

Memoria de Sostenibilidad

Acorde con: GRI Standards modalidad Exhaustiva | ISO 26000
IndicaRSE 2017 | Pacto Global | ODS 2030



GRUPO
FLORES



ÍNDICE

Memoria de
Sostenibilidad
2018-2019

01



Contenido
general

09



Nuestra
Empresa

37



Nuestra
Gestión

111



Anexos



Contribuyendo a crear soluciones de movilidad más seguras y comunidades sostenibles

Alcance y Cobertura

GRI 102-3, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

Esta constituye la segunda Memoria de Sostenibilidad del Grupo Flores, con sede en Tegucigalpa, Honduras, la cual cubre el período 2018-2019. Se incluye en esta Memoria información del año 2020 para reflejar la respuesta de la empresa ante la pandemia COVID-19 y el impacto de las tormentas tropicales Eta e Iota en el mes de noviembre. El ejercicio fiscal de la empresa comprende los meses de enero a diciembre de cada año. La Memoria está escrita de acuerdo con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión Standards, bajo la modalidad Exhaustiva, acorde con la Norma ISO 26000, los indicadores de IndicaRSE 2018-2019, los ODS 2030 y ONU Pacto Global.

La Memoria ha sido preparada bajo la supervisión y verificación de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE), Organización Stakeholder (OS) del GRI.

La publicación de la memoria se realiza en forma bienal.



Punto de contacto para cualquier consulta, aclaración o sugerencias:
Lic. Kelben Andino,
 Coordinador de RSE Grupo Flores
kandino@floreshn.com



Mensaje Consejo de Administración

GRI 102-14, 102-15, 102-31, 102-32, 102-33, 102-34

Grupo Flores: Impulsando soluciones de movilidad para un futuro sostenible

En un mundo que se ha visto impactado por el embate de la pandemia, la que ha agudizado globalmente una crisis económica, climática y por ende social, en el rol del sector privado se ha vuelto prioritario impulsar acciones determinantes para lograr el planeta que queremos. El Consejo de Administración ha establecido una estrategia de RSE basada en los estándares más altos en la materia, en cumplimiento de la ISO 26000, Pacto Global y ODS.

Grupo Flores, empresa orgullosamente hondureña que mantiene un fuerte compromiso con la incorporación en sus estrategias y operaciones de los 10 principios universales de Pacto Global en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente, lucha contra la corrupción, así como en llevar a cabo acciones destinadas para avanzar en diversos objetivos sociales que se plantea y la implementación de los ODS.

El "Trascender con Pasión", para el 2021 recobra un nuevo significado para una empresa que trabaja a diario por mantener el liderazgo en proveer soluciones de transporte a las familias y empresas de Honduras. Esta perspectiva basada en la nueva normalidad integra el espíritu y el esfuerzo que como



organización hemos puesto para lograr juntos una Honduras más competitiva, próspera, incluyente y equitativa; y un mejor planeta a través de un modelo de negocios sostenible.

Dentro de las acciones más destacadas impulsadas por el Consejo de Administración e implementadas por recurso humano altamente calificado y con un alto sentido de responsabilidad social, respaldados con avanzada tecnología y comprometidos por procesos de mejora continua, podemos detallar:

- Desarrollo de múltiples acciones por parte de la Fundación Alan E. Flores (2016) ente social de Grupo Flores, para fortalecer los procesos de formación y educación vial en general, crear conciencia en relación con la responsabilidad vial e impulsado el fortalecimiento de una cultura de respeto a la normativa y autoridades viales y de movilidad segura en el país.

- Grupo Flores desde los últimos años ha venido desarrollando una transformación tecnológica mediante la implementación de SAP y Salesforce, lo que permitió poder seguir brindando mediante la tecnología un servicio de alta calidad para sus clientes y promover un ambiente más seguro para los colaboradores, y mejorar la eficiencia operativa de ciertos procesos.
- Cumplimiento corporativo y mitigación de riesgos en temas de prevención de lavado y financiamiento del terrorismo. Con el fin de prevenir, detectar y responder a la corrupción en todas sus operaciones y en cumplimiento a la normativa nacional e internacional. El Consejo de Administración desde el 2017 ha mantenido un compromiso constante con este eje estratégico apoyando el fortalecimiento de una cultura corporativa de valores éticos.
- Contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad a través de la comercialización de tecnologías amigables con el ambiente de vehículos híbridos y productos eco friendly de las marcas globales que representamos y distribuimos, que mantienen un compromiso de reducir al máximo posible su impacto y entendiendo su rol dentro de la economía circular del planeta.
- Nuestro compromiso con la sociedad hondureña nos ha impulsado a desarrollar e implementar diferentes acciones ante el COVID-19 y las emergencias nacionales por las tormentas tropicales ETA/IOTA, entre las medidas implementadas destacan:

- Ejecución de protocolos de bioseguridad en las operaciones del rubro automotriz para continuar garantizando la seguridad y protección de nuestros clientes, colaboradores y proveedores ante la mitigación y prevención del COVID-19.
- Donación de equipo médico y suministros de bioseguridad a los centros públicos del país.
- Entrega de alimentos en beneficio de las poblaciones afectadas durante esta crisis.
- Apoyo a colaboradores damnificados y a las familias hondureñas afectadas por las tormentas tropicales ETA/IOTA.

Grupo Flores, a través de su Consejo de Administración, staff y equipo de colaboradores se enorgullece en presentar la Memoria de Sostenibilidad, elaborada de acuerdo a un estándar internacional Global Reporting Initiative (GRI), que resume las acciones realizadas por una empresa cien por ciento hondureña que procura integrar en sus operaciones de negocio, el respeto por los valores éticos, los derechos humanos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, todo esto por lograr:

***Una mejor Honduras para personas y empresas,
impulsada hacia un futuro sostenible por soluciones
integrales de movilidad.***

Consejo de Administración
Grupo Flores



Sobre esta Memoria

La presente Memoria de Sostenibilidad, al igual que la primera Memoria de Sostenibilidad del Grupo, presenta a sus partes interesadas sus impactos en las dimensiones económica, social y ambiental del desarrollo sostenible. Así, se han determinado los temas materiales y su respectivo enfoque de gestión, además de los compromisos adquiridos.

Es de notar que se ha avanzado en la transformación empresarial. Durante los años 2018 y 2019 la innovación y desarrollo

para Grupo Flores fueron muy importantes. Así mismo, se implementan nuevos canales de venta y gestión con los clientes. Por otro lado, se ha masificado la comercialización de vehículos con tecnología híbrida. Estos logros respaldan el compromiso de Grupo Flores de continuar contribuyendo al desarrollo económico y social de Honduras.

En el plano institucional, se destaca la incorporación del Grupo a Pacto Global de Naciones Unidas.



Memoria de
Sostenibilidad
2017

Disponible en:

 Versión imprimible
archivo PDF

www.toyotahonduras.com



Memoria de
Sostenibilidad
2018-2019

Disponible en:

 Versión imprimible
archivo PDF

www.grupoflores.com
www.toyotahonduras.com
www.dimasaford.com



Nuestra Empresa

11

Perfil de la empresa

14

Empresas de Grupo Flores

18

Transformación digital

20

Premios y reconocimientos

22

Productos automotrices, repuestos y servicios

28

Principales acciones implementadas por el Grupo para mitigar el impacto de la crisis COVID-19 en el país

33

Respuesta humanitaria ante la emergencia en el país por las Tormentas Tropicales ETA e IOTA



**GRUPO
FLORES**



Perfil de la empresa

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 202-2

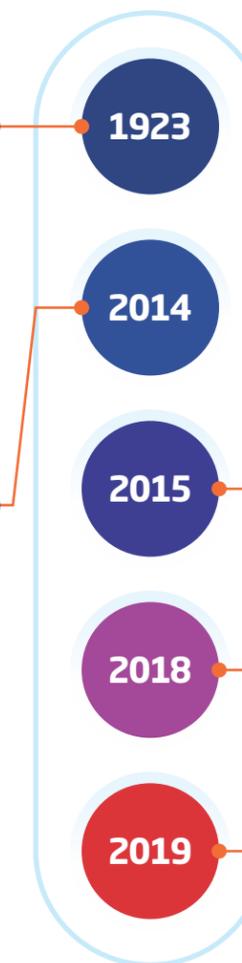
Historia

Nuestra historia inicia en 1923 por la visión de Don Valentín Flores Cabrera, fundador de "Garaje Flores", que evolucionó alineado con valores éticos y morales para impulsar el desarrollo de Honduras ofreciendo soluciones integrales, innovadoras y tecnológicas con la distribución de marcas líderes como ser Toyota, Lexus, Ford y Scania.

En el marco del 60 aniversario de Toyota en Honduras, y como parte de la nueva estrategia comercial, en el año 2014 se lanza la marca Corporativa Grupo Flores, conglomerado multi inversiones orgullosamente hondureño.

Integran a Grupo Flores empresas reconocidas en el rubro automotriz: Corporación Flores, Dimasa Ford, Scandinavia Motors, Supercar, miauto.hn, Omerhsa, Omersa, Opam, Géminis, Gabisa y Autos Corporativos.

Como parte de las soluciones integrales de movilidad, se cuenta con unidades de negocio de productos automotrices y repuestos, talleres de servicios, renta de vehículos, comercialización de vehículos seminuevos, servicios de leasing operativo, correduría de seguros, operaciones aduaneras y financiamiento.



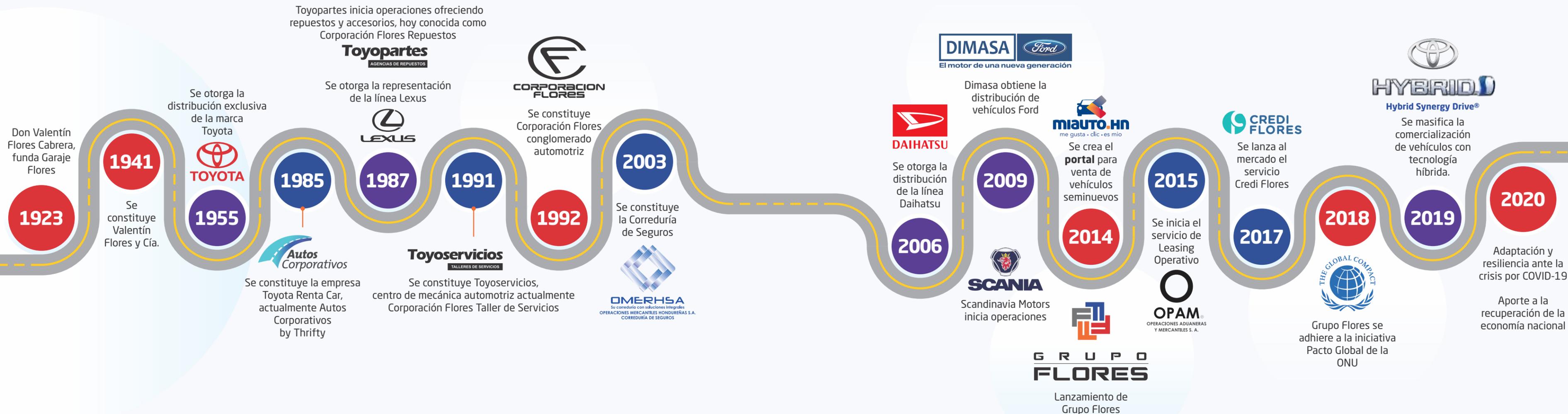
- En el 2015 se inició a promover el Leasing Operativo, siendo su propósito de brindar arrendamientos de los vehículos que comercializa Grupo Flores y promover servicios complementarios.
- En el 2018 adhesión del Grupo a la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa a nivel mundial- ONU Pacto Global.
- En 2019 se masificó la comercialización de vehículos con tecnología híbrida con la llegada de nuevos modelos al mercado como ser Rav4, Corolla, CHR, Lexus NX 300 y el nuevo Toyota Corolla Cross en el 2021.



Perfil de la empresa

Línea de tiempo

GRI 102-5



Empresas de Grupo Flores

GRI 102-2, 102-45



En 1923 la familia Flores incursiona en la industria automotriz y servicios relacionados para brindar soluciones de movilidad en Honduras, cumpliendo en el año 2021, 98 años de liderazgo en esta industria.



Corporación Flores y sus Divisiones: Autos, Productos Automotrices y Repuestos, Talleres de Servicios.

Autos: Conglomerado automotriz más completo del mercado ofreciendo soluciones integrales de movilidad en la línea de automóviles de trabajo, familiares y de lujo bajo la sombrilla de las marcas Toyota y Lexus.

Productos Automotrices & Repuestos: Asegura la distribución y legitimidad de los repuestos y accesorios Toyota con más de 11 agencias a nivel nacional, ofreciendo entrega a domicilio como parte de la excelencia en el servicio al cliente. Contamos además con socios estratégicos de las marcas Panasonic, Kenda Tires, Yokohama Tires, Quaker State, EST, Motorcraft, entre otras.

Talleres de Servicio: Nuestro compromiso es brindar siempre la excelencia, siendo nuestros talleres certificados por Toyota Motor Company (TMC) con las mejores técnicas para el cuidado de los vehículos. Además de los talleres de servicios, se cuenta con el Taller Móvil para mantenimiento de vehículos a nivel nacional.



DIMASA Ford, Divisiones Autos, Productos Automotrices y Repuestos, Talleres de Servicios.

Autos: Dimasa Ford distribuye los autos Ford para la zona centro sur de Honduras, ofreciendo una amplia gama de modelos que van desde vehículos de trabajo y familiares hasta la gama de lujo integrando la innovación y tecnología que representa a la marca Ford.

Productos Automotrices & Repuestos: Como parte de la garantía y servicios integrales de Dimasa Ford, se cuenta con la distribución de una línea completa de productos que aseguran la durabilidad de los vehículos. Dentro de las marcas que distribuye, se cuenta con la exclusividad de Motorcraft que ofrece baterías, lubricantes y repuestos.

Taller de Servicios: En línea con la excelencia de Dimasa Ford, se brinda un servicio completo de mantenimiento con mano de obra certificada por Ford Motor Corporation.



Scandinavia Motors, Buses y Cabezales de Camión, Productos Automotrices y Repuestos, Taller de Servicios.

Buses Ejecutivos y Cabezales de Camión: En respuesta a la necesidad de movilidad urbana e interurbana, la marca Scania ofrece en Honduras la línea de buses ejecutivos y cabezales de camión.

Productos Automotrices & Repuestos: Scandinavia ofrece soporte de repuestos originales de la marca Scania para las líneas de buses ejecutivos y cabezales de camión.

Taller de Servicios: Scandinavia garantiza la calidad del servicio y el óptimo desempeño de los buses y cabezales de camión contando con técnicos certificados para mantenimiento tanto preventivo como correctivo. Como parte de la excelencia en el servicio, Scania ofrece además entrenamiento a conductores, servicio las 24 horas y gestión de flotas.

Empresas de Grupo Flores



Autos Corporativos:

Como parte de las soluciones integrales de movilidad, Autos Corporativos by Trifty ofrece la renta de vehículos para turistas, ejecutivos y otros clientes que deseen rentar un auto de las mejores marcas y calidad. Contamos con sucursales en los aeropuertos de Tegucigalpa, San Pedro Sula y Roatán.



MiAuto

Atendiendo una solución integral de movilidad para diferentes segmentos de mercado, se cuenta con la venta de vehículos seminuevos que han sido evaluados por técnicos certificados en talleres especializados ofreciendo seguridad y calidad a sus clientes.



OPAM

Operaciones Aduaneras y Mercantiles, empresa fundada el 1 de julio de 1980, siendo su actividad principal la administración aduanera ofreciendo además el servicio corporativo de Leasing de Vehículos para apoyar la logística de vehículos de diversas empresas.



GABISA

Empresa creada el 15 de febrero de 2006 con el propósito de comprar y brindar el servicio de la administración de arrendamiento inmobiliario de las diferentes empresas del grupo.



OMERHSA

Empresa encargada de la comercialización de seguros bajo la reglamentación de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, integrando su portafolio el seguro para vehículos, seguros de responsabilidad civil y seguros de hogar.



Omersa

Empresa encargada de brindar servicios corporativos a las diferentes compañías parte de la familia de Grupo Flores.



GÉMINIS

Grupo Empresarial Inversionista Internacional fue creado el 28 de abril de 1981, siendo su enfoque la inversión en diversas clases de negocios, empresas y sociedades, así como la compra y venta de bienes muebles e inmuebles.



Supercar

En 1980 fue creada Supercar, empresa dedicada a la comercialización de repuestos y lubricantes de las marcas Motorcraft, Denso, KYB, Aizin y JHS.

Transformación digital

GRI 102-11, 102-19

Los años 2018 y 2019 fueron años de innovación y desarrollo para Grupo Flores; logramos los objetivos de implementar herramientas líderes en sus industrias como ser SAP (como ERP) y SALESFORCE (como CRM); ambos sistemas con una comunicación integral entre ambos logrando el mayor de los provechos.

SAP

Como parte del crecimiento constante y búsqueda de las Mejores Prácticas; Grupo Flores en el año 2018 logra implementar con éxito el ERP - SAP (Systems, Applications and Products) logrando el objetivo de poder contar con un sistema integral que permita una mayor trazabilidad de cada una de las operaciones y con ello la generación de información de manera inmediata, beneficios que permiten la toma de decisiones de manera oportuna. Este cambio se pudo lograr con el compromiso de un gran equipo de colaboradores de las diferentes áreas quienes tuvieron el deseo de mejorar todas nuestras operaciones y apegarnos a las mejores prácticas de la industria; demostrando con ello la pasión por ser los mejores.

Con la implementación de este ERP se elimina por completo todos los sistemas que se tenían, generando con ello un cambio de 180° grados para la operación del Grupo; situación que nos permite estar siempre en la vanguardia como empresa líder la cual requiere plataformas robustas y de prestigio mundial para alcanzar sus objetivos. Con esto Grupo Flores genera innovación en todas las áreas Comerciales, Operativas, Administrativas, Recursos Humanos y áreas Supervisoras.



SALESFORCE

La Visión de Grupo Flores es poder brindar productos y servicios que sean la principal solución de movilidad de las familias y empresas en Honduras, es por ello que es de total importancia la atención de nuestros clientes. Para lograr alcanzar esta visión, Grupo Flores implementó SALESFORCE como CRM (Customer Relationship Management), plataforma que permite una mejor gestión de nuestros clientes en cada una de nuestras unidades comerciales (vehículos, talleres, repuestos y conectividad) logrando con ello poder obtener un conocimiento de cada uno de nuestros clientes y de esta manera brindar una mejor solución a sus necesidades.

SALESFORCE también nos ha permitido tener un mayor control sobre cada una de las operaciones y de esta forma poder dar cumplimiento a marcos regulatorios; además, una gestión de mercadeo mucho más centralizada a nivel de campañas publicitarias y gestión de redes sociales. Con la implementación de este CRM, Grupo Flores pone fin a una etapa e inicia una nueva era de gestión de clientes, permitiéndonos ser innovadores para la atención de los mismos.

