



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2020-2021



ÍNDICE

Mensaje del Presidente 3

Acerca de la memoria 4

Principales cifras 5

Perfil de la empresa 6

- ▼ Historia 7
- ▼ Empresas de Grupo Flores 8
- ▼ Productos y servicios 12
- ▼ Premios y reconocimientos 14

Gobernanza 16

- ▼ Estructura del gobierno corporativo 17
- ▼ Ética y cumplimiento 20

Estrategia de Responsabilidad Social 24

- ▼ Diálogo con grupos de interés 25
- ▼ Materialidad 27
- ▼ Estrategia y gestión 31

Resultados económicos 32

- ▼ Desempeño económico 33
- ▼ Valor económico distribuido 34
- ▼ Cadena de valor 35

Nuestro equipo 37

- ▼ Demografía y diversidad 38
- ▼ Capacitación y desarrollo de carrera 43
- ▼ Salud y seguridad 46

Nuestro compromiso con la comunidad 48

- ▼ Educación 49
- ▼ Seguridad vial 52
- ▼ Medio ambiente 53
- ▼ Voluntariado corporativo 54
- ▼ Apoyos durante COVID-19 55

Gestión ambiental 56

- ▼ Energía 57
- ▼ Residuos 60
- ▼ Agua 64
- ▼ Sostenibilidad de nuestras marcas 65

Servicio al cliente 68

- ▼ Canales de escucha y atención 70
- ▼ Transformación digital 70
- ▼ Marketing responsable 71
- ▼ Privacidad de datos 71

Anexos 72

- ▼ **Anexo I:** Alianzas y membresías 73
- ▼ **Anexo II:** Contribución a los ODS y al Pacto Mundial 74
- ▼ **Anexo III:** Índice de contenidos GRI 80
- ▼ **Anexo IV:** Informe de IndicaRSE 2021 83



Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

(GRI 2-22)

Me enorgullece presentarles nuestra Memoria de Sostenibilidad 2020-2021, en la que reportamos el desempeño de Grupo Flores en materia social, ambiental y de gobernanza para este periodo.

Estamos por cumplir nuestros primeros 100 años de vida. Gracias al espíritu emprendedor de Valentín Flores Cabrera, quien fundó Garaje Flores, y tuvo el liderazgo para hacer crecer el negocio, hoy nos hemos posicionado como una empresa líder en soluciones de movilidad del país, en congruencia con nuestra visión: que nuestros productos y servicios sean la principal solución de transporte de las familias y empresas de Honduras.

Grupo Flores se ha expandido a lo largo de estos años para conformar un conglomerado de empresas que brindan productos y servicios relacionados con la industria automotriz, que nos permiten brindar una experiencia integral, personalizada y adaptada a las necesidades de nuestros clientes.

Sin duda, la crisis sanitaria causada por COVID-19 representó una oportunidad para mostrar nuestra resiliencia; ante un entorno retador, mostramos que somos un negocio sólido y con capacidad de reinventarnos, lo que nos permitió diversificarnos, incursionar en nuevos negocios y mantener nuestras finanzas sanas y estables.

Estamos conscientes de la importancia de hacer negocios de manera responsable y transparente. Por ello, operamos bajo los más altos estándares éticos y hemos desarrollado una estrategia de responsabilidad social basada en los principales estándares en la materia, y que ha permeado en todas las áreas de la empresa. De esta manera, generamos valor no sólo para el negocio sino para todos nuestros grupos de interés.

Somos una empresa que, si bien ha evolucionado, conservamos los valores de nuestros fundadores, que nos hacen una empresa humana, que cuida a su gente y la quiere ver crecer, como la gran familia que somos.

Por ello, invertimos en nuestro talento proporcionándoles un plan de carrera junto con programas de capacitación y apoyos para continuar sus estudios. Asimismo, les proporcionamos un paquete de beneficios que incluyen servicios de salud, bonos y becas para ellos y sus hijos. Durante la pandemia, cuidamos de su salud y seguridad con una estrategia de bioseguridad que incluyó las más estrictas medidas sanitarias, de prevención y atención de casos.

Nos guía una clara vocación social. Como parte de nuestro compromiso con la comunidad, durante este periodo continuamos impulsando iniciativas a través de la Fundación Alan E. Flores y del área de responsabilidad social, con un foco en tres pilares relacionados con nuestro negocio: educación, seguridad vial y medio ambiente. Entre las más representativas, en educación apoyamos desde 2017 a la olimpiada de robótica organizada por la Honduras STEM *Foundation*; en seguridad vial, en este periodo trabajamos de la mano con Chiminike y con la Secretaría de Transporte en la creación de una campaña de comunicación para impulsar la educación y seguridad vial en la niñez hondureña; en medio ambiente trabajamos en la gestión de residuos en alianza con diversas organizaciones que se especializan a darle una disposición adecuada. De esta manera, reci-

clamos los principales materiales que utilizamos como son aceite, filtros, llantas, baterías y trapos contaminados.

Con el fin de reducir nuestra huella ambiental y contribuir a la lucha contra el cambio climático, hemos invertido en la instalación de una granja solar con 648 paneles solares, con lo cual dejamos de emitir 185 toneladas de CO₂e, a la vez que representa un importante ahorro de uso de energía eléctrica.

Agradezco a nuestro Consejo de Administración, staff y equipo de colaboradores por su invaluable esfuerzo para alcanzar estos logros, y continuamos con el firme compromiso de seguir avanzando hacia un mayor impacto en el desarrollo sostenible de nuestro país y del planeta.

Los invito a dar lectura a nuestra Memoria de Sostenibilidad, con la que damos cierre a su periodicidad bienal para dar un paso adelante hacia una publicación anual, en congruencia con la transparencia con la que siempre nos hemos manejado.

Atentamente,
Alan Flores

Presidente del Consejo de Administración



Acerca de la memoria

(GRI 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

La Memoria de Sostenibilidad de Grupo Flores muestra los resultados en cuanto a nuestro desempeño en materia ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) para el periodo 2020- 2021, tomando en cuenta la relevancia de nuestros grupos de interés para la continuidad de nuestro negocio y el avance en las iniciativas por un desarrollo sostenible.

Para la elaboración de esta memoria usamos los estándares internacionales relativos a información ASG, que se determinan incorporando la utilización de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), en su última versión actualizada en octubre del 2021, vinculados a nuestro ejercicio de materialidad realizado para el periodo 2018-2019, y que incluye la visión del negocio así

como la perspectiva de nuestros grupos de interés.

