

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2021

*florex*

# INDICE

Aspectos Generales de este Reporte	2
Mensaje presidencia	5
La Próxima Década Florex	6
Perfil Empresarial	8
Productos y Mercados	16
Estrategia	18
Grupos de Interés	21
Materialidad	22
10 principios del Pacto Global	26
Estrategia ODS	32
Categoría: Economía	37
Categoría: Ambiente	46
Categoría: Desempeño Social	55
Índice GRI	63

*florex*

## DATOS GENERALES DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD FLOREX 2021

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

### ORGANIZACIÓN

FLOREX es una organización líder en Centroamérica, de capital costarricense que se dedica al diseño, elaboración y comercialización de soluciones integrales de limpieza, en armonía con el ambiente basadas en ciencia que buscan mejorar la calidad de vida de las personas.

FLOREX aplica sistemas basados en el desarrollo para la sostenibilidad y busca la creación de valor ligado a la mejora y la gestión de sus impactos. A través de la innovación y mejora continua procura generar impactos positivos e impulsar el desarrollo de negocios responsables, en los cuales el éxito y los beneficios financieros se ligan al bienestar social y ambiental.

Para lograr esto el grupo tiene como visión el crecimiento a nivel internacional, en un primer momento en Centroamérica llegando a países como Guatemala, El Salvador y Panamá, estableciendo acuerdos comerciales con distribuidores autorizados en cada país que llevan el propósito de Florex a otros mercados internacionales.

### ALCANCE DEL REPORTE

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

Este reporte reúne la información generada en el 2021 del proceso de planificación estratégica, da continuidad a lo reportado en 2020, a resultados de 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.

### OBJETIVO DEL REPORTE

Dar a conocer a los grupos de interés el desempeño económico, social y ambiental alcanzado durante 2021, definido por la organización.

### PERÍODO DEL REPORTE

Se define como un período de año calendario, con publicación anual, el último período reportado fue el del 2020. 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).

### NÚMERO DE REPORTE

Para Grupo Florex este reporte es el décimo 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.

## CAMBIOS RELEVANTES DESDE EL ÚLTIMO REPORTE

Se han presentado cambios significativos con respecto a lo declarado en 2020 relacionado a la estructura organizacional de la compañía. Sin embargo, estos fueron gestionados a finales del período 2021 y tendrán implementación completa en 2022. La organización describe esta nueva etapa en las secciones posteriores: Misión, Visión, Valores y Gobierno Corporativo. Estos cambios no resultan relevantes para el período a reportar, pero si resultan relevantes para la organización al entrar en la próxima década de gestiones y reporte. Conozca más de esto en la sección: "La Próxima Década Florex".

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

Este reporte constituye la sexta 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 se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI.

Conozca de los estándares GRI:

<https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/gri-standards-english-language/>

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 2021

## ECONÓMICO

- 1321 m3 producción anual (noviembre 142,25 m3 – mayor mes de producción).
- Crecimiento del 17% en industria alimentaria y 30% en lavandería industrial.
- Desarrollo de nuevos canales para distribución de los productos Florex (venta a granel).
- 91,1 % satisfacción del cliente.
- Mención Honorífica Premio Responsabilidad en Acción 2021 Categoría Ambiente – AMCHAM.
- Primer Lugar en el Ranking MERCO RESPONSABILIDAD ESG – Categoría Limpieza, Cuidado y Hogar.

## AMBIENTAL

- Reconocidos por el Programa País Carbono Neutralidad de Costa Rica, en la categoría organizacional plus.
- Reducción de 16% en el consumo de plástico para despacho (paletización).
- Reducción de más de 22 toneladas de resina virgen (proyecto envases de resina reciclada).
- Más de 140.000 unidades de resina reciclada.  
9,5% reducción del consumo de papel (resma/m3 producción).
- 100% de los separadores utilizados en 2021 son de cartón reutilizado.
- 39% reducción en el consumo de agua-LB (m3/m3 producción).
- 1% reducción en la generación de agua residual (volumen total).
- Reducción en consumo energético: 53% relacionado al consumo (ICE)-LB.  
(Kwh/m3 producción).  
15% reducción en el consumo de gas LPG.
- 12% reducción de ton CO2e (ton CO2e /millón).
- 85,5% menos residuos ordinarios / m3 producción – LB.  
60% residuos ordinarios valorizables.  
69% menos residuos especiales / m3 producción – LB.  
31% residuos totales fueron valorizables.

## SOCIAL

- Más de 2.400 horas de formación interna.
- 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).
- Reactivación de acciones presenciales (simulacros).

## GRI 102-14

Florex está comprometido en alinear su propósito a los procesos de mejora continua, 2021 no fue la excepción. En esa búsqueda de que el propósito lidere las acciones de la organización, logramos entrar a una etapa en la que el crecimiento y desarrollo en la gestión de triple impacto potencie una planificación estratégica que nos lleve a nuevos mercados, a crecer teniendo impacto positivo y nos permita seguir innovando y brindando soluciones de limpieza sostenibles.

Este período trajo cambios importantes a la organización al iniciar una nueva etapa de planificación estratégica e iniciar el proceso para el cambio organizacional a implementar en 2022. El próximo periodo traerá un alineamiento de metas, objetivos e indicadores que potencialicen el crecimiento y que nos permitan dejar una marca positiva en la sociedad.

Siendo este nuestro decimo reporte de sostenibilidad es sumamente importante resaltar que ha sido un proceso de mucho aprendizaje y que se ha convertido en una herramienta relevante para lograr mayor credibilidad, generar mejoras en la gestión, controlar los riesgos y sobre todo visualizar nuestro rendimiento financiero y no financiero; convirtiéndose así en un proceso vital para la mejora organizacional. Este reporte nos permite establecer comunicación con nuestros grupos de interés y mostrar el desempeño de la organización para el período 2021. Exhortamos a todos los interesados a conocer más, a leer este reporte y brindarnos su aporte para así mejorar nuestro impacto y ser cada vez más claros, transparentes y precisos en la comunicación de aquellos temas relevantes que pueden potencialmente convertirse en proyectos que respondan a las expectativas planteadas.

Además, por sexto 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), reafirmando nuestro deseo de generar acciones que tengan un impacto directo y sostenido para el alcance de las metas nacionales en estas dos agendas mundiales.

Los resultados de este 2021 evidencian que la organización ha crecido de forma sostenida, se ha guiado por sus principios y propósito organizacional y se ha esmerado por mantener la gestión de triple impacto; logrando así atraer interés externo. Es sumamente gratificante ver a Florex evolucionar y aliarse con organizaciones que también buscan la diferenciación, que se rigen por principios alineados a la sostenibilidad y que buscan cambiar la forma tradicional de hacer negocios. Además, resulta relevante que estos cambios y alianzas se den en esta coyuntura mundial, lo que nos reafirma que vamos por buen camino y que la sostenibilidad es la mejor forma.



**SILVIA ELENA CHAVES QUESADA**  
Presidente Grupo florex

# LA PRÓXIMA DÉCADA FLOREX...



*“Existimos... para demostrarle al mundo que la sostenibilidad es el camino.”*

*Grupo Florex*

Florex en su búsqueda por crecer, innovar y generar un impacto positivo sobre la sociedad, toma la decisión de aliarse con la empresa Nacascolo Holdings, a través de la venta de acciones. Este proceso se inició en setiembre de 2021 con las gestiones requeridas ante la Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM) y fueron oficializados en octubre 2021. Nacascolo Holdings es una aceleradora de negocios locales integrada por varias empresas pequeñas y medianas.

Este proceso ha hecho que se genere una alianza entre organizaciones que comparten un propósito y buscan a través de sus actividades comerciales demostrar la capacidad de crecimiento en línea con sus valores, altos estándares y compromiso con la sostenibilidad. La organización entra a una nueva década firme en el objetivo de crecer y generar acciones relevantes que mejoren el desempeño de triple impacto organizacional, además de ser ente multiplicador de esta forma de crear negocio.



*“Nos llena de orgullo sumar una empresa de tanta trayectoria a nuestro portafolio, la cual cumple con todos los ideales que nos planteamos en Nacascolo Holdings. Asumimos este reto en conjunto para llevar a la marca al siguiente nivel”.*

*Marianne Quirós Tanzi,  
Presidente Nacascolo Holdings.*

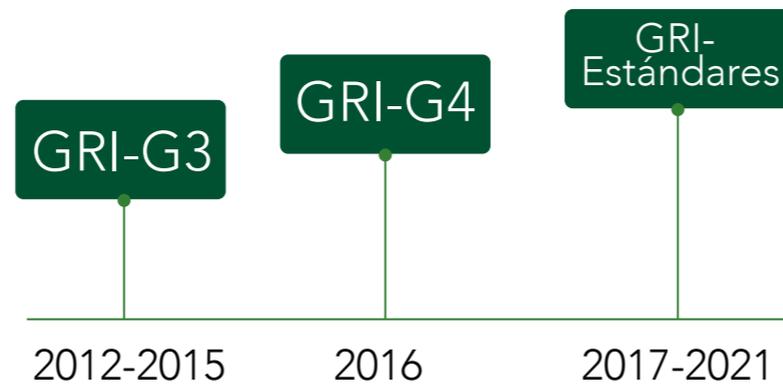


*“Con el apoyo de Nacascolo Holdings, en Florex abriremos caminos a nuevos nichos de mercado, profundizaremos en actuales negocios e innovaremos en nuevos productos. Además, de poder mapear la oportunidad de expandir nuestra marca a mercados extranjeros”.*

*Silvia Chaves,  
Presidente Florex.*

Si desea conocer más por favor visite:  
<http://nacascolo.com/es/>

# UNA DÉCADA DE REPORTE...



Para este período Florex alcanza el hito de la publicación de su décimo reporte de sostenibilidad. Este proceso a sido sumamente enriquecedor para la organización y el personal participe de ello. Es por esto que exhortamos a todas las organizaciones a iniciar estos procesos de reporte que resultan muy valiosos para mejorar la estrategia, gestiones y acciones que realizan, además que alinea y funciona como punto de referencia para establecer metas, proyectos y redirigir el rumbo de las organizaciones.

Para conocer más visite:  
<https://www.globalreporting.org/about-gri/>

Algunos de los beneficios que hemos logrado a través del proceso de reporte son:

- mayor credibilidad: se convierte en nuestro medio de rendición de cuentas.
- mayor ahorro: racionaliza los procesos y mejora la eficiencia.
- control de riesgos: nos permite comprender mejor los riesgos y oportunidades de la organización.
- permite que realicemos una evaluación comparativa de desempeño que nutre otros procesos de certificación organizacionales.
- nos permite visualizar nuestro rendimiento no financiero en igual escala al financiero, e
- influye en la apertura de proyectos, estrategias y procesos de gestión.

*“El proceso de reporte en una organización permite comunicar los avances y progresos que se alcanzan de manera interna lo que a su vez repercute en el impacto de la organización en la sociedad. Además permite demostrar que el propósito de la organización hacia una economía sostenible e inclusiva es posible.*

*En estos diez años de reporte queremos agradecer el trabajo y esfuerzo de todos los colaboradores, accionistas, grupos de interés, quienes han participado activamente en nuestro empeño por demostrar que la sostenibilidad es el camino”.*

Yaudicia Vargas Molina,  
Coordinadora de Sostenibilidad  
Florex.

Si desea conocer sobre nuestro proceso de reporte no dude en contactarse con nuestra área de sostenibilidad a [infoflorex@florexcr.com](mailto:infoflorex@florexcr.com).

# PERFIL EMPRESARIAL

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

## GRUPO FLOREX

Para finales de 2021 inicios de 2022 se define que Grupo Florex está formado por las empresas Florex Productos de Limpieza S.A, Distribuidora Florex Centroamericana S.A, el principal cambio en la estructura empresarial es que Servicios de Consultoría de Occidente S.A (SCOSA) pasa a ser una compañía independiente (esto no repercute en los reportes publicados ya que no ha formado parte del proceso).

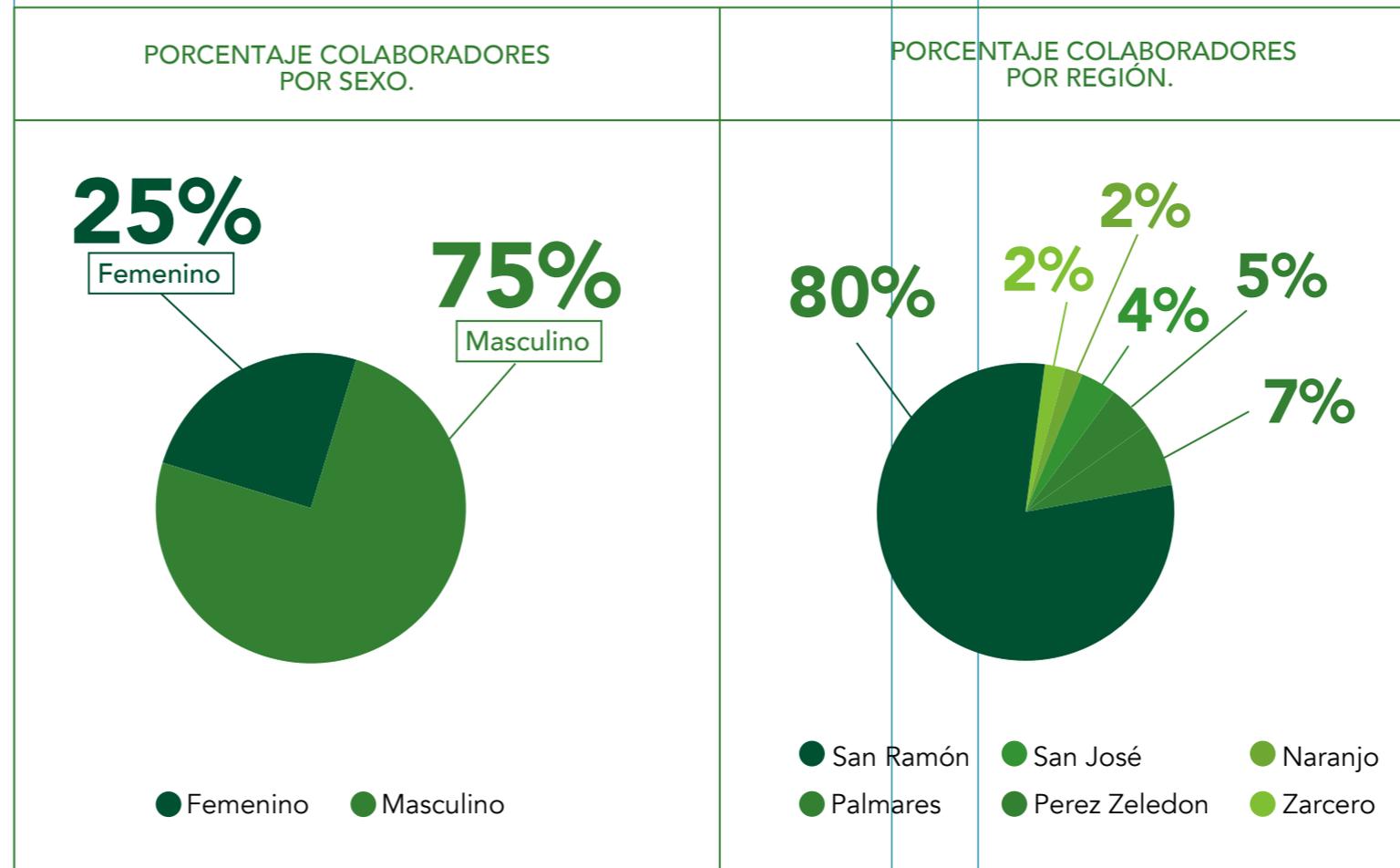
Estas compañías se dedican a brindar soluciones en limpieza integral, para mejorar la calidad de vida de las personas, especializadas en el diseño, fabricación, distribución, comercialización de productos químicos y biotecnológicos de limpieza, biodegradables, realmente amigables con el ambiente y de alta calidad.

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.



## COLABORADORES GRUPO FLOREX

GRI 102-8, 102-41.



El 100% de los colaboradores en Florex (44 personas – 25% Femenino / 75% Masculino) laboran a tiempo completo. El 0 % de colaboradores est3n cubiertos por convenios colectivos, sin embargo, dentro del manual de inducci3n de la compa1a se declara el compromiso de la organizaci3n con la libertad de asociaci3n.

Para el per3odo del informe las actividades de la organizaci3n fueron asumidas en un 100% por sus colaboradores sin uso de trabajadores externos.



# MISIÓN, VISIÓN, VALORES, POLÍTICA

## 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.

## VALORES

(ACTUALIZADOS 2021)

Valores	Relacionamiento con los principios de responsabilidad social					
	Rendición de cuentas	Transparencia	Comportamiento ético	Respeto al principio de legalidad	Respeto a la normativa internacional de comportamiento	Respeto a los derechos humanos
<b>Altos Estándares:</b> Buscamos la excelencia en todo lo que hacemos.	●					
<b>Transparencia:</b> Tenemos una conducta ética y sometida al escrutinio.	●	●	●	●	●	●
<b>Un Solo Equipo:</b> Nadie es más importante que el equipo.	●	●	●	●	●	●
<b>Lo Mejor para el Planeta:</b> Elegimos siempre lo que es mejor para el planeta.			●	●	●	●

## VISIÓN

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

## POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Somos un grupo de empresas dedicadas al diseño, fabricación, despacho y distribución de productos de limpieza amigables con el ambiente, basados en principios de producción sostenible, innovación y mejora continua. Todo esto para elaborar productos que superen las necesidades y expectativas de nuestros clientes, prevenir la contaminación ambiental, reducir las emisiones de gases efecto invernadero, contribuir con la sostenibilidad y contribuir a la salud y bienestar de las personas; respetando los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos, servicios y aspectos ambientales, así como cualquier otro requisito que la organización suscriba con otras partes interesadas.

Lic. Silvia Elena Chaves Quesada  
Presidenta Florex.  
(actualizada 2021)

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 en la 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...

## 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. Se mantienen cuatro distribuidores autorizados en el país: Macro Comercial (2021): 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 se abrieron dos nuevos centros de venta en Dr. Jauss (Cartago) y Tienda Armonía (Belén); ambos con amplia línea de productos y venta a granel, así como Supermercado Zamora en Tilarán, entre otros.

Se cuenta como socios comerciales internacionales en Guatemala, El Salvador y Panamá.

