras emisiones indirectas relacionadas al mantenimiento de zonas verdes (uso de materiales) y personal que labora en emplazamientos de clientes del servicio de limpieza (aguas residuales domésticas).”

No conformidades auditoría 2020:

- Ninguna.

Planes de acción: 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.

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

Recuerde que cualquier comentario u observación en relación al servicio al cliente puede ser comunicado a través del correo electrónico [infoflorefloexcr.com](mailto:infoflorefloexcr.com)

Además, la organización participa activamente en certificaciones a nivel de calidad, ambiente y carbono neutralidad voluntarias. Algunos de ellos son:



# HITOS 2020

1. Ser ganadores del Premio Responsabilidad Social en Acción 2020, categoría ambiente, AMCHAM:

Con la presentación de nuestro proyecto de venta de producto a granel, se logró mostrar el avance de la organización en presentar nuevas formas de adquisición de los productos, reduciendo su impacto en plástico y promoviendo el consumo responsable y la reutilización.



Además, nos complace informar que la oferta de productos a granel se amplió a dos productos más: Suavizante de Ropa Softly Natural y Jabón de Manos Antibacterial Florex AROMA FLORAL. Recuerde que puede adquirir los productos a granel en:

- Tienda Florex (San Ramón)
- Green Center (Escazú)
- Planeta 0 Plástico (Atenas)
- Eco Villas (Alajuela)

2. Segundo aniversario Tienda en Línea- relanzamiento:



La tienda eflorex se relanza con mejoras importantes en: nuevos productos, nueva imagen, nuevo medio de entrega.



Visite la tienda en:  
<https://florexcr.com/tiendaenlinea/>

3. Puesta en marcha de la primera etapa del proyecto “Envases 100% resina reciclada”:

Florex inició a finales de 2020 la puesta en marcha de un proyecto en el que se trabajó por más de un año; generar envases de resina 100% reciclada, este se generó en alianza con dos empresas nacionales dedicadas a la transformación de residuos y a la generación de envases de plástico.

Primera presentación de implementación: 3,78 L / galón  
En solo un mes de implementación se consumieron: 20834 unidades  
Cantidad de resina virgen evitada: 3,06 Ton



4. Segunda evaluación de impacto B (2020):

La Evaluación de Impacto B es una herramienta que permite a las empresas medir y administrar del desempeño socioambiental de todo su negocio.

Además, recuerde que puede consultar la evaluación B en:  
<https://app.bimpectassessment.net/login>

La certificación B es una revisión detallada de todos los ámbitos de la empresa para identificar las posibles áreas de mejora y oportunidades, con el fin de ser un agente de cambio en la economía, protegiendo la misión y potenciando el triple impacto positivo.

Grupo Florex logra por segunda vez la certificación como Empresa B. Si desea ver los resultados de nuestra nueva evaluación lo invitamos a visitar:  
<https://bcorporation.net/directory/grupo-florex>

Empresa



Certificada

De tener interés en conocer más del proceso, unirse al Sistema B Costa Rica y formar parte del Grupo Motor B Costa Rica no dude en contactar a Sistema B Costa Rica:

[www.sistemab.org/equipo/america-central-y-caribe/](http://www.sistemab.org/equipo/america-central-y-caribe/)

##### 5. Gestión COVID-19 en la organización “Nos cuidamos todos”:

El -2020 fue un año de retos y adaptación para todos los seres humanos, Florex busco adaptar su forma de trabajo priorizando la protección de su talento humano y además procuro tener un impacto importante en el control y manejo de la emergencia epidemiológica.

Dentro de las acciones tomadas por la organización se encuentran:

- Adaptación física de las instalaciones para asegurar el distanciamiento social.
- Puntos de limpieza y desinfección de manos, en entradas y puntos críticos de transición.
- Desarrollo de un protocolo integral de atención a la emergencia y continuidad del negocio (con seis versiones de mejora).
- Desarrollo de un protocolo de limpieza y desinfección de instalaciones, puntos de venta, entre otros.
- Implementación de trabajo remoto y nuevas estrategias de asesoría comercial a distancia con clientes Florex.
- Revisión de tercera parte de los protocolos COVID Florex (participación plan piloto de evaluación Instituto Nacional de Normas Técnicas (INTECO).
- Acciones de impacto en cadena de valor a través de capacitaciones, webinars, entre otros para compartir información técnica de productos y técnicas de limpieza necesarias para la atención de la emergencia.
- Estrategia interna de comunicación COVID-19 (comunicados internos de estado y avance de la emergencia nacional).
- Capacitación al personal de generalidades del COVID-19, acciones y protocolos implementados por la organización.
- Atención, seguimiento y apoyo de la Comisión de Salud Ocupacional a personal detectado positivo o sospechoso.
- Desarrollo de protocolos de desinfección generalizada (nebulizaciones).

Algunos datos importantes de la gestión de la Comisión Salud Ocupacional Florex en relación con la emergencia nacional son:

# casos positivos COVID-19 confirmados dentro de la organización

**01**

# casos positivos por nexo dentro de la organización

**0**

En cada caso sospechoso o confirmado la organización implementa medidas de limpieza y desinfección de instalaciones, así como el aislamiento de contactos cercanos al personal.



# 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.

## 1. Una Planta Verde:

Esta sección muestra un aporte a los ODS:

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Si desea conocer de nuestra planta por favor visite nuestro reporte 2017 página 63 o vea el siguiente video:

<https://www.youtube.com/watch?v=neokwFTRpIE>



\*LB: relación a línea base

El procedimiento para la determinación de aspectos ambientales de Grupo Florex se basa en:

01

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.

02

Determinar aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos.

Si desea conocer el proceso para la identificación de los aspectos ambientales significativos en condiciones normales, anormales y situaciones de emergencia, así como los criterios de evaluación de estos, por favor visite el Reporte de Sostenibilidad 2019, página 60.

## 2. Determinación de Aspectos Ambientales Significativos 2020:

Para este período se han evaluado los aspectos ambientales significativos en situaciones normales, anormales y en situaciones de emergencia. Se han tomado en cuenta aspectos como la frecuencia, severidad y naturaleza. Además, durante el proceso de evaluación se incluyen criterios de probabilidad, severidad y grado de control. A partir de una escala de significancia se determina cuáles van a ser los aspectos ambientales significativos para la organización; para el período 2020 son:



Consumo energético (electricidad)



Consumo de agua



Generación de Emisiones GEI (no resulta ser significativo para 2020 pero se gestiona de igual forma con la finalidad de darle continuidad a los proyectos de reducción integrados al sistema de gestión de carbono neutralidad)

## 3. Uso sostenible de los recursos:

Si desea conocer el proceso para la definición de los programas de gestión, los indicadores de seguimiento y control y los objetivos ambientales resultantes por favor visite el Reporte de Sostenibilidad 2019, página 61.

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



### 3.1 Materiales



- Retorno y Reutilización.
- Reciclaje Post Consumo.
- Educación usuario para reutilización (productos concentrados).
- Nuevo inventario de envases resina 100% reciclada.

### 3.1.2 Resultados 2020:

- Volumen de materiales usados en 2020 (proceso productivo):

396776,75 Kg de material químico / ₡544 millones de colones.

1158316 Kg Agua / 1175845,15 millones de colones.

2006307 unidades de material empaque / ₡244 millones de colones aproximadamente.

\*La organización mantiene en vigencia la política de retorno de envases, sin embargo, almacena estos de forma temporal para la incorporación en los procesos productivos de resina reciclada (nuevo proyecto 2021).