Asimismo, incluye nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los Principios del Pacto Global a los que impactamos de manera directa.

Para la redacción y recopilación de resultados trabajamos con un experto externo en la materia, así mismo la memoria pasa por validaciones internas por las áreas responsables de información y de la aprobación final por parte del Consejo de Administración antes de su publicación.

Esta memoria cuenta con la asesoría de Valora Consultores.

Claves del informe:

- ▶ Grupo Flores ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2021, y no cuenta con verificación externa.
- ▶ Se informa la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Grupo Flores, hoja de ruta global propuesta por la ONU para abordar los grandes desafíos de la sociedad.
- ▶ Incluye los principales resultados de la evaluación de IndicaRSE 2021.

Cómo identificar los contenidos:

- ▶ En la portada de cada capítulo: referencia a los ODS.
- ▶ Al inicio de cada sección: referencia a los contenidos de los Estándares GRI.
- ▶ Índices específicos dentro de los Anexos del informe: GRI y ODS.

Punto de contacto para cualquier consulta, aclaración o sugerencias:

Oscar René Canales Paz
Coordinador de RSE Grupo Flores
ocanales@floreshn.com



Principales cifras

Presentamos a Grupo Flores en cifras para el periodo 2020-2021:

*Cifra al cierre de diciembre de 2021



50%
consejeras mujeres

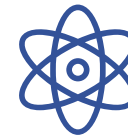
679 colaboradores*

648 paneles solares instalados



895
baterías recicladas

180 niños beneficiados en Villa de los Niños



60
jóvenes apoyados a través de STEM Foundation Honduras

55%
reducción de energía eléctrica en 2021 vs 2020



71,913

galones de aceite reciclados



100%
evaluación de desempeño

10
comités



40%
ahorro de energía gracias a paneles

71 becas de estudios superiores a colaboradores e hijos



GOBERNANZA

AMBIENTAL

SOCIAL



Perfil de la empresa

- ▶ Historia
- ▶ Empresas de Grupo Flores
- ▶ Productos y servicios
- ▶ Premios y reconocimientos

(GRI 2-1, 2-6)

Somos un conglomerado empresarial que incursionamos en la industria automotriz y servicios relacionados para brindar soluciones de movilidad en Honduras desde hace 99 años, consolidando en este tiempo nuestro liderazgo en esta industria.

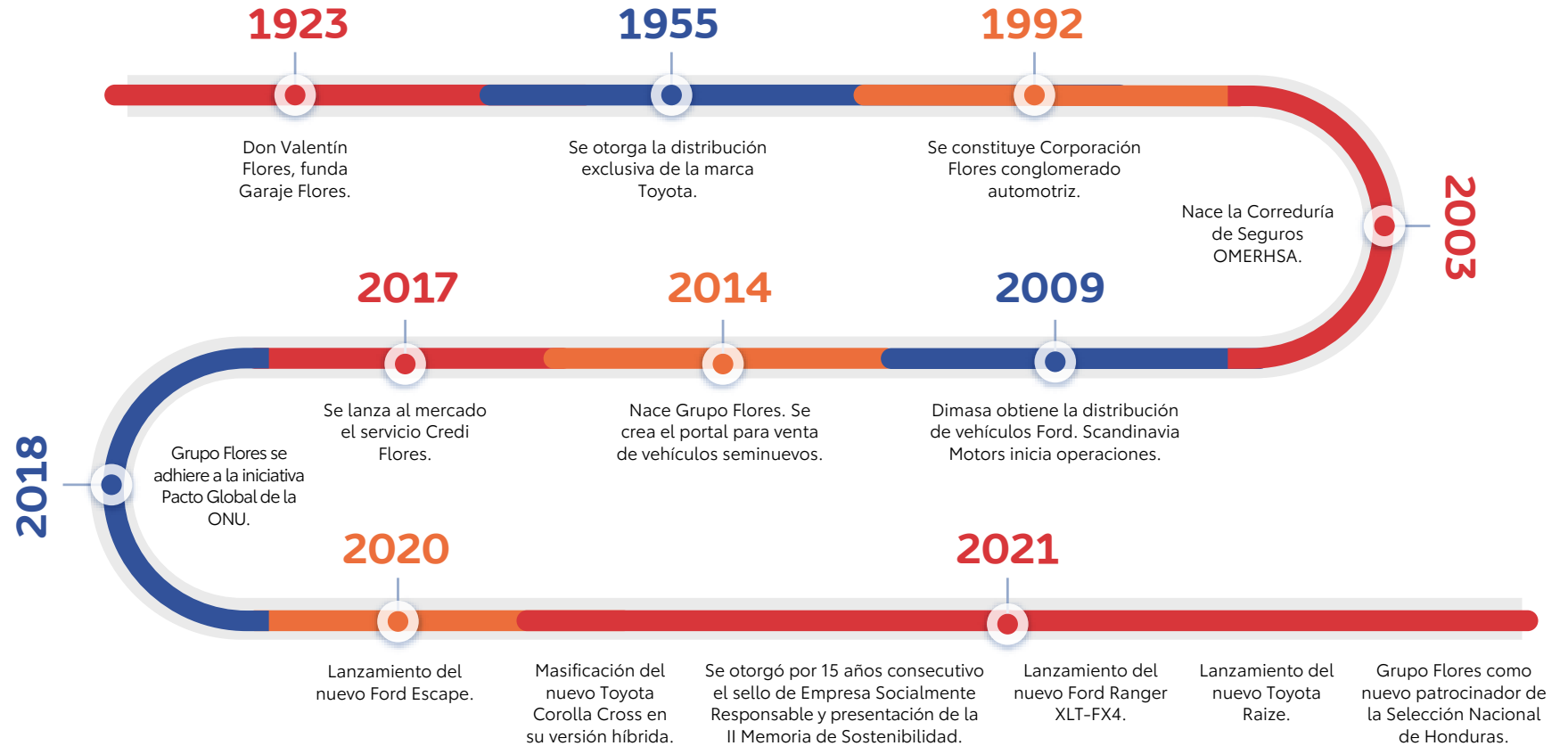


Historia

Desde 1923 comenzamos nuestros primeros pasos como una pequeña empresa dedicada a la venta de automóviles fundada por Valentín Flores Cabrera llamada Garaje Flores. Gracias a su visión, en el año de 1955 nos convertimos en distribuidores exclusivos de la marca Toyota en Honduras. Estos lazos comerciales nos permitieron ser la segunda empresa distribuidora de esta marca en América Latina. En 1991 nos otorgan la representación de la línea Lexus.