## PRODUCTOS

Todos los productos están bajo la marca "Florex", se incluyen 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, oficentros, hospitales, hogares de larga estancia, instituciones educativas, ventas al detalle o "retail", puntos de venta y tienda virtual, entre otros.



**20**  
categorías  
de producto

**120**  
líneas de productos  
diferentes

## ALCANCE DEL REPORTE

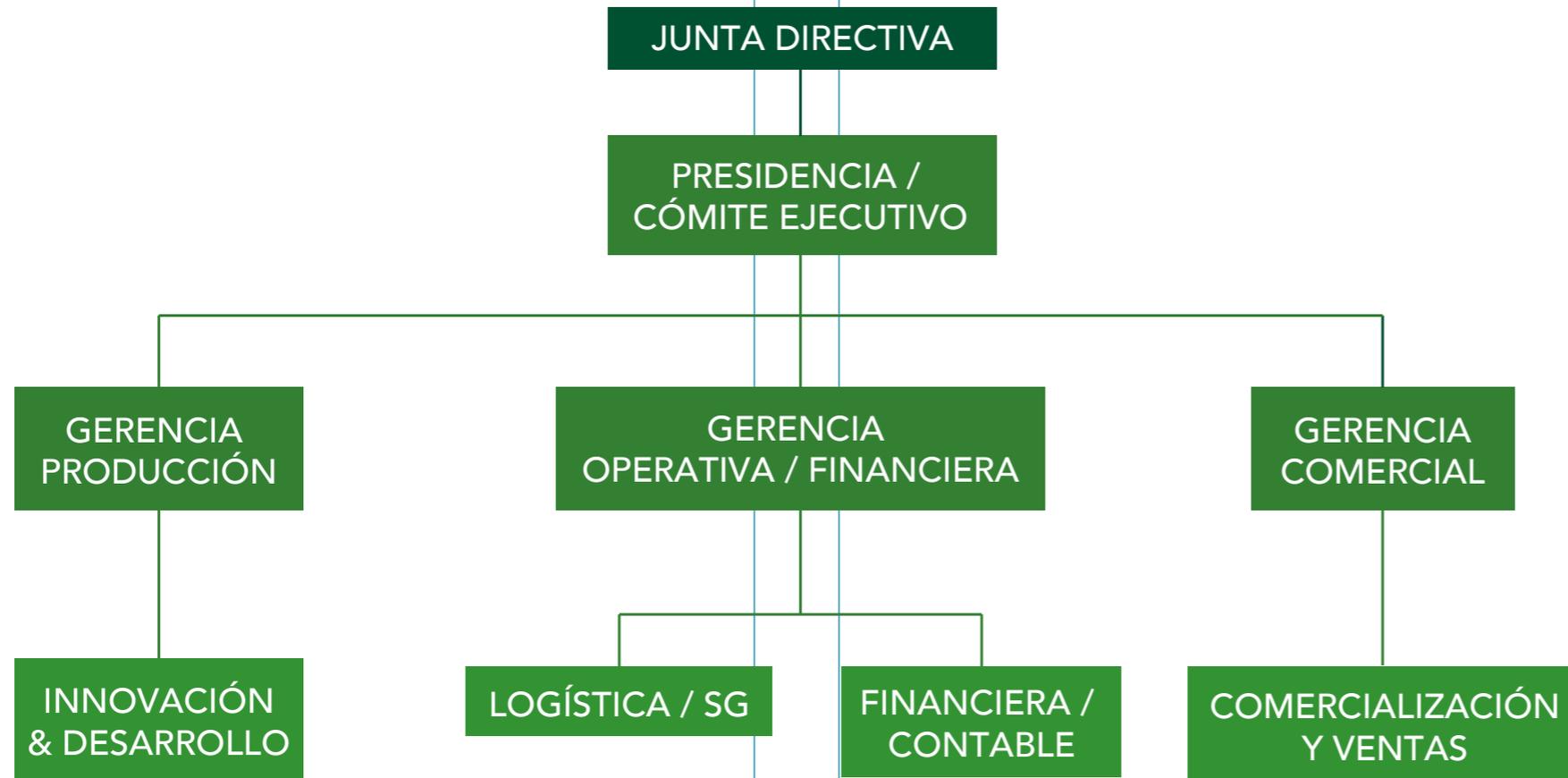
El alcance de este reporte incluye a Florex Productos de Limpieza S.A (fabricante) y Distribidora Florex Centroamericana S.A (comercializadora).

## ASOCIACIONES, CÁMARAS, ENTRE OTROS

Organizaciones	Miembro	Juntas Directivas	Comisiones
Cámara de Industrias de Costa Rica	●		●
Consejo de Promoción de la Competitividad (CPC)	●	●	
Cámara de Comercio e Industrias de San Ramón	●		
Cámara de Exportadores	●		
Cámara de Comercio de Costa Rica	●		
Asociación Biotecnología: CR-Biomed	●	●	
Asociación Empresarial de Desarrollo (AED)	●	●	●
ISSA (Advancing Clean Diving Innovation)	●		
Alianza para la Sostenibilidad	●	●	
Red Local Pacto Global	●		
Instituto Técnico de Normalización (INTECO)		●	

# GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-18, 102-16.



Como parte de los cambios organizacionales experimentados por la organización a finales de 2021, con implementación plena en 2022, el gobierno corporativo de Grupo Florex está formado por una nueva Junta Directiva, ya que la empresa Whole Foods Markets Sociedad Anónima adquirió el 55% de las acciones de Florex. Dicha Junta Directiva se reúne mensualmente y está conformada por los representantes del nuevo accionista así como representantes de los accionistas que poseen el 45% de acciones, siendo la socia fundadora representante legal y líder en dicha Junta.

La estructura organizacional experimentó cambios durante el 2021; se divide en tres gerencias (Producción, Comercial, Gerencia Operativa/Financiera) con cuatro áreas de trabajo principales, las cuales cuentan con un coordinador o responsable de área, quien responde directamente a la gerencia operativa.

Para finales de 2021 se inicia esta transición que tiene continuidad y entrada en vigencia para el 2022. La organización toma la decisión de comunicar estos cambios para 2021 ya que la planificación y la comunicación oficial de estos futuros cambios se dio a finales de este período (2021).

La toma de decisiones a nivel económico seguirá siendo gestionada por Presidencia y la Gerencia Operativa / Financiera, teniendo sesiones de planificación estrategia en el alto nivel (Junta Directiva / Comité Ejecutivo). A nivel ambiental y social este proceso está liderado por el área de sostenibilidad en conjunto con Presidencia, 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.

El principal cambio a nivel de gobierno corporativo se da a alto nivel al involucrar nuevos miembros en la junta directa que son consultados directamente para la planificación y toma de decisiones, así como el establecimiento de un Comité Ejecutivo para la toma de decisiones estratégicas pero cotidianas.



# CADENA DE VALOR

GRI 102-9, 102-10.

## FLOREX PRODUCTOS DE LIMPIEZA S.A.



## DISTRIBUIDORA FLOREX DE CENTROAMÉRICA S.A.



Expansión Mercado Desempeño económico  
Ética y Anticorrupción Calidad



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



Compromiso con el Empleado Salud y Seguridad Ocupacional  
Gestión del talento humano Participación en la Comunidad  
Participación Grupos de Interés

# 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) 6 estrellas
- Certificación Kosher
- Certificación Empresa B (B Corporation)
- Participación Día B 2021
- Participación en el Programa Especialista Internacional en Sostenibilidad para la Gestión Empresarial – FUNDEPOS.
- Participación Nexos+1 Acción Climática Empresarial.
- Participación Semana Sostenibilidad Universidad Internacional de las Americas (UIA).
- Participación H4 Empoderamiento local a través de la apropiación de la identidad regional. Monteverde.
- Participación Programa Liderazgo Resiliente, Mujer Empresaria de la Cámara de Comercio de Costa Rica.
- Participación Cumbre Global del Clima. Sistema B.
- Mención Honorífica Premio Amcham – Responsabilidad Social en Acción 2021. Categoría Ambiente.





# AMBIENTE REGULATORIO FLOREX

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

1.

**Identificación de requisitos legales:** proceso mediante el cual la organización define, a través de la asesoría de un proveedor especializado, los requisitos legales que le son aplicables a sus operaciones.

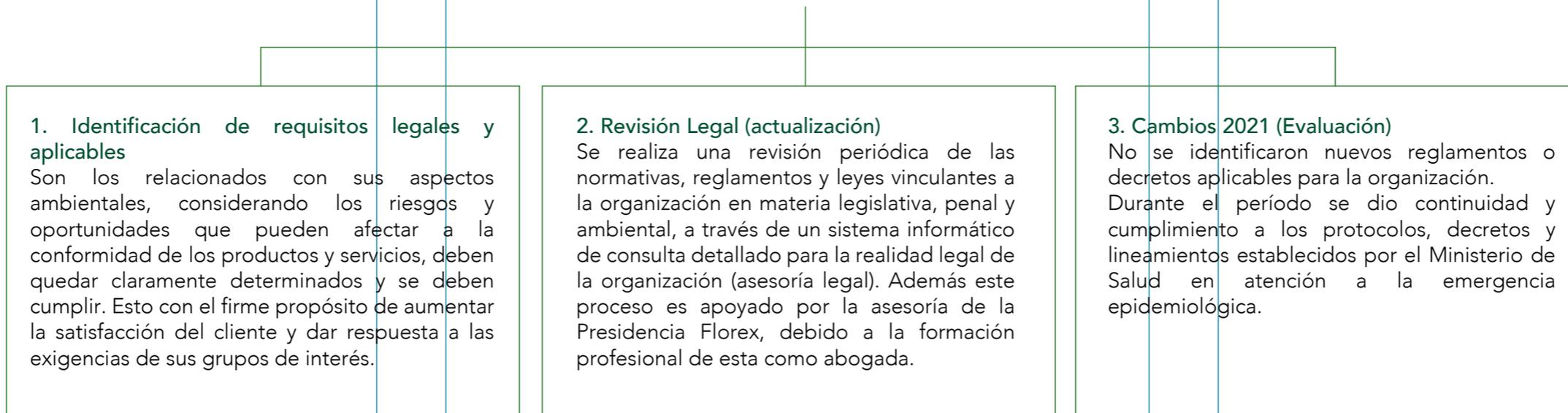
2.

**Actualización de requisitos legales:** proceso mediante el cual la Organización se entera, a través del proveedor, sobre el cambio en la aplicación de sus requisitos legales.

3.

**Evaluación de cumplimiento legal:** proceso independiente y documentado que tiene como fin comparar la identificación de requisitos legales con la operatividad de la organización, para identificar brechas de cumplimiento, oportunidades de mejora o constatar la satisfacción de los requisitos determinados como aplicables.

El sistema normativo del Grupo no experimentó cambios importantes durante el 2021. El proceso para la gestión de estos cambios incluye tres pasos:



**1. Identificación de 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.

**2. Revisión Legal (actualización)**

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 es apoyado por la asesoría de la Presidencia Florex, debido a la formación profesional de esta como abogada.

**3. Cambios 2021 (Evaluación)**

No se identificaron nuevos reglamentos o decretos aplicables para la organización. Durante el período se dio continuidad y cumplimiento a los protocolos, decretos y lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud en atención a la emergencia epidemiológica.

## CÓDIGOS DE CONDUCTA

- a) código de ética empresarial
- b) manual de inducción-lineamientos de conducta
- c) normas de salud y seguridad ocupacional
- d) política para el uso de las tecnologías de información
- e) reglamento contra el hostigamiento sexual
- f) lineamientos de capacitación y entrenamiento, compromisos adoptados por la organización
- g) lineamientos sistemas de gestión.

## DERECHOS HUMANOS

Compromiso Florex al fiel cumplimiento y al respeto de todos los derechos humanos, para con nuestras partes interesadas y la prohibición a entablar relaciones comerciales con empresas, organizaciones u otra figura, en las que existió o exista de forma comprobada un irrespeto para con los Derechos Humanos.

Compromiso al respeto de los derechos específicos de las personas declarados por la OIT y ratificados por el estado costarricense:

- Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Derechos civiles y políticos.
- Derechos económicos, sociales y culturales.

Incluido dentro de código de ética empresarial.

FLOREX Corporación apoya la iniciativa de las Naciones Unidas del Pacto Mundial (<http://www.unglobalcompact.org>) que cubre las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

## REGLAMENTOS VINCULANTES

Consumo de agua, generación de aguas residuales, generación de desechos ordinarios o especiales y peligrosos, 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.

Se une a estos 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 y en cumplimiento a los lineamientos publicados por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

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.

### **FLOREX no acepta bajo ninguna condición cualquier forma de trabajo infantil.**

Ningún colaborador ni colaboradora deberá ser discriminado, por su 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 a un sindicato o cualquier otra forma análoga de discriminación.

### **FLOREX No limita la participación de los colaboradores.**

Todos los colaboradores y colaboradoras deberán conocer los términos y condiciones básicas de su empleo. La salud de los trabajadores y la seguridad en el lugar de trabajo deberá constituir en todo momento una preocupación prioritaria. Esto aplica a cualquier aspecto relacionado con las condiciones de trabajo, incluyendo el etiquetado y la manipulación de sustancias químicas, los niveles de ruido, temperatura, ventilación, alumbrado y calidad del mismo y el acceso a instalaciones sanitarias.

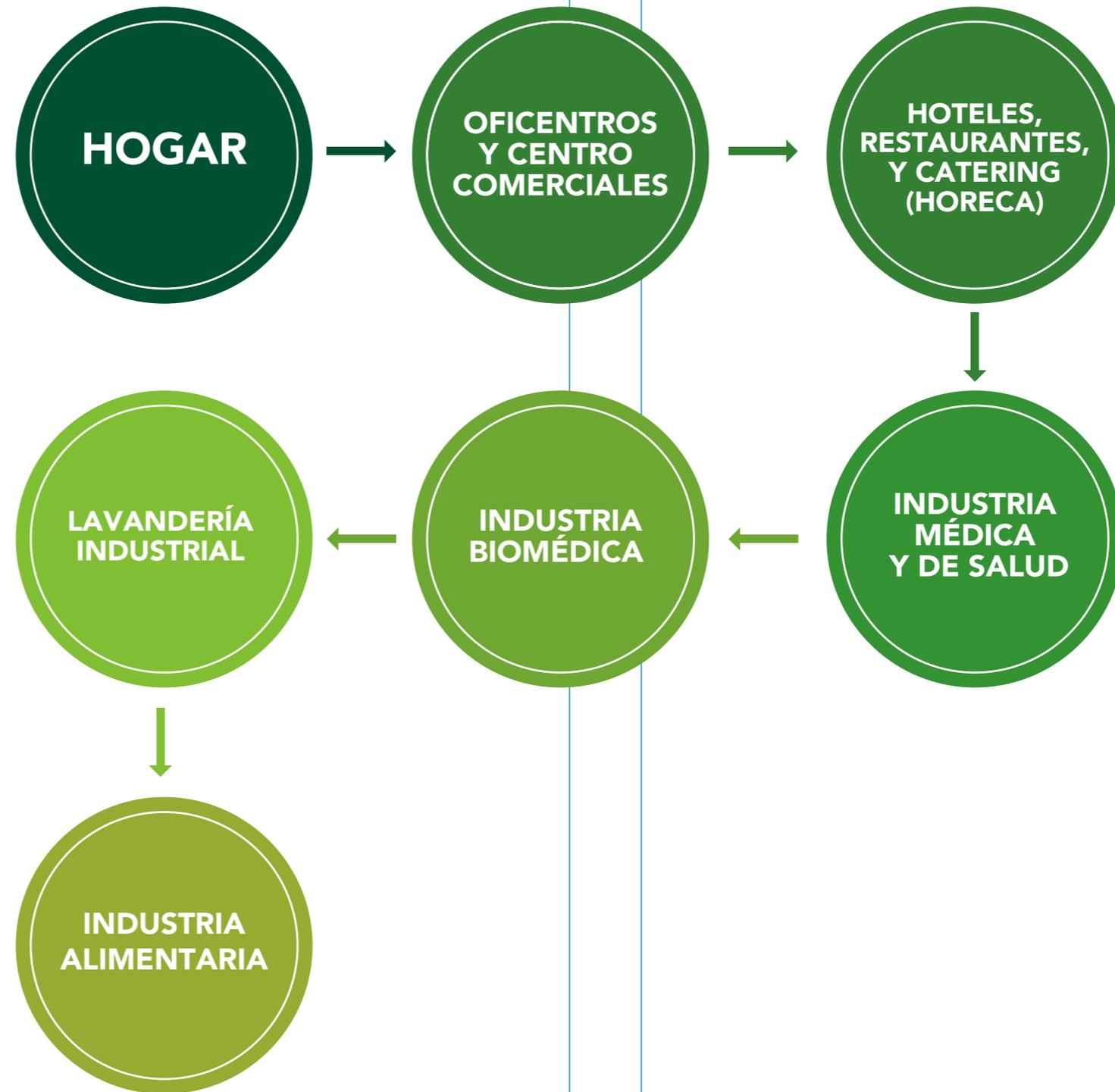
**Estos procedimientos y normativas tienen difusión, consulta y compromiso para el 100% de la población Florex.**

# PRODUCTOS Y MERCADOS

GRI 102-2

Un ecoproducto es aquel que tiene un mejor desempeño ambiental a lo largo de su ciclo de vida, y que cumple con la misma función. Todos los productos Florex se desarrollan buscando generar el menor impacto posible sobre el ambiente en cada fase de la vida útil del producto.

Los productos inician con la búsqueda y generación de materias primas cada vez más amigables con el ambiente, el desarrollo constante de nuevas formulaciones con menor impacto y mayor rendimiento. Se distribuyen en presentaciones concentradas para disminuir el consumo de agua durante su proceso productivo, el uso de plástico en su envasado y la generación de emisiones durante su transporte.