### 3.2 Papel



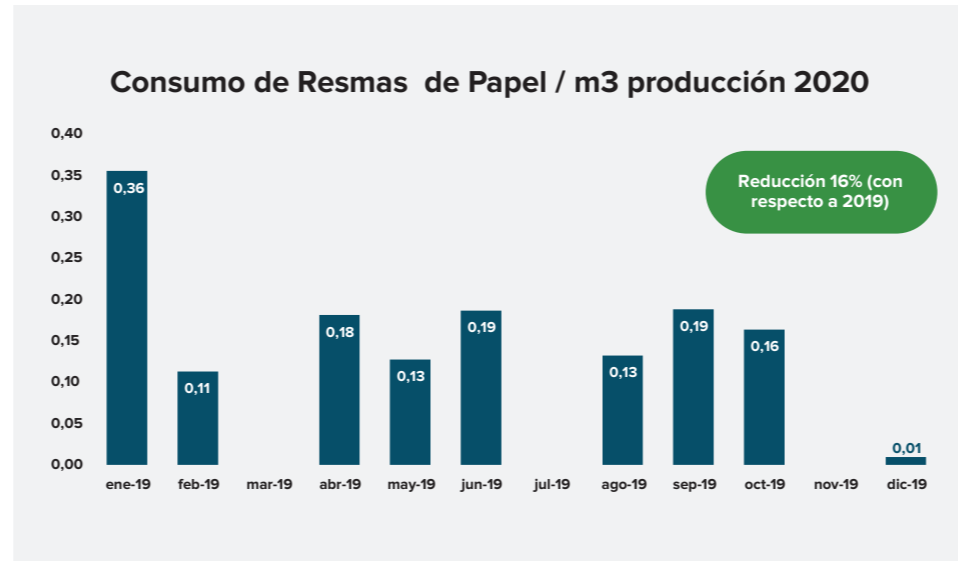
- Reducción en el consumo ("imprima lo estrictamente necesario").
- Papel de origen reciclado.
- Reciclaje final.

### 3.2.2 Resultados 2020:

- Total de resmas consumidas en 2020: 181

0.12 resmas / m3 producción  
100% resmas son de origen reciclado.

- Reducción en el consumo de 16,1 % con respecto al año anterior.



### 3.3 Agua

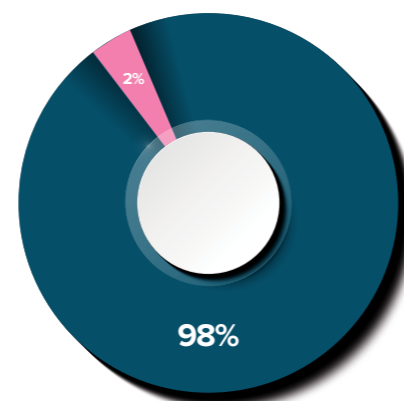


- Reutilización de agua residual.
- Mejoras en procesos de producción y lavado.
- Sensibilización de uso y preservación

### 3.3.2 Resultados 2020:

- Utilización del recurso:

Distribución del consumo de agua 2020 en Florex:

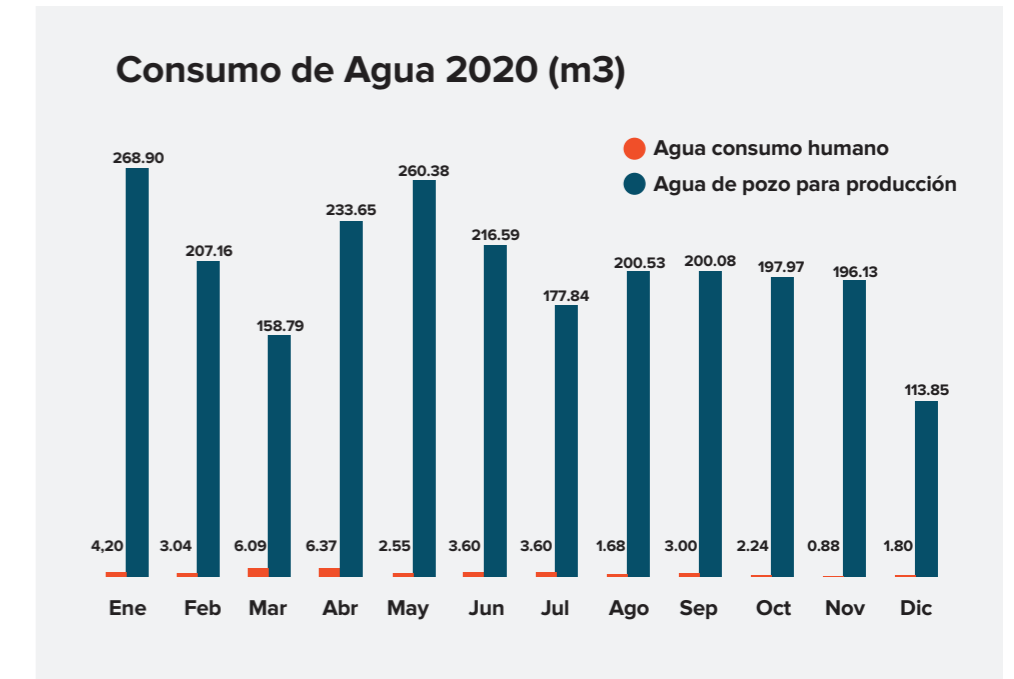


#### Captación Total de Agua por Fuente

- Agua Subterranea MP-01
- Acueductos y Alcantarrillados

Actividad	Porcentaje
Producción	61%
Taller	2%
Sistema de Tratamiento (STAR)	9%
Oficinas	28%

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



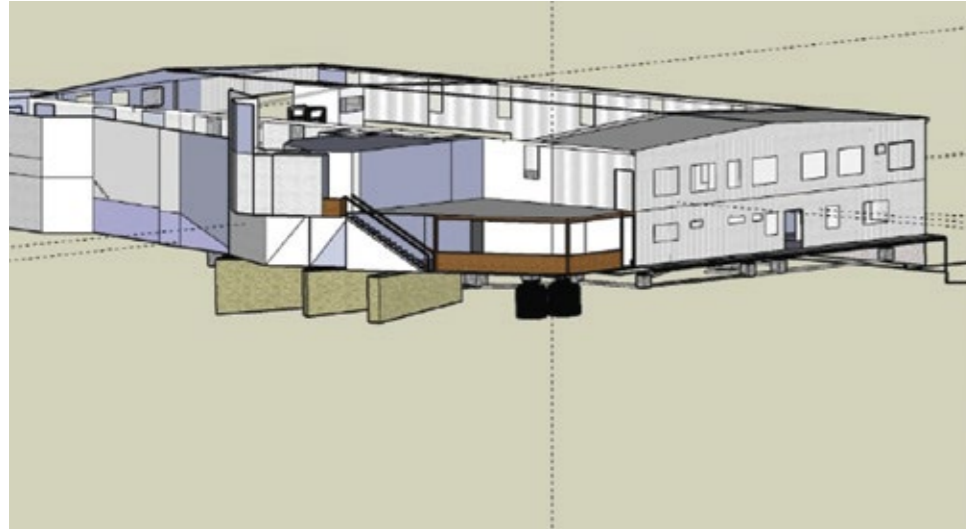
En caso de querer conocer más del proceso de explotación que realiza Florex en aguas subterráneas (pozo) por favor visite el reporte de sostenibilidad Florex 2018 pág.67.

**Reutilización de agua de planta de tratamiento:** Una vez tratada el agua residual esta es transportada por tubería color gris para ser identificada, hacia diferentes zonas de la empresa y es utilizada para riego de zonas verdes y actividades de limpieza. El 100% es reutilizada, para 2020 fueron 238,84m3.

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

\*LB: relación a línea base

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



**Resultados 2020:**

**CONSUMO DE AGUA TOTAL**

2431,88 m3 de agua subterránea (pozo) usada en procesos de planta: lavados, materia prima (1158,32 m3), entre otros.  
39,05 m3 agua potable (AyA)

Otras labores diferentes a MP: 1273,56 m3

0.84m3 agua / m3 producción (180% aumento con respecto a 2019), los protocolos de acción en relación con la emergencia epidemiológica exigieron un consumo elevado para los procesos de lavado, desinfección, además de que las ampliaciones de infraestructura generaron un alto consumo en sus primeras etapas.

Durante 2020 se redujo el consumo de agua en un 48 % - LB (se refiere al agua usada en otras labores no como materia prima).

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

\*LB: relación a línea base

**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 el 2020 (238,84 m3), la cual fue utilizada en otros procesos de la planta, como lavado de vehículos y riego de zonas verdes.