APP

En búsqueda de esa mejora continua, Grupo Flores está en proceso de implementación de nuevos canales de venta y gestión con los clientes; en tal sentido, ya contamos con la APP para todo los clientes del Grupo, la cual tiene como objetivo primordial dar una mayor facilidad de gestión al cotizar vehículos, cotizar repuestos, gestionar citas en talleres de servicio, realizar pagos de facturas y préstamos; y otros beneficios.



Tu vehículo en tus manos.



Premios y reconocimientos

GRI 102-13



SELLO FUNDAHRSE ESR

Grupo Flores recibe por 14vo año consecutivo el Sello FUNDAHRSE de ESR, lo que nos convierte en un consorcio de empresas que opera bajo una estrategia sostenible de Responsabilidad Social para el desarrollo económico, social y ambiental del país.



Reconocimiento otorgado por el Comité de Género de Empresas Sostenibles del Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) y el Proyecto Unidos por la Justicia de USAID.

Por promover iniciativas de entornos laborales inclusivos, con igualdad de oportunidades para la mujer dentro la actividad empresarial.



Reconocimiento otorgado a la Fundación Alan E. Flores por Honduras STEM Foundation

Apoyo constante como patrocinador de la Olimpiada Nacional de Robótica WRO impulsando iniciativas en las áreas de la ciencia, tecnología, ingenierías y matemáticas a través de competencias que inspiren y desarrollen habilidades para los futuros profesionales del país.



Reconocimiento TOYOTA Best Practice 2019 Otorgado por Toyota Motor Corporation (TMC)

Iniciativa de responsabilidad social a través del programa de educación técnica automotriz orientada en impulsar iniciativas de igualdad de género en las futuras generaciones de mecánicos.



“Customer Delight Excellence Award 2019” Otorgado por Toyota Motor Corporation (TMC)

Mejora continua en brindar el mejor servicio al cliente cumpliendo con los máximos estándares de atención permitiéndonos ofrecer un servicio accesible, ágil, oportuno, seguro y confiable generando la lealtad de los clientes hacia nuestros productos y servicios.



TOYOTA CRYSTAL Otorgado por Toyota Motor Corporation (TMC) Overall Vehicle Sales Award Consecutive “Gold Prize”

En reconocimiento al excelente desempeño alcanzado durante tres años consecutivos en la venta de vehículos.

Productos automotrices, repuestos y servicios

GRI 102-2, 102-9

Agencias de Repuestos

Corporación Flores brindando siempre excelencia a sus clientes, cuenta con la distribución exclusiva de Toyota Repuestos Legítimos y Accesorios así como de lubricantes, llantas y baterías de las marcas Quaker State, Kenda, Yokohama y Panasonic.

Corporación Flores Repuestos cuenta con 11 agencias a nivel nacional ubicadas en las ciudades de Tegucigalpa, Choluteca, San Pedro Sula, La Ceiba, Danlí, Comayagua, Juticalpa y Santa Rosa de Copán.

Grupo Flores cuenta asimismo con un alto respaldo de Repuestos y Productos automotrices para vehículos Ford, disponibles en todas las agencias de Grupo Flores a nivel nacional.

 **Su vehículo merece lo mejor en repuestos**



Visítenos en nuestras agencias a nivel nacional



Principales productos automotrices, repuestos y marcas distribuidos



Talleres de Servicios

Grupo Flores cuenta con talleres certificados bajo los estándares de fábrica a nivel nacional ofreciendo servicios de mantenimiento preventivo y correctivo así como de pintura y enderezado.

Como parte de sus servicios, se cuenta a su vez con talleres móviles que se trasladan a las principales ciudades del interior del país para atender de forma directa a cada uno de los clientes.

Se cuenta con 6 talleres a nivel nacional ubicados en San Pedro Sula, La Ceiba, Tegucigalpa y Choluteca.



Empresa	TGU	SPS	CBA	CHO	COM	ROA	SRC	JUT	DAN	COL	LP	LEM
Corp. Flores Autos y Talleres de Servicio (Mecánica, Express y Pintura)	■	■	■	■								
Corporación Flores Repuestos y Productos Automotrices	●	●	●	●	●		●	●	●			
DIMASA FORD	■											
Taller Móvil	■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■
Scandinavia	●											
Autos Corporativos	■	■				■						
Mi Auto (Vehículos Usados)	●	●	●	●								
Omerhsa/ Correduría de Seguros	■	■	■	■								

TGU Tegucigalpa | SPS San Pedro Sula | CBA La Ceiba | CHO Choluteca | COM Comayagua | ROA Roatán | SRC Santa Rosa de Copán | JUT Juticalpa | DAN Danlí | COL Colón | LP La Paz | LEM Lempira

Otros productos y servicios

GRI 102-9

Plan Avance Plus

Es un servicio que se ofrece a los clientes que adquieren vehículos de la marca Toyota. El Plan Avance permite programar el mantenimiento preventivo de su vehículo bajo los más altos estándares de calidad, eligiendo el plan y forma de pago de acuerdo a sus necesidades y conveniencia.



Tarjeta de Crédito BAC Credomatic-Grupo Flores

Tarjetas en alianza de Grupo Flores con BAC Credomatic que brindan beneficios exclusivos a clientes que pagan con estas tarjetas y adquieren productos y servicios en Corporación Flores y Dimasa.

CrediFlores

Crédito interno que ofrece facilidades de pago con condiciones preferenciales al realizar la compra de vehículos, servicios de taller y productos automotrices en las empresas de Grupo Flores.



Leasing Operativo

Dedicada al arrendamiento de montacargas y vehículos Toyota, vehículos Ford y camiones Scandinavia mediante un contrato a largo plazo, este incluye la gestión y administración de los mismos. Los servicios fijos que incluye el Leasing Operativo son:



DIMASA FORD

En agosto de 2009 nace Dimasa Ford, empresa que se dedica a la comercialización de la marca Ford en la zona centro sur de Honduras con sede en Tegucigalpa y miembro de Grupo Flores. Cuenta con línea completa de modelos que se adaptan a las necesidades y estilos de vida que van desde camionetas utilitarias para disfrutar con la familia hasta pickups para el trabajo.

Dimasa Ford cuenta además con un taller especializado que brinda los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con la mejor asesoría y técnicos certificados por Ford Motor Company.

Contamos con un amplio respaldo de servicio post venta al comercializar los repuestos y productos automotrices para Ford en todos los centros de Grupo Flores a nivel nacional.

Además Dimasa Ford es distribuidor de la línea de lubricantes, baterías y repuestos Motorcraft creados por Ford Motor Company para garantizar la calidad de nuestros servicios y el óptimo desempeño de los vehículos.

En Dimasa Ford estamos comprometidos a brindar servicios personalizados a través de asesores certificados para que nuestros clientes vivan la mejor experiencia de compra.



Scandinavia Motors

En respuesta a la necesidad de transporte para diferentes segmentos, Grupo Flores integra a su línea de distribución la marca Scania para buses, camiones y motores inaugurando la empresa Scandinavia Motors en la ciudad de Tegucigalpa el 9 de febrero de 2009.

Scandinavia Motors cuenta con la última tecnología del mercado ofreciendo a sus clientes soluciones de transporte tecnológicamente avanzadas, ecológicamente amigables y operativamente rentables.

La nueva generación de camiones Scania comprende una amplia gama de configuraciones entre larga distancia, minería, construcción y aplicaciones especiales.

Scandinavia ofrece asimismo soporte de marca con repuestos y productos automotrices y servicios de mantenimiento tanto preventivo como correctivo, garantizando la calidad del servicio y el óptimo desempeño de los vehículos.





Principales acciones implementadas por el grupo para mitigar el impacto de la crisis COVID-19 en el país

GRI

Ante la emergencia sanitaria del COVID-19 reafirmamos nuestro compromiso implementando todas las medidas y protocolos de bioseguridad en las operaciones del rubro automotriz para continuar garantizando la seguridad y protección de nuestros clientes, colaboradores y proveedores ante la mitigación y prevención del COVID-19.

Asimismo, reafirmamos el compromiso mediante diferentes donaciones a las causas sociales afectadas durante la crisis para continuar generando un impacto social en beneficio de las comunidades.

Acciones con la comunidad:

- Como miembros del Consejo Empresarial de América Latina (CEAL)- Capítulo Honduras, contribuimos junto a otro grupo de empresas del sector privado con la donación de equipo médico especializado a los hospitales públicos habilitados para atención de la pandemia del COVID-19.
- Donación de más de 2,976 libras de alimentos en beneficio de las poblaciones afectadas durante esta crisis; Fundación Hondureña para el Niño con Cáncer, Plan Internacional Honduras y Aldeas Infantiles SOS Honduras.
- Donación de mascarillas KN95 certificadas al Centro de Salud Las Crucitas ubicado en Comayagüela y la Policía Nacional quienes se encuentran en primera línea ante la emergencia del COVID-19.



- Donación de equipo e insumos médicos y de bioseguridad al Centro de Estabilización para el COVID-19 Juan Pablo II ubicado en Tegucigalpa, asimismo se donaron herramientas tecnológicas para que el personal médico maneje en digital y en tiempo real el expediente clínico de cada paciente.
- Reparación mecánica de la ambulancia Toyota Land Cruiser del Instituto Nacional Cardiopulmonar El Tórax y la ambulancia Toyota Land Cruiser del Valle de Sesecapa, Ocotepeque en apoyo al traslado oportuno de los pacientes de COVID-19 en el país.

Acciones con los colaboradores

- Campaña de Prevención del COVID-19: charlas informativas, de prevención, uso correcto de las mascarillas, lavado adecuado de manos y protocolo de llegada a casa.
- Implementación de las medidas y protocolos de bioseguridad en todas las agencias del Grupo a nivel nacional; entrega de mascarillas, gel antibacterial, sanitizantes en líquido, caretas protectoras, toma de temperatura, desinfección de suelas de los zapatos, limpieza y desinfección constante de todas las áreas de trabajo, uso de tarjetas de aproximación para el marcaje de asistencia de los colaboradores en trabajo presencial.



- Implementación de medidas de prevención y mitigación del COVID-19 mediante el triaje, aplicación de pruebas rápidas de COVID-19, exámenes de PCR y pruebas de anticuerpos realizadas a los colaboradores en todas las agencias a nivel nacional. Suministro de tratamiento MAÍZ, tanques de oxígeno, manómetros y oxímetros a los consultorios médicos del Grupo para atención oportuna a colaboradores con síntomas y sospechas de COVID-19.
- Aplicación de encuesta diaria de síntomas COVID-19 con la finalidad de monitorear la salud de los colaboradores en trabajo presencial, teletrabajo y mixto.
- Atención oportuna a colaboradores con síntomas y sospechas de COVID-19.



Acciones con los clientes

- Campaña de solidaridad #Hondureños Unidos, Juntos lo Lograremos.
- Campaña de prevención #TuSaludEstáEnTusManos para reducir la propagación del virus y educar a nuestros clientes y población en general sobre las medidas de bioseguridad.
- Alianza estratégica con varias empresas del sector privado: campaña de #Ponetepilas para comunicar por medio de videos, gifs, e imágenes la prevención del virus e incentivar a la población a adoptar las medidas de bioseguridad.
- Adopción de medidas de bioseguridad para atención al cliente en agencias de vehículos, repuestos y talleres de servicio: desinfección de manos y pies, toma de temperatura, rotulación y señalización de las áreas de ingreso, distanciamiento y de espera.



- Transformación empresarial mediante la entrega a domicilio de vehículos nuevos, repuestos, ferias virtuales y tour de agencia virtual.
- Canales digitales para atención a los clientes: whatsapp business, formularios en línea, cotizaciones automáticas, vendedores digitales, asesores virtuales, módulo para agendar citas en línea en los talleres de servicio por medio de la página web y pagos en línea.
- Protocolo de bioseguridad recepción de vehículos en los talleres de servicio a nivel nacional. Taller Móvil para facilitar a los cliente el servicio de mantenimiento preventivo en casa y/o lugar de trabajo.
- Servicio pickup para clientes del taller de servicio DIMASA.





Respuesta humanitaria ante la emergencia en el país por las Tormentas Tropicales ETA e IOTA

GRI

Ante la crisis generada en el país por el paso de las Tormentas Tropicales ETA e IOTA durante el mes de noviembre del año 2020.

El Grupo reafirmó nuevamente su compromiso con los colaboradores y la población hondureña afectada. Aportando a la recuperación más de 1.2 millones de lempiras y 950 horas de voluntariado corporativo en acciones de ayuda.

Se estableció el Comité de Contingencia integrado por las diferentes áreas representativas de la empresa y liderado por el Consejo de Administración para ejecutar el plan de contingencia tomando todas las medidas preventivas en las operaciones del Grupo para salvaguardar la vida de los colaboradores, clientes y proveedores, así como ayudar a los colaboradores y sus familias afectadas por las tormentas tropicales.

Acciones en apoyo a 49 colaboradores damnificados del Valle de Sula

- Mapeo y monitoreo constante de los colaboradores y sus familias que vivían en las zonas afectadas para brindarles la ayuda oportuna.
- Apoyo con el traslado a los sitios seguros y abastecimiento de víveres, insumos para el cuidado de los hijos, kits de higiene personal, bioseguridad, agua, medicamentos y colchones.



- Donación de kits de limpieza de casas; palas, carretillas de mano, cepillos tipo escoba, mecha y palo de trapeador, detergente, cloro, guantes, pastes, bolsas para basura, pails plásticas y cubetas, asimismo con el apoyo del voluntariado corporativo se ejecutaron acciones de limpieza en las casas inundadas ayudándoles a retornar seguros con sus familias a las viviendas.
- Instalación de Centros de Acopio en las diferentes agencias del Grupo a nivel nacional para recibir de los colaboradores donaciones de artículos e insumos esenciales para apoyar a los compañeros afectados.
- Recolecta solidaria interna en apoyo a los colaboradores con las necesidades esenciales identificadas.

- Donación de menaje a colaboradores y sus familias que perdieron los enseres del hogar, se les entregó camas personales, camas matrimoniales, estufas eléctricas de 4 hornillas, refrigeradoras, sillas y mesas plásticas.
- Donación de puertas y materiales de construcción para las reparaciones de muros, paredes, pisos, techos entre otras áreas afectadas de las casas dañadas apoyándoles para el regreso a sus viviendas con sus familias en las mejores condiciones.

 **+1.2MM** de lempiras en aportes  **950** horas de voluntariado



Acciones con la comunidad en apoyo a las familias damnificadas sumándonos a la iniciativa promovida por el Sector Privado #EmpresariosUnidosPorHonduras.

- Donación de colchas y colchonetas para los damnificados ubicados en los diferentes albergues en las ciudades de Tegucigalpa y el Valle de Sula.
- Apoyo con transporte para el traslado de víveres de Tegucigalpa a San Pedro Sula.



Acciones solidarias de la marca Ford

- Ford Centroamérica y el Ford Motor Company Fund contribuyeron con la recuperación del país, tras el paso de los huracanes IOTA e ETA. Realizaron un donativo de \$34 mil dólares a United Way Honduras a través de Global Giving, plataforma con la cual la compañía automotriz tiene una alianza corporativa para apoyar proyectos y organizaciones alrededor del mundo.
- United Way Honduras en alianza estratégica con la empresa DIMASA FORD beneficiaron a 100 familias de Chamelecón con la entrega de kits de ayuda para mejorar las condiciones de vida; estufa, alimentos, productos de higiene y bioseguridad, ropa y menaje básico de cocina. Asimismo, se capacitó a las mujeres administradoras del hogar en la alianza con Funadeh en los temas de primera infancia, habilidades para la vida, emprendimiento y técnico vocacional.



 **34k** dólares en donaciones

 **100** familias beneficiadas





Nuestra Gestión

38

Gobernanza

48

Materialidad

54

Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

64

Dimensión Económica

65 Prácticas Justas de operación

68 Asuntos de Consumidores

73

Dimensión Ambiental

73 Gestión Ambiental

74 Tecnología Híbrida

75 Energía

76 Reciclaje

80 Gases de Efecto Invernadero

81 Agua

82 El compromiso de nuestras marcas

85

Dimensión Social

85 Prácticas Laborales

95 Derechos Humanos

99 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

100 Fundación Alan E. Flores

106 Responsabilidad Social Corporativa

109 Alianzas estratégicas



**GRUPO
FLORES**



Gobernanza

GRI 102-18 hasta 102-39, 202-2

Grupo Flores se mantiene en una continua implementación de mejoras a sus políticas y procedimientos internos, que, conjuntamente con los valores propios de las empresas del Grupo, aparte de guiar nuestro modelo de negocios, nos impulsan a lograr la visión primordial que nos ha acompañado desde nuestro comienzo de ser la principal solución de movilidad para las familias y empresas hondureñas; con la incorporación en nuestras estrategias y modelos los principios que nos acompañan, para lograr la sostenibilidad del negocio y el crecimiento de nuestros colaboradores, proveedores y de las comunidades donde operamos.

Gobierno Corporativo

GRI 102-18, 102-24, 102-20, 102-26, 102-30, 405-1

La estructura organizativa de Grupo Flores está liderada por un Consejo de Administración, conformado por un Presidente, con la función de ser la figura que lidera el Gobierno Corporativo, seguido de un Vicepresidente, un Secretario y un Vocal I, representados su conformación en un 50% por hombres y 50% mujeres, quienes, en un trabajo conjunto con los Directores guían el camino de las diferentes áreas corporativas de las empresas del Grupo, garantizan la sostenibilidad en las diferentes operaciones y siempre bajo el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial que nos compromete con el desarrollo sostenible de Honduras.

Organigrama Grupo Flores



Comités

Acompañan al Consejo de Administración los diversos Comités, órganos de representación colectiva que garantizan una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones del Grupo.

Comité de Auditoría: órgano encargado de discutir y darle seguimiento a los temas financieros, contables y control interno de los procesos del Grupo.

Comité de Cumplimiento: designado para implementar las medidas y acciones orientadas a la prevención y detección de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Comité de Crédito: responsable de la revisión y aprobación de créditos bajo la política y cumplimiento para la mitigación de riesgos de las empresas del Grupo.

Comisión Mixta de Higiene y Seguridad: órgano colectivo conformado por colaboradores y representantes del Patrono para velar por la salud de los colaboradores, la prevención de los riesgos, accidentes y enfermedades laborales, instalaciones seguras y acciones de contingencia para garantizar con ello un clima laboral seguro.

Comité de Informática: órgano dentro del Grupo que proporciona asesoría y asistencia al Consejo de Administración sobre la gestión general del departamento de informática en el negocio, abarcando su planificación, cumplimiento de tareas y desarrollo de proyectos.