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

# ¿DÓNDE COMPRAR?

## CADENAS DE SUPERMERCADOS



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
Escazú	San Gerardo
Grecia	San Isidro
Guachipelín	San Joaquín
Guápiles	San Pablo
Guayabos	San Pablo Norte
Hacienda Vieja	San Ramón
Hatillo	Santa Ana
Heredia	Santo Domingo
Heredia Sur	Tejar
Jacó	Tibás
	La Granja



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

## OTROS PUNTOS DE VENTA

Categoría	Locales	Ubicación
Consumo	Almacén y Supermercado Osman Coopedota Coopebrisas Super Nosara Green Center Super La Paloma Supermercado El Faro Mercadeo uno Monteverde Wholefoods Fast market Supermercado Compre bien Supermercado Coopeatenas	Zarcero Santa María de Dota Las Brisas, Zarceo Nósara, Guanacaste San Rafael, Escazú Nósara, Guanacaste Nósara, Guanacaste Alajuela Monteverde San Josesito, San Isidro, Heredia Palmares, Ciudad Quesada, Grecia Atenas
Distribuidor	Activentas Fundación Ecotrópica Mercado pacuare Supermercados coopeagri Supermercados loaiza Distribuidora St (Olivia de mal país) El Colono Tienda Armonía Planeta 0 Plástico Dr. Jaus Green Solutions Tiquicia srl	Santa Ana, Eco Plaza Villarreal, local 38 Puriscal Turrialba, Centro Comercial Transtusa Pérez Zeledón Ciudad Neilly Cóbano, Santa Teresa Tanque La Fortuna Belén Nicoya Tres Ríos, Centro Paseo Colón, San José
Cientes de Green Solutions	Supermercado El negro Value market Supermercado El diamante Flor de china Super cocles Super old harbour Supermercado home creek Shoppers	Puerto Viejo y Penshurt, Limón Puerto Viejo, Limón Puerto Viejo, Limón Puerto Viejo, Limón Puerto Viejo, Limón Puerto Viejo, Limón Zapote Puerto Viejo, Limón





# ESTRATEGIA FLOREX

(Riesgos, Impactos, Retos)

GRI 102-11, 102-15

La estrategia Florex para los últimos cinco años se basa en tres niveles de acción:



Como eje transversal a esos tres niveles de acción, se requiere una revisión transversal de alineamiento con misión, visión, valores y pilares o elementos diferenciadores de la organización.

Parte de los cambios experimentados por la organización incluyen nuevos parámetros dentro de la definición de la estrategia de la organización 2021-2022.

Las actividades clave con las que cierra el modelo 2021 se definen como:

Posicionamiento de marca, mejoras en producción, en logística, investigación y diseño de productos, distribución, gestión de ventas y certificación.

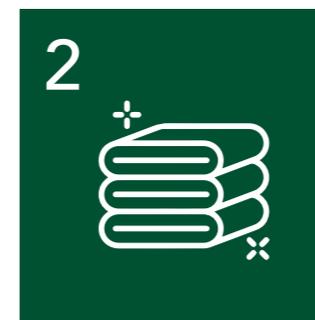
Las líneas de acción a desarrollar como parte del modelo de negocios son:

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 uso eficiente de 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 **17,3%**.



Crecimiento de Lavandería Industrial en un **30,5%**.



Nuevos canales para distribución de los productos Florex por medio de apertura de clientes con venta a granel como Dr Jaus y Tienda Armonía.



Cumplimiento del **97% del OTIF**

# GESTIÓN DE RIESGOS

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.



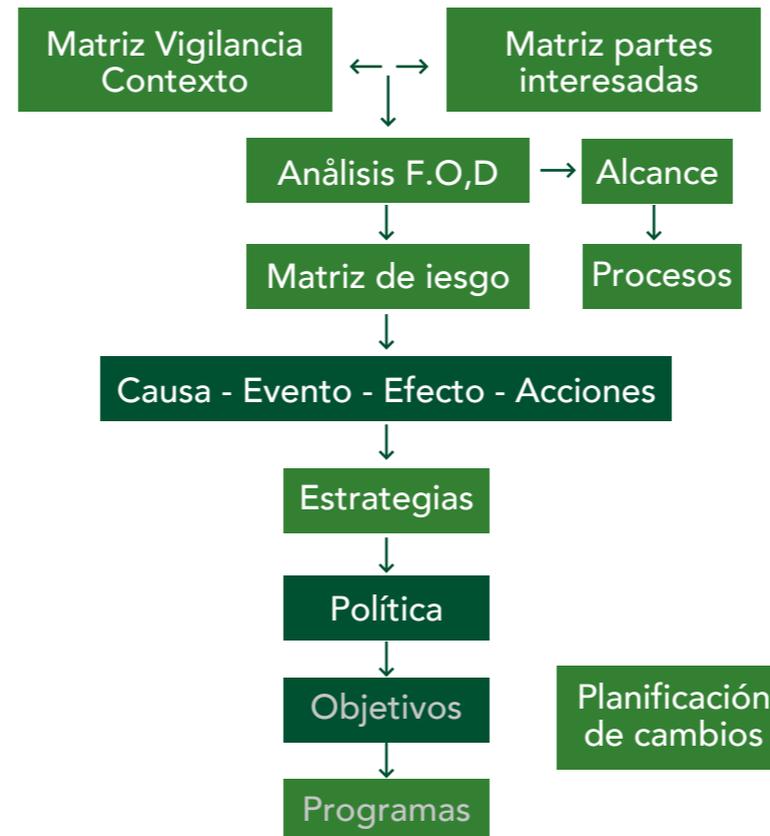
Mediante grupos focales, lluvia de ideas, entrevistas, entre otros, los responsables de cada proceso en coordinación con presidencia identifican las cuestiones claves a nivel externo e interno que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de los resultados 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).

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.

## PASOS GESTIÓN DE RIESGOS:

1. La identificación de RyO está basada en enfoque de procesos (análisis por área)
2. Se analizan los riesgos y oportunidades basados en los objetivos de la empresa, en la rentabilidad, continuidad del negocio y en la satisfacción del cliente.
3. Se ha creado una matriz de riesgos y oportunidades en la cual se ha determinado el potencial impacto de cada riesgo u oportunidad y cual o cuales son los procesos que se ven involucrados.
4. Se plantean acciones con el objetivo de prevenir los riesgos y de potenciar las oportunidades.



## RIESGOS Y OPORTUNIDADES

RIESGOS	OPORTUNIDADES
Posibles detenciones de procesos por incapacidades asociadas a la emergencia nacional.	Aprovechar el crecimiento en ventas (especialización) para consolidar la entrada a nuevos nichos de mercado ya identificados por la organización.
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) 2021.

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).



# DETERMINACIÓN DE IMPACTOS

Los impactos se definen como el 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)



**Identificación:** Para Florex 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.

**Priorización:** 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).

- 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.

## RETOS FLOREX

GRI 102-15 | Impactos 2021



### 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.



### Potenciales 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.

\*Los impactos identificados se mantienen para el período 2021.

*Florex promueve una política de educación en sostenibilidad a sus grupos de interés. 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)*



# GRUPOS DE INTERÉS

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

## Grupos de Interés 2021

Grupos de Interés: 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)



\*La organización define la necesidad de realizar un nuevo proceso de gestión de grupos de interés para 2022 debido a los cambios organizacionales experimentados.

## PROCESO DE GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

### 1. IDENTIFICACIÓN

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

### 2. PRIORIZACIÓN

Los aspectos utilizados para la priorización son: importancia, impactos para lograr productos y servicios conformes, impactos para prevenir la contaminación y por la afectación para el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos.

### 3. INVOLUCRAMIENTO

Proceso llevado a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización. (PR 21.00 Gestión de partes interesadas). Se establecen diferentes estrategias de involucramiento según los niveles de priorización.



Se determinan las expectativas de estos grupos de interés y se someten a acciones de análisis, definición de actividades, control y monitoreo.

# MATERIALIDAD

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

## Grupos de Interés 2021

Los temas materiales son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de una organización o los que influyen sustancialmente en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés. (Estándares GRI, 2016)

Los pasos para la gestión de la materialidad son:



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

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

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

Como parte del proceso para definir la materialidad de la organización es importante tomar en cuenta los impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad (para esto la organización cuenta con un proceso transversal de análisis de riesgos y oportunidades basado en el requisito descrito en la ISO 9001:2015), los requisitos legales asociados al proceso, las expectativas de partes interesadas, los factores críticos de éxito y las competencias de la organización para afrontar todas estas variables. Para el contenido del presente reporte se ha hecho uso de este proceso de materialidad, pero además se han agrupado los grupos de interés y sus expectativas con respecto a estos aspectos materiales con la finalidad de determinar la prioridad de estos en correspondencia a los impactos y a su relación con la toma de decisiones de grupos de interés.

## Determinación de Aspectos Materiales

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.

Para la determinación de aspectos materiales 2021 es importante resaltar que se:

**Consulta a:** accionistas, consumidores / clientes, empleados, Estrategia Florex 2021, Reporte de Sostenibilidad 2020, estándares GRI, metas e indicadores corporativos.

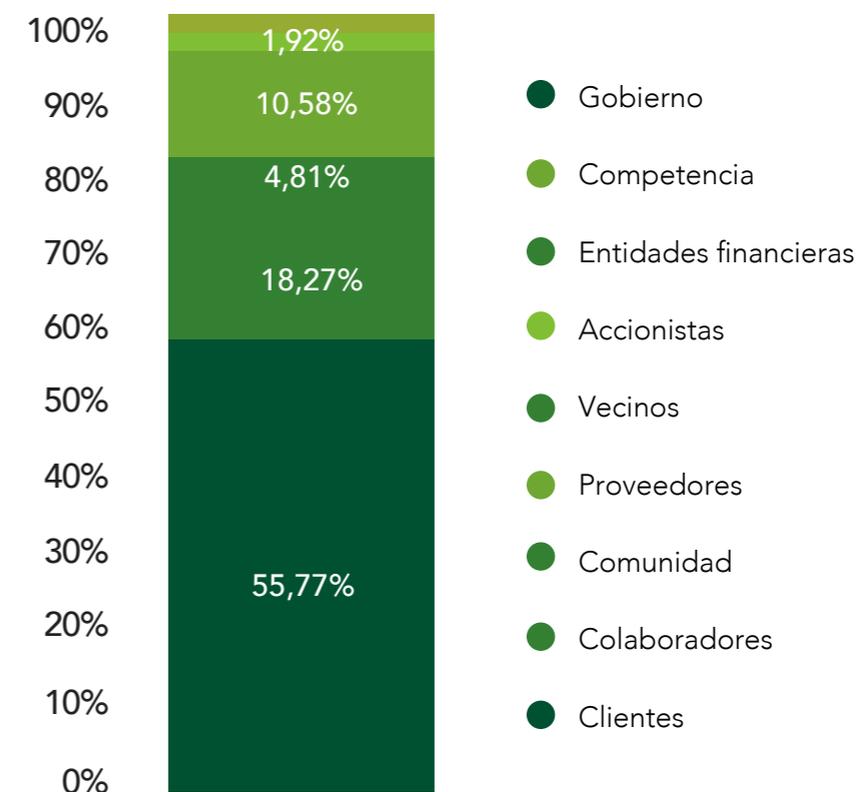
**Mantiene:** lo reportado en 2020, dando como resultado 15 temas materiales los cuales se incluyen en la matriz de materialidad.

**Incluyen:** 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.

Se renombra el aspecto material “Estrategia / Calidad / Satisfacción/Necesidades clientes” como Calidad.

## CONSULTA ASUNTOS MATERIALES 2021



118 participantes

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

**La organización realizará un nuevo proceso de materialidad para 2022 con la finalidad de implementar la actualización de los estándares GRI publicados en 2021 y un nuevo proceso de identificación, priorización y determinación de expectativas que se alineen a la nueva realidad de la organización.**

# ASPECTOS MATERIALES 2021

● Económico ● Social ● Ambiental

ALTO		Participación Grupos de Interés	Agua Efluentes y Residuos Compromiso con el Empleado Calidad Desempeño económico Ética y Anticorrupción
	MEDIO	Gestión Talento Humano Participación en la Comunidad Sostenibilidad Cadena Suministro Salud y Seguridad Ocupacional	Energía Emisiones GEI Ecoeficiencia Operacional Expansión Mercado
	BAJO		

BAJO MEDIO ALTO

Importancia de los Impactos Económicos, Ambientales y Sociales

Influencia en las Evaluaciones y Decisiones de los Grupos de Interés

## ECONÓMICO

Aspecto Material	Material	Importancia	Importancia según período anterior	Información asociada / Identificación
 Expansión del Mercado (GRI 202)	Determina la presencia en el mercado de la organización y 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 ésta repercute directamente sobre sus grupos de interés.	Medio-Alto	Se reduce (se espera un comportamiento diferente para la determinación 2022 esto a raíz de los cambios experimentados en la organización a nivel directivo y estratégico).	Segmentación de mercados meta, plan de expansión, metas 2021 y desarrollo nuevos productos. Identificado por Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas.
 Desempeño Económico (GRI 201)	El desempeño económico de la organización es el que permite la continuidad del negocio y la diversificación a corto, medio o largo plazo, es importante para diversos grupos 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	Balances, declaraciones y desempeño económico. Identificado por Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas / Entidades Financieras.
 Ética y anticorrupción (GRI 205)	La importancia de gestionar un negocio de forma transparente no pasa desapercibida para los grupos 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	Código de ética y anticorrupción, código de conducta, sistema de gestión de denuncias (gestión responsable), políticas de responsabilidad Social. Identificado por Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas / Entidades Financieras.
 Calidad (GRI Contenidos Generales 102)	La estrategia de la organización permite asegurar la misión y visión determinando las metas a corto, mediano, largo plazo. Además permite aclarar la relación de éstas con los procesos de sostenibilidad gestionados por la organización, adicional a ofrecer productos y servicios de calidad que 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	Plan Estratégico 2021. Aseguramiento Calidad, Sistema ISO 9001:2015. Identificado por Colaboradores / Clientes / Proveedores / Accionistas.

# AMBIENTE

Aspecto Material	Material	Importancia	Importancia según período anterior	Información asociada / Identificación
 Energía (GRI 302)	La organización utiliza tres fuentes principales de energía, generando impactos positivos al gestionar una de ellas a través de la generación de energía renovable (solar); pero se deben gestionar mejoras para controlar el consumo de las otras dos (combustible fósil y gas LPG), esto se ve reforzado con los procesos de carbono neutralidad gestionados durante el período.	Medio-Alto	Se mantiene	Gestión de consumo eficiente del recurso. Identificado por Colaboradores / Accionistas.
 Efluentes y Residuos (GRI 306)	La organización genera residuos ordinarios y especiales relacionados a su proceso productivo, de ahí la importancia de gestionar estos de manera adecuada además de establecer acciones en pro de disminuir la generación de residuos pre y post consumo.	Alto-Alto	Se mantiene	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. Identificado por Colaboradores / Clientes / Accionistas / Comunidad.
 Emisiones GEI (GRI 305)	: La organización gestiona procesos de carbono neutralidad para el diseño, fabricación, comercialización y distribución de sus productos.	Medio-Alto	Se mantiene	Manejo del riesgo del cambio climático, medición huella de carbono, gestión de reducciones y compensaciones. Identificado por Colaboradores / Accionistas / Proveedores.
 Agua (GRI 303)	El agua es una de las principales materias primas de la organización, además es utilizada en labores asociadas a la producción, y se coordinan procesos de explotación de una fuente subterránea.	Alto-Alto	Se mantiene	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. Identificado por Colaboradores / Clientes / Accionistas.
 Ecoeficiencia operacional (Se basa en el estándar establecido por la organización basado en la gestión ligada a los procesos de ISO 14001:2015)	Los procesos ligados a 14001 son de alta importancia para la organización ya que evalúan su accionar en temas de gestión ambiental.	Medio-Alto	Se mantiene (varía la importante a nivel de aspectos o impactos).	ISO 14001, sistema de gestión ambiental, mejoras en Infraestructura (automatización), política de calidad y ambiente. Identificado por Colaboradores / Clientes / Accionistas.
 Sostenibilidad en la cadena de suministro (GRI 308)	Como parte de los procesos de evaluación de proveedores se analizan las condiciones sociales, económicas y ambientales en las que estos operan. Además la empresa gestiona alianzas para desarrollar acciones concretas de mejora en cada uno de ellos, es un proceso en sus fases iniciales que busca a futuro generar un impacto más directo sobre la cadena de suministro.	Medio-Medio	Se mantiene	Evaluación desempeño social, ambiental y calidad. Identificado por Colaboradores / Proveedores / Accionistas.

## SOCIAL

Aspecto Material	Material	Importancia	Importancia según período anterior	Información asociada / Identificación
 Compromiso con el empleado (GRI 402)	El capital humano es de suma importancia para la organización ningún proceso puede ser gestionado con excelencia sin el compromiso de los colaboradores.	Alto-Alto	Se mantiene	Políticas internas y procedimientos de RSE. Identificado por Colaboradores / Accionistas.
 Salud y seguridad ocupacional (GRI 403)	La seguridad y salud de los colaboradores dentro de la organización es vital en pro de asegurar que el impacto de la organización sea en su mayor parte positivo y se minimicen los accidentes relacionados a los procesos que a su vez ayudan a la continuidad de las operaciones.	Medio-Medio	Se reduce (se ha estabilizado la situación actual en la organización).	Comisión interna de salud y seguridad ocupacional, reporte anual de salud ocupacional, plan de seguridad laboral, plan de emergencias. Identificado por Colaboradores / Accionistas.
 Gestión del talento humano (GRI 401)	Los procesos de contratación, retención y aseguramiento de derechos y deberes de los colaboradores son de vital importancia para garantizar una adecuada gestión del talento, la cual en su mayoría es de origen local.	Medio-Medio	Se reduce (para 2022 se da una nueva gestión del talento humano).	Políticas internas y procedimientos. Sistema de inclusión. Identificado por Colaboradores / Accionistas.
 Participación en la comunidad (GRI 413)	La comunidad está definida como una parte interesada para la organización, la definición de herramientas de involucramiento para lograr un acercamiento que permita conocer las expectativas de este grupo es de suma importancia para generar acciones concretas que impacten de forma positiva a ambas partes.	Medio-Medio	Se mantiene	Iniciativas voluntarias, día de la solidaridad anual, donaciones, determinación de expectativas. Identificado por Colaboradores / Comunidad / Vecinos / Accionistas.
 Participación Grupos de interés	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.	Alto-Medio	Se mantiene	Procesos de identificación e involucramiento de partes interesadas, medición y gestión de expectativas. Identificado por 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).

# DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL (ACCIONES)

Florex mantiene su compromiso con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, busca compartir sus acciones, declaraciones y compromisos implementados a lo largo del tiempo en su afán de mostrar el avance para cumplir con los 10 principios y alinear su propósito empresarial al promover estos dentro de su cadena de valor.

Por sexto 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.

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.

**SILVIA ELENA CHAVES QUESADA**  
Presidente Grupo florex

Esta página describe el aporte al Pacto Global

\*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.