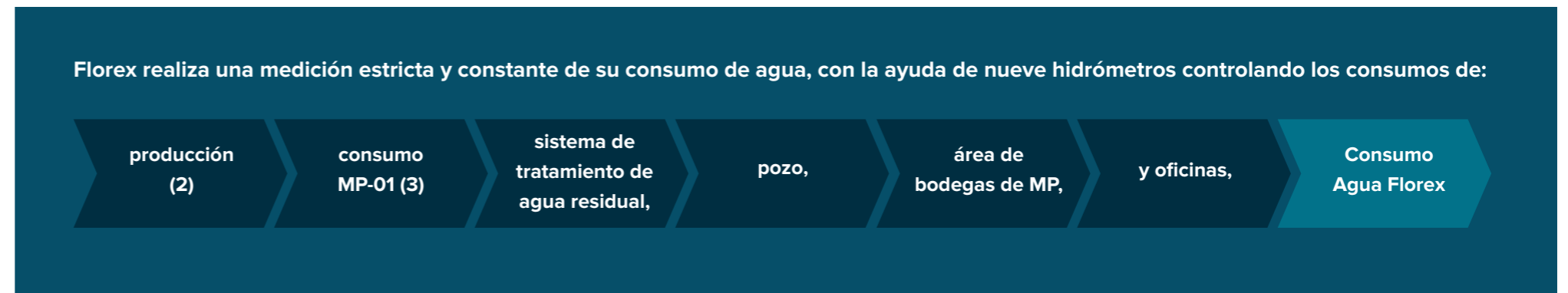
Se logra una reducción del 6,9% en la generación de agua residual con respecto al año anterior, debido a disminuciones de uso de agua en procesos paralelos a la producción, como el lavado de envases, planificación de limpiezas por incompatibilidad, etc.

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

**VERTIMIENTO AGUA RESIDUAL** 0.16 m3 de agua residual / m3 producción.

Reducción del 16% con respecto a 2019.

100% agua reutilizada.



**3.4 Energía**



- Reducción en el consumo. (campañas de consumo eficiente).
- Iluminación Natural.
- Fuentes de generación renovable.

### 3.4.2 Resultados 2020:

- Uso del Recurso: La energía es requerida en Florex durante las operaciones administrativas, la investigación, desarrollo de productos y procesos, y la manufactura de los productos.

#### Combustibles fósiles

Vehículos de reparto, de asesoría comercial, vehículos de carga (montacargas).

#### Electricidad

Producción, oficinas, bodegas, STAR, laboratorio.

#### Gas Licuado de Petróleo (LPG)

Producción, vehículos de carga (montacargas).

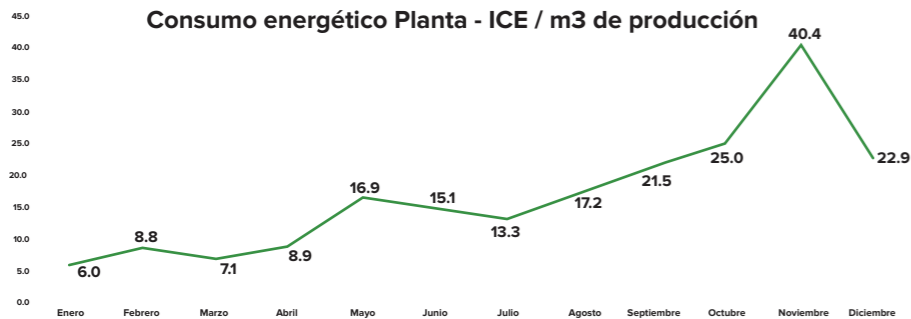
#### - Electricidad:

#### Consumo Electricidad 2020 – PLANTA – 37002 Kwh/año

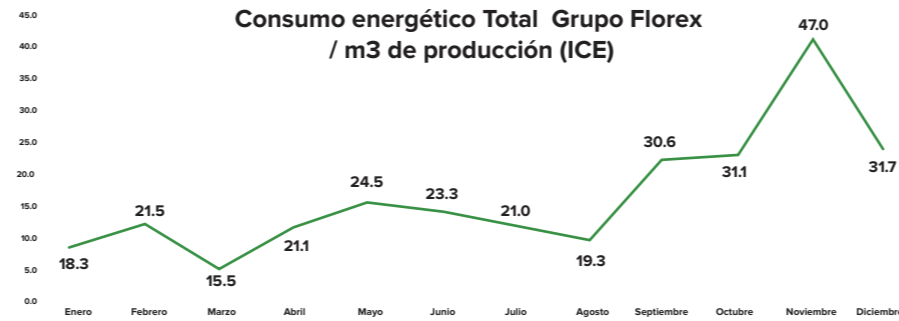
104 Paneles Solares  
12717 kwh producidos por los paneles solares.

24285 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE) en planta. (+162% - 2019: 9267 kwh)

- Consumo energético ICE en planta 16.93 kwh/m3 producción. (+134% - 2019: 6.84 kwh/m3 producción)



- Consumo energético total (ICE + energía solar PLANTA): 25.4 kwh/m3 producción



Reducción en consumo energético Planta: 55,3% relacionado al consumo (ICE) años anteriores-LB. \*

4103 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE) en puntos de venta (-57%).

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

*\*el indicador no se muestra como reducción en el consumo de energía no renovable debido a los procesos de producción de energía renovable implementados por el ICE en 2020.*

*\*los datos de generación de los paneles solares se obtienen del sistema de monitoreo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). Durante 2020 se dio el fallo del sistema de conversión energética durante 2 meses por lo que la organización no logro la conversión de esta energía solar, esta situación es remediada antes de finalizar el periodo 2020.*

#### - Gas Licuado de Petróleo (LPG)

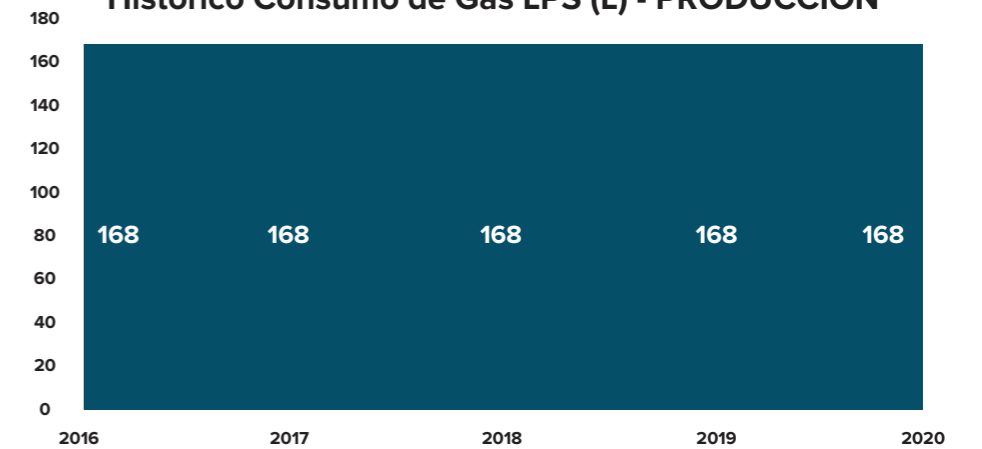
#### Consumo de Gas Licuado de Petróleo (LPG) 696 L de gas

Consumo en Planta (calentamiento Materia Prima). 168 L - Se mantiene igual al 2019.

Consumo proceso de almacenamiento y despacho (montacargas híbrido). 528 L – Primer año completo de uso / mayor uso destinado a movimiento internos entre nuevas bodegas. No se estima la reducción al ser una nueva fuente de consumo (primer año de funcionamiento).

Consumo total (gas planta + gas montacargas): 0,47 L/m3 producción.

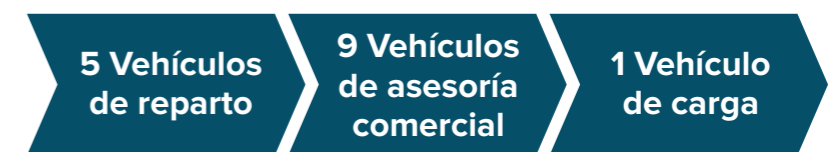
#### Histórico Consumo de Gas LPS (L) - PRODUCCIÓN



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

#### - Combustibles Fósiles

Total de vehículos: 15



\*LB: relación a línea base

**Acciones:** la empresa cuenta con un total de quince vehículos (tanto propios como de renting), que consumen combustible fósil como fuente de energía, la empresa ha realizado un gran esfuerzo por contar con una flota vehicular lo más moderna posible, que garantice una mejor tecnología de uso eficiente de combustible y permita contar con ahorros importantes en este tema, además de maximizar el uso de cada uno de los vehículos por medio de rutas planificadas y estratégicas, las cuales garantizan el logro de las metas y objetivos empresariales y a la vez, logran eficiencia en el uso de los vehículos y el combustible.