Comité de Responsabilidad Social Empresarial: conformado por las diferentes áreas representativas de la empresa RRHH, Legal, Mercadeo, Compras, Mejora Continua y



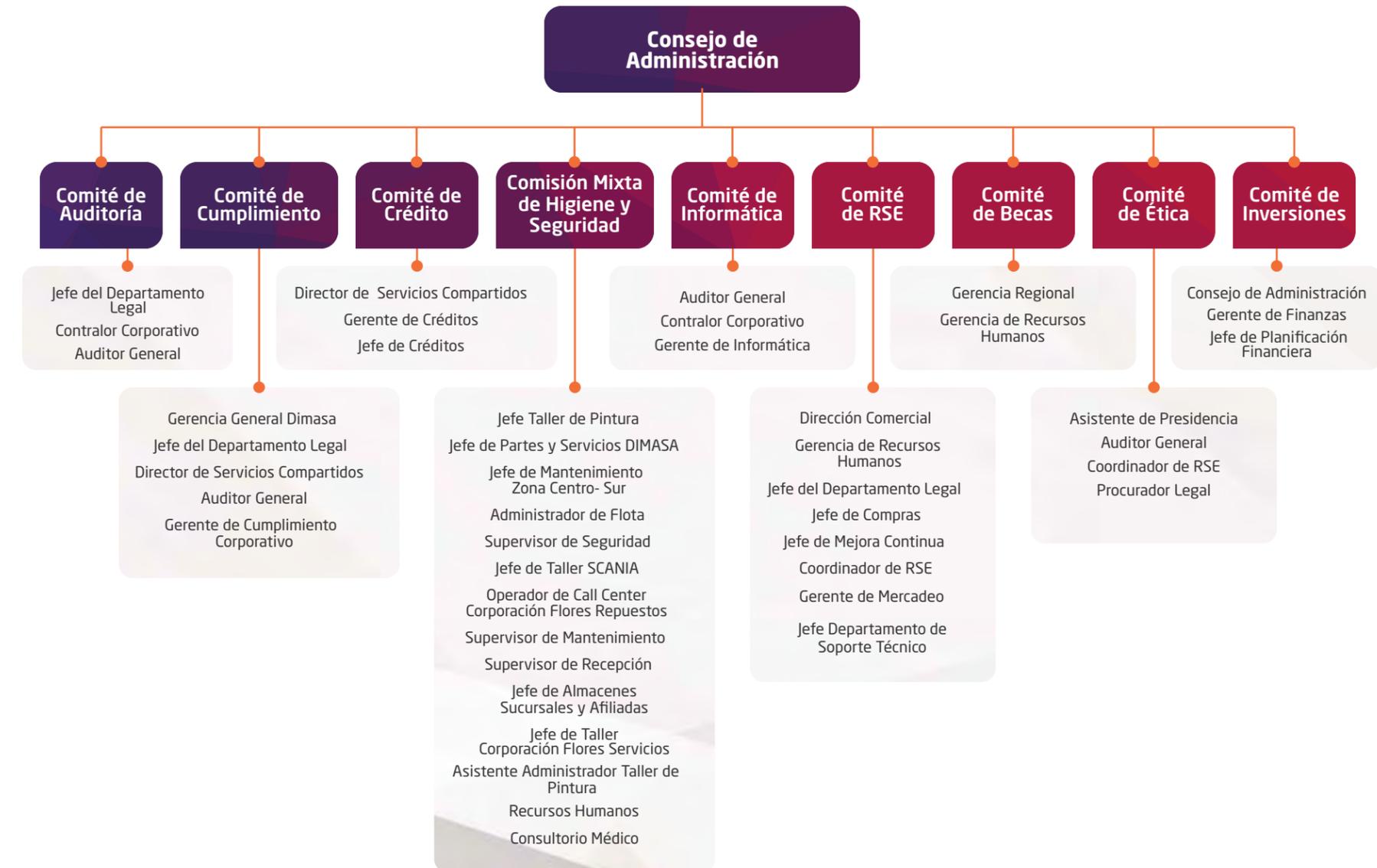
Soporte Técnico tiene como rol fundamental la implementación, cumplimiento y seguimiento de las políticas, programas y acciones de la estrategia sostenible de RSE del Grupo.

Comité de Becas: encargado de la revisión de solicitudes y aprobación de becas educativas a los Colaboradores del Grupo con el fin de fortalecer sus competencias profesionales, incentivar el buen índice académico y esto a su vez se vea reflejado en el desempeño laboral.

Comité de Ética: vigila el cumplimiento del Código de Ética, da seguimiento a los casos y establece las sanciones a las faltas por el incumplimiento del Código.

Comité de Inversiones: Incrementar el rendimiento de las empresas del Grupo, reduciendo el riesgo y diversificando sus operaciones.

Comités de Grupo Flores



Bajo las directrices de la **Dirección Comercial**, junto con el trabajo de las diferentes gerencias, se llevan a cabo los más recientes y detallados estudios de mercado para la implementación de estrategias comerciales tecnológicas e innovadoras que permitan a Grupo Flores establecerse como la empresa líder en Honduras en la industria automotriz.

La **Dirección de Servicios Compartidos**, responsable de los procesos financieros, mediante los conceptos de mejora continua, implementa y ejecuta procesos que permiten afianzar una base financiera sólida e identificación y solución de riesgos económicos.

La **Dirección de Operaciones** lidera la gestión operativa para brindar a los clientes la mejor experiencia en servicios, repuestos y accesorios genuinos, respaldando de esta manera la calidad de las marcas distribuidas por Grupo Flores. Asimismo, esta Dirección es la responsable de la identificación de los riesgos ambientales en las operaciones competentes, conjuntamente con el apoyo del Departamento de Mejora Continua, esto con el propósito de garantizar no solamente un excelente servicio a nuestros clientes sino también nuestro compromiso en mitigar el impacto ambiental.

La **Gerencia Corporativa de Recursos Humanos**, responsable de los programas de capacitación, formación, gestión de talento, entre otros dentro de la organización orientando su gestión hacia la constante búsqueda de la productividad y el desarrollo sostenido hacia la competitividad.



Misión, visión y valores de Grupo Flores



Comportamiento Ético

GRI 102-16, 102-17, 102-25, 102-26, 205-1, 205-2, 206-1

Grupo Flores cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo debidamente avalado por la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, para cada una de las empresas del Grupo, mismos que constituyen el conjunto de disposiciones obligatorias que regulan las relaciones laborales entre la empresa y los colaboradores, en lo concerniente a la prestación de sus servicios y a la ética basado en la relación de trabajo existente apegados al cumplimiento de la legislación laboral vigente en nuestro país.

La conducta de Nuestras Empresas, guiada siempre por principios morales, profesionales y éticos, es regida por un Código de Ética Institucional, que se entrega a cada colaborador al momento de su ingreso, en el cual se establecen los principios y lineamientos generales de ética que trazan el marco a seguir, para que nuestra conducta empresarial sea íntegra, transparente y sostenible, tomando en cuenta nuestros valores fundamentales y responsabilidades sociales y empresariales, incluye nuestros valores institucionales y filosofía empresarial, conforme a las más elevadas normas de ética empresarial y social, con el fin de preservar la confianza que han depositado en Grupo Flores los clientes, proveedores, autoridades y la sociedad en general; contando con un Comité de Ética quien conoce de denuncias internas, y quien vela por el cumplimiento de los valores institucionales relacionados anteriormente; tanto a nivel interno como a nivel de clientes, proveedores y socios comerciales.

El prestigio, la imagen y la reputación de que goza nuestro grupo de empresas se debe al accionar del Gobierno Corporativo y de cada uno de nuestros colaboradores, que conjuntamente integran la familia de Grupo Flores.



Cumplimiento Corporativo

GRI 102-16, 102-17, 205-2

En el año 2017 se creó el Departamento de Cumplimiento Corporativo, siendo el área que trabaja para la mitigación de riesgos en materia de anticorrupción y lucha contra prácticas irregulares e ilegales.

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

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

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

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

El objetivo principal del Departamento de Cumplimiento es la implementación y la mejora continua del Sistema de Prevención

Anti lavado de Activo y financiamiento al terrorismo con un enfoque basado en la mitigación de riesgos.

Dentro de las principales acciones destacan:

1. Creación de Políticas de Conocimiento del Cliente, Proveedores y Empleados; con el fin de que toda relación comercial y laboral, nueva o existente; esté de acuerdo a los valores institucionales.
2. Capacitación en el año 2019 a 321 colaboradores equivalente al 40% de los relacionados directamente con los clientes y 387 colaboradores equivalente al 59% de las distintas áreas en el año 2020, sobre la sensibilización y buenas prácticas en prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo. Así mismo, se realizan capacitaciones a los colaboradores de forma periódica como parte del programa de capacitación establecido en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

Las capacitaciones realizadas se impartieron a todos los niveles de las empresas de Grupo Flores, segregándose de la siguiente manera:

	Nivel Alta Administración (Gerentes y Jefes)	Resto del Personal
Centro- Sur	9%	60%
Nor-Occidente	1%	5%
Nor-Oriente	3%	15%

3. Así mismo, el Consejo de Administración, como órgano máximo de Gobierno y Control Corporativo, toma la iniciativa para crear la Política Anti-Soborno y Corrupción del Grupo.
4. Declaración Jurada de Información: Es un documento solicitado a nuevos clientes cuando realizan la compra de un vehículo nuevo o usado en el Grupo, en la misma se abarca los siguientes aspectos; declaración de licitud de fondos, declaración de licitud de información, declaración de Buena Fe, declaración de no vinculaciones en noticias públicas y/o investigaciones concernientes a actividades ilícitas relacionadas con el lavado de activos.
5. Debida Diligencia Proveedores: Como parte del cumplimiento a las regulaciones vigentes en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, se ha implementado procesos de debida diligencia para proveedores, esto permite conocer estas alianzas mediante una declaración de licitud de información, declaración de Buena Fe, declaración de no vinculaciones en noticias públicas y/o investigaciones concernientes a actividad ilícitas relacionadas con el lavado de activos así como cumplir con buenas practicas anti corrupción y soborno. En adición, se realizó una capacitación a 20 colaboradores en el año 2020 los que tienen directa relación con proveedores para el cumplimiento del proceso de debida diligencia establecida.
6. Adopción de Lineamientos de Debida Diligencia establecidos por las Marcas que representa Grupo Flores: como parte del compromiso establecido por el Consejo de Administración y

como Distribuidor de Marca, se han implementado procesos de debida diligencia adicionales, con el fin de dar cumplimiento a las normativas internacionales en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo así como estándares de anti soborno y corrupción.

7. Automatización de procesos de Debida Diligencia: como parte de las mejoras en los procesos de debida diligencia, se han implementado controles a nivel de sistema que permiten identificar transacciones que pudiesen representar un riesgo para Grupo Flores. Adicionalmente, se han implementado mecanismos de revisión y escalamiento hacia el área de Cumplimiento y, de requerirse, al Comité de Cumplimiento.
8. Como parte del Programa de Cumplimiento, se cuenta con herramientas digitales que permiten realizar validaciones en listas de control o listas restrictivas de las operaciones que se realizan dentro de las empresas de Grupo Flores.

Para 2019:

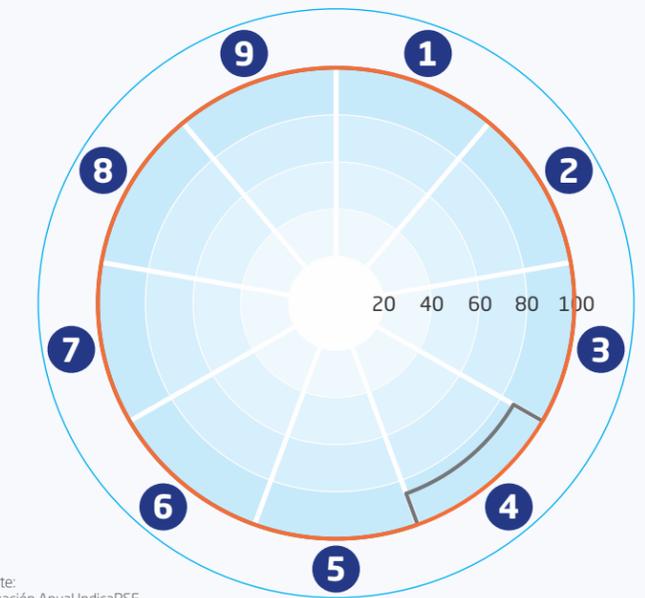
- Se realizaron más de 23,000 validaciones en listas internas en las diversas etapas de ventas.
- Se realizó el análisis más de 180 operaciones equivalente al 9% de las operaciones con señales de alerta o situaciones de riesgo; tomando las acciones correspondientes de acuerdo a las regulaciones vigentes y políticas internas del grupo aplicables en la materia.

Para 2020:

- Se realizaron más de 11,000 validaciones en listas internas en las diversas etapas de ventas.
- Se realizó el análisis de más 50 operaciones equivalentes al 5% de las operaciones con señales de alerta o situaciones de riesgo; tomando las acciones correspondientes de acuerdo a las regulaciones vigentes y políticas internas del grupo aplicables en la materia.

INDICADORES INDICARSE COMPARATIVO 2018-2019

Gobernanza	2018	2019
1 Visión general sobre la gobernanza en la organización	100	100
2 Principios y consideraciones	100	100
3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones	100	100
4 Rendición de cuentas	86	100
5 Transparencia	100	100
6 Comportamiento ético	100	100
7 Respeto a los intereses de las partes interesadas	100	100
8 Respeto al principio de legalidad	100	100
9 Respeto a la normativa internacional de comportamiento	100	100



Fuente:
Evaluación Anual IndicaRSE.
FUNDAHRSE

Materialidad

GRI 102-9, 102-10, 102-21, 102-40 hasta 102-47, 103-31, 103-32, 103-33

La materialidad es un principio fundamental para la formulación de Memorias de Sostenibilidad en lo que respecta a su contenido. En tal sentido, se considera un tema material aquellos temas 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. "GRI Standards (2016), GRI 101: Fundamentos".

La construcción de la materialidad se realiza mediante cuatro pasos: Identificación, Priorización, Validación y Revisión y cuyo proceso se visualiza en el cuadro siguiente:



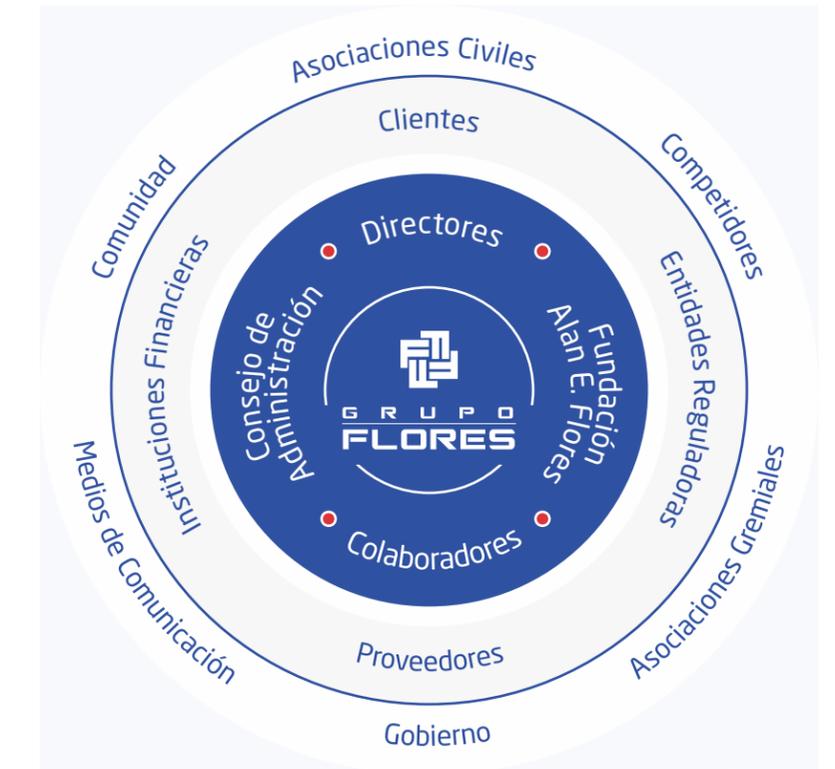
La cadena de valor

Se ha determinado la cadena de valor del Grupo Flores, identificando los diferentes eslabones del proceso, iniciando con la Planificación Estratégica y Financiera, y finalizando con el Servicio Postventa.



Mapa de Partes Interesadas

Las principales partes interesadas del Grupo Flores se presentan en el gráfico a continuación. Los Directores, el Consejo de Administración, los Colaboradores y la Fundación Alan E. Flores poseen una alta influencia y relación con respecto al giro del negocio del Grupo.



Los Temas Materiales

Se realizó una consulta a un grupo de colaboradores, así como al Comité de RSE, en su calidad de partes interesadas internas, sobre temas considerados pertinentes en las dimensiones económica, ambiental y social del Desarrollo Sostenible, previamente acordados con la empresa.

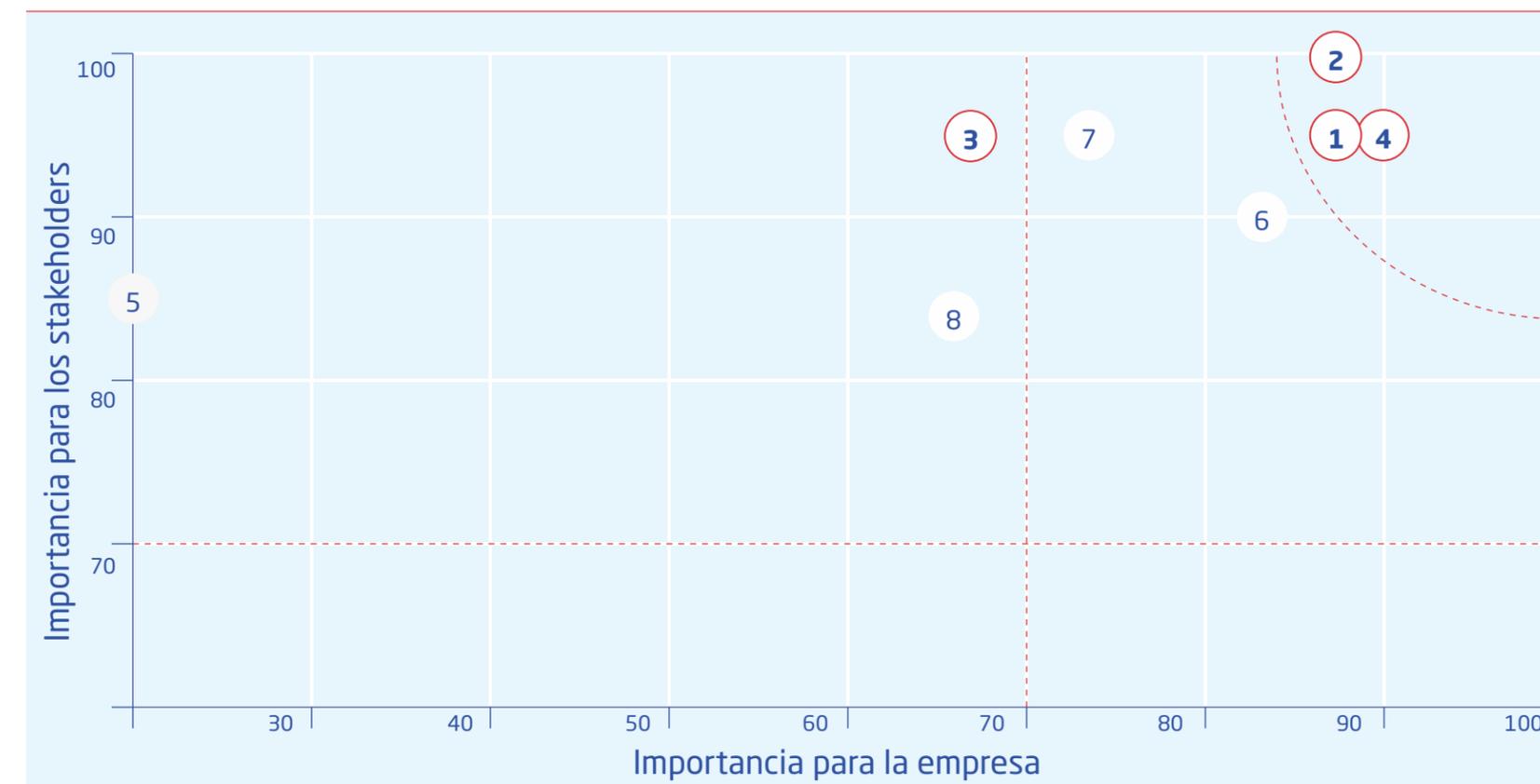
De igual forma, se realizó la consulta del caso con el Consejo de Administración, para la determinación final de los temas materiales. Los resultados de este proceso de consulta se incluyen en el cuadro siguiente:

Proceso de consulta sobre temas pertinentes

Tema		Consejo de Administración	Partes interesadas
Dimensión Económica			
Reinventar la empresa: transformación digital del negocio	1	88	95
Reapertura económica	2	88	100
Dimensión Ambiental			
Mitigación y adaptación al cambio climático	3	67	93
Dimensión Social			
Protocolo de bioseguridad para colaboradores y clientes	4	90	95
Protocolo de bioseguridad desinfección de vehículos	5	20	85
Proyección social con la comunidad	6	83	90
Preservación de empleos ante el COVID-19	7	73	95
Campañas de Prevención de COVID-19	8	67	84

La matriz de materialidad indica que los temas materiales de la empresa son los correspondientes al #1 Reinventar la empresa: transformación digital del negocio, #2 Reapertura económica; #3 Mitigación y adaptación al cambio climático (reducción en el consumo de energía) y #4 Protocolo de bioseguridad para colaboradores y clientes.