# DERECHOS HUMANOS

1.

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

2.

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

## ¿Qué son los Derechos Humanos?

Se entiende por derechos humanos aquellos derechos que son inherentes al ser humano (por ejemplo, el derecho a la educación, a la libertad o a la libre expresión). El concepto de derechos humanos reconoce que cada ser humano tiene derecho a disfrutar de sus derechos sin distinción de raza, color de piel, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, propiedad, nacimiento ni ningún otro estado.

## Existen varios tipos de complicidad

**Complicidad directa:** Ocurre cuando una empresa ayuda, de manera directa o indirecta, a sabiendas a la violación de los derechos humanos cometida por terceros.

**Complicidad por beneficio:** Sugiere que una empresa se beneficia de manera directa de los abusos de los derechos humanos cometidos por terceros.

**Complicidad silenciosa:** Describe una situación en la que una empresa puede no ayudar ni alentar violaciones a los derechos humanos, ni beneficiarse de las acciones de quienes cometen los abusos, pero se percibe que la empresa permanece silenciosa con respecto a los abusos de los derechos humanos. Existe un debate sobre si tener actividades comerciales en un país es suficiente para considerar complicidad en los abusos de los derechos humanos que se cometen en dicho país. La percepción social de complicidad silenciosa puede ser muy dañina para la reputación de una empresa y su relación con los accionistas.

## COMPROMISOS / DECLARACIONES

FLOREX reafirma su 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 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.

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).

- Declaración de compromiso con los derechos humanos en el manual de inducción de la compañía, siendo este difundido al 100% de los colaboradores.

- Declaración formal de apoyo al Pacto Global dentro del manual de inducción corporativo.

- Declaración de libertad de asociación en el Manual de Inducción Corporativo.

## PROHIBICIONES

Prohibición de relaciones comerciales con empresas en las que existe o existió alguna violación a los derechos humanos (Firma compromiso RS con proveedores).

## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Procedimiento para la resolución de conflictos y desacuerdos. Sistema de denuncias "gestión responsable", [gestionresponsable@florexcr.com](mailto:gestionresponsable@florexcr.com), permite de forma independiente, interno y confidencial de quejas diseñado para captar fallas de cumplimiento identificadas por los empleados.

## DESEMPEÑO

A lo largo del reporte encontrara referencia al desempeño de la organización en relación a estos dos principios del pacto global.

## CASOS DE VULNERACIÓN EN 2021

Durante el período no se presentaron casos de vulneración de derechos humanos en la organización.

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.

### Libre asociación sindical

Implica el respeto al derecho de asociación de los empleados y los trabajadores. Esto no implica que la fuerza laboral deba estar organizada o que las empresas deben invitar a los sindicatos. Los empleadores no deberían interferir en la decisión de los empleados de afiliarse, ni discriminar a los empleados o a los delegados por motivos de afiliación.

### Negociación colectiva

Se refiere al proceso o actividad que guía hacia la concreción de un acuerdo colectivo de trabajo. La negociación colectiva es un proceso voluntario que se utiliza para determinar los términos y las condiciones de trabajo y la regulación de las relaciones entre los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones.

### Trabajo forzoso

El trabajo forzoso u obligatorio se definieron en la Convención N° 29 de la OIT, Convención sobre el Trabajo Forzoso de 1930 como "Todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicha persona no se ofrece por su propia voluntad".

### Trabajo infantil

Las convenciones de la OIT recomiendan una edad mínima para la admisión en el empleo o en el trabajo que no debe ser inferior a la edad para completar la escolaridad obligatoria, y en cualquier caso no inferior a los 15 años de edad. Se permiten edades menores, en general en países en los que las instalaciones económicas y educativas están menos desarrolladas. La edad mínima es de 14 años y de 13 años para "tareas livianas". La edad mínima para trabajo peligroso es más de 18 años.

### Discriminación

La OIT definió la discriminación en la Convención N° 111 de 1958 como: "Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo o en la ocupación". Desde aquellos tiempos, se han incluido consideraciones adicionales en algunas jurisdicciones (por ejemplo, orientación sexual, estado civil, aptitud física excepto cuando se identifique como un requisito ocupacional de buena fé).

## DECLARACIONES Y COMPROMISOS

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. 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 2021 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.

## DESEMPEÑO

A lo largo del reporte encontrara referencia al desempeño de la organización en relación a estos cuatro principios del pacto global.

## CASOS DURANTE 2021

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 medioambiente.

### Enfoque preventivo

Se define como enfoque preventivo: "Cuando exista la amenaza de que se produzcan daños serios o irreversibles, no se podrá alegar falta de conocimientos científicos como razón para aplazar la adopción de medidas eficaces que impidan la degradación del medioambiente"

### Mayor responsabilidad ambiental incluye:

- productividad de recursos
- eficiencia ecológica
- producción más limpia
- gobernanza empresarial
- sistemas de gestión de ciclos de vida y diseño de negocios
- grupos de interés múltiples diálogo activo

### DECLARACIONES Y COMPROMISOS

Florex declara su compromiso con el ambiente y su enfoque preventivo con cuestiones ambientales en su política organizacional.

- 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 en 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...**

La organización mantiene procesos y acciones internas que brindan un enfoque de mayor responsabilidad ambiental:

- 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.
- Programas de reutilización de residuos (EC) – (resina reciclada).

- Mediciones impacto ambiental (EC).
- 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).

Y algunas iniciativas de carácter ambiental como:

- Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático. (6 estrellas)
- ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.
- INTE B5 Carbono Neutralidad.
- Esencial Costa Rica.
- Empresa B certificada.
- Acciones de educación ambiental a partes interesadas a través de visitas presenciales (último trimestre del año / condiciones reguladas por emergencia nacional), webinars y reuniones virtuales alineadas a promover procesos de ambientalmente responsables, compartir experiencias y iniciativas organizacionales).
- Participación en actividades nacionales: Alianza empresarial para la sostenibilidad, Sistema B, Comisión de ambiente - Cámara de Industrias de Costa Rica, Universidad Cooperación Internacional, entre otros.
- Mejoras en los procesos de distribución a partir de la sustitución de flotilla menos eficiente.
- Proyecto de resina reciclada: recolección de envases, molienda, y lograr envases resina 100% reciclada.

### DESEMPEÑO

A lo largo del reporte encontrara referencia al desempeño de la organización en relación a estos cuatro principios del pacto global.

### INCUMPLIMIENTOS 2021

En 2021 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.

### Corrupción

- La corrupción puede tomar muchas formas que varían en grado desde el uso menor de la influencia hasta el soborno institucionalizado.
- La definición de corrupción de Transparencia Internacional es “el abuso del poder encomendado para el lucro privado”.

### Extorsión, soborno...

- Las directivas de la OCDE para las multinacionales definen la extorsión de la siguiente manera: “Requerir sobornos es el acto de pedir o tentar a otro a cometer soborno. Se convierte en extorsión cuando esta exigencia está acompañada de amenazas que ponen en peligro la integridad personal o la vida de los actores privados involucrados”.
- Los Principios Empresariales para Combatir al Soborno de Transparencia Internacional (Business Principles for Countering Bribery) definen “soborno” de la siguiente manera: “Soborno: un ofrecimiento o recepción de cualquier regalo, préstamo, honorario, recompensa u otra ventaja para o proveniente de cualquier otra persona como una forma de inducir a que se haga algo que es deshonesto, ilegal o un quiebre en la confianza, en la conducta de los negocios de una empresa”.

### Importante

- El Convenio contra la Corrupción (Convention against Corruption) de la ONU adopta la definición más amplia de corrupción, que se extiende más allá de las formas tradicionales de soborno y malversación tanto en el sector privado como en el público. Según los estándares mundiales, corrupción también significa el tráfico de influencias, el abuso del cargo, el enriquecimiento ilícito, la obstrucción de la justicia, el lavado y el ocultamiento de ganancias mal habidas.

### DECLARACIONES Y COMPROMISOS

A través del 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 Florex declara su compromiso con los principios de anticorrupción.

- 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.

- 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.

### DESEMPEÑO

A lo largo del reporte encontrara referencia al desempeño de la organización en relación a este principio del pacto global.

### INCUMPLIMIENTOS 2021

En 2021 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 la página 36.*

# ESTRATEGIA Y AVANCES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

GRI 102-12

Desde 2016 Florex es firmante del Pacto Nacional por los Objetivos de Desarrollo Sostenible buscando 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 Objetivos de Desarrollo Sostenible.



# AGENDA FLOREX

## METAS ASOCIADAS



### 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.

### ACCIONES IMPLEMENTADAS

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 (se retoma último trimestre del año, con medidas especiales). 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).

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 prácticas profesionales de estudiantes de Colegios Técnicos en áreas de mantenimiento, producción, tecnologías de la información, entre otros.



### 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.

### ACCIONES IMPLEMENTADAS

Se capacita 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 mantiene 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.

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.

# AGENDA FLOREX

## METAS ASOCIADAS



### 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.

## ACCIONES IMPLEMENTADAS

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 2021: 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.



### 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.

## ACCIONES IMPLEMENTADAS

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.

# AGENDA FLOREX

## METAS ASOCIADAS



### 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.

## ACCIONES IMPLEMENTADAS

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.

Ampliación proyecto de envases de resina reciclada.

Participación programa Donatapa.



### 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.

## ACCIONES IMPLEMENTADAS

Participación activa en los comités técnicos generadores de normativa regional para procesos de economía circular, reglamentos técnicos de eco etiquetado nacional, entre otros.

Se cumplen cinco períodos de verificación de inventarios de GEI siendo Carbono Positivo reconocido por el programa país, para el carbono neutralidad en su versión 2.0 (2016-2017-2018-2019-2020).

Florex es firmante de la campaña mundial Race to Zero enmarcada dentro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC).

Uso de tecnologías limpias que reducen el inventario de GEI de la organización, compra de equipos de consumo de combustible fósil (análisis de eficiencia).

Participación en Cumbre Global del Clima de Sistema B.

# ALINEACIÓN ASPECTOS MATERIALES, ODS Y PRINCIPIOS PACTO GLOBAL

SÍMBOLO AM	ASPECTOS MATERIALES	PRINCIPIOS PG	ODS
	Expansión Mercado	2	-
	Desempeño económico	-	 
	Ética y Anticorrupción	10	 
	Calidad	2	-
	Energía	7-9	
	Efluentes y Residuos	7-9	  
	Emisiones GEI	7-9	
	Agua	7-9	
	Ecoeficiencia Operacional	7-9	
	Sostenibilidad Cadena Suministro	2,4,5 / 7-9	 
	Compromiso con el Empleado	3,4,6	
	Salud y Seguridad Ocupacional	6	
	Gestión Talento Humano	1,3,4,6	 
	Participación en la Comunidad	3-6	
	Participación Grupos de interés	1-2	

# ECONOMÍA

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

## Temas Materiales Económicos



Expansión Mercado



Ética y Anticorrupción



Desempeño Económico



Estrategia

APORTE A LOS ODS



## PLAN ESTRÁTEGICO FLOREX (CIERRE 2021)

La organización se base en tres pilares para el proceso de planificación estratégica:

1. Desempeño económico

2. Estrategia sostenible con diferenciación

3. Continuidad del negocio

Este plan muestra:

- Un plan a 5 años.
- objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo.
- plantea la estrategia de la organización y los nuevos mercados de atención para el proximo periodo.

Los principales objetivos estrategicos del plan 2021 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

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

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.

## PLAN ESTRÁTEGICO FLOREX (A FUTURO)

A finales de 2021 principios de 2022 se replantea la planificación estratégica para el proximo período.

Se realiza una revisión de la planificación anterior. Partiendo de lo alcanzado por la organización en el ultimo periodo, se plantea un plan de acción estratégico, con las siguientes variantes:

- 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.

### Información Financiera / Enfoque fiscal

El reporte de los estados financieros combinados Florex incluye:

- Florex Productos de Limpieza S.A
- Distribuidora Florex Centroamericana S.A.

Florex realiza la presentación de su información financiera a través de IFRS (International Financial Reporting Standards =Normas Internacionales de Información Financiera) en concordancia con el International Accounting Standards Board. Esta información financiera es accesada por la gerencia general de la organización.

### Período

El período económico de la organización para este 2021 cambia a ser año natural por lo que se incluye de enero 2021 a diciembre 2021.

### Contabilidad

La contabilidad es presentada con base en el registro, valuación y revelación de políticas contables, bases de medición, transacciones y demás criterios relevantes que son exigidos por las Normas Internacionales de Información Financiera.

## ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Florex declara el compromiso de hacer negocios con alta transparencia a través de su código de ética empresarial, el cual indica las responsabilidades individuales y entre iguales, las responsabilidades para con colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otros grupos de interés. Además, realiza declaraciones específicas en relación con el 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 y a su vez incluye el compromiso de la organización con la protección ambiental, en detalle con:

1. 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.
2. Mejorar continuamente nuestro rendimiento medioambiental en el ciclo de vida de los productos y servicios que se ofrecen.
3. Cumplir e ir más allá del cumplimiento forzoso, con las normas y los requisitos legales sobre medio ambiente.
4. Utilizar "diseños para la sostenibilidad" para conseguir resultados reales en nuestros productos y servicios.
5. Cooperar con la cadena de suministro para evitar riesgos medioambientales.

### Protección de la información / Lineamientos anticorrupción

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.

## Medidas de seguridad financiera

Se implementan 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.

*"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 la organización 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. Así mismo 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".*

## Acciones de seguimiento y control

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

En el marco de control y gobernanza fiscal se puede destacar que se cuenta con un departamento financiero y contable conformado por 5 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, para ello:

- 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.

## Comunicación

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.

## Denuncias

Todo lo anterior en relación al desarrollo de labores en nombre de la organización respetando siempre la libertad y derechos de todos los colaboradores, además se desarrollan protocolos para gestionar procesos de información (denuncia) sobre cualquier comportamiento ilegal o no ético.

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](mailto:gestionresponsable@florexcr.com) o del WhatsApp@ 83-04-89-22. Este mensaje llega de manera automática a Gestión de Responsabilidad Social y/o quien este designe, quien analiza el caso y determina el mecanismo pertinente para su atención.

Durante 2021 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.

## IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

Dentro de los impactos indirectos que se han identificado en la organización están:

- Gestiona procesos operativos locales que permiten generar fuentes de empleo en la comunidad donde opera.
- 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.
- A lo largo del período la organización desarrolló productos de calidad y gestionó procesos de innovación continúa liderados por investigación y desarrollo.

## AYUDA ECONÓMICA RECIBIDA POR ENTES DEL GOBIERNO

Durante este período se recibió ayuda económica de entes del gobierno a través de:

1. 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 BIOTECNOLÓGICO PARA DEGRADACION DE GRASAS Y ACEITES. RES N° MICITT-PINN-RES-068-2019. El monto no reembolsable recibido en 2021 es un segundo 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>

2. Se participo en el "PROGRAMA DE ACELERACIÓN 2021, para encadenamientos de los sectores metalmecánica, electricidad, electrónica, manufactura avanzada y servicios especializados" del programa de becas del sistema de banca para el desarrollo, obteniendo una beca para Florex Productos de Limpieza, por un total de \$12,439.

## RESULTADOS 2021 CRECIMIENTO ECONÓMICO, PRODUCTIVO Y OPERATIVO PARA FLOREX

### Generalidades

**+100**  
productos diferentes



**44**  
colaboradores

Ventas Tienda en Línea Florex 2021

₡2,999.630,42

**133**  
clientes

reportaron compras en el 2021.

**1321** m<sup>3</sup>  
de producción anual.

Productos de mayor venta:



Lavaplatos Natural Bright (675ml) con un total de 14.852 unidades.



Detergente para ropa Deterfresh Antibacterial 3785mL / 74 unidades.

### Tres puntos de venta propios



Desarrollo de nuevos canales para distribución de los productos Florex por medio de apertura de clientes con venta a granel como Dr Jauss y Tienda Armonía.

Cumplimiento del **97% del OTIF.**



Crecimiento de Lavandería Industrial en un

**30,5%**

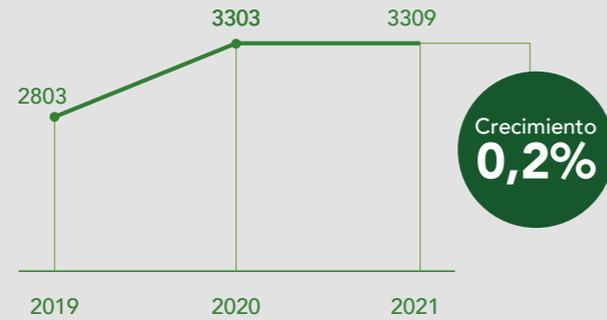


Crecimiento de Industria Alimentaria de un

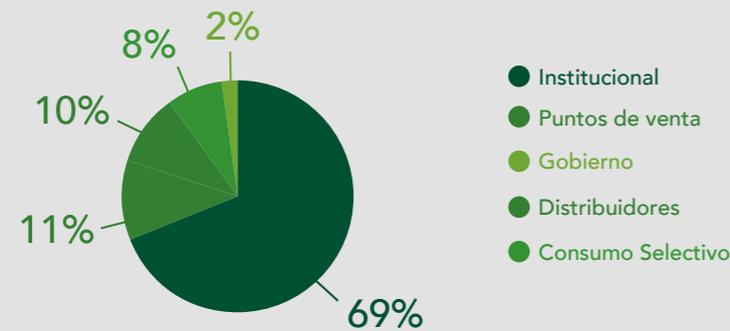
**17,3%**

**2 pts** de venta Florex

### VENTAS (MILLONES DE COLONES)



### VENTAS POR SECTOR



El período cerró con una venta total de 3309295369 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 0,2% con respecto a lo generado en 2020 (3303 millones -2020).

2021 fue un año de estabilidad para la compañía que trajo consigo una rentabilidad bruta de 44,05%. Los nuevos procesos de planificación buscan potenciar el crecimiento. Sin embargo, la organización experimentó efectos adversos de la economía nacional y global durante el 2021.

Durante el 2020 más bien se había experimentado una demanda mayor de productos, debido a su giro de negocio y el efecto sobre este durante la emergencia nacional por coronavirus.

### PRODUCCIÓN Y OPERACIONES

Reducción en producción de alrededor del 12,82% (1515,2m3 a 1321,01).

### PRODUCCIÓN 2021 (M3)



Noviembre 2021 fue el mes de mayor producción en el año con 142.25 m3.

### GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Gestión de la comunicación:

#### Proveedores

- Se mantiene comunicación especialmente relacionada a la conformidad de las entregas, inventarios, precios y condiciones de pago.
- Se mantiene comunicación por medios virtuales durante todo el proceso de emergencia epidemiológica. Incluyendo lineamientos de ingreso de proveedores.

- Se generó la evaluación de proveedores 2021.

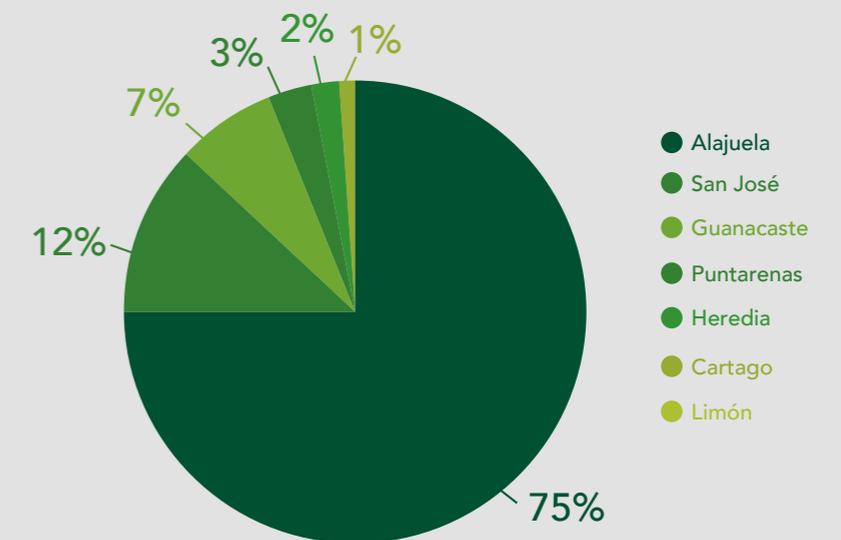
Calificación promedio **82,6%**

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.

### 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:
- 1243 llamadas en el 2021 de las cuales se les dio atención al 95 %, siendo este el principal medio de acercamiento usado por nuestros clientes para generar retroalimentación para la compañía.

### CLIENTES ACTIVOS POR REGIÓN 2021



## Comunidad

- Para 2021 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). Se define la necesidad de ampliar y reactivar las estrategias de involucramiento con la comunidad para 2022 con la finalidad de realizar nuevos procesos de determinación de expectativas que se adapten a los nuevos procesos de planificación estratégica y la realidad organizacional.

## Colaboradores

- Se promueve la comunicación virtual con la finalidad de seguir los protocolos de atención a la emergencia.
- Proceso interno de comunicación "CONEXIÓN".



- Se mantiene comunicación diaria para mantener informado al personal sobre el estado nacional y empresarial de la emergencia epidemiológica (comunicados internos, chats, grupos Whatsapp, entre otros).

**105 comunicados internos COVID**

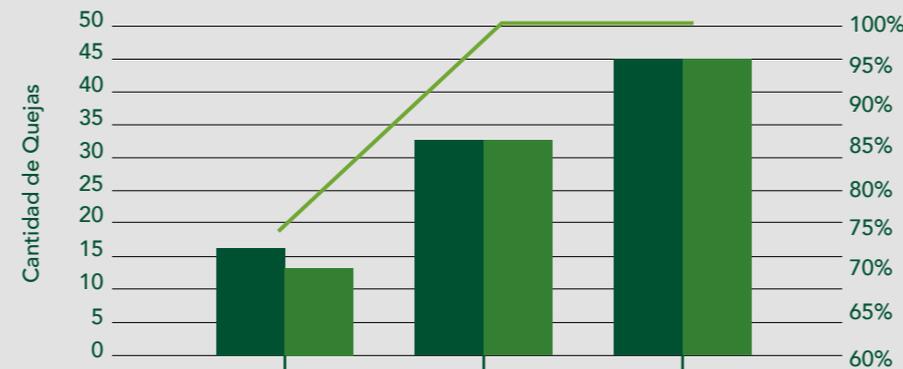
## Otros Grupos de Interés

- 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.

## Gestión de Quejas:

Con respecto a la gestión de quejas se logró responder de forma oportuna al 100% de ellas. Logrando la meta propuesta.

### QUEJAS RECIBIDAS / ATENDIDAS OPORTUNAMENTE

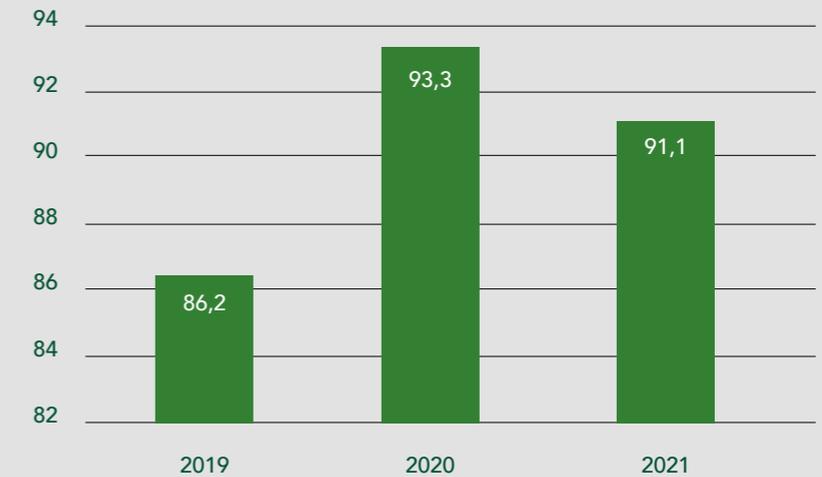


	2019	2020	2021
Quejas totales	16	32	45
Quejas Portunidades	12	32	45
% Conformidad Quejas	75%	100%	100%

## 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.

### HISTÓRICO PORCENTAJE SATISFACCIÓN CLIENTE



El resultado mostrado corresponde al promedio obtenido por las dos compañías (Flores Productos de Limpieza S.A / Distribuidora Flores Centroamericana S.A), alcanzando ambas de forma individual la meta propuesta de 80% y 87.5% de satisfacción respectivamente.

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

## RELACIÓN CLIENTES – PROCESO DE CALIDAD

### Evaluación, seguimiento, control y mejora:

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

**1** ISO 9001 / 14001 / INTE B5.



**2** Marca Esencial Costa Rica (auditoría de seguimiento dos años).



**3** Programa Galardón Bandera Azul Ecológica (participación anual).



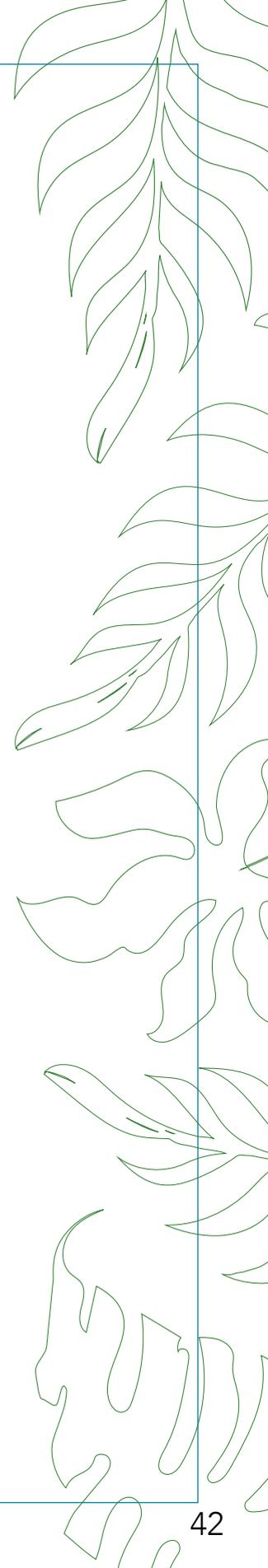
**4** Empresas B (auditorías de seguimiento cada tres años/ aporte anual al sistema B CR); firmantes del compromiso Race to Zero.

**5** Además de certificaciones de productos como Kosher (certificaciones sobre producto con seguimiento anual).

Certificación	Alcance	No conformidades auditoría 2021
9001 (renovación)	“Diseño, producción y comercialización de productos de limpieza.”	Ninguna
14001 (renovación)	“Diseño, producción y comercialización de productos de limpieza.”	1 relacionada a acciones para abordar riesgos y oportunidades en la gestión ambiental.  1 relacionada a la identificación de aspectos ambientales significativos.
INTE B5 (verificación anual)	“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).”	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.

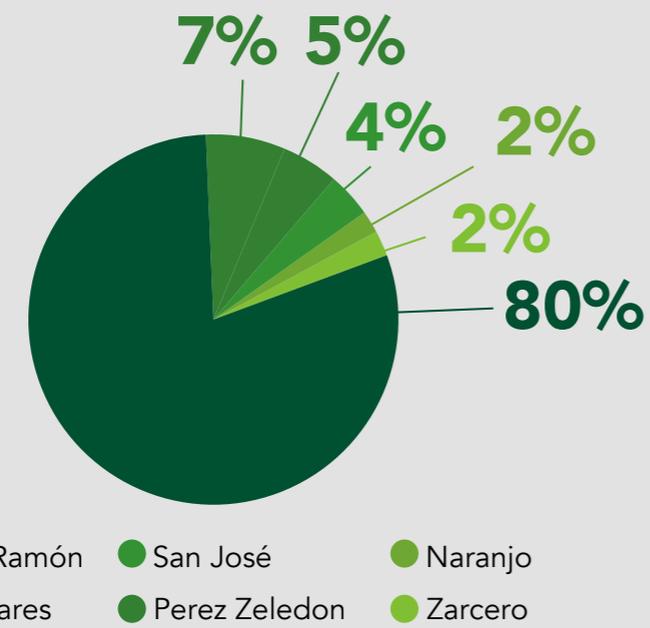
\* SCOSA también se somete a procesos de evaluación anual para estas mismas normas ISO. Para el próximo período se harán procesos separados de verificación.



## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Otro factor importante para la organización a nivel de crecimiento económico local es la gestión del talento, es por ello que el 91% 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.

### PORCENTAJE COLABORADORES POR REGIÓN.



Es importante recalcar que el 15,9 % de los colaboradores (ratio salarial 0,15 hombres y 0 mujeres) devenga el salario mínimo de ley (100% hombres / 0% mujeres) mientras que el 84,1% 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.

## Gestión de Proveedores

### Principales Proveedores:



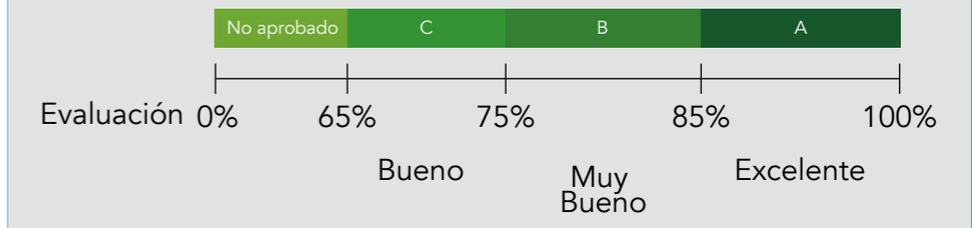
Los proveedores significativos son evaluados en base a criterios propios de la empresa y en base a los mejores estándares sociales y medioambientales.

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

Calidad de entregas, tiempos de entrega, opciones de entrega, precio, atención al cliente, beneficios, plazo de crédito, monitoreo de ingreso.

AMBIENTAL	SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de recursos</li> <li>Gestión de residuos y efluentes</li> <li>Manejo y mitigación de GEI</li> <li>Encadenamientos de carácter ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobernanza</li> <li>Derechos Humanos</li> <li>Prácticas laborales</li> <li>Prácticas justas de operación</li> <li>Consumidores</li> <li>Participación activa y desarrollo de la comunidad</li> </ul>

### Calificación promedio 2021: 82,6%



### Pagos a proveedores 2021:

±2600 millones de colones (12% aumento con respecto a 2020 (2404 millones de colones)).

- El pago a proveedores creció alrededor de un 12%.
- Del total del presupuesto un 100 % se destina a proveedores nacionales y de ese un 21% son proveedores de la zona de occidente (local).
- Entendiéndose local como: Occidente (San Ramón, Grecia, Naranjo y Palmares).
- Además, se determina que un 9% de nuestros proveedores son Pequeñas y Medianas Empresas (PYME).

## GASTOS GENERALES

**GASTOS OPERATIVOS** → 814 millones de colones → 18% aumento (2020)

**SUELDOS Y PRESTACIONES** → 387 millones de colones → 20% aumento (2020)

### PAGOS A GOBIERNO

121 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 2021 se indicará el monto reportado de impuestos sobre las utilidades del período al igual que se realizó para 2020).

## INVERSIONES 2021

1 HINO Chasis 5468 Largo 3,5 TON



Nuevo vehículo para distribución / ₡23 millones de colones.

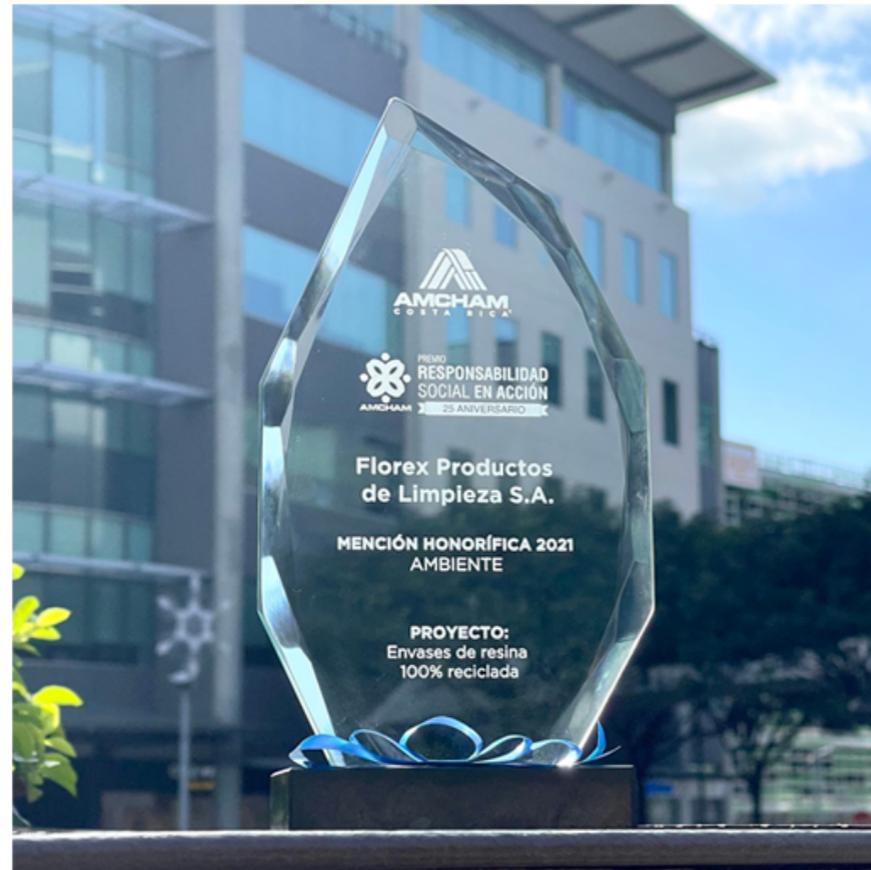
2 Trituradora para molienda de envases de proyecto de Economía Circular / 5 millones de colones.



Si desea conocer el total de productos Flores, por favor visite: <https://florescr.com/>

# HITOS 2021

1. Ser ganadores de la Mención Honorífica del Premio Responsabilidad Social en Acción 2021, categoría ambiente, AMCHAM:



2. Ranking MERCO 2021:

## EMPRESAS:

Flores obtiene el puesto 46.

## LIMPIEZA, CUIDADO Y HOGAR:

Flores obtuvo el primer lugar.

## LÍDERES:

Nuestra Presidenta Silvia Chaves Quesada obtuvo el puesto No. 18.

## RESPONSABILIDAD ESG:

Flores obtiene el puesto 36 (36 (E) / 28 (S) / 23 (G)).

<https://www.merco.info/cr/rankings-merco>



# 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.

## TEMAS MATERIALES AMBIENTALES



Energía



Efluentes y Residuos



Emisiones GEI



Agua



Ecoeficiencia Operacional



Sostenibilidad Cadena de Suministro

## APORTE A LOS ODS



## ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

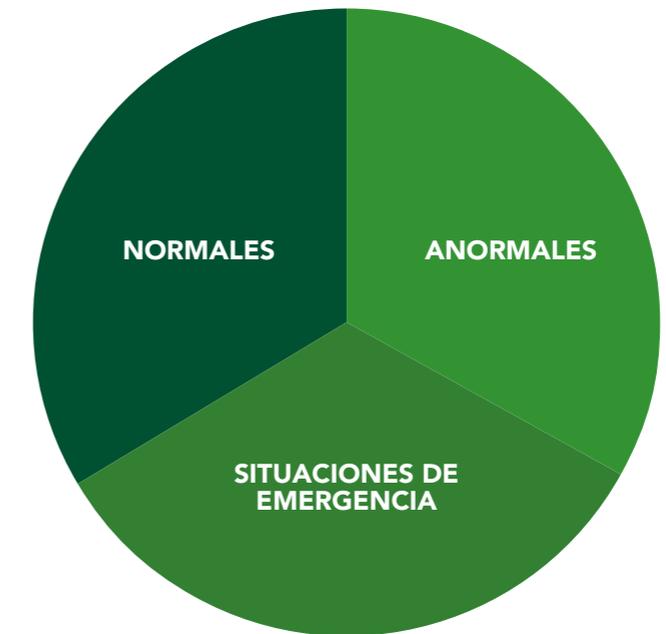
Florex establece, implementa y mantiene un procedimiento para:

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

Los aspectos ambientales significativos para Grupo Florex se han identificado, evaluado y se han determinado a través de la revisión de entradas y salidas a proceso.

Para este período se han evaluados los aspectos ambientales significativos en situaciones: normales, anormales y situaciones de emergencia.

Evaluando aspectos como la frecuencia, severidad, y naturaleza.



Además, durante el proceso de evaluación se incluyen criterios de probabilidad, severidad y grado de control.