En 1992 nace Corporación Flores, como un conglomerado en la comercialización de vehículos de la marca Toyota, así como la atención de servicios de taller y productos automotrices. En los años siguientes ampliamos nuestra gama de productos y servicios, incluyendo la distribución de Scania Motors y Ford, y la correduría de seguros OMERHSA, entre otros.

En 2014 nace Grupo Flores y a partir de este momento continuamos ampliando el portafolio de productos y servicios para convertirnos en un conglomerado multi-inversiones consolidado y con alto potencial de crecimiento.





Empresas de Grupo Flores

(GRI 2-2)

Estamos conformados por un grupo de empresas que en conjunto ofrecemos una amplia gama de soluciones de transporte para satisfacer las necesidades de las familias y empresas hondureñas.



Corporación Flores- Toyota:

Conglomerado automotriz más completo del mercado, con sus divisiones en línea de automóviles de trabajo, lujo y familiar de las marcas Lexus y TOYOTA, brindando agencias de repuestos legítimos TOYOTA y sus accesorios, con socios estratégicos que son sus marcas

(Panasonic, Kenda Tires, Yokohama Tires, Quaker State, EST, Motorcraft, entre otras), completan el alto compromiso de atención, al ofrecer productos legítimos de marcas exclusivas para nuestros clientes.

Autos	Productos automotrices y repuestos	Talleres de servicio
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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, disponemos del taller móvil para mantenimiento de vehículos a nivel nacional.</p>





Dimasa Ford:

Empresa dedicada a la distribución de vehículos Ford en la zona centro sur de Honduras. Cuenta con una línea completa de modelos que perfectamente se ajustan a las necesidades y exigencias del mercado hondureño.

Tiene la distribución exclusiva de la marca Motorcraft en baterías, repuestos y lubricantes, brindando una garantía de cuidado y servicio completo para la marca Ford.

Autos	Productos automotrices y repuestos	Talleres de servicio
<p>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.</p>	<p>Como parte de la garantía y servicios integrales de Dimasa Ford, está la distribución de una línea completa de productos que aseguran la durabilidad de los vehículos. Dentro de las marcas que distribuye, tenemos la exclusividad de Motorcraft que ofrece baterías, lubricantes y repuestos.</p>	<p>En línea con la excelencia de Dimasa Ford, se brinda un servicio completo de mantenimiento con mano de obra certificada por Ford Motor Corporation.</p>





Scandinavia Motors:

Empresa que brinda los servicios de venta de unidades, repuestos y los respectivos servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de

la marca Scania para buses, camiones y motores, en respuesta a la necesidad de transporte para diferentes segmentos.

Buses ejecutivos y cabezales de camión	Productos automotrices y repuestos	Talleres de servicio
<p>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.</p>	<p>Scandinavia ofrece soporte de repuestos originales de la marca Scania para las líneas de buses ejecutivos y cabezales de camión.</p>	<p>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.</p>



Autos Corporativos:

Empresa dedicada al alquiler de vehículos; franquiciada a través de *Thrifty International*, ofrece las mejores marcas y calidad para el turista. Actualmente operan en los aeropuertos de las ciudades más importantes del país: Tegucigalpa, San Pedro Sula y Roatán.



Mi Auto:

Empresa de venta de vehículos seminuevos con la innovación de un portal web multimarcas; proporciona facilidades de compra de automóviles recibidos por Grupo Flores, que pasan por un proceso de inspección técnica en sus talleres especializados, cumpliendo con los requisitos de calidad y seguridad para sus clientes.



OPAM (Operadoras Aduaneras y Mercantiles S.A.):

Empresa dedicada principalmente a la administración y seguimiento aduanero, cuyas actividades secundarias se enfocan en la ejecución de auditorías internas, peritajes, administración financiera y contable así como la representación de casas extranjeras y exportaciones, servicios de seguridad, servicios corporativos, leasing de equipo electrónico y leasing de vehículos.



GEMINIS:

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



OMERHSA (Operaciones Mercantiles Hondureña, Correduría de Seguros S.A.):

Empresa de correduría líder en el ramo de seguros, supervisada por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros a disposición de sus clientes y público en general.



OMERSA (Operaciones Mercantiles S.A):

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



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.



Supercar:

Empresa dedicada a la comercialización de repuestos y lubricantes de las marcas Motocraft, Denso, KYB, Aizin y JHS.



Prado, Propiedades e Inversiones, S.A.:

Empresa dedicada a inversiones empresariales.

ALEFH, S.A.:

Empresa dedicada a inversiones empresariales.

Corporativa de Seguridad Privada, S.A. (CSP):

Empresa que ofrece servicios corporativos de seguridad privada.

Comercial Automotriz, S.A.:

Empresa dedicada a la distribución de productos automotrices.

Flores Air Solutions, S.A. (FASSA):

Empresa que ofrece servicios aéreos privados.





Productos y servicios

Agencias de Repuestos

Contamos 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. Tenemos a disposición de nuestros clientes 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. También contamos con un alto respaldo de repuestos y productos automotrices para vehículos Ford, disponibles en todas las agencias de Grupo Flores a nivel nacional.



Talleres de Servicios

Cotamos 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 nuestros servicios, disponemos de talleres móviles que se trasladan a las principales ciudades del interior del país para atender de forma directa a nuestros clientes. Tenemos seis talleres a nivel nacional ubicados en San Pedro Sula, La Ceiba, Tegucigalpa y Choluteca.

Plan Avance Plus

Ofrecemos este servicio a los clientes que adquieren vehículos de la marca Toyota. Consiste en programar el mantenimiento preventivo del vehículo bajo los más altos estándares de calidad, eligiendo el plan y forma de pago de acuerdo con sus necesidades y conveniencia.

Tarjeta de Crédito BAC Credomatic-Grupo Flores

En alianza con BAC Credomatic, ofrecemos esta tarjeta que brinda beneficios exclusivos a clientes que pagan con ella y adquieren productos y servicios en Corporación Flores y Dimasa.