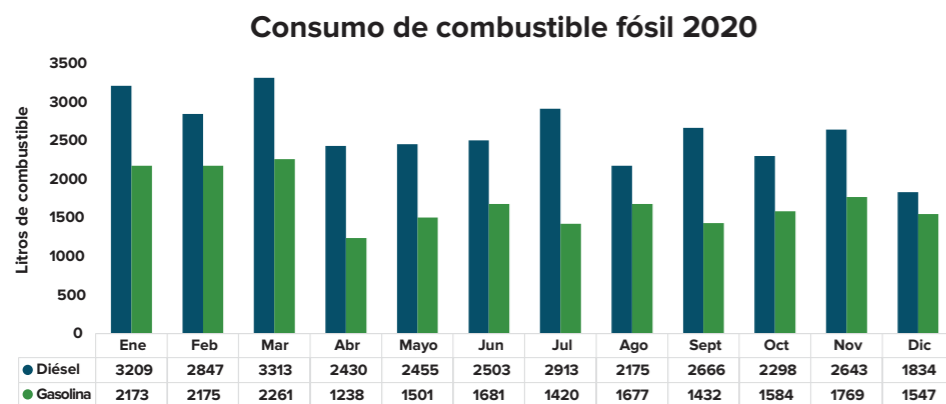
- Recorridos diarios planificados con anticipación (más eficiente, evita errores circulares en las rutas o salidas innecesarias para distribuir producto).
- Las visitas de los asesores son programadas valorando la mayor cantidad de visitas posibles y de forma que sean adaptables a otras necesidades de la empresa (participación en capacitaciones externas, ejecución de diligencias, recolección y entrega de documentación, entre otras).
- Para el 2020 se planteó un nuevo sistema de asesoría técnica virtual reduciendo considerablemente el traslado de asesores y manteniendo la visita técnica y de mantenimiento. Los repartos se vieron disminuidos por cierres temporales en clientes Florex (hoteles, restaurantes, etc.).

### Consumo de combustibles fósiles

% Diésel: 47

% Gasolina: 53

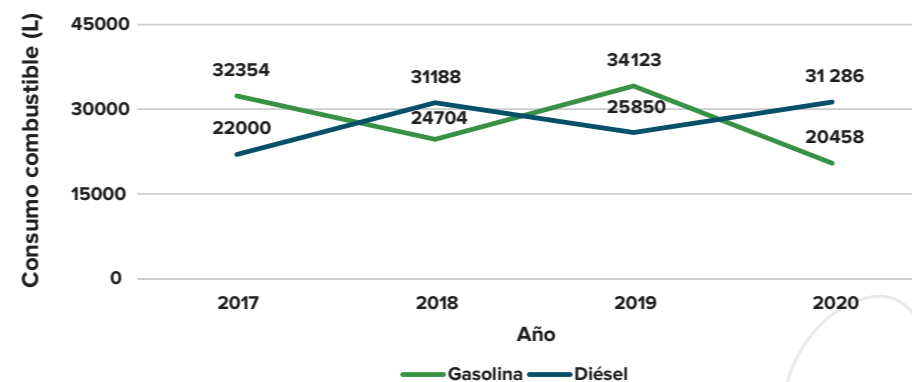
4312.00 L promedio de consumo mensual (disminución del 13,7% con respecto a 2019).



Consumo 2018 (L) 55892  
Consumo 2019 (L) 59973  
Consumo 2020 (L) 51744

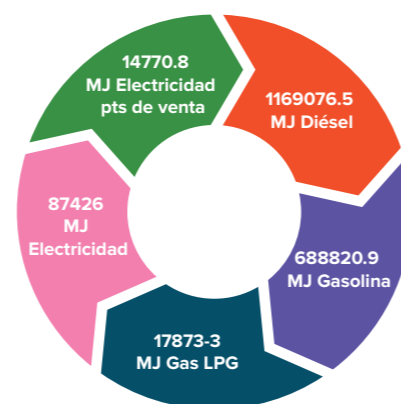
Reducción en el consumo de combustible fósil total: 14%

### Comparativo 2017 - 2020 en consumo de combustible fósil



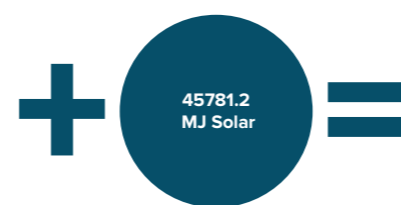
El comportamiento de consumo está basado en las labores que se realizaron durante el período, el aumento del 21% en el consumo de diésel está relacionada a la gestión de reparto a clientes durante 2020 y la disminución del 40% en el consumo de gasolina está directamente relacionado a la implementación de asesoría virtuales por parte del personal de atención al cliente, así como a las mejoras en flota implementadas durante el período.

### - Resumen energético:



**1977967,5 MJ (mega julios) de energía proveniente de diversas fuentes**

**9,9% menos que en 2019 (2019: 2194513) / esto a razón de la reducción en el consumo de combustible fósil y electricidad en puntos de venta**



**2023748,7 MJ (mega julios) de energía proveniente de diversas fuentes**

8% menos que en 2019 (2019: 2194513) / se explica por la disminución en el consumo de combustibles fósiles 2020.



## 4. Emisiones de Gases de Efecto de Invernadero (GEI):

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



### 4.1 Proceso:

#### 1. Identificación de Fuentes

Las fuentes de emisión identificadas se mantienen para el período.

- Consumo de combustibles fósiles
- Electricidad (alcance 2)
- Compostaje
- Recarga Refrigerantes
- Aguas Residuales Industriales-BIOGÉNICA
- Consumo de gas LPG
- Fermentación Anaerobia (Aqua Limpia) - (UN % ES BIOGÉNICA)
- Recarga Extintores CO2
- Aguas Residuales Domésticas (incluye un % de alcance 3-SCOSA)
- Uso de Lubricantes.
- Consumo de materiales para mantenimiento Zonas Verdes (alcance 3; 100% SCOSA)
- Consumo de materiales para control de plagas (voluntaria - 100% SCOSA)

#### 2. Cuantificación

La **cuantificación** de las emisiones se realiza a través de controles operacionales (Registros de Compostaje, Facturas de Combustible, Electricidad, Recarga Extintores y Gas LPG, etc), los cuales son monitoreados mensualmente.

La metodología utilizada es el cálculo realizado con los factores oficializados por el Instituto Meteorológico Nacional (IMN; 2019), Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2005) y el Protocolo de gases de efecto de invernadero.

#### 3. Programas de reducción

Se realizan planes a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de que el proceso de reducción avance y constituya un reto hacia niveles en los que la organización adquiera una nueva forma de desarrollo hacia la mejora continua en materia de reducción de emisiones.

Dentro del Programa de Reducciones de GEI se desarrollan proyectos con los que se establece la meta de disminuir en al menos un 5% (plan 2019) las emisiones de GEI, tCO2e/millón vendido con relación al año anterior.

#### 4. Compensaciones

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

### 4.2 Resultados

#### - Emisiones GEI

Gases Efecto Invernadero: CH4 / CO2 / N2O para los tres alcances.

Enfoque de consolidación de emisiones de control operacional.

Factores de Emisión utilizados: Factores de Emisión Instituto Meteorológico Nacional, 2019. Octava Edición, IPCC.2006. Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático. Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero. Potenciales de calentamiento Global IPCC Segundo Informe de Evaluación.