A partir de una escala de significancia se determina cuáles van a ser los aspectos ambientales significativos para la organización. Para el período 2021 no se identificaron aspectos significativos por lo que se continuó con la gestión de emisiones de GEI como prioridad para la organización. Parte de las mejoras identificadas durante el proceso de auditoría externa a los sistemas de gestión fue realizar una actualización a la metodología de determinación que permita la mejora continua del proceso y por ende la identificación de aspectos ambientales significativos.

## UNA PLANTA VERDE



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

Si desea conocer de nuestra planta por favor observe el siguiente video:  
<https://www.youtube.com/watch?v=neokwFTRpIE>

## USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Estrategia	
<b>Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Retorno y Reutilización.</li> <li>● Reciclaje Post Consumo.</li> <li>● Educación usuario para reutilización (productos concentrados).</li> <li>● Nuevo inventario de envases resina 100% reciclada.</li> </ul>
<b>Papel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción en el consumo ("imprima lo estrictamente necesario").</li> <li>● Papel de origen reciclado.</li> <li>● Reciclaje final.</li> </ul>
<b>Agua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reutilización de agua residual.</li> <li>● Mejoras en procesos de producción y lavado.</li> <li>● Sensibilización de uso y preservación.</li> </ul>
<b>Energía (eléctrica, gas licuado de petróleo, combustibles fósiles)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reducción en el consumo. (campañas de consumo eficiente).</li> <li>● Iluminación Natural.</li> <li>● Fuentes de generación renovable.</li> <li>● Equipos más eficientes.</li> </ul>

## MATERIALES

Volumen de materiales usados en 2021 (proceso productivo):



**457166,94 Kg** de material químico / ₡660 millones de colones.



**1829019 unidades de material empaque** / ₡214 millones de colones aproximadamente.



Otros: **36,5 millones de colones**

**Materias Primas:** Incluye material químico y biotecnológico utilizado para el proceso productivo.

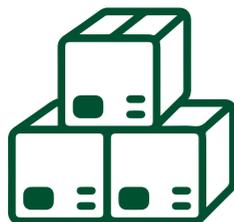
**Material de empaque:** Incluye envases de contenedor primario de polietileno de alta densidad, tapas, bolsas y etiquetas para el producto final.

**Otros:** Material de embalaje (cajas, separadores, plástico).

## PLÁSTICO

Para 2021 se materializaron proyectos en relación a la reutilización de plástico y se dio seguimiento a otros implementados anteriormente:

**1.** Uso mallas de paletizar (pallet wraps) y correas reutilizables (Heavy Duty Straps) como nuevo sistema para movimientos internos:



**Reducción 16% consumo de plástico para paletizar**

\*Se mantiene para movimientos externos debido a requerimientos de seguridad y clientes.

## 2. Reuso de envases (política)

La organización cuenta con una política de recuperación de envases que permite a clientes y otros actores retornar el material plástico (envases) una vez sea utilizado para su reuso en la manufactura de nuevos productos en Florex Productos de Limpieza S.A.



**5249 unidades reutilizadas**

\*Se reutiliza presentaciones de alto volumen y que cumplan los estándares de calidad.

Grupo Florex es un grupo de empresas comprometidas con la protección del medio ambiente basados en una filosofía de sustentabilidad, por tanto, se emite la siguiente política para el programa de recuperación de envases.

1. Grupo Florex se compromete a la recuperación de los envases de productos destinados al mercado institucional, gobierno, licitaciones y contratos de servicios de limpieza.
2. Es obligación de los asesores de ventas y/o coordinadores de cuadrilla de servicios ofrecer a los clientes el servicio de recolección de envases e informar sobre el proceso general que se aplica a los envases devueltos.
3. Los envases que se recuperaran son los siguientes: envase 60 ml (Premium), envase 240 ml, envase 360 ml, envase 1000 ml cilíndrico, envase ½ galón, envase galón, pichinga, pichinga natural, pichinga 30L, pichinga 65 L y estañón.

Fragmento  
Política de recepción y recuperación de envases (DI 16.01)



## 3. Envases de resina 100% reciclada

Florex puso en marcha a finales de 2020 el proyecto para 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.

Para 2021 se dio seguimiento a la generación logrando:

**Presentación de implementación:**

**3,78 L / galón**

**Envases de resina reciclada adquiridos (2021):**

**146924 unidades**

**Cantidad de resina virgen evitada (2021):**

**22,04 Ton**

**Recuperación:**

**15%**

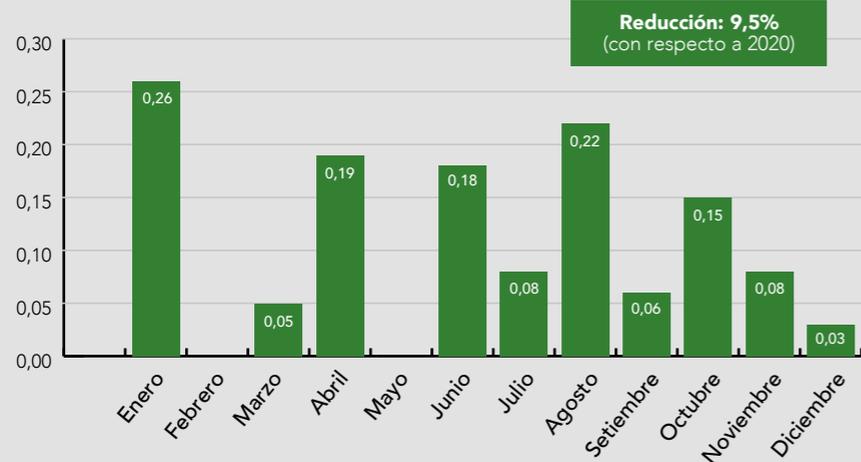
## PAPEL

### Consumo de papel

Total de resmas consumidas en 2021: 146

**0.11 resmas / m<sup>3</sup> producción**  
**9,5% Reducción con respecto al año anterior.**

#### CONSUMO DE RESMAS DE PAPEL / M<sup>3</sup> PRODUCCIÓN 2021



### Seguimiento a la transformación de cartón en separadores de cajas

Se reutiliza cartón recibido en el empaque de envases (proveedor), al someterlos a un proceso de transformación en separadores de diversas medidas para las cajas de cartón para producto terminado.

**30391 unidades** de separadores producidas.  
**1,2 toneladas** de cartón reutilizado.  
**100% de los separadores** en 2021 fueron de cartón reutilizado.

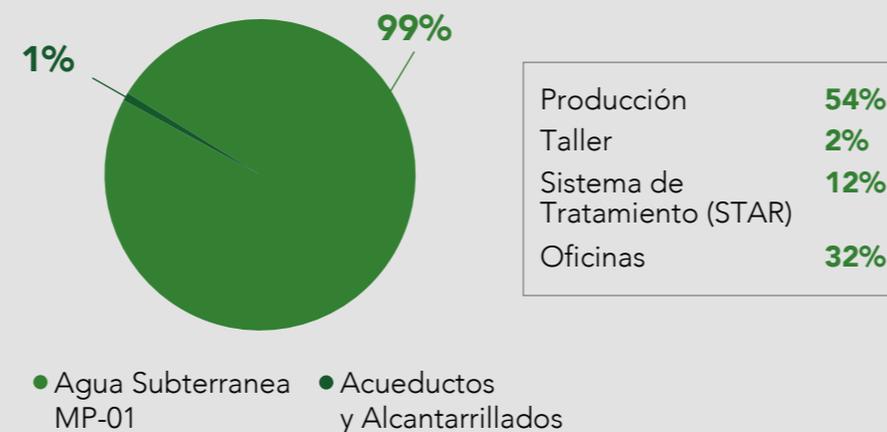
## AGUA

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

Producción (2)	Consumo MP-01 (3)	Sistema de tratamiento de agua residual
Pozo	Área de bodegas de MP	y oficinas

### Utilización del recurso (Distribución del consumo de agua 2021 en Florex)

#### CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA POR FUENTE



### Utilización de agua de pozo privado

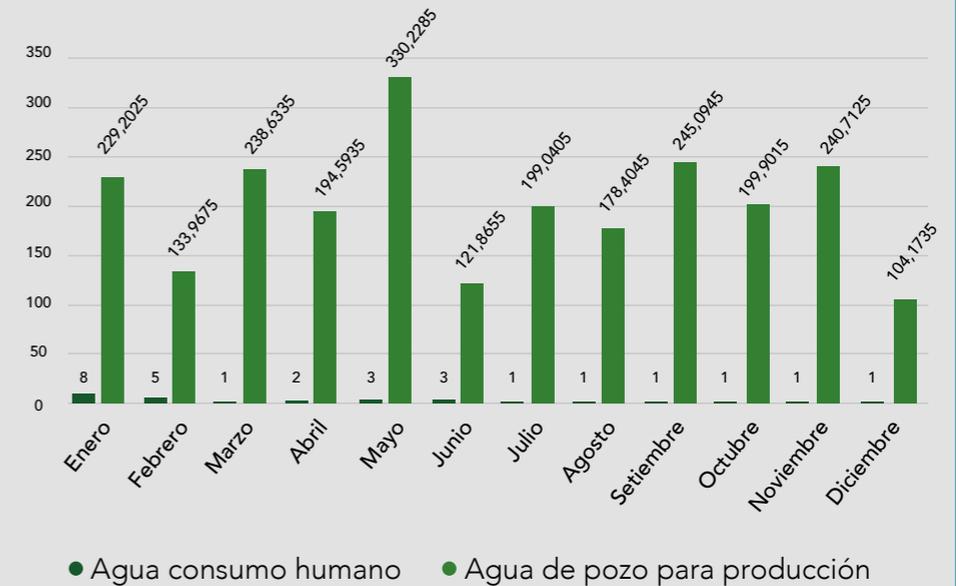
En la actualidad, la empresa posee procesos que requieren del uso del agua, pero no necesariamente de agua potable, motivo por el cual la empresa desarrolló un proyecto para el estudio e implementación de un pozo privado, ubicado dentro de la propiedad de la planta; con la finalidad de utilizar el agua del pozo en procesos que no requieren de forma estricta el uso de agua potable y de esta forma, contribuir con el ahorro de este recurso a nivel de la comunidad y de la empresa que ofrece el servicio. El agua de pozo es utilizada de forma exclusiva para el proceso productivo.

La red de distribución del agua da inicio en su extracción, es transportada a un tanque ubicado en el punto más alto del terreno de la planta, desde ahí el agua baja por la tubería y logra crear la presión necesaria para ser distribuida por la red del acueducto de la empresa.

Para la extracción de agua y construcción del pozo se realizaron todos los estudios requeridos y se realizan continuamente monitoreos para evaluar la calidad del agua, en parámetros como: pH, coliformes fecales y nematodos intestinales, color, sabor, temperatura, entre otros.

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

#### CONSUMO DE AGUA 2021 (M<sup>3</sup>)

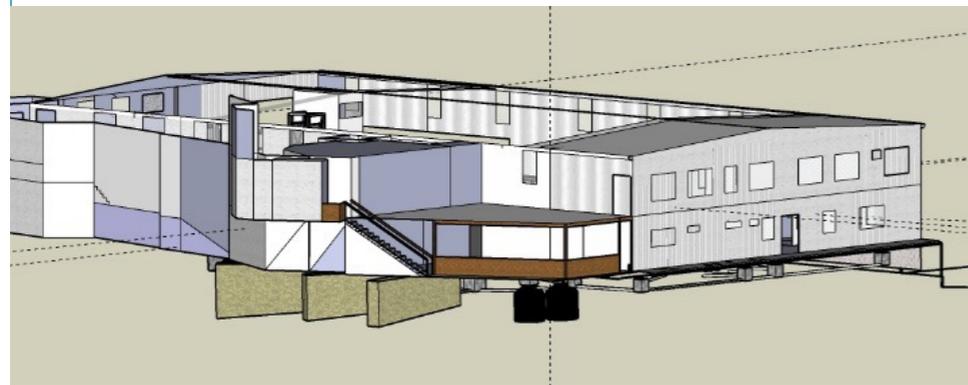


## Reutilización de agua de planta de tratamiento

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 2021 fueron 236,53 m3.

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.

## Aguas Residuales Domésticas



Las aguas residuales domésticas se gestionan a través de un sistema de tanque séptico ubicado de forma subterránea.

## CONSUMO DE AGUA TOTAL

- 2415,82 m3 de agua subterránea (pozo) usada en procesos de planta (lavados, materia prima (999,72 m3), entre otros) – 1% menos en el consumo total.
- 28 m3 agua potable (AyA)
- Otras labores diferentes a MP: 1416,10 m3
- 1,83 m3 agua / m3 producción (118% aumento con respecto a 2020), los protocolos de acción en relación a la emergencia epidemiológica exigieron un consumo elevado para los procesos de lavado, desinfección.

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

Durante 2021 se redujo el consumo de agua en un 39 % - LB (se refiere al agua usada en otras labores no como materia prima).

## 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 2021 (236,53 m3), la cual fue utilizada en otros procesos de la planta, como lavado de vehículos y riego de zonas verdes.

Se logra una reducción del 1% en la generación de agua residual con respecto al año anterior, debido a disminuciones de uso de agua en procesos paralelos a la producción, se alcanza un comportamiento estable en temas del % de generación de agua residual y su posterior tratamiento.

### Fuentes de Agua

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

## VERTIMIENTO AGUA RESIDUAL

0,18 m3 de agua residual / m3 producción.

Aumento del 12 % con respecto a 2020 – (se trata agua en el batch de almacenamiento para iniciar 2021 con volúmenes bajos debido al período de vacación), además los niveles de producción fueron más bajos y se tratan volúmenes de lavados de vehículos e instalaciones, entre otros.

100% agua reutilizada.

## ENERGÍA

### Uso del Recurso

La energía es requerida en Florex durante las operaciones administrativas, la investigación, desarrollo de productos y procesos, la manufactura de los productos, almacenamiento y distribución de producto terminado.

### 1. Electricidad

Producción, oficinas, bodegas, STAR, laboratorio.

### 2. Gas Licuado de Petróleo (LPG)

Producción, vehículos de carga (montacargas).

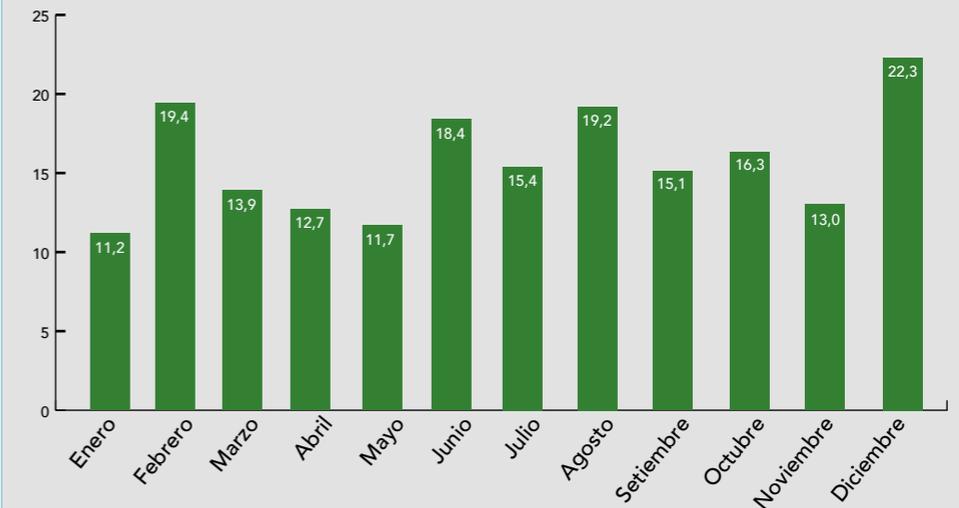
### 3. Combustibles fósiles

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

### 1. Electricidad:

## CONSUMO ELECTRICIDAD 2021 – PLANTA – 35060 Kwh/Año

### CONSUMO ENERGÉTICO PLANTA - ICE / M3 DE PRODUCCIÓN



104 Paneles Solares

14922 kwh producidos por los paneles solares. (+17% - 2020: 12717)

20138 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE) en planta. (-17% - 2020: 24285 kwh)

Consumo energético ICE en planta 15,71 kwh/m3 producción. (-7% - 2020: 16.93 kwh/m3 producción)

Consumo energético total (ICE + energía solar PLANTA): 35060 kwh producidos por los paneles solares. (-5% - 2020: 37002) - se da un aumento del 7,6% (27,34 kwh/m3) en la relación del consumo energético con respecto al volumen de producción esto debido al aumento de labores administrativas, al iniciar progresivamente la presencialidad en la organización.

2850 kwh consumidos del sistema nacional de energía (ICE) en puntos de venta. (-30,5%)

Reducción en consumo energético Planta: 53% relacionado al consumo (ICE) años anteriores-LB. \*

La organización ha logrado un proceso estable de consumo al implementar los sistemas de automatización productiva y al volver progresivamente las labores a la normalidad podrá redefinir metas y análisis para generar mayor reducción en el consumo y mejorar su 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 2021.

\*dentro de las acciones de mejora a implementar en el proceso de determinación de aspectos ambientales significativos y debido a la actualización en los estándares GRI, para el próximo período la organización definirá, actualizará y mejorará sus líneas base con la finalidad de propiciar la mejora continua.