CrediFlores

Se trata de un 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; incluye la gestión y administración de los mismos. Los servicios fijos que incluye el Leasing Operativo son:

- ▾ Mantenimiento preventivo.
- ▾ Matrícula (excepto montacargas).
- ▾ Seguro.
- ▾ GPS.



YOKOHAMA



Panasonic



QUAKER STATE



TOYOTA
REPUESTOS LEGÍTIMOS



EST



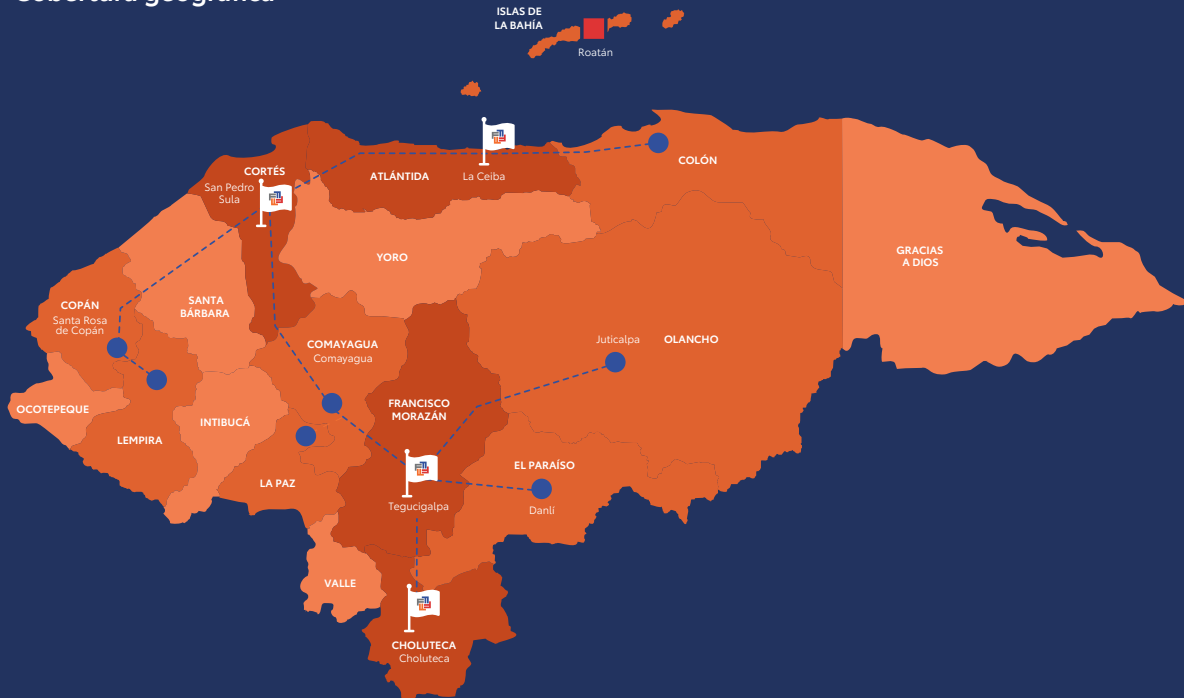
Motorcraft



KENDA
TYRES



Cobertura geográfica



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



Premios y reconocimientos

En 2020 y 2021, en Grupo Flores fuimos distinguidos con los siguientes premios y reconocimientos:



Sello Fundahrse ESR

Reconoce a las empresas encaminadas en la mejora continua de sus procesos alineados con la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sostenible del país.

Fundahrse



Reconocimiento otorgado por el Comité de Género de 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.

Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP)



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

Por su 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.

Honduras STEM Foundation





Gobernanza

- ▶ Estructura del gobierno corporativo
- ▶ Ética y cumplimiento

En Grupo Flores operamos bajo las mejores prácticas de gobierno corporativo, de conformidad con la normativa aplicable y bajo los principios de integridad y transparencia.



Estructura del gobierno corporativo

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17, 2-18, 2-19)



Bajo su liderazgo,

trazamos

el camino rumbo a la sostenibilidad de Grupo Flores, con el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible de Honduras.

Consejo de Administración

Nuestro máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración, que tiene entre sus funciones las siguientes:

- ✓ Administración general del grupo de empresas.
- ✓ Aprobación de las decisiones que requieran autorización superior de alta gerencia.
- ✓ Aprobar estrategias generales de la empresa.
- ✓ Decidir y aprobar la estructura organizativa de la compañía.
- ✓ Autorizar la asignación de los diferentes recursos.

El Consejo de Administración está conformado por un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y un Vocal, representados en un 50% por hombres y 50% mujeres.

Comités

Para el cumplimiento de sus funciones, el Consejo de Administración se apoya de los comités, que son órganos formados por colaboradores de distintas áreas y están integrados tanto por consejeros como por directores y gerentes.

A continuación presentamos los comités:

Comité de Auditoría: órgano encargado de discutir y darle seguimiento a los temas de auditoría interna, de la coordinación de auditoría externa en asuntos financieros, contables, del control interno de los procesos de las empresas del Grupo y del análisis de riesgo financiero, operativo y fiscal de forma integrada y global en todo el Grupo.

Comité de Cumplimiento: designado para implementar las medidas y acciones orientadas a la prevención y detección 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.

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

Comisión Mixta de Higiene y Seguridad: conformado por representantes del Patrono y de los trabajadores por partes iguales para velar por la salud y seguridad ocupacional de los colaboradores del Grupo, teniendo como objetivo principal 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 a realizar en tecnología para la actualización de los procesos, así como para la seguridad de la información.

Comité de Responsabilidad Social Empresarial: conformado por las diferentes áreas tiene como rol fundamental la implementación, cumplimiento y seguimiento de las políticas, programas y acciones de la estrategia sostenible en materia de responsabilidad social del Grupo.



Comité de Becas: encargado del fomento, así como de la revisión de solicitudes y aprobación de becas educativas a los colaboradores del Grupo con el fin del desarrollo, formación y crecimiento humano, fortaleciendo sus competencias profesionales, incentivando el buen índice académico y que esto a su vez se vea reflejado en el desempeño laboral.

Comité de Ética: Vela por el cumplimiento de las conductas éticas a todo nivel del Grupo -interno y externo- a través del cumplimiento del Código de Ética; da seguimiento a los procesos de denuncias éticas, realiza las investigaciones y los descargos que sean pertinentes y establece, en caso de necesidad, las medidas a tomar con relación a las faltas a la ética dentro del Grupo.