#### Ton CO2e

Alcance 1= 258,87 toneladas de CO2 equivalente

Alcance 2= 0,79 toneladas de CO2 equivalente

Alcance 3= 73,132 toneladas de CO2 equivalente

Emisiones Biogénicas antropogénicas: 3,874 ton CO2e (Fermentación anaerobia-agua limpia y Sistema de tratamiento de aguas residuales industriales)

Emisiones de reporte voluntario (PPCN 2.0 MINAE-9.2): 0,27 (esta emisión es relacionada al consumo de materiales para el control de plagas en SCOSA)

**Alcance:** Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono, metano, óxido nitroso e hidrofluorocarbonos para todas las actividades productivas desde el ingreso de materias primas e insumos en las instalaciones, las operaciones de producción, distribución de producto terminado, prestación de los servicios de limpieza, mantenimiento de zonas verdes y control de plagas bajo un enfoque de consolidación de datos por control operacional. Se incluyen otras emisiones indirectas relacionadas al mantenimiento de zonas verdes (uso de materiales) y personal que labora en emplazamientos de clientes del servicio de limpieza (aguas residuales domésticas).

**Límites operacionales:** Dentro de los límites organizacionales que se establecieron para la generación del sistema de gestión para la carbono

neutralidad se encuentran que sea en las instalaciones Grupo Florex ubicadas en San Juan de San Ramón, puntos de venta Florex (San Ramón, Pérez Zeledón, Liberia (hasta mediados 2019, período en el que se da cierre a este punto de venta) y todo el personal (colaboradores) que labora en la prestación del servicio de limpieza de manera externa (no incluye fuentes relacionadas a las instalaciones o procesos de estos clientes a los que se les presta el servicio). El enfoque elegido es el de Control Operacional, debido a la facilidad para introducir e implementar políticas de operación. En cuanto a los límites operativos las fuentes son clasificadas en directas e indirectas (energía); y otras emisiones indirectas (Alcance 3) (ver descripción de fuentes).

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

Reducción de Emisiones (toneladas evitadas): 1.74 toneladas en CO2e (alcance 1 y alcance 2).

**Actividades Reducción de Emisiones GEI:**

- Quinto año de funcionamiento del proyecto de paneles solares. 0.59 ton CO2e.
- Cambio en flotilla vehicular más eficiente: 1.15 ton CO2e.

% reducción de ton CO2e por millón vendido: 12% (con relación al año anterior).

Compensación: 406 toneladas en CO2e.

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

*\*El año base elegido por la organización es 2016.*

*\* Todos los datos de emisiones detallados en este reporte son del año 2019, se decide publicar el año anterior debido a que son las últimas emisiones verificadas por el ente externo (INTECO). Este es el único proceso incluido en este reporte que considera dentro de su alcance la tercera organización del Grupo Florex (Servicios de Consultoría de Occidente S.A) ya que forma parte del al.*



## 5. Efluentes y Residuos

Esta sección muestra un aporte a los ODS:



### 5.1 Proceso:

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

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

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

3. Alianzas estratégicas destinadas a mejorar y propiciar la inclusión a los procesos de materiales que provengan de la transformación de un residuo o la reutilización de este en otras acciones.

Para 2020 los tres principales gestores utilizados fueron:

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

\*LB: relación a línea base

### 5.2 Resultados 2020

**Residuos Ordinarios:** 11481,52 Kg (+14,6)

- Residuos Incinerados: 0 Kg
- Residuos Reciclados: 10545,7 (+26,4%)
- Residuos Compostados: 204,4 Kg (-48,5%)
- Residuos Relleno Sanitario 731,4 (-43%)

• **Relación residuos ordinarios / m3 producción: 7,58 Kg / m3**

81,2% reducción en la generación de residuos ordinarios / m3 producción – LB.  
93,63 % de los residuos ordinarios fueron valorizables (+6,4%).

**Residuos Especiales:** 5336 kg (-36%)

- 185 Kg (componentes electrónicos, baterías, etc) (+44%)
- Lodos STAR 5151 Kg (-37%)

• **Relación residuos especiales/ m3 producción: 3.52 Kg / m3**

81,6 % reducción en la generación de residuos especiales / m3 producción – LB  
3.5% de los residuos especiales fueron valorizables\* (aumento del 2%)

### TOTALES

Relación residuos totales / m3 producción: 11.10 Kg /m3

**Residuos Valorizables:** 65 % (aumento del 17% con respecto a 2019)

**Efluentes:** En relación a los efluentes de la organización el 100% del agua residual es sometida a tratamiento por oxidación avanzada, a través de este método se obtienen efluentes destinados a la reutilización en otras labores del proceso.

Para 2020 el efluente de agua tratada fue de 238,84 m3 (ver sección consumo de agua).

**Durante 2020 no se reportó ningún derrame accidental.**

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

# DESEMPEÑO SOCIAL

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.

Esta sección muestra un aporte a los ODS:

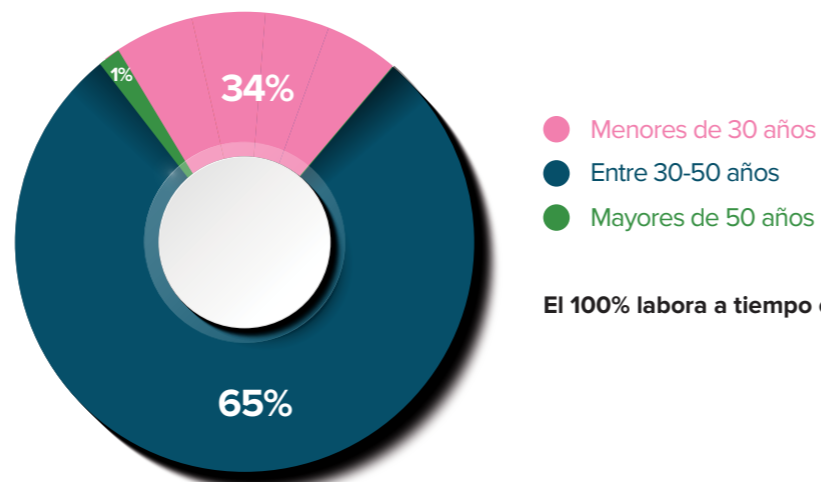


## 1. Gestión del Talento Humano:

### 1.1 Resultados 2020

Total Colaboradores: 60  
 - 44 Hombres  
 - 16 Mujeres

### Empleados por Edad

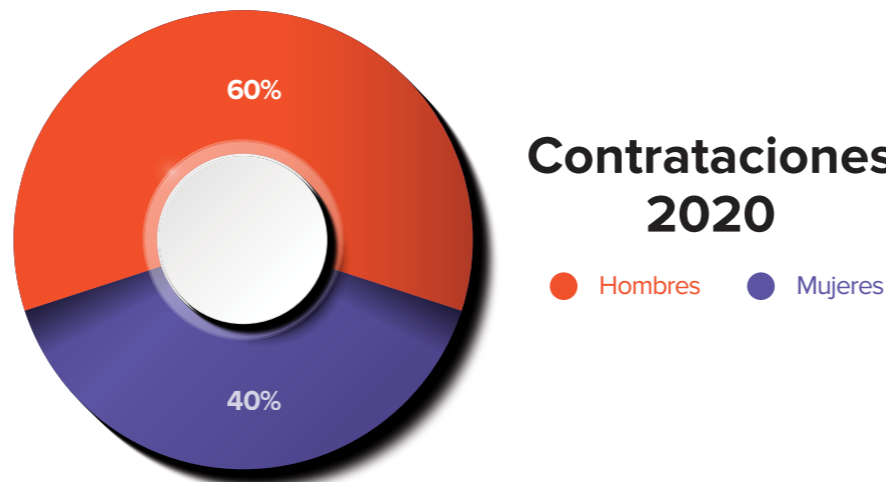


El 100% labora a tiempo completo.