Temas materiales para la sostenibilidad de nuestra empresa



La Gestión de los Temas Materiales

Los temas materiales serán gestionados a través de Indicadores GRI y ODS 2030, conforme a la siguiente tabla, y se les brindará una importancia particular en la presente Memoria.

Gestión de temas materiales

Temas materiales	Expectativas	Indicadores de gestión GRI	Tipo de Indicador GRI	ODS 2030	Pacto Global
Reinventar la empresa: transformación digital del negocio	La sostenibilidad del Grupo	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Interno	 ODS 12 Producción y consumo responsables	 Principio 8
Reapertura económica	Mejora en el ambiente de negocios	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Interno	 ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico	 Principio 1
Protocolo de bioseguridad para colaboradores y clientes	Asegurar un espacio seguro y sano en el entorno de trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo 403-10 Dolencias y enfermedades laborales 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Interno	 ODS 9 Innovación e infraestructura	 Principio 9
Reducción en el consumo de energía	Disminuir el consumo con el impacto en emisiones.	302-4 Reducción en el consumo de energía	Interno	 ODS 9 Innovación e infraestructura	 Principio 9

Se efectuó un análisis de los temas surgidos en el proceso de consulta social para la determinación de los temas materiales,

con el fin de que se realice el correspondiente monitoreo y seguimiento dentro de la estrategia del Grupo.

Evolución de temas (según tema y dimensión)

Temas	▲ Tema en ascenso	▼ Tema en descenso	◆ Tema nuevo
	Económica	Ambiental	Social
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Reinventar la empresa: transformación digital del negocio ▲ Reapertura económica 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Reducción en el consumo de energía (Mitigación y adaptación al cambio climático) 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Protocolo de bioseguridad para colaboradores y clientes
Estratégicos (Pertinentes)	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Educación y toma de conciencia ▼ Protección al consumidor ▼ Código de Ética del Cliente ▼ Código de Ética de Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Cumplimiento regulatorio 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Salud y seguridad de los clientes ▼ Diversidad e igualdad de oportunidades ▼ Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos ▼ Capacitación en derechos humanos en comunidades, colaboradores y proveedores ▼ Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores ▼ Cumplimiento regulatorio ▼ Homogenizar actividades de RS en la organización ▲ Protocolo de bioseguridad desinfección de vehículos ▲ Proyección social con la comunidad ▲ Preservación de empleos ▲ Campañas de prevención de COVID 19
Emergentes	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Digitalización ◆ Tecnología en las operaciones de la empresa ◆ Negocios inclusivos ◆ Gobierno Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Consumo responsable del agua ◆ Uso adecuado de los desechos ◆ Tecnología en la industria automotriz 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Desarrollo del talento humano ◆ Educación técnica en mecánica automotriz

Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

GRI 102-11,102-12

Para afianzar nuestra estrategia sostenible de Responsabilidad Social nos hemos apoyado en los máximos estándares.

Norma ISO 26000 de RSE

adopción desde el año 2006

Grupo Flores forma parte de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE), durante 14 años consecutivos hemos recibido el sello de Responsabilidad Social Empresarial, reconocimiento obtenido bajo las 7 materias fundamentales de la Norma ISO 26000 y las prácticas responsables en los pilares estratégicos de Seguridad Vial, Educación y Ambiente, lo que reafirma el compromiso en impulsar el desarrollo económico, social y ambiental en Honduras.

Responsabilidad Social: siete materias fundamentales ISO 26000



Objetivos de Desarrollo Sostenible

adopción desde el año 2016

A través de la estrategia de sostenibilidad apoyamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 aprobada en el año 2015, contribuyendo a construir sociedades sostenibles y más prosperas ante los desafíos sociales, ambientales y económicos que enfrenta actualmente el mundo. Nuestras principales acciones están orientadas en alcanzar los 6 ODS prioritarios determinados por el sector empresarial en el país sumándonos al aporte de la empresa privada a la Agenda 2030, con el deseo de continuar impulsando la sostenibilidad de Honduras.

- **ODS 4:** Educación de calidad,
- **ODS 5:** Igualdad de género
- **ODS 7:** Energía asequible y no contaminante
- **ODS 8:** Trabajo decente y crecimiento económico
- **ODS 12:** Producción y consumo responsable
- **ODS 16:** Paz, justicia e instituciones sólidas

Asimismo, se integran dentro de la estrategia los **ODS 3** Salud y bienestar, **ODS 11** Ciudades y comunidades sostenibles, **ODS 13** Acción por el clima y **ODS 17** Alianzas para lograr los objetivos.



ONU Pacto Global

adherido desde el año 2018

Grupo Flores forma parte de la iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial más grande en el mundo, a través de la cual implementamos acciones en la estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias relacionadas a los diez principios del Pacto Mundial de la Naciones Unidas promoviendo el desarrollo sostenible en las áreas de los Derechos Humanos, Los Derechos Laborales, El Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción.



Los desafíos del desarrollo sostenible no se alcanzarán en solitario. Por eso es importante contar con organizaciones del tercer sector, con empresas, con organismos públicos, con agencias y programas de Naciones Unidas, como partners que, ya se sabe, comparten principios.

DERECHOS HUMANOS	ESTÁNDARES LABORALES	MEDIO AMBIENTE	ANTICORRUPCIÓN
1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	3 Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
2 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Inspirado en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.
Inspirados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.	5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
	6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Inspirados en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.	
	Inspirados en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.		

Adaptado de:
El sector privado ante los ODS,
Guía práctica para la acción
Pacto Global

Pilares de Responsabilidad Social Empresarial Grupo Flores, ODS y Pacto Global

Seguridad Vial			ONU Pacto Global
ODS	Metas específicas	Acciones	
3 BUENA SALUD	Meta 3.6 Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.	Campañas de Seguridad Vial en alianza estratégica para impulsar una cultura de movilidad segura en el país. Apoyo al parque de seguridad vial ubicado en el Museo Chiminike en la ciudad de Tegucigalpa para continuar fortaleciendo los procesos de educación vial en el país.	<p>DERECHOS HUMANOS</p> <p>Principios 1, 2</p>
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Meta 11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial.	Comercialización de vehículos seguros con los dispositivos de seguridad "Toyota Safety Sense" y "Ford Co Pilot360" para contribuir a reducir los accidentes de tránsito en el país.	





Educación

ODS	Metas específicas	Acciones	ONU Pacto Global
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Meta 4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.</p> <p>Meta 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Programa de becas educativas para colaboradores e hijos. Becas educativas otorgadas a los ganadores nacionales del Concurso de Arte TOYOTA Dream Car. Becas educativas otorgadas a jóvenes de escasos recursos económicos de la Fundación Taular. Programa de formación en las nuevas tecnologías de rubro a jóvenes de mecánica automotriz de las escuelas técnicas y centro vocacionales en el país. Desarrollo de la Olimpiada Nacional de Robótica en alianza estratégica con la Fundación STEM Honduras y otras empresas del sector privado para impulsar la formación tecnológica en los niños, niñas y jóvenes a través de competencias que inspiren y desarrollen habilidades en los futuros profesionales del país. 	 <p>DERECHOS HUMANOS</p> <p>Principios 1, 2</p>  <p>ESTÁNDARES LABORALES</p> <p>Principios 4, 5</p>



Medio Ambiente

ODS	Metas específicas	Acciones	ONU Pacto Global
 <p>7 ENERGÍA LIMPIA Y ASEQUIBLE</p>	<p>Meta 7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Instalación de granja solar en la agencia principal del Grupo ubicada en la ciudad de Tegucigalpa. Manejo responsable de los residuos generados de las operaciones; llantas, baterías, aceite quemado, hierro, aluminio, papel y electrónicos. Prácticas de ahorro de agua y energía. 	 <p>MEDIO AMBIENTE</p> <p>Principios 7,8,9</p>
 <p>12 CONSUMO RESPONSABLE</p>	<p>Meta 12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</p> <p>Meta 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.</p>		



Pilares de Responsabilidad Social Empresarial Grupo Flores, ODS y Pacto Global

Apoyo a otros ODS y principios del Pacto Global

ODS	Metas específicas	Acciones	ONU Pacto Global
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Meta 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promoción de la equidad de género en las nuevas generaciones de mecánicos a través de la participación de la mujer en la realización de pasantías laborales en los talleres de servicio del Grupo mediante el programa de formación a jóvenes de mecánicos automotriz en las nuevas tecnologías del rubro. 2. Incorporar en la fuerza laboral del Grupo el empoderamiento de la mujer en puestos de trabajo que han sido usualmente ocupados por hombres. 3. Inspirar a las niñas y jóvenes el interés por las carreras STEM a través de la participación en las Olimpiadas de Robótica. 	 <p>DERECHOS HUMANOS</p> <p>Principios 1, 2</p>  <p>ESTÁNDARES LABORALES</p> <p>Principios 4, 6</p>



ODS	Metas específicas	Acciones	ONU Pacto Global
 <p>8 TRABAJO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>Meta 8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.</p> <p>Meta 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.</p> <p>Meta 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generación de 660 empleos directos en el país. 2. Programa de bienestar e incentivos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. 3. Reconocimiento a los colaboradores por su antigüedad de 10, 15, 20 y 25 años, a quienes se les agradece por sus años de lealtad, compromiso, esfuerzo y dedicación a su trabajo. 4. Desarrollo de jornadas motivacionales con el propósito de fortalecer el trabajo en equipo e integración, ambiente laboral y seguimiento a los procesos de las áreas de trabajo. 5. Comisión Mixta de Higiene y Seguridad la cual vela por la seguridad en el desempeño de las labores diarias. 6. Voluntariado corporativo en beneficio de las comunidades donde operamos. 	 <p>DERECHOS HUMANOS</p> <p>Principios 1, 2</p>  <p>ESTÁNDARES LABORALES</p> <p>Principios 3, 4, 5 y 6</p>

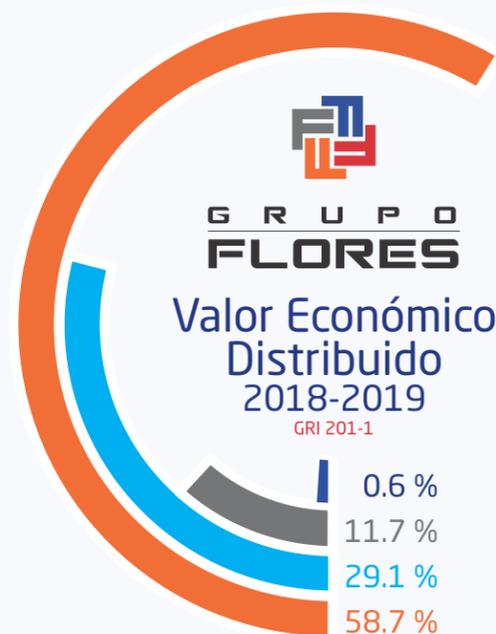


ODS	Metas específicas	Acciones	ONU Pacto Global
	<p>Meta 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.</p> <p>Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Código de Ética institucional, instrumento que guía a todos los colaboradores y los conduce a cumplir de manera puntual, las leyes y reglamentos de la Republica de Honduras, acompañado de los valores institucionales y la filosofía empresarial. 2. Grupo Flores empresa miembro del Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) y del Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) capítulo Honduras suscribió el código ética de ambas organizaciones, instrumento el cual guía a la comunidad empresarial hondureña en el cumplimiento de las normas éticas y valores morales para la prevención de riesgos en materia de anticorrupción y lucha contra prácticas irregulares e ilegales. 3. Programa de Cumplimiento aprobado por la URMOPRELAFT (Unidad de Registro y Monitoreo para la prevención de Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo). 4. Políticas de Conocimiento del Cliente, Proveedores y Empleados; con el fin de que toda relación comercial y laboral, nueva o existente; esté de acuerdo a los valores institucionales. 5. Capacitación a los colaboradores para la sensibilización y buenas prácticas en la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo. 	 <p>DERECHOS HUMANOS</p> <p>Principios 1, 2</p>  <p>ANTICORRUPCIÓN</p> <p>Principio 10</p>



Dimensión Económica

GRI 201-1, 201-2, 202-2



- **RSE:** Responsabilidad Social Empresarial
- **Gastos de Personal:** Sueldos y prestaciones
- **Impuestos, Gran Contribuyente:** Impuestos Sobre la Renta, Impuestos Municipales, Impuestos sobre Bienes Inmuebles, Impuestos sobre Industria, Comercio y Servicios, Tasa de Seguridad.
- **Gastos de Operación:** Publicidad, alquileres, viajes, servicios públicos, etc.

Cifras destacadas



5.7 %

Crecimiento económico en relación a las ventas en los últimos 5 años



91,572

Vehículos atendidos en los talleres de servicios (2018-2019)



7,927

Vehículos vendidos (2018-2019)

GRI 202-2

Procedencia altos ejecutivos



100%

altos ejecutivos de la empresa son hondureños

Prácticas Justas de Operación

GRI 204-01

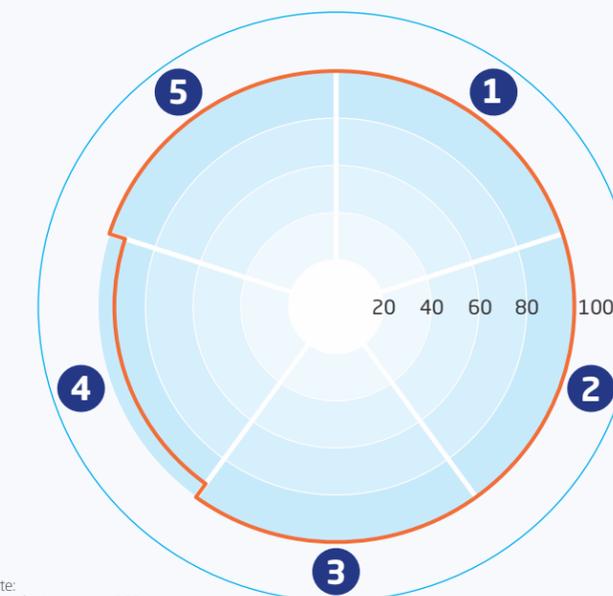
Grupo Flores continua contemplando una gestión sostenible en sus operaciones a través de política de compras de productos, bienes y servicios responsable con procesos en donde cuenta con prácticas transparentes y de competencia justa, sigue primando que las relaciones comerciales de los actuales y nuevos proveedores sean relaciones perdurables y que ayuden a dar un valor agregado para los clientes internos y externos para todas las empresas que conforman el Grupo.

La conducta ética de Grupo Flores establece que las relaciones comerciales establecidas a través de una orden de compra o un contrato con los diferentes proveedores establezca las condiciones para garantizar en ambas vías la entrega de productos, bienes o servicios de manera que cada parte cumpla con los términos definidos en temas de calidad, tiempos y condiciones crediticias, asimismo establece formas de resolución el caso de conflictos.

Grupo Flores a través de sus contratos con los proveedores ha mejorado en la promoción de la Responsabilidad Social, de manera de hacerlos partícipes de estas iniciativas incluyendo temas de mejora de ofertas para aquellos Proyectos que benefician a la Comunidad.

INDICADORES INDICARSE COMPARATIVO 2018-2019

Prácticas Justas de Operación	2018	2019
1 Anticorrupción	100	100
2 Participación política responsable	100	100
3 Competencia justa	100	100
4 Promover la responsabilidad social en la cadena	93	93
5 Respeto a los derechos de la propiedad	100	100



Fuente:
Evaluación Anual IndicaRSE.
FUNDAHRSE



Cadena de suministro

Durante el año 2018 en donde se implementó el nuevo software de gestión y el año 2019 se ingresaron un total de 135 proveedores que pasaron a formar parte de la cadena de suministro de Grupo Flores, estos proveedores pasaron la revisión interna en cuanto a políticas así como los filtros a través de los Departamentos Legal y de Cumplimiento en el tema de lavado de activos, corrupción y financiación del terrorismo, documentación de constitución y permisos para operar en el país lo que sigue siendo un requisito primordial para la selección de los proveedores.



Grupo Flores en su cadena de abastecimiento cuenta con el 92% de proveedores nacionales y el 8% restante de proveedores internacionales, estos datos siguen mostrando que el Grupo se abastece de proveedores nacionales y sigue contribuyendo con el crecimiento económico del país no solo con las grandes empresas sino con el sector de mediana y pequeña empresa.

Ambiente

Dentro de las prácticas del Grupo Flores durante el periodo se realizaron mejoras para mitigar el impacto ambiental, ya se realizaban actividades en el manejo de desechos de los desperdicios de aceites en los talleres, pero se incorporó la destrucción adecuada de materiales a través de una empresa certificada en el proyecto de Rotulación Nacional, así como la destrucción adecuada de residuos plásticos, metálicos de bioseguridad y desechos industriales para evitar los daños al medio ambiente. Con ello el Grupo se compromete a continuar realizando las mejores prácticas en beneficio de sus empleados y en las comunidades donde se tiene presencia.