Comité de Seguros: Comité conformado para la evaluación de riesgos asociados a los diferentes seguros (todo riesgo, médico hospitalario, etc) y con ello la selección de las pólizas correspondientes. Asimismo, designado para evaluación de negocios para OMERHSA.





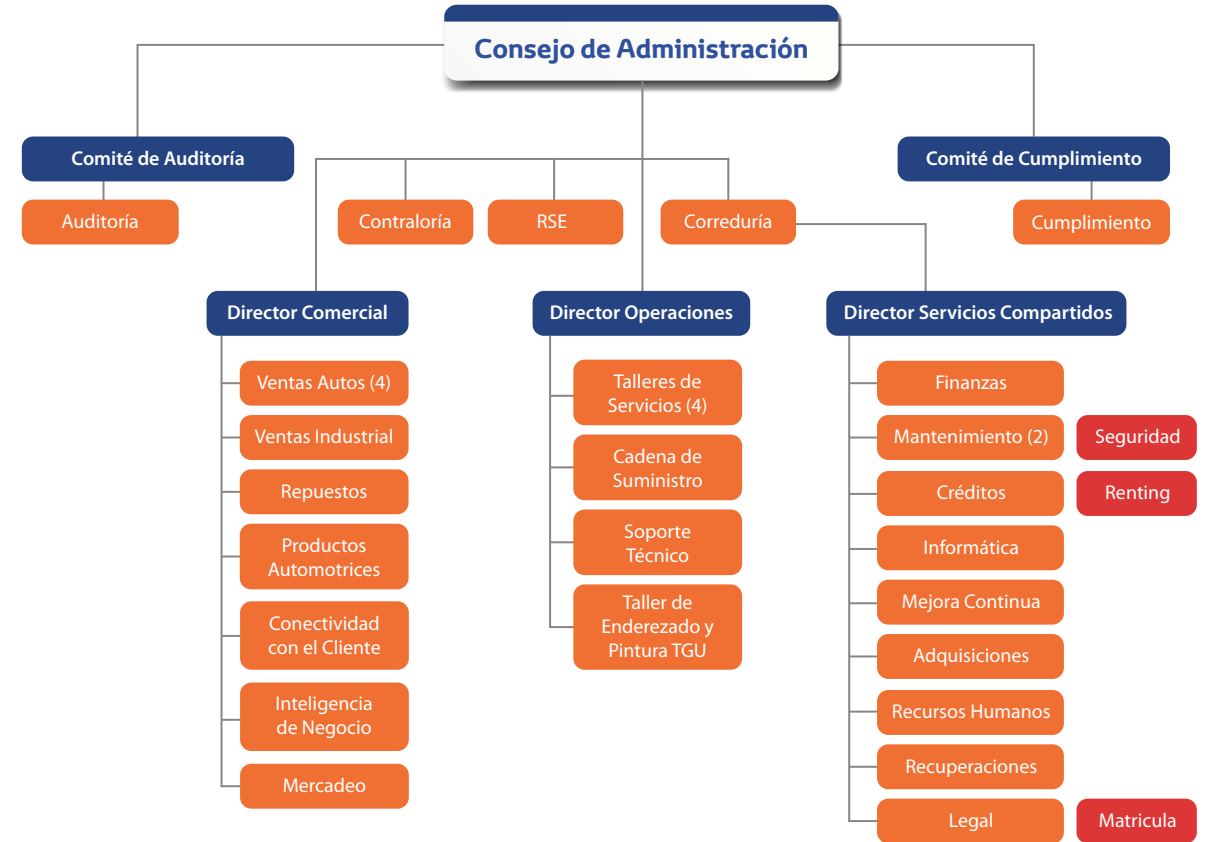
Equipo Directivo

El equipo directivo está conformado por tres direcciones: Dirección de Operaciones, Dirección Comercial, Dirección de Servicios Compartidos. Los Directores son nombrados por el Consejo de Administración con base en su experiencia, responsabilidad y calificación.

Dirección Comercial: Responsable de la dirección de todos los asuntos comerciales de las empresas del Grupo; lidera los más recientes y detallados estudios de mercado aprueba y dirige las estrategias comerciales, tecnológicas e innovadoras que nos permitan establecernos como la empresa líder en Honduras en la industria automotriz.

Dirección de Servicios Compartidos: Responsable de la dirección de todos los departamentos de servicios corporativos con externos y también entre empresas afiliadas a nivel interno, así como los procesos financieros; mediante los conceptos de mejora continua. Dirige, aprueba, y coordina la ejecución de procesos que permiten afianzar una base financiera y de procesos y servicios sólidos y estructurados, así como la identificación y solución de riesgos corporativos y económicos.

Dirección de Operaciones: Dirige la gestión operativa en taller de servicios e inventarios de vehículos y repuestos, para brindar a los clientes la mejor experiencia en servicios, repuestos y accesorios genuinos, respaldados por el fabricante, promoviendo el prestigio de las marcas distribuidas o representadas por el Grupo. Adicionalmente, es dirección responsable de la identificación de los riesgos ambientales en las operaciones competentes, conjuntamente con el apoyo de las demás áreas, con el propósito de garantizar más allá del excelente servicio nuestro compromiso empresarial en mitigar el impacto ambiental.