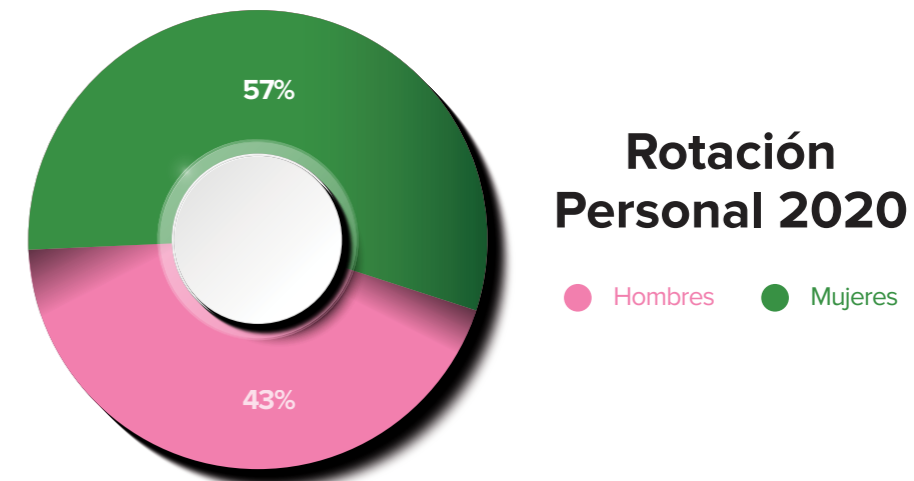
Nuevas Contrataciones: 10 (todas de la zona occidente del país)

Política de contratación: 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.

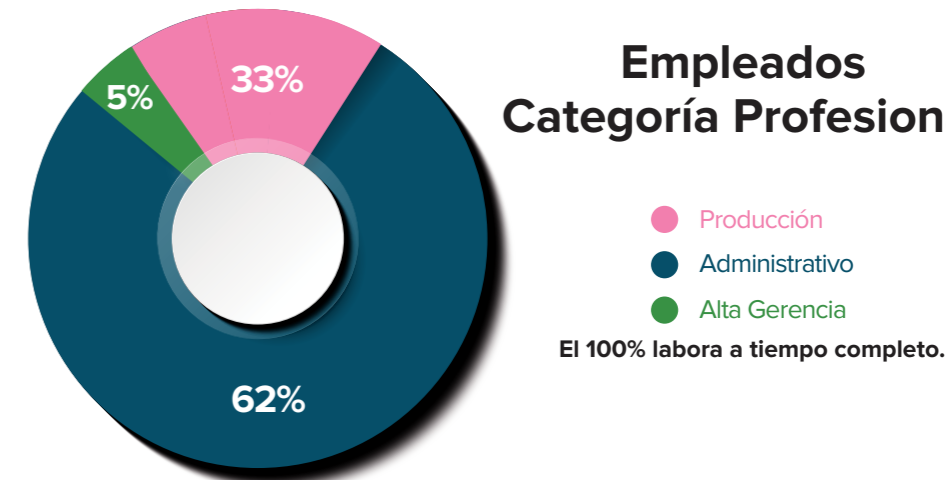
### Contrataciones 2020



Rotación 2020: 14 (23% anual)



### Empleados Categoría Profesional



El 100% labora a tiempo completo.

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

## 1.2 Histórico Indicadores Gestión del Talento Humano:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>TOTAL trabajadores (#personas)</b>	<b>68</b>	<b>70</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>40</b>	<b>60</b>
<b>Porcentaje Rotación TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>26</b>	<b>29.5</b>	<b>23</b>
<b>Contrataciones Totales (#personas)</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>10</b>

## 1.3 Necesidades de capacitación (detección y puesta en marcha)

El 100% de los colaboradores es capacitado en temas de derechos humanos, ética empresarial y seguridad ocupacional con la finalidad de asegurar el correcto desarrollo de los procesos internos y la promoción y puesta en marcha de las políticas internas en relación hacia las demás partes de interés de la organización.

### 1. REVISIÓN DE PERFILES

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

### 2. ADECUACIÓN CAPACIDADES

cuando Presidencia, el Gestor o los Coordinadores detectan una necesidad de capacitación para alguno de los colaboradores (a través de la aplicación de herramientas como Estudio de Clima realizado mediante la utilización del Doc. Externo Manual de Clima Organizacional, IN 05.01 Evaluación del Desempeño, Entrevistas, entre otros), realizan la solicitud a Recursos Humanos por medio de correo electrónico/chat interno, RE 07.01 Sugerencias/Quejas, comunicados, de forma verbal, teléfono, entre otros. Recursos Humanos recibe la solicitud; la valora con el personal correspondiente, para incluirla si considera pertinente en el Plan de Capacitación.

### 3. PLAN DE CAPACITACIÓN

Incluye:

Formación del personal de nuevo ingreso: Se hace una inducción personalizada con los colaboradores recién contratados. Los temas a tratar: (a) Información General de la Empresa, (b) Lineamientos de la empresa, según el documento interno DI 05.01 Manual de Inducción y (c) Sistema de Gestión y su participación en este.

Formación General: Se utiliza para reforzar temas ya conocidos por los colaboradores o para la introducción de temas innovadores (nuevas corrientes empresariales, nuevos procesos, etc); su propósito es el reforzamiento del Sistema de Gestión.

Formación específica de cada puesto de trabajo: Tiene como finalidad que la formación sea continua. Se imparte a colaboradores con el fin de refrescar actividades propias de su área de trabajo y para formarlos en temas innovadores que motiven un cambio en la forma en que tradicionalmente se han venido desarrollando las actividades.

Procesos de Concientización. Las actividades y procesos de concientización en temas como Política y la importancia de cumplir con ella, aspectos ambientales significativos, objetivos, metas y como se contribuye para alcanzarlos, requisitos legales, temas de responsabilidad social, y otros temas que se realicen para promover el compromiso con el Sistema de Gestión, estarán respaldados por acciones documentadas y debidamente registradas. De igual forma tales actividades y procesos estarán enmarcados dentro del cronograma establecido en el RE 05.04 Plan de Capacitación.

### 4. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

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.

**Formación Interna 2020: +2786 horas para un promedio de 46h por colaborador.**

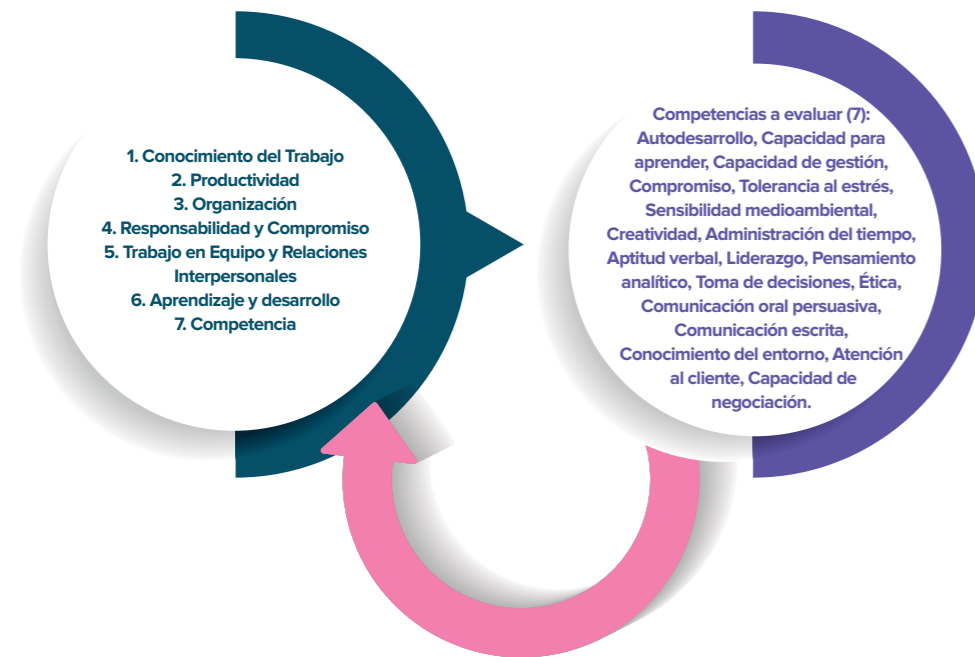
### 5. GENERALIDADES

Todo personal que realice tareas en nombre de la empresa, que potencialmente pueda causar impactos ambientales significativos identificados y/o impactos en materia de Responsabilidad Social, debe cumplir con los siguientes requisitos en materia del Sistema de Gestión: 1. Recibir capacitación en la Política, valores, impactos en Responsabilidad Social, aspectos ambientales significativos, y objetivos y metas del Sistema de Gestión 2. Participar de las actividades del Sistema de Gestión.

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

## 1.4 Evaluación de Desempeño:

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



**Operarios, administrativos, Investigación & Desarrollo, Coordinadores, Ventas.**

**Personal evaluado: 100% de los colaboradores de Grupo Florex.**

Con la salvedad de aquellos que tengan menos de tres meses de laborar para la organización ya que se encuentran en período de inducción laboral (se reprograman sus evaluaciones para más adelante en el período).