De la misma forma el Grupo da seguimiento a la relación comercial establecida con proveedores que suministran el agua embotellada que consumen los colaboradores tanto en la Zona Centro Sur como la Zona Norte, estos proveedores están debidamente certificados para el manejo y tratamiento del agua de consumo, cada año estas empresas presentan información del análisis y calidad de agua que están suministrando.



Asuntos de Consumidores

GRI 416-1

Conectividad con el Cliente

GRI 416-2

Como una empresa comprometida con la excelencia en el servicio brindado a nuestros clientes, hemos establecido estrategias y estructuras flexibles con capacidad de ajustarse a los cambios del entorno para mejorar los índices de satisfacción al cliente, permitiéndonos ofrecer un servicio accesible, ágil, oportuno, seguro y confiable aún bajo situaciones imprevistas como la pandemia del COVID 19, de tal manera que el cliente se siente comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, generando en consecuencia lealtad hacia nuestros productos y servicios.

Nuestra estructura de Servicio al Cliente, compuesta por unidades de atención en las diferentes sucursales a nivel nacional y el Call Center, dedicados a brindar soluciones y responder las consultas de nuestros clientes, cuentan con personal calificado y comprometido para brindar la mejor atención, los cuales representan nuestra mejor ventaja competitiva que permite ofrecer un valor agregado a los clientes y una oferta diferenciada ante los competidores.

Como parte de este proceso de adaptación, fortalecimos la comunicación digital para ofrecer a los clientes experiencias de compra a través de showrooms virtuales, asesores virtuales, imágenes de autos en 360 para una visualización completa de los mismos. Unido a lo anterior aplicamos las mejores prácticas



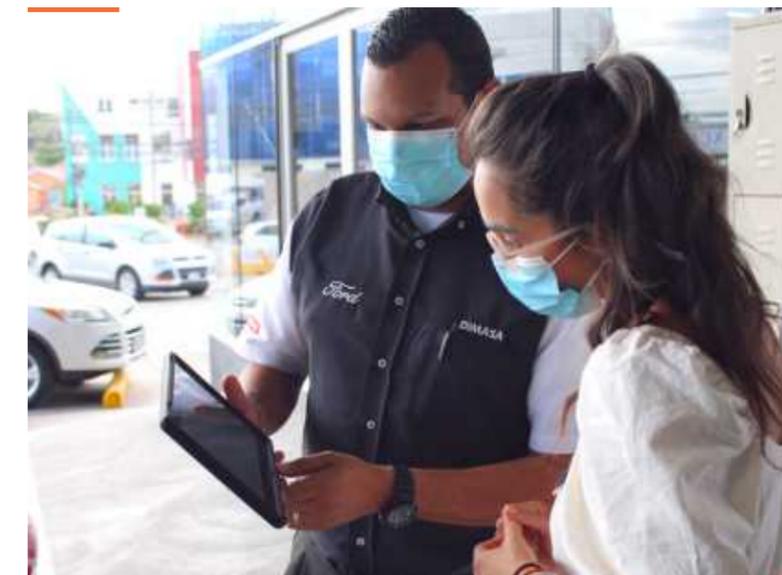
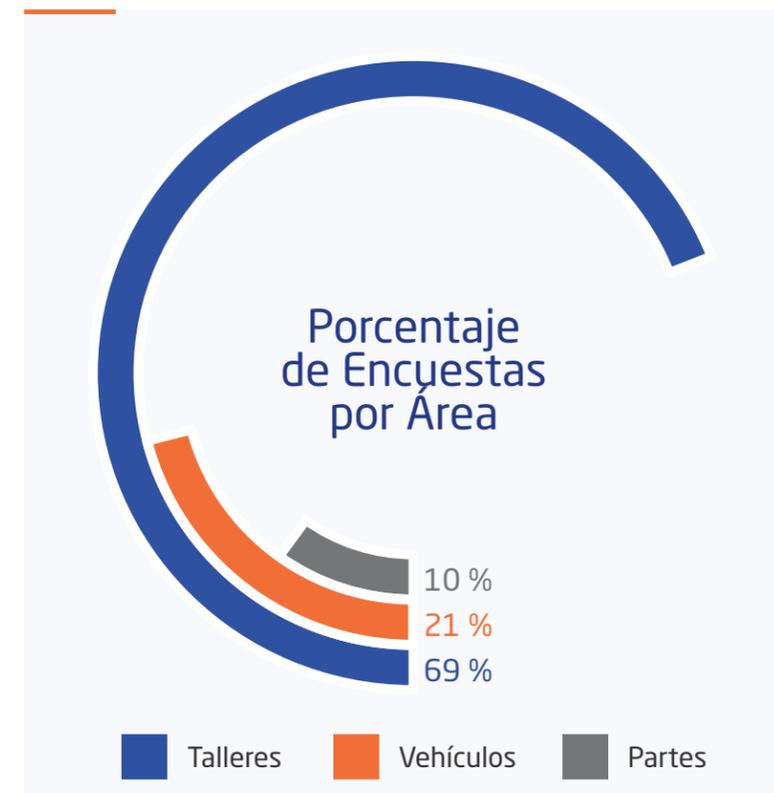
de Toyota Digital Marketing Solutions (TDMS) para llegar a los segmentos potenciales de nuestros clientes a través de las diferentes plataformas digitales como ser la página web y las redes sociales.

Los cambios constantes, han representado nuevas oportunidades para comprometernos más profundamente con nuestros clientes, permitiéndonos abrir nuevos canales digitales y electrónicos para facilitar la comunicación y dirigir los recursos hacia una mejor experiencia al cliente.

La Voz del Cliente

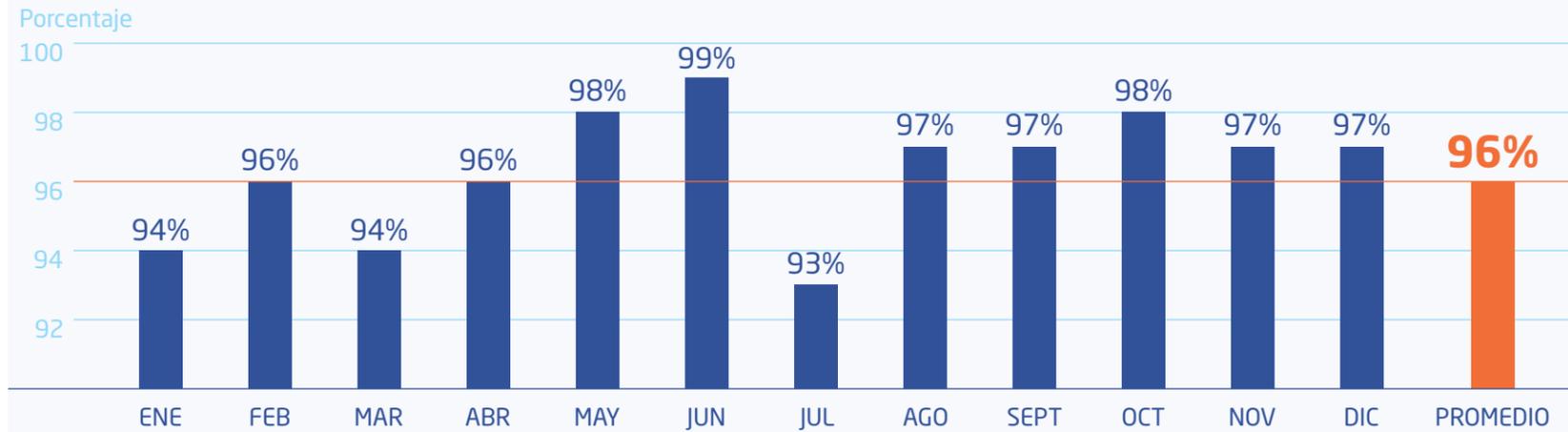
GRI 416-1,416-2

Cada mes, encuestamos 2,500 clientes que han adquirido un nuevo vehículo, un producto automotriz, y han utilizado nuestros servicios de taller, donde escuchamos la percepción del cliente hacia el servicio brindado, así como sus expectativas para dar respuesta inmediata a sus necesidades.

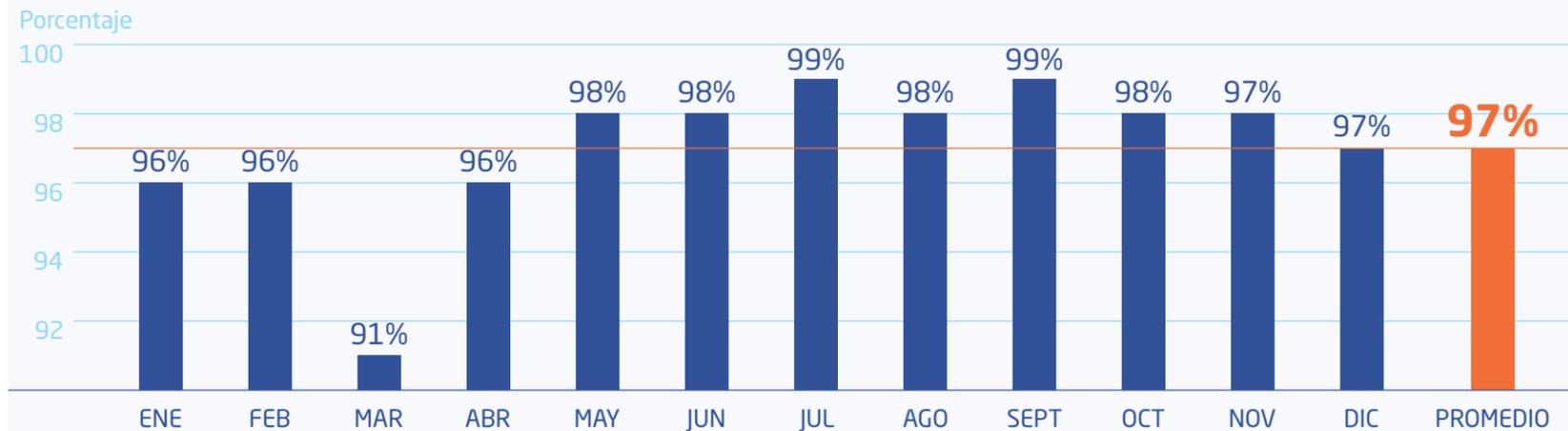


Como un tributo a los dedicados esfuerzos de nuestro personal de Servicio al Cliente y con base en los resultados obtenidos de las evaluaciones de nuestros clientes, en el año 2019, Grupo Flores recibió el premio "Toyota Customer Delight Excellence Award", el cual mide el cumplimiento de metas, indicadores, "ISC" (Índice de Satisfacción al Cliente), y programa "FIX" (Fix it Right).

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR VENTAS 2020, PORCENTAJE



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO 2020, PORCENTAJE



Índice de satisfacción de clientes Grupo Flores encuestados durante el año 2020

GRI 417-3, 418-1

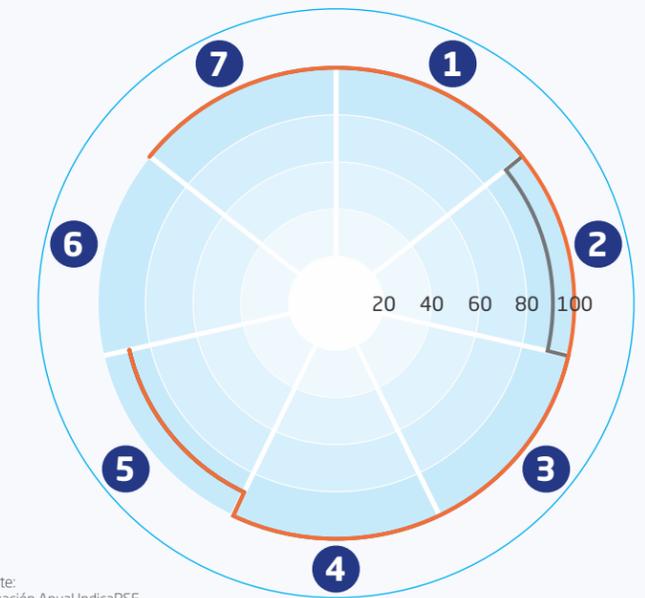
	2017	2020
Satisfacción por ventas	97 %	96 %
Satisfacción por servicios	98 %	97 %

En el año 2020 fue el inicio de la pandemia del COVID-19 y a pesar de la adversidad los resultados de ISC de Ventas y Servicios se mantienen arriba del 96%.

Los Valores Corporativos de Grupo Flores de integridad, compromiso, respeto, excelencia y pasión; y nuestra cultura de excelencia en servicio al cliente, constituyen los pilares fundamentales para la creación de valor corporativo y lograr clientes de por vida.

INDICADORES INDICARSE COMPARATIVO 2018-2019

Asuntos de Consumidores	2018	2019
1 Prácticas justas de Marketing, Información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	100	100
2 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	91	100
3 Consumo sostenible	100	100
4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	100	100
5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores	89	89
6 Acceso a servicios esenciales	-	-
7 Educación y toma de conciencia	100	100



Fuente: Evaluación Anual IndicaRSE. FUNDAHRSE



Dimensión Ambiental

GRI

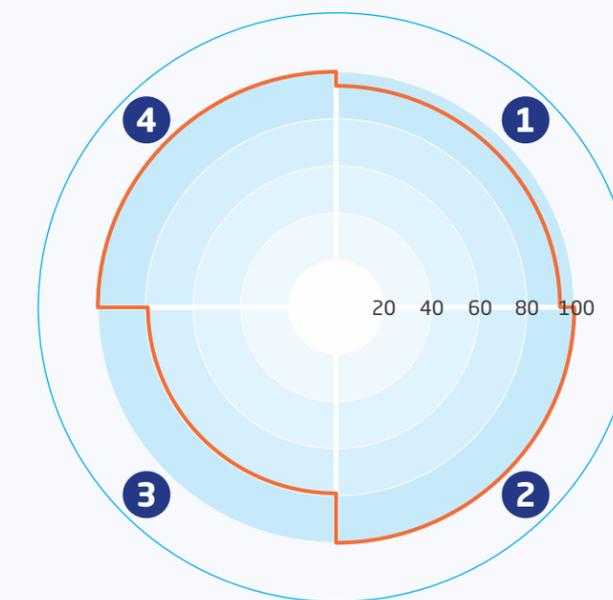
Gestión Ambiental

Grupo Flores mantiene su compromiso con el medio ambiente según lo establecido en la Declaración Ambiental del grupo de empresas contribuyendo a la lucha contra el cambio climático y otros desafíos medioambientales. Nuestra gestión ambiental está alineada a la sostenibilidad y al cumplimiento de las Medidas Ambientales de nuestra reglamentación local, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, la Norma ISO 26000 y los requerimientos del Dealer Environmental Audit Risk Program (DERAP) de Toyota Motor Corporation.

Trabajamos constantemente para minimizar los impactos de nuestro negocio en el medio ambiente. En nuestras operaciones diarias promovemos el uso razonable de la energía eléctrica y otros recursos, el descarte adecuado de nuestros residuos para su reciclaje y reducción de la contaminación. La suma de todas estas actividades contribuye directamente a la reducción de nuestra huella de carbono.

INDICADORES INDICARSE COMPARATIVO 2018-2019

Medio Ambiente	2018	2019
1 Prevención de la contaminación	94	94
2 Uso sostenible de los recursos	100	100
3 Mitigación y adaptación al cambio climático	79	79
4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats	100	100



Fuente:
Evaluación Anual IndicaRSE.
FUNDAHRSE

Tecnología Híbrida

GRI DMA 302-5, 414-2

Toyota es la marca pionera en tecnología híbrida a nivel mundial. El sistema Hybrid Synergy Drive® desarrollado por Toyota, es un sistema de propulsión que combina la sinergia perfecta de dos fuentes diferentes de energía: un motor eléctrico y un motor de gasolina.

Grupo Flores es el único distribuidor automotriz en el país que ofrece seis modelos de vehículos híbridos a disposición del público. Los modelos disponibles para el mercado nacional son:

Lexus NX300h



Toyota Prius



Toyota C-HR



HYBRID

Hybrid Synergy Drive®
Tecnología Híbrida
Toyota

Toyota Corolla Cross



Toyota Rav4



Toyota Corolla



Energía

GRI 302-1, 302-4

Granja Solar

En Grupo Flores el consumo de energía es objeto de monitoreo y reducción permanente, por lo cual se instaló una granja solar fotovoltaica para contribuir con la generación de energía limpia y amigable con el ambiente y reducir las emisiones de CO2.

La energía solar fotovoltaica es una fuente de energía renovable y sostenible que utiliza radiación solar para producir electricidad. El proceso se realiza por medio de paneles solares fotovoltaicos. Grupo Flores instaló un total de 648 paneles fotovoltaicos en el edificio de la Colonia El Prado ubicado en la ciudad de Tegucigalpa. La granja solar permite generar energía eléctrica continua e inyectarla a nuestra red eléctrica reduciendo la emisión de gases de efecto invernadero.

Con esta iniciativa estamos contribuyendo alcanzar el Objetivo de Desarrollo Sostenible # 7: Energía Asequible y No Contaminante. Meta 7.2: De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.



GRI 302-1

Consumo Energético



Año	Consumo Energético (kW·h)
2017	712,960
2019	688,100

GRI 302-4

Reducción de Consumo Energético



Año	Consumo Energético (kW·h)
2017	10,840
2019	13,540

Reciclaje

GRI 306-2, 413-1, 413-2, 414-1

Grupo Flores realiza el descarte de residuos sólidos de una manera responsable por medio de alianzas estratégicas con otras empresas, siendo el reciclaje y el coprocesamiento las prácticas más utilizadas para este fin.

Baterías

Las baterías que se reciben por reemplazos o procesos de garantía, son almacenadas y entregadas a una empresa recicladora quien realiza el descarte correcto de las mismas.

GRI 306-2 Baterías Recolectadas



Llantas

Las llantas que son reemplazadas en los talleres a nivel nacional y que el cliente desea entregarnos para realizar la gestión de descarte, son almacenadas en nuestras instalaciones. Luego estas llantas son tratadas bajo una alianza estratégica de coprocesamiento con una empresa certificada para realizar este tipo de proceso.