Ética y cumplimiento

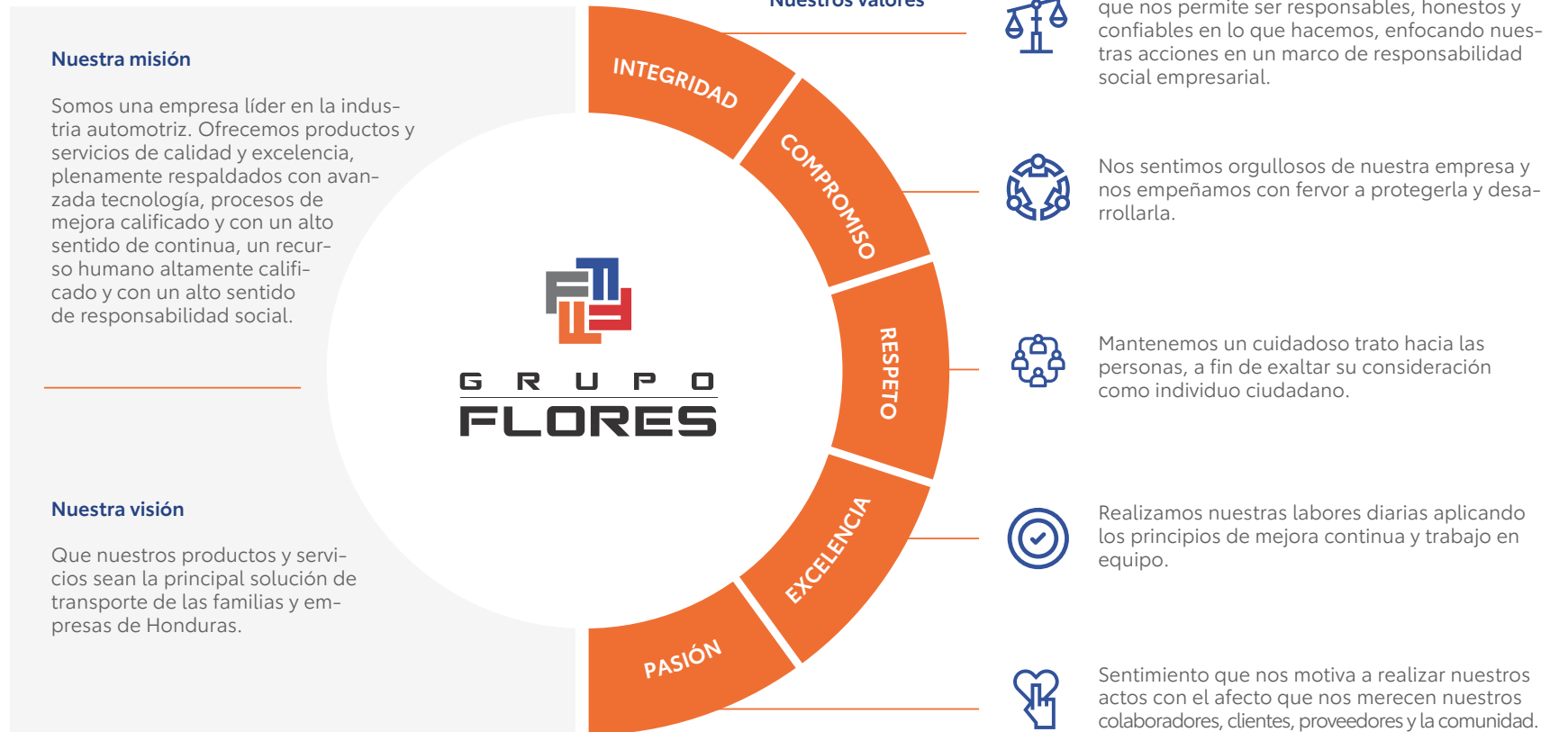
(GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27)

Nos regimos bajo los más estrictos estándares éticos, siempre en cumplimiento con la legislación vigente. Nos guían nuestros valores corporativos de integridad, compromiso, respeto, excelencia y pasión.



Somos

una empresa líder en la industria automotriz.



Código de Ética

Nuestro Código de Ética establece las normas de comportamiento que guían las acciones diarias de todos nuestros colaboradores tanto de manera interna como en su interacción con los demás grupos de interés externos.

Establece 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 nuestra responsabilidad social; incluye nuestros valores institucionales y filosofía empresarial con base en las más elevadas normas de ética empresarial y social, con el fin de preservar la confianza que han depositado en nosotros los clientes, proveedores, autoridades y la sociedad en general.

El código también hace referencia al respeto de los derechos humanos, laborales, no discriminación, conflicto de interés, protección de la información y prácticas contra la corrupción y el soborno. Es aplicable al 100% de los colaboradores, así como a la alta dirección y al Consejo de Administración.

Canal de denuncias

El código contempla una línea ética a través del cual los colaboradores pueden denunciar cualquier conducta sospechosa o incumplimiento al código. Los canales establecidos son:

- ▼ Correo electrónico interno: lineaetica@floreshn.com
- ▼ Personal del área de Recursos Humanos
- ▼ Comité de Ética



Formación ética

Todos nuestros colaboradores reciben una capacitación de inducción al Código de Ética para reforzar los conceptos que incluye e inculcar una cultura ética dentro del Grupo. También impartimos cursos y talleres al personal que tiene relación directa con clientes y proveedores en temas de anticorrupción y prevención de lavado de activos.

Capacitación ética a colaboradores	
2020-2021	Número de colaboradores capacitados
Ética e integridad	98%
Anticorrupción	98%
Prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo	98%





Anticorrupción

Con base en nuestra Política Anti-Soborno y Corrupción, desde el Departamento de Cumplimiento Corporativo trabajamos para la mitigación de riesgos en materia de anticorrupción y lucha contra prácticas irregulares e ilegales.

Con base en los resultados, tomamos las acciones correspondientes de acuerdo con las regulaciones vigentes y políticas internas del Grupo aplicables en la materia.

Utilizamos herramientas digitales que permiten realizar validaciones en las listas de control y restrictivas de las operaciones que se realizan dentro de las empresas del Grupo.

En 2020:

- Realizamos más de 11,000 validaciones en listas internas en las diversas etapas de ventas.
- Llevamos a cabo el análisis de más 50 operaciones, equivalentes al 5% de las operaciones con señales de alerta o situaciones de riesgo.

En 2021:

- Realizamos más de 18,951 validaciones en listas internas en las diversas etapas de ventas.
- Llevamos a cabo el análisis de más 733 operaciones, equivalentes al 3% de las operaciones con señales de alerta o situaciones de riesgo.

Prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo

Con el objetivo de prevenir el lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas, y en cumplimiento con la Ley y Reglamento para Actividades y Profesionales No Financieras Designadas, desde el Departamento de Cumplimiento Corporativo, hemos establecido diferentes procedimientos, entre los que se encuentran los siguientes:

Declaración Jurada de Información: Es un documento solicitado a nuestros clientes cuando realizan la compra de un vehículo nuevo o usado, en la que se contemplan los siguiente aspectos:

- Declaración de licitud de fondos.
- Declaración de licitud de información.
- Declaración de buena fe.
- Declaración de no vinculaciones en noticias públicas y/o investigaciones concernientes a actividad ilícitas relacionadas con el lavado de activos.