### Periodicidad: Anual

Para el 2020 la organización toma la decisión de retrasar su evaluación del desempeño y medición de clima organizacional en respuesta a la realidad actual que se ha desarrollado a raíz de la emergencia epidemiológica. Se planifica darle continuidad en el primer semestre de 2021. Si desea consultar los últimos resultados disponible, visite el reporte de sostenibilidad Florex 2019, pág. 82.

## 1.5 Beneficios a Colaboradores Florex

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

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

### Responsabilidad Social Empresarial

1. Todos nuestros colaboradores y colaboradoras están cubiertos por la póliza de riesgos de trabajo del INS desde su ingreso.
2. Certificación como Empresa Inclusiva, por parte del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial.
3. Capacitación continua a los colaboradores y colaboradoras.
4. Coordinación de ahorros programados tales como salario escolar y navideño.
5. Igualdad de oportunidades laborales.
6. Departamento y Comisión de Salud Ocupacional.
7. Edificio eco-amigable.
8. Sistema ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad, 14001, Sistema de Gestión Ambiental y Certificación de C- Neutralidad.

9. Capacitación a clientes, comunidades y grupos estudiantiles.

10. Día de la Solidaridad. Opción de voluntariado que maneja la empresa para de una forma solidaria colaborar con compañeros de trabajo con alguna necesidad particular con la cual, como equipo, les podamos ayudar. Se maneja mediante una comisión para su desarrollo, con aportes de colaboradores y gerencia.

Durante 2020 se presentó una paternidad (hombre) dentro del personal que labora con la compañía.

## 1.6 Transparencia y Prácticas Laborales

### Compromisos Florex

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

1. Demostrando nuestra transparencia y veracidad con el objetivo empresarial de lograr negocios sostenibles, Grupo Florex se comprometió con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, para el 2030 y con lo dispuesto en el Pacto global, mediante compromisos formales de logros.
2. Nos comprometemos al fiel cumplimiento y al respeto de todos los derechos humanos, para con nuestras partes interesadas.
3. En Grupo Florex está totalmente prohibido entablar relaciones comerciales con empresas, organizaciones u otra figura, donde existió o exista de forma comprobada un irrespeto para con los Derechos Humanos.
4. Externamos nuestro compromiso a que en Grupo Florex respetamos los siguientes derechos específicos de las personas declarados por la OIT y ratificados por el estado costarricense:
  - o Derechos Fundamentales en el Trabajo.
  - o Derechos civiles y políticos.
  - o Derechos económicos, sociales y culturales.

5. Basados en el compromiso con la Responsabilidad Social que nos caracteriza y nuestra forma de desarrollo empresarial, aseguramos a nuestros actuales y potenciales colaboradores y colaboradoras un trabajo en condiciones dignas, basado en principios de respeto, ética y moral.

6. En Grupo Florex nos complace asegurar que somos una empresa libre de discriminación para con todas nuestras partes interesadas, por tanto;

7. No se permitirá ningún tipo de discriminación ya sea por raza, color, sexo, orientación sexual, estado civil, embarazo, estado parental, religión, opinión política, nacionalidad, origen étnico, origen social, condición social, discapacidad, edad, ascendencia nacional, filiación, situación económica, pertenencia sindical o cualquier otra forma análoga de discriminación; para con ninguna de nuestras partes interesadas.

8. Está prohibido cualquier tipo de discriminación durante nuestros procesos de contratación de personal.

9. 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.

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

11. En Grupo Florex nos comprometemos a mantener prácticas activas de equidad de género, promoviendo la igualdad de condiciones en todos los procesos de la empresa.

12. Declaramos ser una Empresa Inclusiva, promovemos dentro de nuestros procesos de selección de personal mecanismos de contratación de persona en condición de discapacidad, ofreciéndoles igualdad de condiciones para el proceso de selección, contratación y posterior desempeño en la empresa.

13. Grupo Florex manifiesta a sus colaboradores y colaboradoras que están en su total derecho de libertad de asociación y cualquier tipo de negociación colectiva, está prohibido tomar represarías por parte de algún miembro del Grupo Florex contra algún colaborador que indique su interés

en este tipo de organización colectiva.

14. En Grupo Florex nos comprometemos a mantener una gestión de negocios responsable y transparente, además de declarar cualquier actividad sospechosa que logremos identificar en nuestro entorno.

15. Grupo Florex se compromete a la búsqueda constante de creación de empleo digno, así como el desarrollo de habilidades de nuestros colaboradores y de otras partes interesadas.

16. En Grupo Florex nos comprometemos a no generar ningún tipo de influencia o represaría en materia de política nacional, considerando la pertenencia de nuestros colaboradores y colaboradoras a algún partido político de su preferencia.

17. En Grupo Florex nos comprometemos al respeto del credo religioso de nuestras partes interesadas, así como con las actividades religiosas que desarrollan.

18. En Grupo Florex nos comprometemos a no permitir el trabajo infantil, así como respetar lo referente a la legalidad impuesta en materia de trabajo adolescente, todo de acuerdo a lo estipulado en el código de trabajo.

#### 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 represarías por parte de algún miembro del Grupo contra algún colaborador que muestre su interés en este tipo de organización colectiva.

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

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

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

**En 2020 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.**

## 1.7 Ambiente Laboral Seguro y Saludable

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

Grupo Florex se compromete a la mejora continua en protección y seguridad ocupacional, con el fin de alcanzar un ambiente y espacio de trabajo sano, seguro y libre de contaminación para sus colaboradores, clientes, proveedores, contratistas y visitantes para la prevención de lesiones y enfermedades.

Así mismo Grupo Florex se compromete a:

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

Carlos Araya Arias  
**Vicepresidente**

Grupo Florex cuenta con una comisión de salud y seguridad ocupacional que representa al 100% de las áreas de trabajo, además está formada por miembros de áreas como: producción, ventas, administración, recursos humanos, mantenimiento, entre otros. Esta comisión establece políticas, procedimientos y planes de atención de emergencia para toda la organización. Además, gestiona brigadas especializadas para diversos eventos (evacuación, incendios, primeros auxilios, derrames, entre otros). Al estar integrada por al menos un miembro de cada área, esta Comisión opera en toda la empresa (instalaciones San Ramón, Alajuela) pero además brinda soporte y capacitación a puntos de venta (Pérez Zeledón, San Ramón).

### 1.7.2 Resultados 2020:

**En 103920 horas laboradas anuales/total personas (63600 Distribuidora Florex Centroamericana S.A/ 40320 Florex Productos de Limpieza S.A)**

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 2020 no se gestionaron actividades con contratistas independientes ya que a mediados del periodo anterior se asumió las labores de seguridad como propias al realizar la contratación de personal.

Se mantiene el 0% de enfermedades profesionales, enfermedades graves o fallecimientos debido a las labores que gestiona la organización. Sin embargo, se identifica que un 18,9% de los colaboradores desarrollan actividades profesionales (laboratorio (4), producción (3)) 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.

Tipos de Accidentes: accidentes menores / lesiones leves: golpes - torceduras - contusiones - caídas.

Atención de emergencias: 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.

Índice de accidentabilidad: 9.1 (100% hombres) lo que representa un 8.3 de reducción de la accidentabilidad con respecto al año anterior.

Tasa de ausentismo: 0.06 debido principalmente a lesiones como golpes -torceduras- contusiones - caídas.

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



## Históricos Indicadores SSO

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Índice Accidentabilidad</b>	<b>14</b>	<b>13.7</b>	<b>22.9</b>	<b>21</b>	<b>17.4</b>	<b>9.1</b>
<b>Tasa de Absentismo</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>7.1</b>	<b>5.25</b>	<b>0.03</b>	<b>0.06</b>
<b>Fallecimientos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 1.7.3 Salud y Seguridad de Clientes

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

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

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

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

*Durante el 2020 no se produjeron incidentes relacionados con el incumplimiento de normativa o códigos voluntarios relativos a la salud y seguridad de productos. Ni se produjeron incidentes relacionados a la violación a la privacidad de los clientes.*

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

### Relacionamiento con la comunidad

Las acciones de relacionamiento con la comunidad se redirigieron a la atención de la emergencia epidemiológica, realizando eventos de comunicación del uso de productos y técnicas de limpieza y desinfección a través de la Cámara de Comercio de San Ramón, brindando sesiones de capacitación para los negocios regionales, además de los brindados a escala nacional en alianza con la Cámara de Comercio de Costa Rica.