GRI 306-2 Llantas Recolectadas



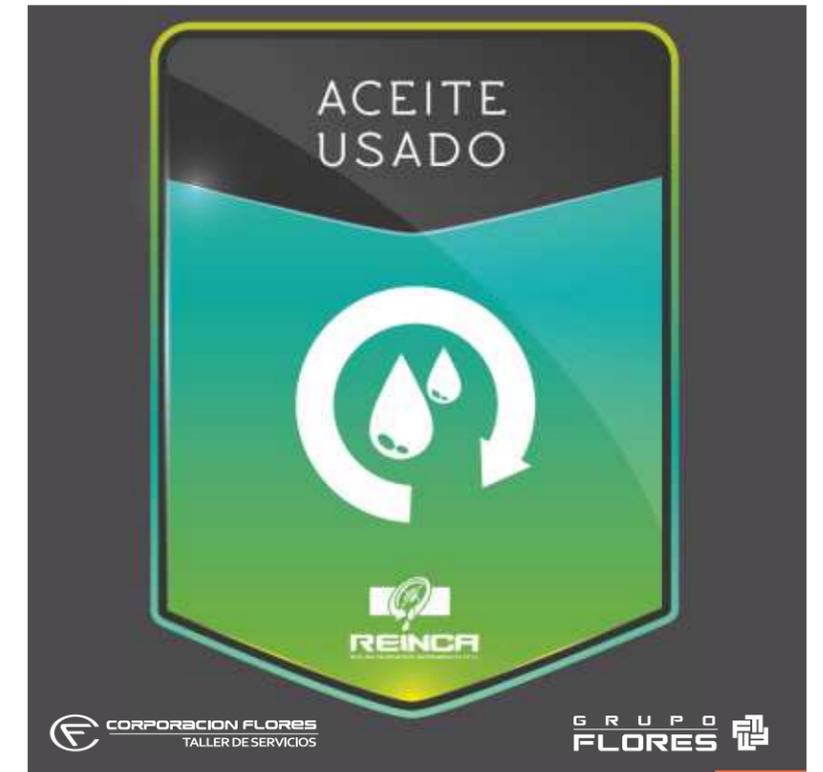
Aceite

El aceite y filtros descartados como parte de los cambios de aceite y lubricaciones realizadas en los talleres son recolectados y almacenados en una fosa. Periódicamente, estos productos son retirados por una empresa de recolección certificada para su tratamiento.



GRI 306-2

Aceite Recolectado



Reciclaje

GRI 301-1, 301-2, 301-3, 306-2

Papel

El papel se utiliza por ambas caras y luego es triturado. El papel ya triturado se almacena en las instalaciones de Grupo Flores y luego es donado a la Asociación Arca de Esperanza. Dicha organización trabaja en brindar atención a niños, jóvenes y adultos con lesión cerebral o riesgo a padecerla. El papel es reciclado como actividad de recaudación de fondos para la sostenibilidad de los programas de rehabilitación.



GRI 306-2

Papel Recolectado



2017
8,277.0
libras

2019
16,563.5
libras

Residuos Electrónicos

El reciclaje electrónico es un proceso manual, no se utilizan químicos ni se queman productos. Los residuos electrónicos entregados son separados y desmontados para luego ser convertidos en materias primas con el tratamiento adecuado. El reciclaje electrónico contribuye a la recuperación de metales valiosos que escasean, así como de plásticos.



GRI 306-2

Residuos Electrónicos Recolectados



2017
N/D
libras

2019
1,271.25
libras



Residuos Especiales

Los residuos especiales como ser recipientes plásticos con residuos de aceite, hierro y aluminio son manejados según lo establecido en nuestros procesos de gestión de desechos. Estos residuos son almacenados en las instalaciones de la empresa y luego son recolectados por empresas certificadas para su reciclaje.

GRI 306-2	Recipientes Plásticos Reciclados	
	2017 347.1 kg	2019 1,252.2 kg
GRI 306-2	Reciclaje Hierro	
	2017 N/D lb	2019 3,284 lb
GRI 306-2	Reciclaje Aluminio	
	2017 N/D lb	2019 78 lb

Gases de Efecto Invernadero

GRI 305-1, 305-5

El consumo de energía eléctrica es la principal fuente de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

El 40.81% de la energía producida en Honduras tiene un origen térmico, por lo cual el dióxido de carbono (CO2) representa la mayoría de emisiones de GEI.

GRI 305-1	Emisiones Directas CO2	
	2017 505 t de CO2	2019 488 t de CO2
GRI 305-5	Reducción de Emisiones de CO2	
	2017 7.7 t de CO2	2019 10 t de CO2

Agua

GRI 306-2

Grupo Flores ha establecido un plan de ahorro de consumo de agua basado en el cumplimiento de las siguientes actividades: monitorear el consumo de agua en todas las instalaciones, evaluar las instalaciones para identificar y prevenir posibles fugas, y concientizar a nuestros colaboradores por medio de campañas de uso eficiente de recursos.

GRI 303-5	Consumo de Agua	
	2017 1,393 m3	2019 1,298 m3



PRACTIQUEMOS EL AHORRO

Cuidemos el AGUA

Cierra el grifo mientras te lavas las manos o te cepillas los dientes.

Cierra el grifo mientras enjabonas los recipientes de tu almuerzo.

No uses el inodoro como papelera.

Asegúrate de cerrar bien el grifo después de utilizarlo.

Si identificas alguna fuga de agua infórmales al Departamento de Mantenimiento.

El compromiso de nuestras marcas

GRI 413-2

Las marcas de vehículos distribuidas por Grupo Flores además de ser pioneras en la utilización de tecnologías limpias han manifestado su compromiso con el ambiente desarrollando estrategias globales para crear vehículos cada vez menos contaminantes y colaborando para crear una sociedad basada en el respeto por la naturaleza.

Desafío Ambiental Toyota 2050

GRI DMA Acción por el clima, 201-3

El Desafío Ambiental Toyota 2050 consiste en una serie de objetivos para alcanzar cero emisiones de CO2 en los vehículos y a lo largo de toda la cadena de valor, logrando de esta manera impactos positivos en la comunidad al construir una sociedad en armonía con la naturaleza.

Los seis desafíos planteados por Toyota están ligados al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

1. Cero emisiones de CO2 en vehículos nuevos (ODS 7 y 13)
2. Cero emisiones de CO2 en el ciclo de vida del producto (ODS 12 y 13)
3. Cero emisiones de CO2 en las plantas de fabricación de vehículos (ODS 7, 9 y 13)
4. Minimización y optimización del uso de agua (ODS 6)
5. Establecer una sociedad basada en la cultura del reciclaje (ODS 9, 11 y 12)
6. Establecer una sociedad en armonía con la naturaleza (ODS 12 y 15)



Ford: Metas aspiracionales para el 2050

GRI 305-1

Ford es una marca comprometida con impactar positivamente el medio ambiente, trabajando en conjunto con socios y proveedores para encontrar soluciones que protejan el planeta y mejoren la vida de las personas.

Ford Motor Company fue reconocida por su liderazgo en sustentabilidad corporativa por el Carbon Disclosure Project (CDP), asegurando un lugar en la prestigiosa 'Lista A' del grupo ambiental global sin fines de lucro, y también recibió la 36ava Medalla de Oro anual por Logros Corporativos Internacionales en Desarrollo Sostenible otorgada por el World Environment Center (WEC) por responder al cambio climático y promover la conservación ambiental.

Entre las aspiraciones que guían su estrategia de sustentabilidad encontramos las siguientes:

- Lograr la neutralidad de carbono en el 2050.
- Utilizar energía 100% renovable en todas sus plantas de manufactura para el 2035.
- Cero emisiones de CO2 en todas las plantas de manufactura.
- Eliminar los plásticos de un solo uso en todas las operaciones para el 2030.
- Utilizar solo plásticos reciclados y renovables en todos sus vehículos a nivel mundial.
- Eliminar las extracciones de agua para procesos de fabricación.

Scania: Responsabilidad medioambiental

Las iniciativas medioambientales en relación con los productos, procesos y servicios de Scania son proactivas y se basan en el principio de precaución y la perspectiva de ciclo de vida.

Scania es una marca que se esfuerza para optimizar sus procesos y llevar a cabo iniciativas para la eficiencia de los recursos. Apoya la transición a una sociedad de bajas emisiones mediante el abastecimiento responsable de la energía y la eliminación paulatina de los combustibles fósiles.

Las soluciones de transporte sustentable de Scania se elaboran en estrecha colaboración con los clientes y otros grupos de interés, y se basan en tres pilares:

1. **Eficiencia energética:** la tecnología más eficaz para nuestros productos en combinación con servicios centrados en el rendimiento de la cadena cinemática, la optimización del vehículo y el consumo de combustible.
2. **Combustibles renovables y electrificación:** la mayor variedad de motores para combustibles renovables y tecnologías de electrificación para vehículos e infraestructura.
3. **Transporte seguro e inteligente:** crear a través de la conectividad, flujos logísticos más eficaces y una mayor proporción de llenado.



Dimensión Social Prácticas Laborales

GRI 202-2

En Grupo Flores, seguimos comprometidos con el bienestar y la salud de nuestros colaboradores, la propagación de la pandemia por COVID-19, sin lugar a duda, ha planteado un gran desafío al tener que trabajar en circunstancias diferentes a las habituales, nos hemos adaptado y acompañado a nuestros colaboradores para hacer más llevadero el trabajo en tiempos de coronavirus.



Promedio de colaboradores, año 2018 2019

	2018	2019	Promedio
Corporación Flores	421	424	423
Dimasa	38	35	37
Scandinavia	11	12	12
Autos Corporativos	38	38	38
Supercar	2	2	2
Omersa	145	154	150
Omerhsa	12	19	16
Opam	59	57	58
Total	726	741	734

Prácticas Laborales

Nuevas contrataciones y rotación de personal

GRI 202-1, 405-2

Ingresos promedio de colaboradores, año 2018 2019

	2018	2019	Promedio
Enero	3	14	9
Febrero	7	8	8
Marzo	10	9	10
Abril	4	6	5
Mayo	14	11	13
Junio	7	3	5
Julio	9	9	9
Agosto	8	15	12
Septiembre	11	11	11
Octubre	10	14	12
Noviembre	6	4	5
Diciembre	11	4	8
TOTAL	100	108	104

Rotación de personal, año 2018 2019

Año	Ingresos	Salidas	Total Colaboradores	Rotación
2018	100	84	726	11.70%
2019	108	84	741	10.10%

En el año 2019 se redujo la rotación, y el objetivo será ir reduciendo año con año ya que se están implementando programas de retención del talento así como fortaleciendo la estructura de Grupo Flores.



Permiso parental

GRI 401-3

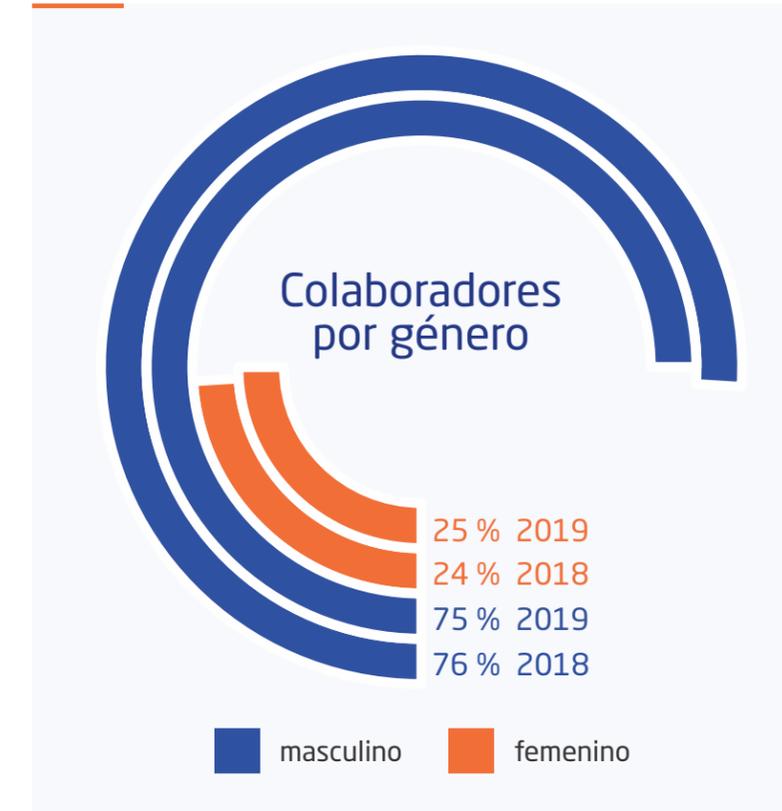
Las incapacidades que se tuvieron fueron por enfermedades comunes o por maternidad a quien se le entrega un bono por maternidad adicionalmente.

Diversidad

GRI 405-1

Género

Por tratarse de la industria automotriz, el mayor porcentaje del personal es masculino, aunque como observan en el 2019 incrementó el número de colaboradoras contratadas en el Grupo.



Colaboradores por género

	2018	2019
Femenino	176	184
Masculino	550	557
Total	726	741



Prácticas Laborales

Capacitaciones

GRI 404-1, 404-2

La crisis generada por la pandemia del COVID-19, ha modificado la realidad, actividades como el teletrabajo, el aprendizaje virtual o las experiencias online son parte de la cotidianidad. Ante este escenario, en Grupo Flores orientamos el Plan de Capacitaciones a fortalecer las competencias y habilidades que contribuyan a optimizar el desempeño de nuestros colaboradores y alcanzar los objetivos de nuestra organización.

En Grupo Flores contamos con un Plan de Capacitación Anual, dirigido a todos los niveles de gestión según las necesidades identificadas a través del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación anual, Proceso de Evaluación de Desempeño y la nueva realidad.



Capacitación a colaboradores, 2020



11,394 horas
de capacitación a colaboradores de Grupo Flores en 2020

949.5 horas
Promedio mensual de formación



Clima Laboral

GRI 404-3

En Grupo Flores, nos interesa conocer el grado de satisfacción de nuestros colaboradores. Con ese fin, realizamos cada año la Evaluación de Clima Organizacional, el cual nos permite identificar nuestras fortalezas y oportunidades de mejora, tomando las medidas correctivas que contribuyan a crear un ambiente laboral seguro y satisfactorio. Aplicamos la Encuesta de Clima en noviembre del 2019 participando un total de 470 colaboradores distribuidos en las siguientes ciudades:

Participantes en encuesta de Clima Laboral



Encuesta de Clima Laboral



470
colaboradores participaron en la encuesta de Clima Laboral

Como resultado de la Encuesta, obtuvimos un 85.3% Índice de Satisfacción de Clima Laboral en donde nos indicaron sentirse orgullosos de formar parte de la empresa, llevándolos a pensar en laborar por mucho tiempo en la compañía y conocen en su mayoría (87.26%) la misión, visión y valores.

Resultados encuesta de Clima Laboral



85.3 %
Índice de Satisfacción de Clima Laboral

Prácticas Laborales

Programa de bienestar e incentivos

GRI 401-2

Como parte de la mejora continua que promueve nuestro Grupo de Empresas y de manera permanente, orientamos nuestros programas a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de nuestros colaboradores, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad y sentido de pertenencia.

Con este fin, todos los colaboradores de Grupo Flores cuentan con beneficios y actividades como:



SALUD

- Consultorio Médico
- Seguro Médico Hospitalario y Vida
- Seguro de Accidentes Personales y Vida
- Charlas de Salud
- Vacunación
- Exámenes de Cáncer de Mama y Próstata
- Bioseguridad (mascarillas, gel, caretas)
- Exámenes de anticuerpos, PCR, antígenos
- Plan de Ejercicio y Nutrición
- Ferias de Salud



BONOS

- Bono de hijo primogénito (Canasta de Lactancia)
- Bono educativo
- Bono de cumpleaños
- Bono Navideño



BECAS

- Pregrado
- Postgrado
- Diplomados
- Becas hijos
- Certificaciones, cursos, otros



AYUDAS

- Gastos Oftalmológicos
- Auxilio Fúnebre



CELEBRACIONES

- Celebración de Aniversarios 10, 15, 20 y 25 años
- Cena Navideña
- Jornadas Motivacionales
- Celebración Día de la Familia



UNIFORMES

- Personal Administrativo
- Personal Operativo Técnico
- Personal de Seguridad

Programa de becas “Conduciendo al Éxito”

Grupo Flores ha creado el Programa de becas “Conduciendo al Éxito”, con el propósito de otorgar becas de estudios de pregrado, postgrado, diplomados y certificados, para capacitar al recurso humano, fortalecer sus competencias técnicas y organizacionales, incentivar el buen índice académico y esto a su vez se vea reflejado en su desempeño laboral desarrollado en las empresas de Grupo Flores.

Así como también el programa beneficia a los hijos de los colaboradores con deseos de superación y excelencia académica, con el propósito de elevar su nivel profesional y cultural.

Programa de becas “Conduciendo al Éxito”

Beneficiario	No. Becas
Hijos de Colaboradores	35
Colaboradores Pregrado	15
Colaboradores Postgrado	13
Diplomados	1
TOTAL	64

Programa de Reconocimientos

En Grupo Flores reconoce la lealtad, compromiso y trayectoria de colaboradores que a lo largo de varios años formaron parte del Grupo de empresas, tiempo durante el cual, demostraron un alto compromiso con los valores del Grupo.

Así como también la entrega de reconocimiento al personal que cumplió 10, 15, 20 y 25 años de labores, mediante una ceremonia especial que se realiza cada año y con el reconocimiento de manos de nuestro Consejo de Administración.



Prácticas Laborales

Comisión Mixta de Higiene y Seguridad

GRI 403-1, 403-2, 403-5, 403-9

Grupo Flores cuenta con la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad quien es responsable de velar por el cumplimiento de las políticas de higiene y seguridad del Grupo Flores., teniendo como objetivo supervisar y evaluar las áreas de la empresa lo que lleva a identificar cualquier oportunidad de mejora y posible riesgo con el objetivo de salvaguardar la seguridad de cada colaborador.

La integración de los miembros de la Comisión Mixta se describe en la página 41.



Capacitación Primeros Auxilios

Capacitación impartida por miembros del Cuerpo de Bomberos, y en la cual estuvieron presentes colaboradores de diferentes áreas, tanto administrativas como operativas, se llevó a cabo en la ciudad de Tegucigalpa, 2018.

Capacitación uso de Extintores

Llevada a cabo en Tegucigalpa, 2018, donde nuestros colaboradores recibieron la capacitación de uso de extintores en caso de emergencia, recibiendo información teórica y adicionalmente se realizaron pruebas prácticas.

Otras capacitaciones

Con el objetivo de contar con miembros de la comisión mixta certificados y debidamente capacitados, nuestro colaborador Juan Carlos Andino, se formó como Auditor Interno ISO 19011:2018 con enfoque en la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018, impartido por el Instituto Latinoamericano de la Ciudad de Guatemala en octubre 2019.



Rotulaciones

Se llevó a cabo la evaluación de seguridad al almacén Central el 10 de Diciembre del 2019, se coordinó y gestionó el cambio de rotulación y señalización externa del almacén Central (Líneas de Parqueo).

Evaluaciones de Seguridad

GRI 403-3

Miembros de la Comisión realizan inspecciones por las diferentes áreas de la empresa se llevó a cabo la evaluación de seguridad recomendada por el fabricante (Toyota) la cual consiste en la evaluación de 16 áreas de trabajo, evaluando aspectos como prevención de incendios, rotulación, limpieza de las áreas de trabajo, estado de las herramientas y equipo de trabajo, uso de equipo de protección personal entre otros. Dicha evaluación se llevó a cabo en los talleres de El Prado en Tegucigalpa, Bulevar Sur y Express Centro en San Pedro Sula y en el taller de La Ceiba.