\*los datos de generación de los paneles solares se obtienen del sistema de monitoreo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

## 2. Gas Licuado de Petróleo (LPG):

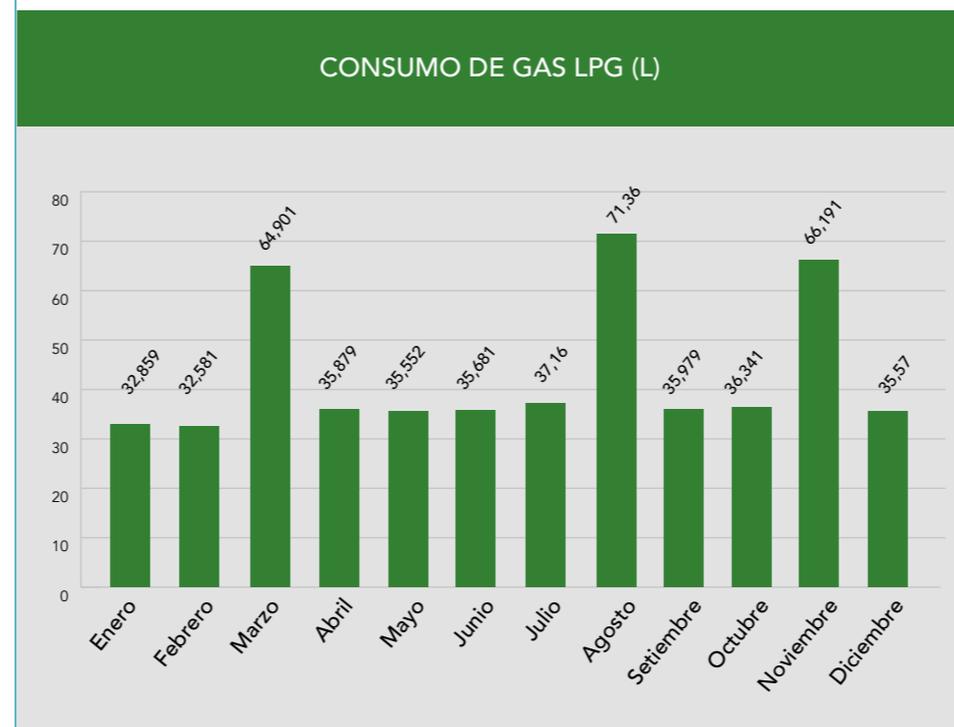
### CONSUMO DE GAS LICUADO DE PETRÓLEO (LPG) 520 L

Consumo en Planta (calentamiento Materia Prima) No se dio consumo en 2021.

El área de Investigación & Desarrollo modifico el producto que requería en su proceso de producción el calentamiento de una materia prima, lo que permitió eliminar el uso de este gas.

Consumo proceso de almacenamiento y despacho (montacargas híbrido). 520 L – uso destinado a movimiento internos entre bodegas.

Consumo total: 0,40 L/m3 producción, generando una reducción del 15%.



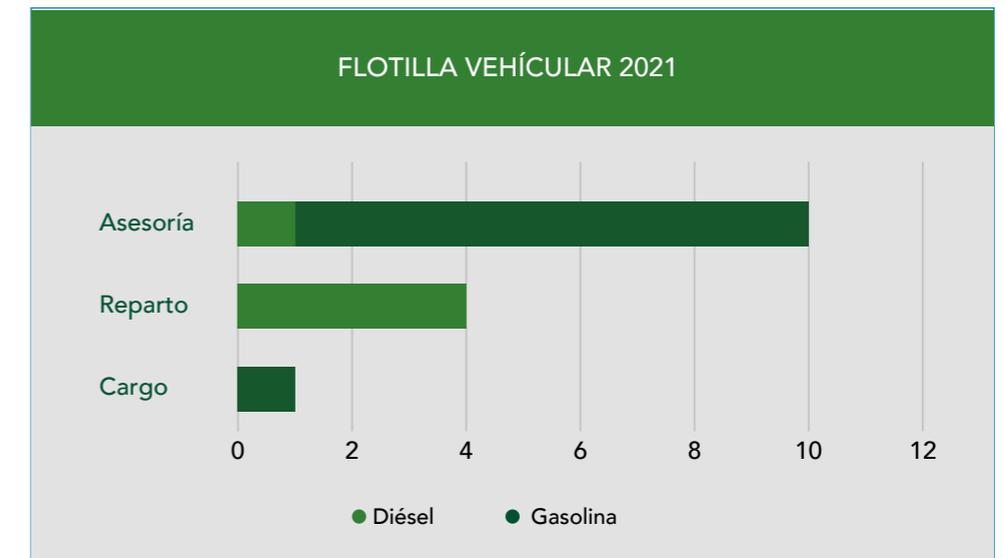
\*Se mantiene el control, monitoreo y gestión de este consumo al ser identificado como una fuente de emisión de GEI.

## 3. Combustibles Fósiles:

La empresa cuenta con un total de quince vehículos (tanto propios como de renting), que consumen combustible fósil como fuente de energía. Se ha realizado un gran esfuerzo por contar con una flotilla 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.

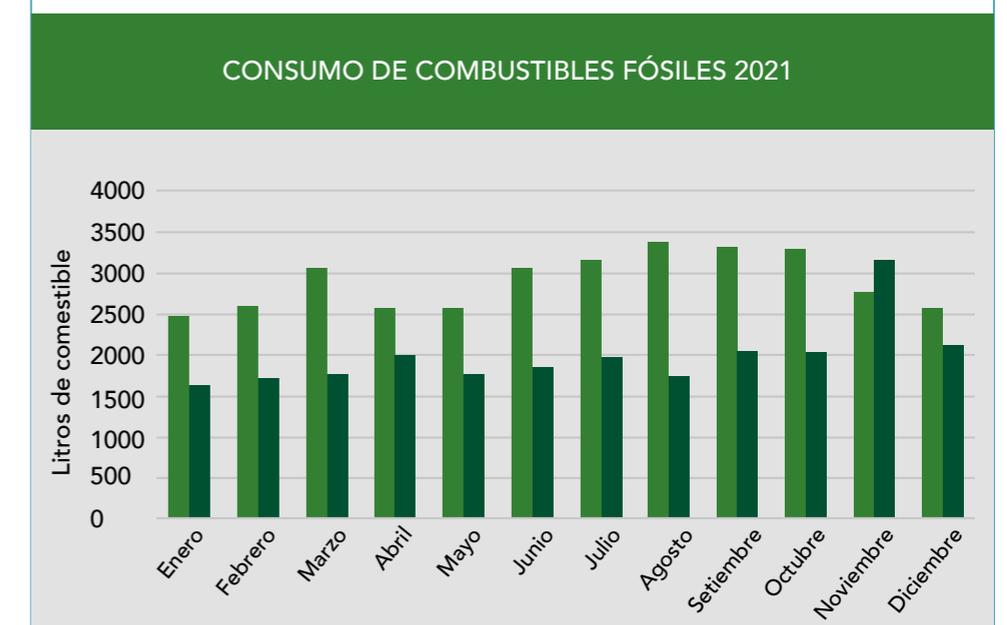
**a.** Recorridos diarios planificados con anticipación (más eficiente, evita errores circulares en las rutas o salidas innecesarias para distribuir producto).

**b.** Las visitas de los asesores son programadas valorando la mayor cantidad de visitas posibles y de forma que sean adaptables a otras necesidades de la empresa (participación en capacitaciones externas, ejecución de diligencias, recolección y entrega de documentación, entre otras).



## CONSUMO DE COMBUSTIBLES FÓSILES

4889 L promedio de consumo mensual (aumento del 13 % con respecto a 2020). El comportamiento de consumo vuelve a la normalidad al retomar acciones de asesoría presencial y apertura de actividades en clientes que se incluyen en la planificación de la distribución.

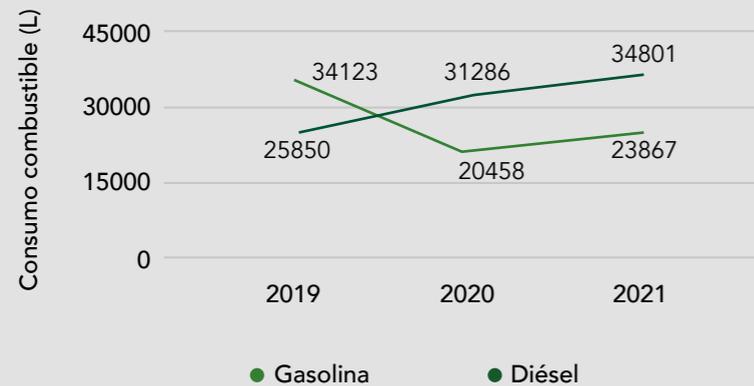


	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
● Diésel	2454	2589	3055	2562	2568	3055	3156	3400	3327	3294	2764	2577
● Gasolina	1648	1718	1763	2013	1783	1857	1980	1746	2034	2031	3167	2126

% Diésel: 33 % Gasolina: 67

El comportamiento de consumo está basado en las labores que se retomaron durante el período, el aumento del 11% en el consumo de diésel está relacionada a la gestión de reparto a clientes durante 2021 y del 17% en el consumo de gasolina está directamente relacionado a las asesorías presenciales por parte del personal de atención al cliente.

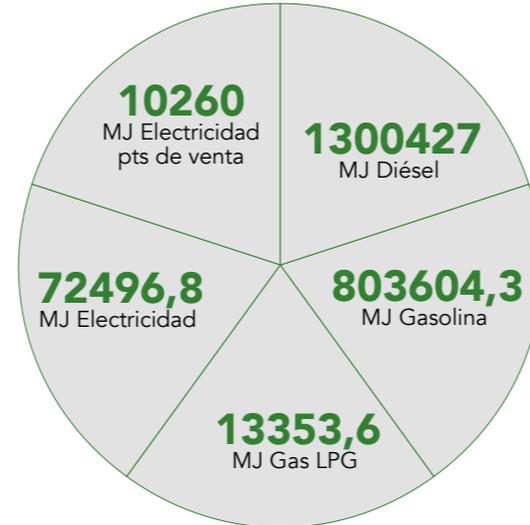
### COMPARATIVO 2019-2021 EN CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL



Consumo 2019 (L)	Consumo 2020 (L)	Consumo 2021 (L)
<b>59973</b>	<b>51744</b>	<b>58668</b>



### RESUMEN ENERGÉTICO



**⚡** 2200141,7 MJ (mega julios) de energía proveniente de diversas fuentes.

11% más que en 2020 (2020: 1977967,5) / esto a razón del aumento en el consumo de combustible fósil.

**+** 53719,2 MJ Solar **=** 2253861 MJ (mega julios) de energía proveniente de diversas fuentes.

11% más que en 2020 (2020: 2023748,7) / se explica por el aumento en el consumo de combustibles fósiles 2021.

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

#### Proceso

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

La identificación de emisiones es un proceso interno en la organización. 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)

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; 2020), Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) (2005) y el Protocolo de gases de efecto de invernadero.

Los procesos de reducción son planes a corto, mediano y largo plazo con la finalidad que este proceso 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 2021) las emisiones de GEI, tCO2e/millón vendido con relación al año anterior.

### Actividades de Florex para Reducción de Emisiones:

Tercer año de funcionamiento del proyecto de paneles solares. 1.38 ton CO2e (no se contabilizo en el proceso por el alcance elegido para el programa de gestión.

**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 de biomasa generado en Inolasa.

**El Proyecto INOLASA** comprende la instalación de una caldera alimentada con biomasa para suministrar vapor para los procesos internos de producción, en sustitución de una caldera alimentada con carbón. El carbón será reemplazado por cáscaras de palmiste (PKS), racimos de frutas vacíos (EFB) y otro tipo de biomasa renovable disponible en la zona, ahorrando el consumo de carbón y consecuentemente reduciendo las emisiones de carbono.

El proyecto se ubica en Puntarenas, la provincia más grande de Costa Rica. Puntarenas tiene un área de 11.276 km<sup>2</sup> y tiene una población de 350.000 habitantes. La parte central de Puntarenas tiene una población de 100.000 habitantes y está situada a 130 km de San José, la capital de Costa Rica.

La actividad del proyecto se ubica en el distrito ocho, Barranca, en la parte central de Puntarenas. El proyecto contribuye al desarrollo sustentable en Barranca, Puntarenas ya que utiliza recursos renovables en una tecnología innovadora. Las conchas de PK, EFB y otros tipos de biomasa renovable aportan ventajas para mitigar el calentamiento global. Los beneficios locales incluyen:

- Contaminación ambiental. El proyecto evita que los proyectiles de PK se quemen en el campo, evitando los contaminantes del aire local.
- La biomasa que de otro modo se dejaría en descomposición se está utilizando para la generación de vapor, evitando la contaminación del suelo.
- Contaminación del aire local. Las emisiones de sulfuroxido (SOx) disminuirán, ya que la biomasa contiene menos azufre que el carbón.

**Aspectos socioeconómicos:** el proyecto también tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los habitantes locales:

- Una escuela local se beneficiará directamente de la actividad del proyecto propuesta. Los ingresos de Coto (Grupo Numar) se destinarán a esta escuela.
- Las oportunidades de empleo aumentarán, especialmente durante la construcción e instalación del sistema, sino también a largo plazo durante las actividades de mantenimiento y operación de la caldera de biomasa más avanzada y los sistemas relacionados.
- Se crea una ventaja competitiva sostenible para la industria del aceite de palma utilizando los residuos de los procesos de producción de una manera más eficiente.

## EMISIONES GEI

Gases Efecto Invernadero: CH<sub>4</sub> / CO<sub>2</sub> / N<sub>2</sub>O para los tres alcances. Enfoque de consolidación de emisiones de control operacional.

### Factores de Emisión utilizados

Factores de Emisión Instituto Meteorológico Nacional, 2021. Undécima 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. Refinamiento 2019 IPCC. Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero.

### 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.

TON CO2E		
<b>ALCANCE 1</b>	<b>ALCANCE 2</b>	<b>ALCANCE 2</b>
223,10 toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente	0,80 toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente	73,132 toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
Emisiones Biogénicas antropogénicas: 0,0018 ton CO <sub>2</sub> e (Fermentación anaerobia-agua limpia)		
Emisiones de reporte voluntario (PPCN 2.0 MINAE-9.2): 0,24 (esta emisión es relacionada al consumo de materiales para el control de plagas en SCOSA)		
● Reducción de Emisiones (toneladas evitadas): 1.39 toneladas en CO <sub>2</sub> e (alcance 1 y alcance 2).		
ACTIVIDADES REDUCCIÓN DE EMISIONES GEI		
Nueva formulación producto biotecnológico (Aqua Limpia): 0.14 ton CO <sub>2</sub> e.	Cambio en flotilla vehicular más eficiente: 1.25 ton CO <sub>2</sub> e.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● % reducción emisiones totales: 9,5% (2019: 336,05 ton CO<sub>2</sub>e).</li> <li>● % reducción de ton CO<sub>2</sub>e por millón vendido: 12% (en relación al año anterior).</li> <li>● Compensación: 362 toneladas en CO<sub>2</sub>e.</li> </ul>		
*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 2020, se decide publicar el año anterior debido a que son las últimas emisiones verificadas por el ente externo (INTECO). Este es el único proceso incluido en este reporte que considera dentro de su alcance la tercera organización del Grupo Florex (Servicios de Consultoría de Occidente S.A) ya que forma parte del alcance del Sistema de gestión de carbono neutralidad de la organización.		

## EFLUENTES Y RESIDUOS

### PROCESO

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

#### ESTRATEGIA NACIONAL DE SEPARACIÓN, RECUPERACIÓN Y VALORIZACIÓN DE RESIDUOS (ENSRVR 2016-2021)

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

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 2021 los tres principales gestores utilizados fueron:

#### 1. Residuos Valorizables:

Todos Unidos Ayudando al Medio Ambiente R.L.

#### 2. Residuos Especiales y Peligrosos:

Soluciones Integrales en Reciclaje S.A / FORTECH

#### 3. Residuos Ordinarios:

Relleno Sanitario.

### GENERACIÓN DE RESIDUOS

**Residuos Ordinarios:** 7755Kg (-32%)

Residuos Incinerados: 0 Kg

Residuos Reciclados: 4537 (-57%)

Residuos Compostados: 100 Kg (-51%)

Residuos Relleno Sanitario: 3118 Kg (-57%)

Relación residuos ordinarios / m3 producción: 5,87 Kg / m3 (-22%)  
85,5% reducción en la generación de residuos ordinarios / m3 producción – LB.

60% de los residuos ordinarios fueron valorizables.

#### Residuos Especiales y Peligrosos:

7745 Kg (+45%) 180 Kg (componentes electrónicos, baterías, etc) (-3%)

Lodos STAR 7565 Kg (+47%)

Relación residuos especiales/ m3 producción:

5,86 Kg / m3

69 % reducción en la generación de residuos especiales / m3 producción – LB

2,3 % de los residuos especiales fueron valorizables

#### Totales

Relación residuos totales / m3 producción: 11.73 Kg /m3

**Residuos Valorizables:** 31 %

\*102,5 Kg (residuos de materia prima / muestras utilizadas en I&D) – generación una sola vez.

### 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 2021 el efluente de agua tratada fue de 236,53 m3 (ver sección consumo de agua).

DURANTE 2021 NO SE REPORTÓ NINGÚN DERRAME ACCIDENTAL.

### BIODIVERSIDAD

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

DURANTE 2021 NO SE HAN DADO CAUSAS AMBIENTALES QUE IMPLIQUEN NINGUNA SANCIÓN, NI SE HAN DADO RECLAMACIONES EN MATERIA AMBIENTAL.

# SOCIAL

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

## Temas Materiales Económicos



Compromiso con el empleado



Gestión del talento humano



Participación partes interesadas



Salud y Seguridad Ocupacional



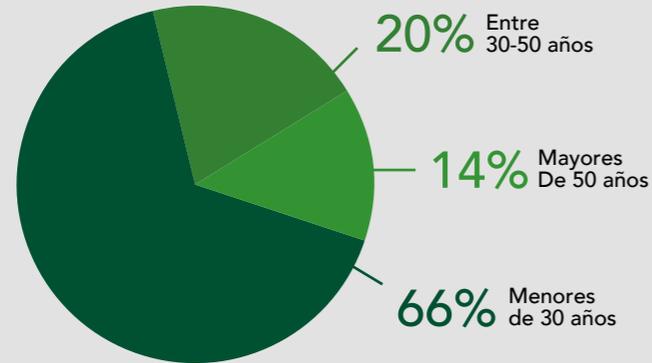
Participación en la Comunidad

## APORTE A LOS ODS



# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

## EMPLEADOS POR EDAD



**44** Colaboradores | **9 Mujeres / 35 Hombres**

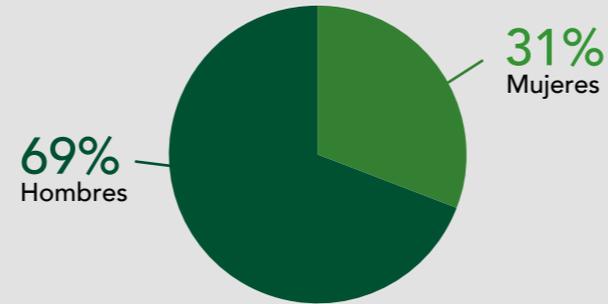
El 100% labora a tiempo completo.