Las actividades de simulacro de emergencia (se participó en el simulacro nacional virtual 2020), la determinación de necesidades y expectativas de la

comunidad, Feria de Salud y Ambiente 2020 son reprogramadas para 2021 considerando la situación actual de emergencia.

De los procesos más afectados por la situación actual del país y el mundo se encuentra el relacionamiento con la comunidad por parte del Grupo Florex, la organización se compromete a establecer nuevas estrategias que permitan continuar trabajando y respondiendo a las necesidades y expectativas de estas partes interesadas.

# INDICADORES

ECONÓMICO						
ASPECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018	2019	2020	META
Crecimiento en ventas	%	14	17.5	6.4	18	-
Exportación	N° países	2	2	3	3	-
Ventas netas	Millones de colones	2242	2634	2803	3303	-
Satisfacción del cliente	%	91.7	84.2	86.2	93.3	83.75 (promedio metas ambas compañías)

## AMBIENTE

ASPECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018	2019	2020	META
Certificaciones	N°	6	6	5	5	-
Certificaciones de Producto	N°	3	3	3	3	-
Reducción de Consumo de Agua	Porcentaje (LB)	74	78.3	91.7	48	70
Cantidad de agua reciclada utilizada en otros procesos	Porcentaje	100	100	100	100	-
Agua Tratada	Porcentaje	100	100	100	100	100
Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	N°	0	0	0	0	0
Reducción de Consumo Energético ICE - Planta	Porcentaje (LB)	91	96.8	58	55	80
Reducción Consumo Papel	Porcentaje	+5.89	11	11	16	10
Impactos más significativos en la biodiversidad	N°	0	0	0	0	0

## AMBIENTE

ASPECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018	2019	2020	META
Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono	Porcentaje	0	0	0	0	0
Emisiones de CO2	Emisiones de CO2 Emisiones Compensadas (tonCO2e)	280	381	406	-	-
Reducción Emisiones (nuevo alcance y año base)	Porcentaje (LB)	8	22	12	-	5
Vertimiento de aguas residuales	M3 de agua residual/m3 de producción	0.23	0.28	0.19	0.16	0.3
Generación residuos ordinarios /m3 producción	Porcentaje de Reducción (LB)	81	85	82	81.2	50
Generación residuos especiales /m3 producción	Porcentaje de Reducción (LB)	-	+11	68	81.6	50
Derrames accidentales significativos	Número	0	0	0	0	0
Casos de incumplimiento ambiental (tribunal ambiental)	Número	0	0	0	0	0
Multas relacionadas	Millones de colones	0	0	0	0	0

## SOCIAL

ASPECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018	2019	2020	META
Trabajadores tiempo completo	N°	43	44	40	60	-
Trabajadores ½ tiempo	N°	1	0	0	0	-
Personas contratadas	N°	18	12	12	10	-
Rotación anual	Porcentaje	39	27	29.5	23	-
Diversidad hombres/mujeres	N°	32/11	32/12	27/13	44/16	-
Salario Igualitario	Horas	100	100	100	100	100
Fatalidades	N°	0	0	0	0	-
Capacitación	Horas	1000	1522	1413	2786	1000
Total de Personas Externas Capacitadas	N°	1073	339	477	164	-

## SOCIAL

ASPECTO	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018	2019	2020	META
Capacitación Interna Horas / Colaborador	Horas	30	34	35,3	46	40
Actividades de carácter ambiental y divulgativo en que se participa	N°	35	40	45	12	-
Colaboradores cubiertos por la póliza de riesgos de trabajo	Porcentaje	100	100	100	100	100
Colaboradores representados en comités de salud y seguridad	Porcentaje	100	100	100	100	100
Reportes relacionados a algún tipo de acoso, discriminación, etc	N°	0	0	0	0	0
Acciones disciplinarias por incumplimientos de las políticas organizacionales	N°	0	0	0	0	0
Satisfacción del empleado (clima organizacional) Casos de ética y cumplimiento que hayan sido reportados y gestionados	Porcentaje	-	78	78	N/A	80
Colaboradores que reciben evaluaciones de desempeño	Porcentaje	100	100	100	100	100
Casos de ética y cumplimiento que hayan sido reportados y gestionados	N°	0	0	0	0	0



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

---

## GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
102- 1	Nombre de la organización.	02	-
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	06,12	
102-3	Ubicación de la sede	07	
102-4	Ubicación de las operaciones	06	
102-5	Propiedad y forma jurídica	06	
102-6	Mercados servidos	07,12	
102-7	Tamaño de la organización	06	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	09	
102-9	Cadena de suministro	22	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	02	
102-11	Principio o enfoque de precaución	08	
102-12	Iniciativas externas	07,15	
102-13	Afiliación a asociaciones	07	
<b>ESTRATEGIA</b>			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	04,08	-
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	08	-
<b>GOBERNANZA</b>			
102-18	Estructura de gobernanza	10,11	-
<b>PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</b>			
102-40	Lista de grupos de interés	16	-
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	26,54	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	16	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	16,17-20	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	17-20	
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	33	-
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	17-20	
102-47	Lista de los temas materiales	17-20	
102-48	Reexpresión de la información	02	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	02	
102-50	Periodo objeto del informe	02	
102- 51	Fecha del último informe	02	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	02	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	02	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	02	
102-55	Índice de contenidos GRI	62	
102-56	Verificación externa	02	



## DESEMPEÑO ECONÓMICO

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	35	-
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	36	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	53,33-43	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	36	
<b>GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	36	-
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	51	
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	37	-
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	33-43	
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	22	-
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	34	-
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	34	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	-	No hay casos
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL</b>			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	35	-

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 301: MATERIALES</b>			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	43-50	-
301-2	Insumos reciclados	43-50	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	43-50	
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	45-47	-
302-2	Consumo energético fuera de la organización	45-47	
302-3	Intensidad energética	45-47	
302-4	Reducción del consumo energético	45-47	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	45-47	
<b>GRI 303: AGUA</b>			
303-1	Extracción de agua por fuente	44-45	-
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	44-45	

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
303-3	Agua reciclada y reutilizada	44-45	-
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD</b>			
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	-	No aplica
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	50	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	-	No aplica
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	-	No aplica
<b>GRI 305: EMISIONES</b>			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	48-49	-
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	48-49	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	48-49	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	48-49	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	48-49	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	48-49	
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	48-49	
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	50	-
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	50	
306-3	Derrames significativos	50	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	50	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	50	
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	-	No hay casos
<b>GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL PROVEEDORES</b>			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	22	-
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	22	

## DIMENSIÓN SOCIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 401: EMPLEO</b>			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	51	-
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	53	
401-3	Permiso parental	53	
<b>GRI 402: RELACIÓN TRABAJADOR-EMPRESA</b>			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	52	-

## DIMENSIÓN SOCIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	55	-
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	55	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	55	
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	-	
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	52	-
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	52	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	52-53	
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	51	-
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres	36	
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN</b>			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-	No hay casos
<b>GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	25,26,54	-
<b>GRI 408: TRABAJO INFANTIL</b>			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-	No hay casos
<b>GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	-	No hay casos
<b>GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b>			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	25,34,52	-
<b>GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</b>			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	-	No hay casos
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	52	-
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	52	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	-	
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES</b>			
413-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	53	-
413-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	23,56	
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
414-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	22	-
414-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	22	
<b>GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA</b>			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	-	-

## DIMENSIÓN SOCIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD CLIENTES</b>			
416- 1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	56	-
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	56	
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO</b>			
417- 1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	56	No hay casos
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	-	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	-	
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>			
418- 1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	-	No hay casos
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>			
419- 1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	-	No hay casos





*florex*

Teléfono +(506) 2447-2323  
[www.florexcr.com](http://www.florexcr.com) / [infoflorex@florexcr.com](mailto:infoflorex@florexcr.com)