Informe de avances presentados por el Comité Mixto

GRI 403-3, 403-4

En Septiembre 2019, se recibió un avance del Comité en donde se presentó lo siguiente:

- Se ha realizado el reglamento especial de higiene y seguridad para el grupo de empresas.
- Se ha realizado el reglamento del comité mixto para el grupo de empresas.
- Se cargó en la plataforma el formato para registro de accidentes e incidentes de trabajo.
- Se entregaron para validación los libros foliados de cada empresa y las fotos de los miembros.
- Se realizó el formato para la evaluación diagnóstica de los puestos laborales.

Fallecimientos o accidentes laborales

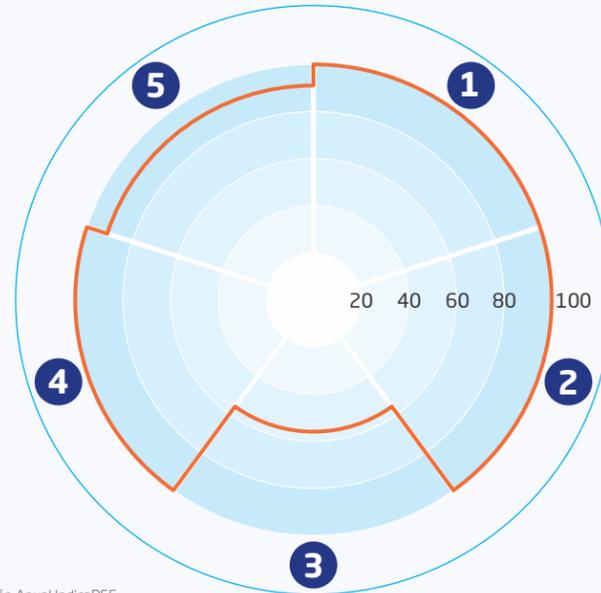
GRI 403-9

Hasta el momento no se ha registrado ningún fallecimiento o accidente laboral.

Prácticas Laborales

INDICADORES INDICARSE COMPARATIVO 2018-2019

Prácticas Laborales	2018	2019
1 Trabajo y relaciones laborales	100	100
2 Condiciones de trabajo y protección social	100	100
3 Diálogo social	56	56
4 Salud y seguridad ocupacional	100	100
5 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	91	91



Fuente:
Evaluación Anual IndicaRSE.
FUNDAHRSE

Derechos Humanos

GRI DMA Derechos Humanos, 409-1, 410-1, 412-1, 413-1, 412-2, 412-3

Grupo Flores comprometido con la debida diligencia empresarial en materia de Derechos Humanos y con la responsabilidad de continuar impulsando acciones para cumplimiento universal de los derechos de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general.

En el año 2018 realizó una actualización del Código de Ética del Grupo, instrumento que brinda directrices para el respeto de los Derechos Humanos, guía a todos los colaboradores y los conduce a cumplir de manera puntual, las leyes y reglamentos de la República de Honduras, acompañado de los valores institucionales y la filosofía empresarial. Asimismo, se establecen las pautas de comportamiento, principios, valores, políticas, procesos y controles necesarios para prevenir y administrar los riesgos legales, financieros, reputacionales, ambientales, conflictos de interés, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Durante el periodo 2018 - 2019 se capacitó a 724 colaboradores a nivel nacional en la nueva actualización del Código de Ética y quienes firmaron una carta de compromiso de apego.



Grupo Flores empresa miembro del Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) y del Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) capítulo Honduras suscribió en el año 2021 el código ética con ambas organizaciones, instrumento el cual guía a la comunidad empresarial hondureña en el cumplimiento de las normas éticas y valores morales para la prevención de riesgos en materia de anti corrupción.

Se mantienen vigentes desde el 2018 las políticas de Conocimiento del Cliente, Proveedores y Empleados; con el fin de que toda relación comercial y laboral, nueva o existente; esté de acuerdo a los valores institucionales del Grupo.

Durante el año 2018 y 2019 a través del Departamento de Conectividad con el Cliente se atendieron más de 970 solicitudes brindando una repuesta inmediata y oportuna a cada caso garantizando la mejor experiencia de servicio a los clientes de Grupo.

Capacitaciones 2018-2019



724
colaboradores capacitados
firmaron nuevo Código de Ética

Atención a clientes 2018-2019



+970
solicitudes de clientes atendidas
en Departamento de Conectividad

Derechos Humanos

GRI 412-3

En el año 2019 se participó junto a otro grupo de empresas en el país en el programa INCLUIRSE, liderado por la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (Fundahrse) y el Proyecto Unidos por la Justicia de USAID. Iniciativa dirigida al Sector Empresarial que nace para promover la inclusión laboral de las personas con discapacidad, enmarcado en mejorar los procesos de gestión humana para ser una empresa más inclusiva, permitiendo brindar un trabajo digno, en igualdad de derechos y condiciones, aportando a través de oportunidades de empleo, a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en el país.



Promovemos a través de las políticas de contratación de Recursos Humanos entornos laborales inclusivos, con igualdad de oportunidades para la mujer dentro la actividad empresarial en el rubro automotriz. A través del Pilar de Educación de Responsabilidad Social Empresarial con el programa de empoderamiento a jóvenes de mecánica automotriz se promueve la equidad de género a través de la realización de pasantías laborales en los talleres de servicio del Grupo.

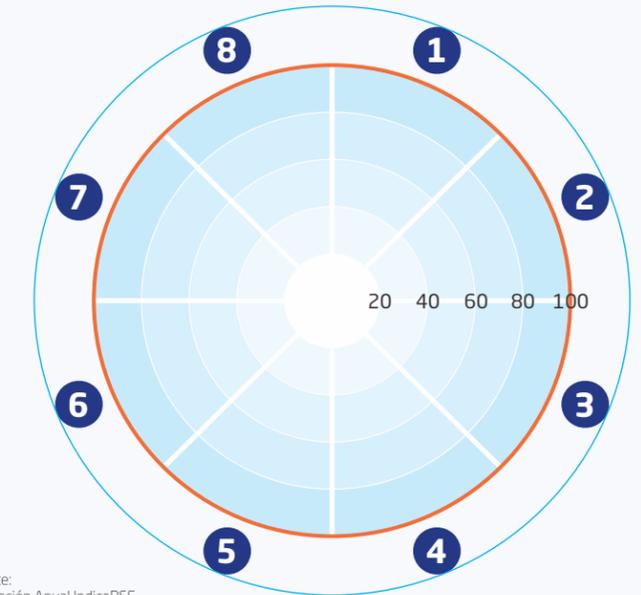
Asimismo, contamos con más de 100 colaboradores personal de limpieza y seguridad sub contratada de empresas externas quienes nos brindan dichos servicios en las diferentes empresas del Grupo a nivel nacional. Las cuatro empresas con las que se firman anualmente contratos de prestación de servicios se establecen las condiciones de la relación comercial y se asegura el cumplimiento de los derechos humanos de los colaboradores sub contratados.

Grupo Flores trabaja eficazmente para asegurar la salud y el bienestar de todos los colaboradores, clientes y demás personas asociadas al giro de las operaciones, es por eso que ante la pandemia mundial del COVID-19 se han adoptado diversas medidas y protocolos de bioseguridad apegados a los

lineamientos establecidos por la Organización Mundial de Salud (OMS) y el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (SINAGER) para prevenir la propagación dentro de las instalaciones y garantizar un entorno de trabajo seguro para todos.

INDICADORES INDICARSE COMPARATIVO 2018-2019 GRI 413-1

Derechos Humanos	2018	2019
1 Debida diligencia	100	100
2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos	100	100
3 Evitar la complicidad	100	100
4 Resolución de reclamaciones	100	100
5 Discriminación y grupos vulnerables	100	100
6 Derechos civiles y políticos	100	100
7 Derechos económicos, sociales y culturales	100	100
8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo	100	100



Fuente:
Evaluación Anual IndicaRSE.
FUNDAHRSE

Mediante este programa aportamos de forma positiva al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS 1 Fin de la pobreza, ODS 8 Trabajo decente y ODS 10 Reducción de las desigualdades.





Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

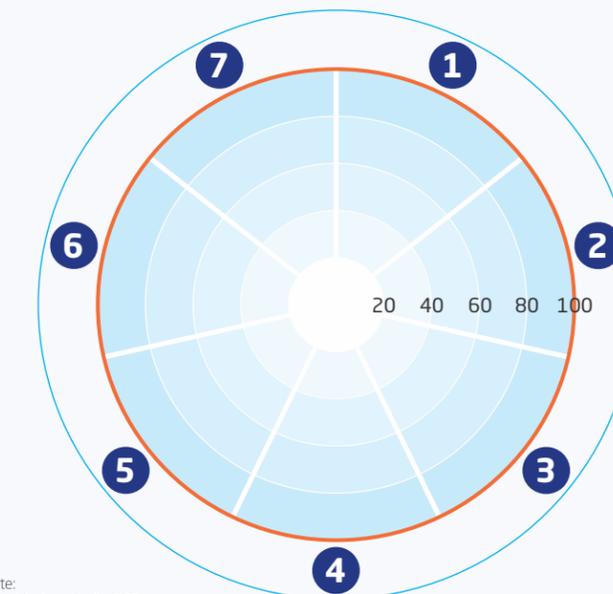
GRI 413-1

Grupo Flores es el conglomerado empresarial líder en la industria automotriz, durante 98 años las acciones respaldan la Conducta Empresarial Responsable contribuyendo con el desarrollo y sostenibilidad de Honduras.

Creamos soluciones de movilidad más seguras y comunidades sostenibles a través de su estrategia de responsabilidad social empresarial alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Norma ISO 26000, la ONU Pacto Global.

INDICADORES INDICARSE COMPARATIVO 2018-2019

Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad		2018	2019
1	Participación Activa de la Comunidad	100	100
2	Educación y Cultura	100	100
3	Creación de empleo y desarrollo de habilidades	100	100
4	Desarrollo y acceso a la tecnología	100	100
5	Generación de riqueza e ingresos	100	100
6	Salud	100	100
7	Inversión social	100	100



Fuente:
Evaluación Anual IndicaRSE.
FUNDAHRSE

Fundación Alan E. Flores



La Fundación Alan E. Flores fue creada en el año 2016 como el ente social del Grupo Flores, cuya finalidad principal es fortalecer los procesos de formación y educación vial en general, crear conciencia en relación con la responsabilidad y el fortalecimiento de una comunidad respetuosa a la normativa y autoridades viales impulsando con ello una cultura de movilidad segura en el país.

Así como garantizar una educación integral a través del programa dirigido a jóvenes de mecánica automotriz de las escuelas técnicas y/o centros vocacionales del país brindándoles una formación en las nuevas tecnologías del rubro.

Como parte de la planificación estratégica y sostenible del Grupo a partir del año 2017 la fundación ejecuta los programas y/o proyectos dentro de los pilares de Seguridad Vial y Educación.

Entre en los principales proyectos ejecutados por la fundación en el periodo 2018-2019 destacan:

Educación Vial

Impulsar iniciativas que contribuyan a formar ciudadanos responsables en su rol como pasajeros, peatones y conductores para su propia seguridad y la de los demás.



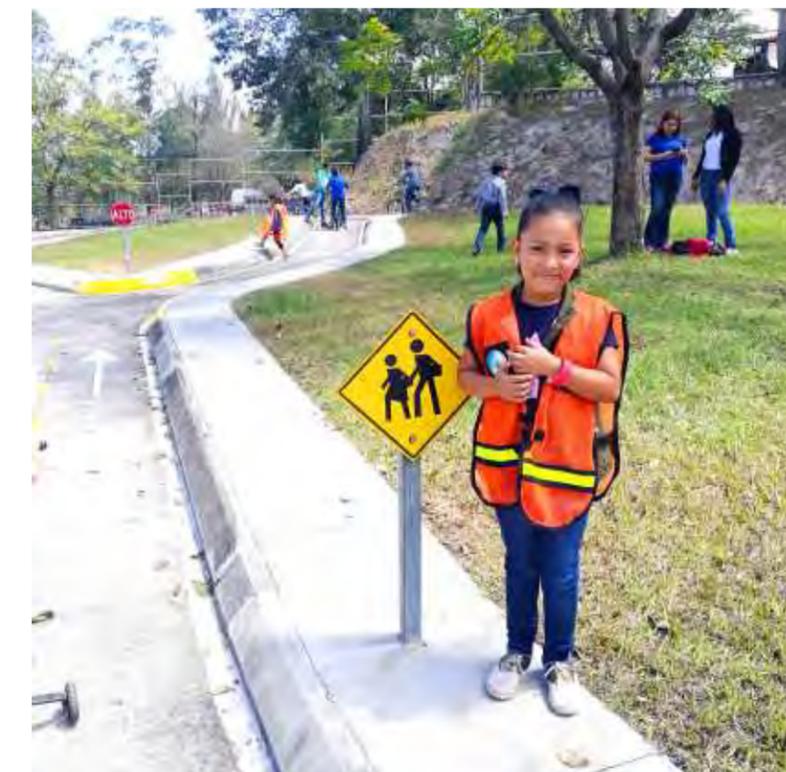
+531,500

personas alcanzadas en redes sociales con la campaña de Seguridad Vial



+50,000

niños y niñas de centros educativos públicos y privados capacitados anualmente en el tema de Seguridad Vial a través de la interacción y el juego en el Parque Vial de Chiminike



Fundación Alan E. Flores



Educación Técnica Automotriz

Nuestro enfoque se orienta en la educación integral de los jóvenes de mecánica automotriz de las escuelas técnicas y/ o centros vocacionales del país brindándoles una formación en las nuevas tecnologías del rubro.

+870

jóvenes estudiantes de mecánica automotriz de las escuelas técnicas y centros vocacionales formados en las nuevas tecnologías del rubro.



+284

estudiantes de mecánica automotriz han realizado pasantías laborales en los talleres de servicio de Corporación Flores, Scania y Dimasa.



Desde el año 2017 en alianza con la Fundación Junior Achievement Honduras se ha implementado el programa "Habilidades para el Éxito", orientado a jóvenes de las escuelas técnicas estudiantes de la carrera mecánica automotriz en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca y La Ceiba. Asimismo, los jóvenes han tenido la oportunidad de realizar una pasantía laboral en los talleres de servicio del grupo viviendo de cerca la experiencia laboral aplicada a la carrera que estudian y bajo la tecnología de los talleres de una marca líder en la industria automotriz.



+50

jóvenes capacitados estudiantes de mecánica automotriz de la Villa de los Niños.

Asimismo, apoyamos al taller de mecánica automotriz de la Villa de los Niños, ubicada en el Valle de Amarateca en Tegucigalpa, con la colaboración del equipo del Departamento Técnico del Grupo se les capacita mensualmente a los jóvenes en las nuevas tecnologías del rubro automotriz para su exitosa formación profesional como especialista en mecánica automotriz.

El año 2018 iniciamos el programa de formación técnica automotriz en alianza con el Centro Técnico Hondureño Alemán en la zona norte para la creación del semillero de jóvenes de mecánica automotriz productivos y con mayor conocimiento acerca de las nuevas tecnologías en el rubro.

Testimonio

En el año 2018 cuando cursaba el II año de estudios en mecánica automotriz en el Instituto Técnico Hondureño Alemán de la ciudad de San Pedro Sula. Participé junto a mis compañeros de clase en el programa de Grupo Flores de formación en mecánica automotriz en las nuevas tecnologías del rubro. Fui capacitado en temas nuevos y de mucho interés para convertirme en un mecánico competitivo, fui seleccionado por los voluntarios colaboradores del Grupo para realizar durante un mes una pasantía laboral en el taller de servicio, lo cual representaba un sueño para mí el poder conocer las operaciones y funcionamiento de un taller de servicio de una de las marcas líderes en el mundo automotriz, los mecánicos me enseñaron mucho durante este tiempo y tuve la oportunidad de conocer todos los procesos de las reparaciones de los vehículos.

En el 2020 me llamaron de RRHH para poder aplicar a una plaza como Técnico Mecánico en el Taller de Servicio en San Pedro Sula, de ser un sueño tenía la posibilidad de formar parte de esta gran empresa y gracias a los conocimientos adquiridos en el programa fui seleccionado para la plaza, lo cual ha representado para mí una gran oportunidad para desarrollarme profesionalmente, aprender de mis compañeros de trabajo y con mi compromiso en dar lo mejor día con día para brindar la mejor experiencia de servicio a los clientes de Grupo Flores.

Este programa de formación en mecánica automotriz marcó mi vida, lo que antes era un sueño ahora es una realidad formar parte de la gran familia de Grupo Flores.



Brayan Serrano
Técnico Mecánico,
Taller de Servicio San Pedro Sula

*mecánico contratado del
Semillero de Mecánica Automotriz
del Centro Técnico Hondureño Alemán*

Impulsar las carreras STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics)

Apoyamos iniciativas que busquen impulsar las áreas de la ciencia, tecnología, ingenierías y matemáticas a través de competencias que inspiren y desarrollen habilidades para los futuros profesionales del país.



+400

niños y jóvenes entre las edades de 10 a 19 años de centros educativos públicos y privados participaron en la Olimpiada Nacional de Robótica desarrollada en alianza estratégica con la Fundación STEM Honduras



Stand tecnológico TOYOTA en la Olimpiada Nacional de Robótica

- Simulador virtual de carro para invitar a los niños y jóvenes asistentes a vivir la experiencia de manejar un TOYOTA.
- Lentes de realidad virtual para que los niños, jóvenes y visitantes tuvieran la oportunidad de conocer y vivir la experiencia real de los dispositivos de seguridad del TOYOTA Safety Sense; sistema de pre colisión, control de carril, sistema de cruce adaptativo y luces altas automáticas incorporados actualmente en algunos nuevos modelos de vehículos híbridos.
- Capacitaciones sobre la tecnología híbrida Toyota impartidas con el propósito de educar a la población hondureña sobre el funcionamiento de esta tecnología y los beneficios de los vehículos amigables con el ambiente y eficientes por su consumo considerable de combustible, esto gracias al grandioso aporte que han hecho en sistemas eficaces de uso de energías alternativas.

Responsabilidad Social Corporativa

A través de los pilares de la Responsabilidad Social Empresarial contribuimos a crear comunidades sostenibles, en el periodo 2018 - 2019 se ejecutaron los siguientes programas e iniciativas:

Educación

Apoyamos programas que propician oportunidades de formación, calidad de vida, bienestar en la niñez y juventud en Honduras. Nuestro compromiso radica en el cambio social y en apoyar proyectos sostenibles de impacto en beneficio de nuestras comunidades.



+40

becas educativas en la Fundación Taular otorgadas a jóvenes con alto potencial académico y provenientes de hogares de la capital con recursos económicos limitados

Concurso de Arte TOYOTA Dream Car



+72

becas educativas otorgadas a los ganadores del Concurso de Arte TOYOTA Dream Car

Desde el año 2011 Corporación Flores ha formado parte de esta iniciativa impulsada por Toyota Motor Corporation (TMC) a nivel mundial, a la fecha han participado más de 18,000 niños y niñas de los centros educativos públicos y privados en todo el país.