**Nuevas Contrataciones:** 13 (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.

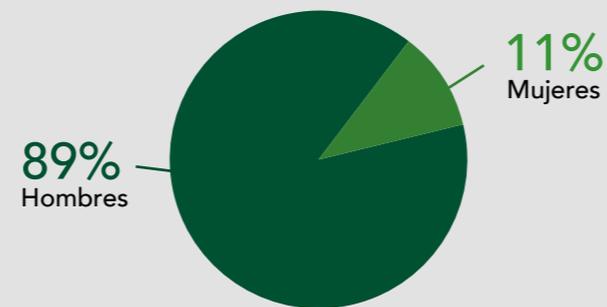
La organización mantiene un proceso de gestión del talento basado en la labor de recursos humanos, en el desarrollo de estrategias para la gestión de prácticas laborales, el establecimiento de políticas de ética laboral, de estructura salarial, además de estrategias de promoción de trabajadores a raíz de las evaluaciones internas y del liderazgo de los procesos de Responsabilidad Social. Para 2022 el proceso de Recursos Humanos será tercerizado por lo que se redefinirán políticas y acciones de gestión.

## CONTRATACIONES 2021



Rotación 2021: 9 (20% anual), se presenta una disminución con respecto a 2020.

## ROTACIÓN PERSONAL 2021



# Necesidades de capacitación (detección y puesta en marcha)

## ETAPAS

### REVISIÓN DE PERFILES

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

### 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.

### 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

- Formación Interna 2021: +2491 horas para un promedio de 57h por colaborador.**

\*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.

Además de estos procesos 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, y 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.

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.

## Evaluación de Desempeño

### ETAPAS

#### 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 2021 y debido al proceso de transición experimentado por Recursos Humanos (inicio proceso tercerización) la organización toma la decisión de retrasar su evaluación del desempeño y medición de clima organizacional.

### EMPLEADOS POR CATEGORIA PROFESIONAL



### Criterios de evaluación

1. Conocimiento del Trabajo
2. Productividad
3. Organización
4. Responsabilidad y Compromiso
5. Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales
6. Aprendizaje y desarrollo
7. Competencia

#### Competencias a evaluar (7):

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

### Beneficios a Colaboradores Florex



- Descuentos productos, arreglos de pago (crédito).
- Becas para estudios superiores.
- Alianza estratégicas para servicios odontológicos.



- Baja por maternidad (4 meses amparado por legislación nacional) y paternidad - 1 día.
- Ferias de salud y ambiente (colaboradores-familiares-comunidad).
- Cobertura por incapacidad o invalidez.



- Anticipo de salarios.
- Uso discrecional de vehículos Florex (aplica a Distribuidora Florex Centroamericana S.A).
- Horario flexible y opciones de teletrabajo.

\*estos beneficios no discriminan período laboral (antigüedad), ni si son colaboradores a tiempo parcial o completo. Estos beneficios se encuentran en proceso de revisión con la finalidad de alinearse a los definidos por el Holding Nacascolo (2022).

# Transparencia y Prácticas Laborales

## Libertad de asociación:

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 de Florex contra algún colaborador que muestre su interés en este tipo de organización colectiva.

## Trabajo infantil:

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.

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

## Discriminación, acoso, otros asuntos relacionados:

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

En 2021 no se presentó ninguna reclamación de prácticas laborales o impactos sociales por medios formales ni informales, ni casos de discriminación, ni ningún incidente relacionado con violaciones a los derechos de indígenas, ni a los derechos humanos.

## Compromisos Florex:

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

Demostrando nuestra transparencia y veracidad con el objetivo empresarial de lograr negocios sostenibles, Grupo Florex se comprometió con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, para el 2030 y con lo dispuesto en el Pacto global, mediante compromisos formales de logros.

1. Nos comprometemos al fiel cumplimiento y al respeto de todos los derechos humanos, para con nuestras partes interesadas.
2. En Grupo Florex está totalmente prohibido entablar relaciones comerciales con empresas, organizaciones u otra figura, en las que existió o exista de forma comprobada un irrespeto para con los Derechos Humanos.

3. Externamos nuestro compromiso a que en Grupo Florex respetamos los siguientes derechos específicos de las personas declarados por la OIT y ratificados por el estado costarricense:

- Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Derechos civiles y políticos.
- Derechos económicos, sociales y culturales

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

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

1. 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.

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

3. 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.

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

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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.

## 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 2021 no se presentaron paternidades dentro de la organización.

## Salud y Seguridad Ocupacional

**En 98640 horas laboradas anuales/total personas**

(57840 Distribuidora Florex Centroamericana S.A/  
40800 Florex Productos de Limpieza S.A)

## Comisión Salud Ocupacional:

Florex cuenta con un plan de Salud Ocupacional y un plan de atención de emergencias, la calidad de estos procesos es evaluada a través de procesos de auditoría interna y externa, además la realización de simulacros donde se mide y evalúa la implementación de estos planes y procedimientos. Esto propicia la mejora continua de la gestión de salud y seguridad ocupacional.

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:

<b>PRODUCCIÓN</b>	<b>VENTAS</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>
<b>MANTENIMIENTO</b>	<b>ENTRE OTROS</b>

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).

## 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.

Silvia E. Chaves Quesada  
Presidente

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 2021 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 13,6% de los colaboradores desarrollan actividades profesionales (laboratorio (3), 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.

### Gestión COVID-19 en la organización "Nos cuidamos todos":

2021 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 procuró tener un impacto importante en el control y manejo de la emergencia epidemiológica.

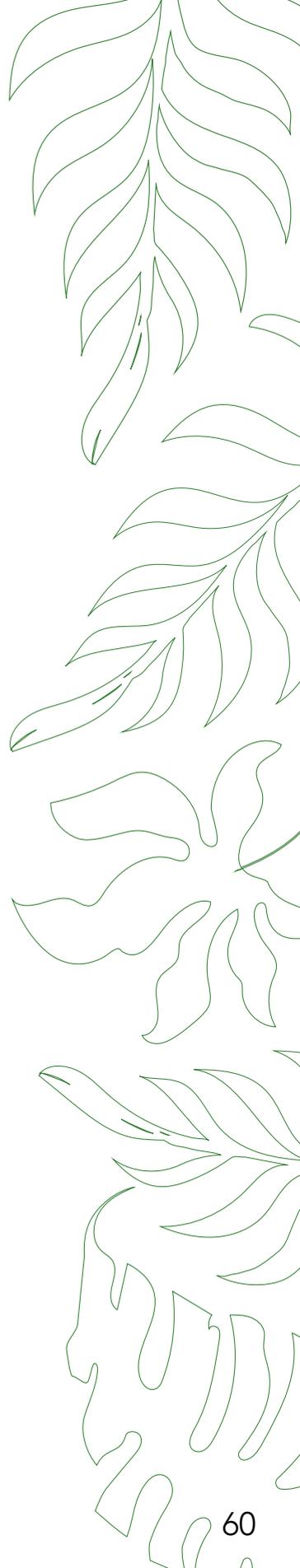
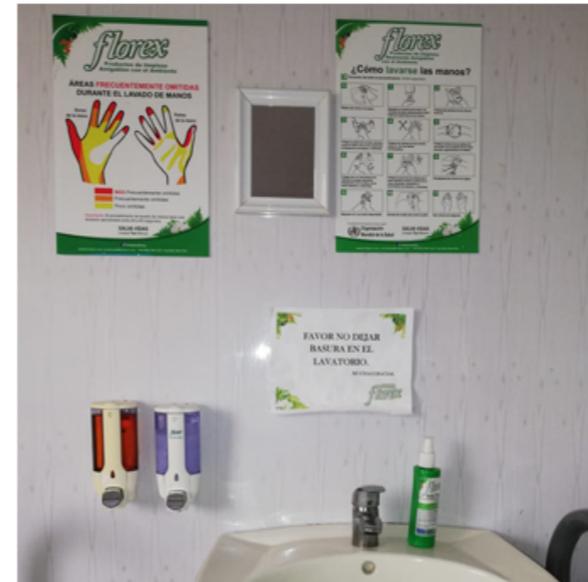
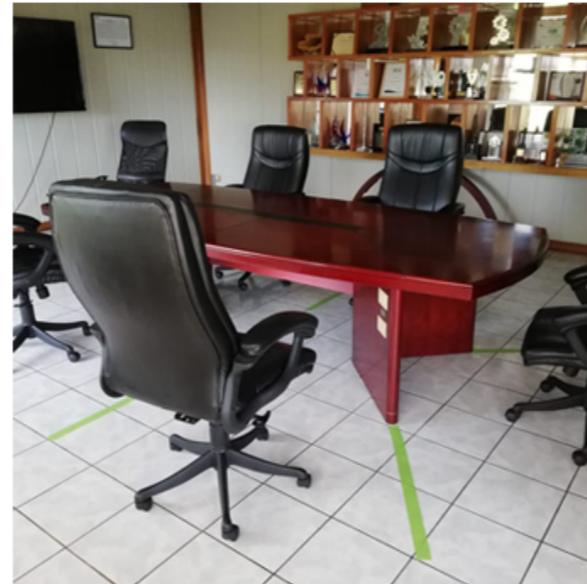
Dentro de las acciones tomadas por la organización se encuentran:

<p><b>1</b></p> <p>Adaptación física de las instalaciones para asegurar el distanciamiento social.</p>	<p><b>2</b></p> <p>Puntos de limpieza y desinfección de manos, en entradas y puntos críticos de transición.</p>	<p><b>3</b></p> <p>Desarrollo de un protocolo integral de atención a la emergencia y continuidad del negocio (con seis versiones de mejora).</p>
<p><b>4</b></p> <p>Desarrollo de un protocolo de limpieza y desinfección de instalaciones, puntos de venta, entre otros</p>	<p><b>5</b></p> <p>Implementación de trabajo remoto y nuevas estrategias de asesoría a distancia con clientes Florex</p>	<p><b>6</b></p> <p>Estrategia interna de comunicación COVID-19 (comunicados internos de estado y avance de la emergencia nacional).</p>
<p><b>7</b></p> <p>Atención, seguimiento y apoyo de la Comisión de Salud Ocupacional a personal detectado positivo o sospechoso.</p>	<p><b>8</b></p> <p>Desarrollo de protocolos de desinfección generalizada (nebulizaciones).</p>	<p><b>9</b></p> <p>Capacitación al personal de generalidades del COVID-19, acciones y protocolos implementados por la organización</p>

Algunos datos importantes de la gestión de la Comisión Salud Ocupacional Florex en relación a la emergencia nacional para 2021:

## 4 casos positivos COVID-19 confirmados dentro de la organización

\*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.



## Accidentabilidad:

Toda la información y data relacionada a accidentes se gestiona según lo indicado en el procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias, basado en lo indicado por el Consejo Nacional de Salud Ocupacional. 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.

### 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:

12 (un 75% hombres y un 25% mujeres) lo que representa un 2,9 de aumento de la accidentabilidad con respecto al año anterior.

### Tasa de ausentismo

0.01 debido principalmente a lesiones como golpes -torceduras-contusiones - caídas.

### Riesgos Identificados:

Los riesgos son determinados a través de una matriz de riesgo interna, para el periodo 2021 ninguno de estos riesgos causó lesiones de alta consecuencia. Con la finalidad de minimizar los riesgos se coordinan capacitaciones a los colaboradores y se realizan inspecciones periódicas.

## Salud y Seguridad de Clientes

En Florex se considera de suma importancia la protección de la información de clientes internos y externos, por ello la organización se ha comprometido a implementar medidas esenciales para establecer una política de protección de la privacidad y confidencialidad de datos que se reciban, almacenen y/o procesen.

Esta incluye: 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, se debe garantizar el respeto absoluto a la confidencialidad y privacidad de toda la información que se reciba y procese y finalmente la divulgación de: información general, técnica, operativa publicitaria y promocional sobre productos y servicios propios a través de los diferentes medios como: correo electrónico, teléfono móvil, documentos impresos es estrictamente prohibido sin la autorización del encargado de área respectiva o la gerencia general.

Durante el 2021 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.

El 100% de las nuevas formulaciones de producto son evaluadas para determinar sus impactos en materia de salud y seguridad. Esto con la finalidad de asegurar que no constituyen ningún riesgo para clientes, consumidores y nuestros colaboradores durante el proceso de producción. Además los productos ya comercializados son sometidos a reevaluaciones periódicas con la finalidad de generar mejoras en éstos.

Aunado a esto el 100% de los productos cumple con el Reglamento Centroamericano de Productos Higiénicos y Cosméticos (RTCA 71.03.38:07 PRODUCTOS HIGIÉNICOS. ETIQUETADO DE PRODUCTOS HIGIENICOS). En relación al etiquetado cumplen con la información necesaria para informar al usuario sobre las precauciones a tomar en cuenta al momento de manipular el producto.

## 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 e higiene personal para prevenir el contagio, para clientes y otros grupos de interés.

Las actividades de simulacro de emergencia se reactivaron para 2021, realizando uno en el último trimestre del año en el que participaron 54 personas, con una duración de media hora, simulando una situación de emergencia por sismo, dando como opciones de mejora, la revisión del sistema de alarma de la organización. El segundo semestre del año fue cancelado debido a la situación de la emergencia epidemiológica y de momento no se ha reactivado la participación del personal de emergencia (observadores) y de la comunidad.

*La Feria de Salud y Ambiente 2021 y el día de la solidaridad son reprogramadas para 2022 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 estos grupos de interés.

### 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.

# Retos a futuro...

## ECONÓMICO



Seguir desarrollando soluciones innovadoras para la limpieza cada vez más sostenibles.

Educar de forma general a consumidores sobre el uso racional y consumo responsable de productos de naturaleza química y el impacto que las compras verdes generan a nivel mundial.

Generar alianzas nuevas y fortalecer las existentes para enfrentar los retos estratégicos de una industria que busca generar diferenciación y negocios éticos con propósito.

## AMBIENTAL



Crear relaciones de mayor impacto positivo y colaboración con nuestra cadena de valor para optimizar los impactos generados por la operación.

Impactar de forma más efectiva cambios a nivel energético en nuestra cadena de valor con la finalidad de generar impacto positivo más allá de nuestras operaciones internas.

## SOCIAL



Generar alianzas que busquen la generación de valor y oportunidades de crecimiento para nuestras partes de interés.

Propiciar el progreso del alcance de los programas de gestión de RSE para empoderar más a nuestros colaboradores hacia la generación de impacto positivo interno y externo a la organización.

Brindar a colaboradores apoyo directo para generar herramientas de motivación, compromiso y de crecimiento para alcanzar la excelencia esperada por la organización.



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

*florex*

## GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
102-1	Nombre de la organización.	2	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8	
102-3	Ubicación de la sede	8	
102-4	Ubicación de las operaciones	8	
102-5	Propiedad y forma jurídica	8	
102-6	Mercados servidos	10,16	-
102-7	Tamaño de la organización	8	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	8	
102-9	Cadena de suministro	12	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3	
102-11	Principio o enfoque de precaución	9	
102-12	Iniciativas externas	10	
102-13	Afiliación a asociaciones	10	
<b>ESTRATEGIA</b>			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5	-
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	9	-
<b>GOBERNANZA</b>			
102-18	Estructura de gobernanza	11	-
<b>PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS</b>			
102-40	Lista de grupos de interés	21	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	14-15	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	21	-
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	21	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	22-25	
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	37	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	22-25	
102-47	Lista de los temas materiales	22-25	
102-48	Reexpresión de la información	2-3	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	2-3	
102-50	Periodo objeto del informe	2-3	
102-51	Fecha del último informe	2-3	-
102-52	Ciclo de elaboración de informes	2-3	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2-3	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	3	
102-55	Índice de contenidos GRI	63	
102-56	Verificación externa	3	

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	37-40	-
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	19-20	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	-	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	39	
<b>GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	43	-
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	43	
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	44	-
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	39	
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	43	-
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN</b>			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	38	-
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	38	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	38	
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL</b>			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	38	-

Ley de Protección al Trabajador No.7983. LEY RÉGIMEN PRIVADO DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS N° 7523

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 301: MATERIALES</b>			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	48	-
301-2	Insumos reciclados	48-49	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	48-49	
<b>GRI 302: ENERGÍA</b>			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	50-52	-
302-2	Consumo energético fuera de la organización	50-52	
302-3	Intensidad energética	50-52	
302-4	Reducción del consumo energético	50-52	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	50-52	
<b>GRI 303: AGUA</b>			
303-1	Extracción de agua por fuente	49-50	-
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	49-50	

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
303-3	Agua reciclada y reutilizada	49-50	-
<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	54	No aplica
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	54	
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)	53	-
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	53	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	53	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	53	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	53	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	53	
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	53	
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	54	-
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	54	
306-3	Derrames significativos	54	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	54	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	54	
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	54	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	43	-
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	43	

## DIMENSIÓN SOCIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	OMISIÓN
<b>GRI 401: EMPLEO</b>			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	56	-
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	57	
401-3	Permiso parental	59	No hay casos
<b>GRI 402: RELACIÓN TRABAJADOR-EMPRESA</b>			
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	58	-

## 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	59	-
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	59-61	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	59-61	
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	56-57	-
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	56-57	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	56-57	
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	11	-
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres	43	
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN</b>			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	58	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	15	-
<b>GRI 408: TRABAJO INFANTIL</b>			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	15	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	43	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	58	-
<b>GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</b>			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	28,58	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	15 ,28-29, 38	-
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	-	
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	61	-
413-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	61	
<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	43	-
414-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	43	
<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	61	-
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	61	-
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO</b>			
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	61	-
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	61	-
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	-	No hay casos
<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

## ÍNDICE PACTO GLOBAL

GRI	PRINCIPIOS	PÁGINA
410-1, 412-1 a 412-3	1 las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.	27, 55-62
414-1, 414-2	2 las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	27, 55-62
102-41, 402-1,407-1	3 las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	28, 55-62
409-1	4 las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	28, 55-62
408-1	5 las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	28, 55-62
102-8, 401-1,401-3,404-1,404-3,405-1,405-2,406-1,411-1	6 las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	8, 28
102-11,303-1,303-3, 306-3, 307-1, 308-1	7 las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	18, 30, 33, 35, 46-54
301-1 a 301-3, 302-1 a 302-5, 303-1 a 303-3, 305-1 a 305-5, 306-1 a 306-3, 308-1, 308-2	8 las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	30, 33, 35, 46-54
302-4, 302-5, 305-5	9 las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	30, 35, 46-54
102-16, 205-1 a 205-3	10 Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	11, 31, 34, 37-44

# *florex*

2447-2323 • [infoflorex@florexcr.com](mailto:infoflorex@florexcr.com) • [www.florexcr.com](http://www.florexcr.com) •  LimpiezaFlores •  Grupo Flores