Debida Diligencia a Proveedores: De igual manera establecimos un proceso de debida diligencia para conocer estas alianzas mediante las declaraciones de licitud de información, de buena fe y de no vinculaciones en noticias públicas así como cumplir con buenas prácticas anticorrupción y soborno. También contempla

capacitaciones a los colaboradores que de forma directa se relacionan con proveedores.

Adopción de Lineamientos de Debida Diligencia establecidos por las Marcas: Para dar cumplimiento a los requisitos para ser distribuidores de prestigiosas marcas, hemos implementado procesos de debida diligencia adicionales, de conformidad con las normativas internacionales en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo así como estándares de antisoborno y corrupción.

Capacitaciones a colaboradores: Impartimos diversas capacitaciones de manera presencial y virtual al personal que se encuentra involucrado en las diversas etapas de los procesos tanto en su proceso de inducción como un reforzamiento.

En cumplimiento a las regulaciones aplicables en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, implementamos los procesos de remisión de los Reportes de Operación Sospechosa a partir del 2021. Este proceso forma parte de nuestro Programa de Cumplimiento que es aprobado por URMO-PREPRELAFT, nuestro regulador.

Cultura de cumplimiento

Con el fin de fortalecer nuestro actuar ético, hemos establecido un programa de cumplimiento bajo el liderazgo del Departamento de Cumplimiento Normativo, que entre sus funciones está la mitigación de riesgos en materia de anticorrupción y lucha contra prácticas irregulares e ilegales. Este programa está conformado por diversas políticas y procedimientos, dentro de los cuales destacan las siguientes:

- ✓ Código de Ética.
- ✓ Política Conoce a tu Cliente.
- ✓ Política de Licitación.
- ✓ Política de Reporte de Transacciones.
- ✓ Política Anti-Soborno y Corrupción.
- ✓ Política para Proveedores.
- ✓ Política de Selección y Contratación de Colaboradores.

Además, en Grupo Flores damos cumplimiento a los diversos marcos regulatorios que nos aplica, en ámbitos como el aduanero, fiscal, laboral y ambiental, entre otros.

Tenemos reglamentos internos del trabajo actualizado y aprobado por la Secretaria del Trabajo y Seguridad Social, los cuales cumplen con los derechos laborales vigentes para todos nuestros colaboradores. Contiene las acciones disciplinarias aplicables para todos los colaboradores de las empresas de Grupo Flores que de manera deliberada o intencional incumplan los principios establecidos, los cuales incluyen sanciones por incumplimiento de políticas y leyes aplicables a las operaciones del Grupo.

Como resultado de nuestra gestión con estricto apego a la legalidad y al compromiso de nuestros colaboradores, en el periodo 2020-2021 no fuimos objeto de sanciones por parte de nuestros reguladores, en el desempeño de nuestra actividad.





Estrategia de Responsabilidad Social

- ▶ Diálogo con grupos de interés
- ▶ Materialidad
- ▶ Estrategia y gestión

En Grupo Flores buscamos generar valor para el negocio y para todos nuestros grupos de interés, maximizando el impacto positivo y contribuyendo al cuidado y protección del medio ambiente.

Somos una empresa que desde que comenzamos operaciones hemos mostrado un fuerte compromiso social con los hondureños. A lo largo del tiempo, hemos ido evolucionando en nuestra responsabilidad social para integrarla al centro del negocio.



Diálogo con grupos de interés

(GRI 2-29)

Mapeamos a nuestros grupos de interés de acuerdo con el grado de impacto que tiene nuestra actividad, así como aquellos que influyen de manera determinante en su consecución.

De esta manera, identificamos como grupos de interés directo a directores, consejeros, colaboradores y a la Fundación Alan E. Flores y como indirectos a clientes, entidades reguladoras, proveedores, instituciones financieras, competidores, asociaciones civiles, comunidad, medios de comunicación, gobierno y asociaciones gremiales.



Grupos de interés de Grupo Flores

Tener una sólida relación con nuestros grupos de interés es clave para maximizar los resultados de las operaciones y seguir así creando valor de manera integral.

Contamos con diferentes canales de diálogo que nos permiten estrechar el vínculo con nuestros grupos de interés y fortalecer una relación de confianza.





Detalle de la relación

Grupos de interés	 Colaboradores	 Clientes	 Entidades regulatorias	 Proveedores	 Instituciones financieras
Creación de valor	Procurar el bienestar profesional y personal a través del clima laboral, capacitación, diversidad y salud y seguridad.	Brindar soluciones de transporte que se ajusten a sus necesidades y que vivan la mejor experiencia de compra.	Contribuir al desarrollo socioeconómico del país, bajo criterios de interés general recogidos en el cumplimiento de la legislación y normativa de aplicación.	Construir relaciones de mutuo beneficio para entregar productos y servicios de calidad.	Invertir en una empresa sólida, rentable y sostenible.
Canales	Encuesta de clima laboral Intranet Reuniones Canal de denuncia	Encuesta de satisfacción Página web Oficinas Plataforma digital	Informes/documentación requerida Reuniones	Reuniones de contratación Procesos de evaluación Canal de denuncia	Reportes financieros Reuniones

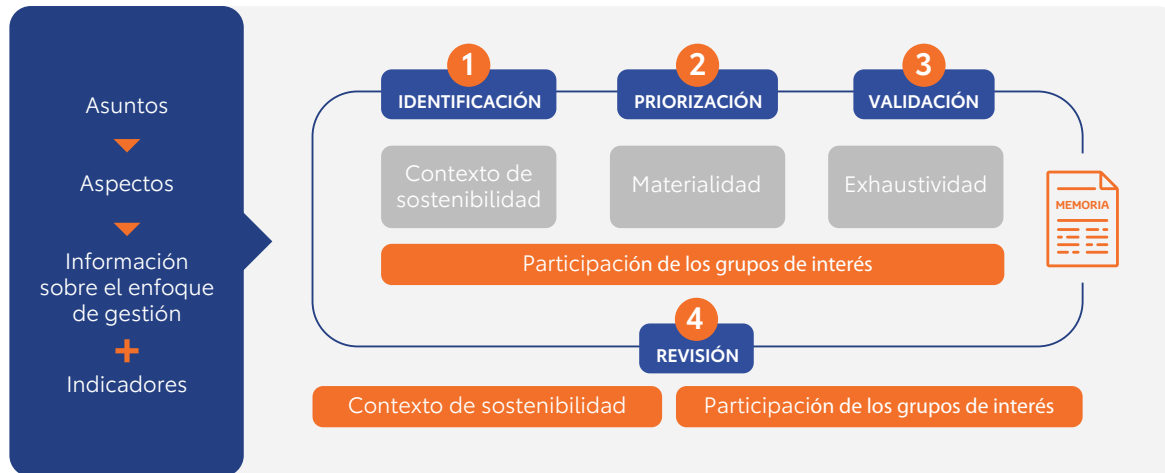


Materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

Llevamos a cabo un ejercicio de materialidad para el periodo de la memoria anterior, que comprende 2018-2019. Este análisis nos permitió identificar aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos para el Grupo y para nuestros grupos de interés.