Medio Ambiente

El éxito de nuestras operaciones radica en el respeto al medio ambiente, operando con tecnologías, proyectos y programas para reducir nuestra huella ambiental.



Renovamos las alianzas estratégicas con diferentes empresas y/organizaciones, quienes cuentan con los permisos de operación, licencias ambientales vigentes,

certificados de disposición final para la gestión integral y especializada de los diferentes residuos descartados por el Grupo.



Generación de energía limpia y amigable con el medio ambiente a través de la Granja Solar Fotovoltaica.

Responsabilidad Social Corporativa

Voluntariado Corporativo

Los colaboradores con su trabajo y apoyo voluntario en diferentes proyectos, se han convertido en los embajadores sociales de Grupo Flores aportando un valor social a través del voluntariado corporativo.

Los colaboradores del Grupo como voluntarios de los programas, proyectos e iniciativas ejecutadas por la Fundación Alan E. Flores y RSE Corporativo a nivel nacional, promueven una cultura de colaboración ante las necesidades sociales generando juntos un valor social integral para el desarrollo de las comunidades donde operamos.



+200

colaboradores se suman actividades de voluntariado corporativo



+3,829

horas de voluntariado corporativo



Alianzas Estratégicas

Proyectos de inversión social alianza para lograr los ODS

Contribuyendo alcanzar el ODS#17 Alianzas para lograr los objetivos, Grupo Flores apoya diversos programas y proyectos en las áreas Educación, Arte, Cultura, Salud, Recreación, Ambiente y emprendimiento para continuar impulsando el desarrollo sostenible económico, social y ambiental en el país.



Principales alianzas de Grupo Flores

- | | | |
|---|---|---|
| 1. Honduras STEM Foundation | 12. Grupo INVEMA | 23. Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) |
| 2. Fundación Junior Achievement Honduras | 13. Fundación Hondureña para la Identidad Nacional | 24. Reciclajes Industriales de Centroamérica S.A. de C.V. (REINCA) |
| 3. Fundación Taular | 14. Fundación Teletón | 25. Aceites y Combustibles (AYCO) |
| 4. Fundación Hondureña para el Niño con Cáncer | 15. Fundación Operación Sonrisa Honduras | 26. Recycle S de R.L de C.V. |
| 5. Plan Internacional Honduras | 16. Fundación Convive Mejor | 27. ARGOS Honduras |
| 6. Fundación Obras Sociales Vicentinas | 17. Liga Contra el Cáncer | 28. Dirección Nacional de Vialidad y Transporte (DNVT) |
| 7. Fundación PROFUTURO | 18. Centro de Cáncer Emma Romero de Callejas | 29. United Way Honduras |
| 8. Asociación ALOYSIUS "Villa de los Niños- Villa de las Niñas" | 19. Centro Técnico Hondureño Alemán | 30. Instituto de Conservación Forestal (ICF) |
| 9. Asociación Hondureña para la Promoción Educativa (AHPE) | 20. Centro Vocacional La Ceiba | 31. Comité Paralímpico Hondureño |
| 10. Asociación Arca de Esperanzas | 21. Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) | 32. Heróico y Benemérito Cuerpo de Bomberos de Honduras |
| 11. Reciclatecc | 22. ONU Pacto Global | |



Anexos

112

Tabla de Indicadores de Desempeño GRI

121

Informe de Verificación Externa



Grupo Flores Tabla de Indicadores de Desempeño

GRI Standards Opción EXHAUSTIVA, ISO 26000, Pacto Global y ODS 2030

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Descripción	Verificación	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos materiales	ISO 26000	ODS 2030	Principios Pacto Global
GRI 101 Fundación							
Sección 2 del Manual GRI 101 Aplicación de los Principios de Reporte.							
GRI 102 Indicadores Generales							
102-1	Nombre de la organización.	✓			7.4.2		
GRI 102 Perfil de la Organización							
102-2	Actividades, Marcas, productos y servicios.	✓					
102-3	Localización de la sede principal de la organización.	✓					
102-4	Localización de las operaciones.	✓					
102-5	Propietarios y forma jurídica.	✓					
102-6	Mercados servidos.	✓					
102-7	Dimensiones de la organización.	✓					
102-8	Información sobre empleo y otras formas de contratación.	✓					
102-9	Cadena de suministros.	✓				ODS 16.5, ODS 8.9	
102-10	Cambios significativos en la organización y en la cadena de suministros.	✓			6.4.1, 6.4.2, 6.4.4, 6.8.5	ODS 16.5, ODS 8.2, ODS 8.3	
102-11	Descripción de como la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓				ODS 16.5	
102-12	Iniciativas externas.	✓					
102-13	Membresía a asociaciones.	✓				ODS 17	
GRI 102 Estrategia							
102-14	Declaración del máximo representante.	✓			7.8		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	✓			6.3.10		
GRI 102 Ética e integridad							
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento.	✓			5.3.6.4.5	ODS 16.5	
102-17	Mecanismos de aviso y control de riesgos éticos.	✓				ODS 16.5	
GRI 102 Gobernanza							
102-18	Estructura de gobierno	✓			6.2	ODS 16	
102-19	Autoridad delegada	✓					

✓ Verificado por FUNDAHRSE

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador	Descripción	Verificación	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos materiales	ISO 26000	ODS 2030	Principios Pacto Global
GRI 102 Gobernanza							
102-20	Niveles de responsabilidad en áreas económicas, sociales y ambientales.	✓			7.3.2		
102-21	Consulta a los grupos de interés en las dimensiones económicas, sociales y ambientales	✓					
102-22	Composición de la alta estructura administrativa y sus comités.	✓					
102-23	Nombres y cargos de las principales autoridades.	✓					
102-24	Formas de nominación y elección de las principales autoridades.	✓					
102-25	Gestión de los conflictos de interés.	✓			5.3		
102-26	Función de la alta administración en la gestión de los propósitos, valores y estrategia de la organización.	✓			6.2.1.1	ODS 8	
102-27	Nivel de formación académica y administrativa de la alta administración.	✓			7.3.3		
102-28	Evaluación del desempeño de la alta administración de la organización.	✓					
102-29	Identificación y gestión de los temas económicos, sociales y ambientales.	✓		✓	4.3	ODS 8	9
102-30	Eficiencia en la gestión de los riesgos.	✓					
102-31	Revisión de los temas económicos, sociales y ambientales.	✓			7.5.3		
102-32	Función de la alta administración en el proceso de reportar la sostenibilidad.	✓				ODS 16	
102-33	Comunicación de los asuntos críticos.	✓			7.6.2		
102-34	Naturaleza y número de asuntos críticos.	✓			7.6.2		
102-35	Políticas de remuneración.	✓			6.2		
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	✓					
102-37	Partes interesadas incorporadas en la remuneración.	✓					
102-38	Razón de la compensación anual.	✓					
102-39	Porcentaje de incremento anual para la compensación anual.	✓					
GRI 102 Compromiso con las Partes Interesadas							
102-40	Lista de grupos de interés.	✓					proceso de materialidad
102-41	Acuerdos de contratos colectivos.	✓					
102-42	Identificación y selección de partes interesadas.	✓					proceso de materialidad
102-43	Compromisos con las partes interesadas.	✓					proceso de materialidad
102-44	Temas materiales seleccionados.	✓					proceso de materialidad

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicador Contenidos Básicos	Descripción	Verificación	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos materiales	ISO 26000	ODS 2030	Principios Pacto Global
GRI 102 Compromiso con las Partes Interesadas							
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	✓					
102-46	Contenido de la definición de la Memoria y los indicadores materiales.	✓					
102-47	Listado de temas materiales.	✓		proceso de materialidad			
102-48	Reexpresión de la información.	✓		proceso de materialidad			
102-49	Cambios en los formatos de reportar.	✓					
102-50	Periodo de reportar.	✓					
102-51	Fecha de la última memoria.	✓					
102-52	Ciclo de reportar.	✓					
102-53	Punto de contacto para consultas acerca de la Memoria.	✓					
102-54	Reclamos al reportar de acuerdo con el GRI.	✓					
102-55	Índice GRI de contenido.	✓					
102-56	Auditoría externa.	✓					
GRI 103 Enfoque de gestión							
103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	✓					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	✓					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	✓					

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Verificación	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos materiales	ISO 26000	ODS 2030	Principios Pacto Global
ECONOMÍA							
GRI 201 Desempeño económico							
DMA	Valor Económico						
201-1	Valor económico generado y distribuido.	✓		✓		ODS 12	8
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debidos al cambio climático.	✓		✓		ODS 12	9
201-3	Cobertura de las obligaciones de la organización debido a programas de beneficio social.	✓					
201-4	Ayudas financieras recibidas de gobiernos.					No recibe ayudas del gobierno	
GRI 202 Presencia en el Mercado							
DMA	Enfoque de Gestión.						
202-1	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	✓					
202-2	Proporción de los altos directivos procedentes de la comunidad local en operaciones significativas	✓					
GRI 203 Consecuencias Económicas Indirectas							
DMA	Enfoque de Gestión.						
203-1	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.					No aplica	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.						
GRI 204 Prácticas de Contratación							
DMA	Enfoque de Gestión.						
204-1	Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas.	✓					
GRI 205 Anticorrupción							
205-1	Operaciones evaluadas por riesgos asociados a la corrupción.	✓					
205-2	Comunicaciones y capacitación sobre políticas anticorrupción y procedimientos.	✓					
205-3	Incidentes confirmados de corrupción y acciones adoptadas.	✓					
GRI 206 Comportamiento Antimonopolio							
DMA	Enfoque de Gestión.						
206-1	Acciones legales para comportamiento anticompetitivo, antimonopolio y prácticas monopólicas.	✓				No hay casos	

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Verificación	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos materiales	ISO 26000	ODS 2030	Principios Pacto Global
MEDIO AMBIENTE							
GRI 301 Materiales							
DMA	Enfoque de Gestión.	✓					
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen.	✓					
301-2	Porcentaje de materiales que son reciclados.	✓					
301-3	Productos reclamados y de sus empaques.	✓					
GRI 302 Energía							
DMA	Enfoque de Gestión.	✓					
302-1	Consumo de energía dentro de la organización.	✓		✓			7.2
302-2	Consumo energético externo.		próxima Memoria				
302-3	Intensidad energética.		próxima Memoria				
302-4	Reducción en el consumo de energía.	✓		✓		ODS 8	7.2
302-5	Reducciones de los consumos energéticos de los productos y servicios.	✓					
GRI 303 Agua							
DMA	Enfoque de Gestión.						
303-1	Captación total de agua según la fuente.	✓					
303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		no aplica				
303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		no aplica				
GRI 304 Biodiversidad							
304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.		no aplica				
304-2	Descripción de los impactos mas significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.		no aplica				
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.		no aplica				
304-4	Número de especies incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitat se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.		no aplica				
GRI 305 Emisiones							
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	✓			6.5	ODS 13	
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	✓					
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)		próxima Memoria				

✓ Verificado por FUNDAHRSE

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Verificación	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos materiales	ISO 26000	ODS 2030	Principios Pacto Global
MEDIO AMBIENTE							
GRI 305 Emisiones							
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.		próxima Memoria				
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	✓					
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.		próxima Memoria				
305-7	Nox, Sox, y otras emisiones atmosféricas significativas.		próxima Memoria				
GRI 306 Efluentes y Residuos							
DMA	Enfoque de gestión.						
306-1	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.		próxima Memoria				
306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	✓					
306-3	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	✓	No hay casos				
306-4	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III, VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		próxima Memoria				
306-5	Identificación, tamaño, estado de protección valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.		no aplica				
GRI 307 Cumplimiento Regulatorio							
DMA	Enfoque de gestión.						
307-1	Incumplimiento con leyes y regulaciones ambientales.	✓	No hay casos				
GRI 308 Evaluación Ambiental de los proveedores							
DMA	Enfoque de gestión.	✓					
308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaros en función de criterios ambientales.	✓					
308-2	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto.	✓			6.5.3.1	ODS 8.4	
SOCIEDAD							
GRI 401 Empleo							
DMA	Enfoque de gestión.						
401-1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	✓					

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Verificación	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos materiales	ISO 26000	ODS 2030	Principios Pacto Global
SOCIEDAD							
GRI 401 Empleo							
401-2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	✓					
401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	✓					
GRI 402 Relaciones entre los trabajadores y la dirección							
DMA	Enfoque de gestión.						
402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.		Conforme a ley				
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo							
403-1	Porcentaje de trabajadores que esta representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	✓	403-10			ODS 8	1
403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	✓					
403-3	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	✓					
403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		Se realiza a través de las comisiones mixtas				
GRI 404 Capacitación y Educación							
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	✓					
404-2	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	✓					
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	✓					
GRI 405 Diversidad e Igualdad de oportunidades							
405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	✓					
405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	✓					
GRI 406 No discriminación							
DMA	Derechos Humanos	✓					
406-1	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	✓	No hay casos				
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva							
DMA	Enfoque de gestión	✓					

✓ Verificado por FUNDAHRSE

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador Contenidos Específicos	Descripción	Verificación	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos materiales	ISO 26000	ODS 2030	Principios Pacto Global
SOCIEDAD							
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva							
407-1	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos.						
GRI 408 Trabajo Infantil							
DMA	Enfoque de gestión						
408-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativos de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	✓				ODS 8.7	
GRI 409 Trabajo Forzoso							
DMA	Enfoque de gestión						
409-1	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	✓					
GRI 410 Medidas de Seguridad							
DMA	Enfoque de gestión						
410-1	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	✓					
GRI 411 Derechos de la población indígena							
DMA	Enfoque de gestión						
411-1	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.		No hay casos				
GRI 412 Evaluación de Derechos humanos							
DMA	Enfoque de gestión						
412-1	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	✓					
412-2	Empleados capacitados en las políticas y procedimientos derechos humanos.	✓					
412-3	Acuerdos y contratos con inversiones significativos.	✓					
GRI 413 Comunidades Locales							
DMA	Enfoque de gestión						
413-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	✓			6.8.3	ODS 11.a	
413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	✓					

CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Indicador	Descripción	Verificación	Referencia cruzada- respuesta directa	Aspectos materiales	ISO 26000	ODS 2030	Principios Pacto Global
SOCIEDAD							
GRI 414 Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos							
DMA	Enfoque de gestión						
414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a criterios sociales.	✓					
414-2	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	✓					
GRI 415 Política Pública							
DMA	Enfoque de gestión						
415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.		No hay casos				
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS							
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes							
416-1	Porcentaje de categorías de productos servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	✓		✓		ODS 8	1
416-2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No hay casos				
GRI 417 Etiquetado de los productos y servicios							
DMA	Enfoque de gestión						
417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios.	✓			9.2	ODS 12	
417-2	Número de incumplimientos de la regulación y de las códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No hay casos				
417-3	Incidentes de incumplimiento en materia de comunicaciones.		No hay casos				
GRI 418 Privacidad de los clientes							
DMA	Enfoque de gestión						
418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		No hay casos				
GRI 419 Cumplimiento socio económico							
DMA	Enfoque de gestión						
419-1	Incumplimientos con leyes y regulaciones en áreas socio económicas.		No hay casos				

✓ Verificado por FUNDAHRSE

Informe de Verificación Externa

A las partes interesadas de Grupo Flores

Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (Fundahrse) es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004, cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad con el fin de prevenir posibles conflictos de interés. Fundahrse en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2019 de Grupo Flores para lo cual se implementaron una serie de técnicas de evaluación.

Alcance de la verificación

La función principal de Fundahrse fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en la Memoria de Sostenibilidad 2019 de Grupo Flores de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- Guía GRI-Standards
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- ISO 26000:2010
- Pacto Global

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-Standards y que incluyó la revisión del contenido de la presente Memoria, los datos de contenidos básicos y específicos, así como los documentos de contenidos temáticos asociados.

La información verificada descansa en las operaciones de Grupo Flores y los datos proporcionados por la organización declarante.

Metodología empleada

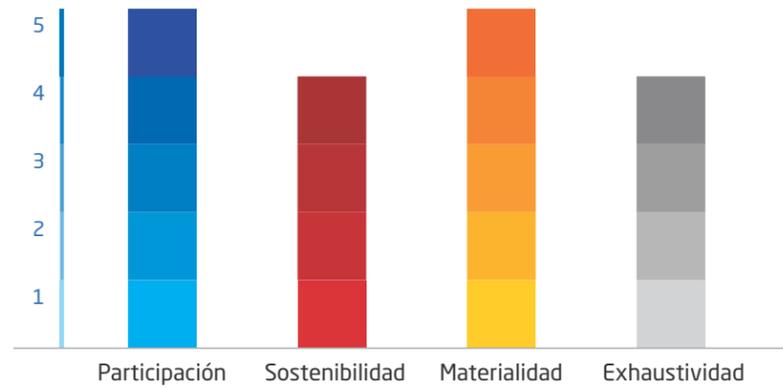
Fundahrse verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una Memoria GRI-Standards y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por Grupo Flores, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, acceso a los registros de historias y testimonios, análisis de los documentos sectoriales y muestreo de los principales indicadores de desempeño de la organización. Se anexa la tabla correspondiente con el detalle de la metodología para la verificación de los indicadores.

Conclusiones

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2019 de Grupo Flores se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la guía para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad de GRI-Standards y las normas de calidad arriba expuestas.

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los principios establecidos por los criterios internacionales utilizados. **En el mismo se observa la aplicación de los principios que permiten considerar la Memoria de Sostenibilidad 2019 de Grupo Flores en la modalidad Exhaustiva.**

Evaluación de Principios



Aspectos destacados

- Se refleja la integración de Grupo Flores a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Norma ISO 26000 y dentro de GRI Standards. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y exhaustividad.
- Se verifica la realización y el respeto a los principios de materialidad y participación a través de consulta sociales que generan acciones de respuesta y cumplimiento por parte de la organización.
- Se verifica el impulso hacia la sostenibilidad en las tres dimensiones del desarrollo sostenible especialmente de los ODS.

Áreas de mejora

- Iniciar las acciones para medir las emisiones de gases efecto invernadero derivados del impacto de las operaciones de Grupo Flores.
- Profundizar la política de Derechos humanos de la organización y hacerla extensiva a su cadena de proveedores.
- Consolidar el papel de la Fundación Alan E. Flores y su rol en la formación de los nuevos mecánicos a cargo de las nuevas líneas tecnológicas de automóviles.

San Pedro Sula, 26 de julio del 2021

J. ROBERTO LEIVA
DIRECTOR EJECUTIVO FUNDAHRSE



GRUPO FLORES

www.grupoflores.com



- Tegucigalpa, Col. El Prado: **2216-4000**
Anillo Periférico: ext. **1722, 1723**
 - San Pedro Sula: **2561-9600**
 - La Ceiba: **2442-4140**
 - Choluteca: **2782-2524**



www.toyotahonduras.com

- Tegucigalpa, Residencial El Trapiche,
calle principal: **2216-4048**



www.dimasaford.com