Construcción de materialidad



Para su construcción, se llevaron a cabo cuatro pasos: Identificación, priorización, validación y revisión.

Como parte de este proceso, se llevó a cabo un proceso de consultas sobre temas considerados pertinentes en las dimensiones económica, ambiental y social en el que

participaron colaboradores clave y el Comité de RSE, y la determinación final de los temas por parte del Consejo de Administración.

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



Temas materiales para la sostenibilidad de la empresa

1

Reinventar la empresa: transformación digital del negocio

2

Reapertura económica

3

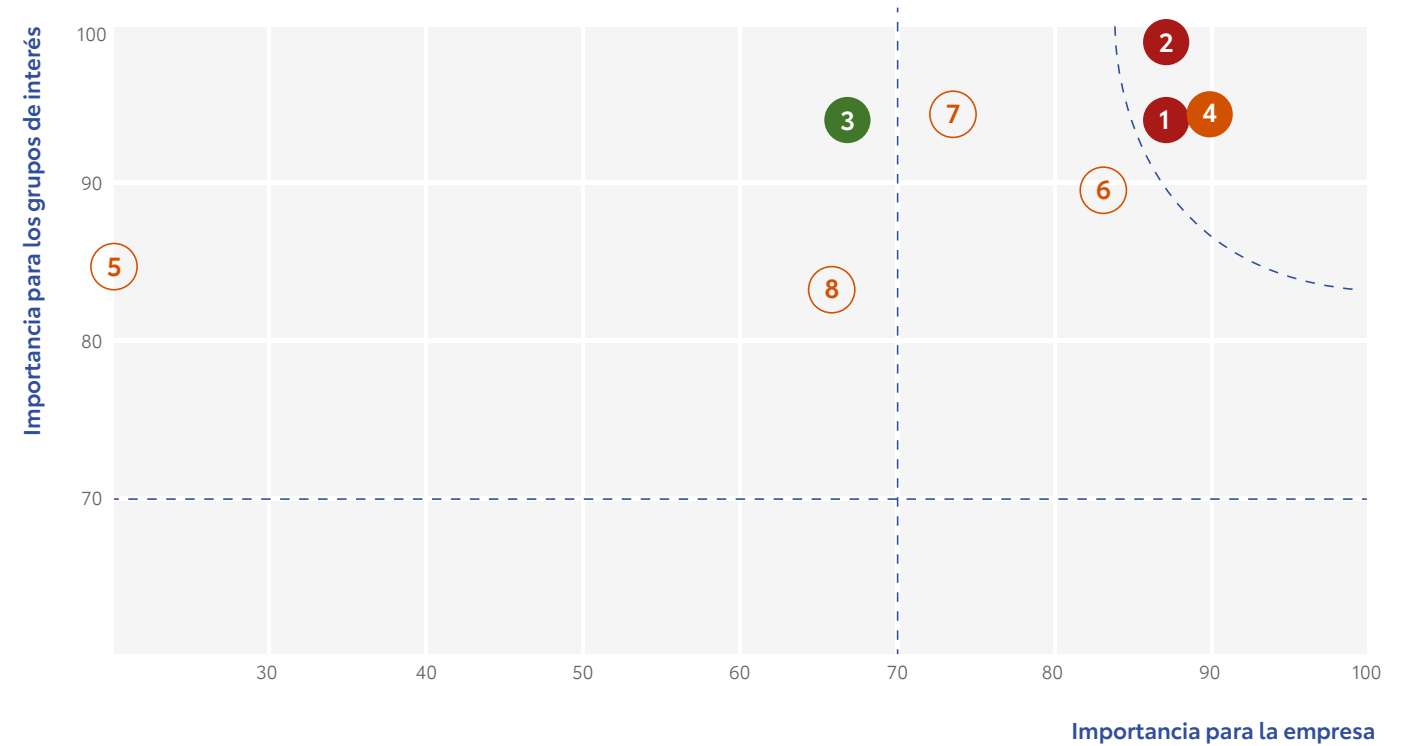
Mitigación y adaptación al cambio climático: reducción en el consumo de energía

4

Protocolo de bioseguridad para colaboradores y clientes

Como resultado de este ejercicio, obtuvimos la matriz de materialidad donde se pueden observar los temas materiales para la sostenibilidad de la empresa.

Matriz de materialidad





A través del análisis de los temas surgidos en el proceso de consulta social para la determinación de los temas materiales, identificamos también asuntos que clasificamos como estratégicos y emergentes con el fin de llevar a cabo el correspondiente monitoreo y seguimiento dentro de la estrategia del Grupo.

- ▲ Tema en ascenso
- ▼ Tema de descenso
- Tema nuevo

Proceso de consulta sobre temas pertinentes			
Temas	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 ▼ Cumplimiento regulatorio ▼ Homogenizar actividades de Responsabilidad Social Empresarial 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



Relación de temas materiales con GRI, ODS y Pacto Mundial

Asimismo, hicimos un cruce de la relación que guardan los temas materiales de Grupo Flores con los indicadores GRI, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios del Pacto Mundial.



Para mayor detalle sobre nuestra contribución a los ODS y al Pacto Mundial ir al Anexo II: **Contribución a los ODS y al Pacto Mundial**

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	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Interno	 	
Reapertura económica	Mejora en el ambiente de negocios	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Interno		
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	 	
Reducción en el consumo de energía	Disminuir el consumo con el impacto en emisiones	302-4 Reducción en el consumo de energía	Interno		

Estrategia y gestión

(GRI 3-3)

Nuestra estrategia de responsabilidad social está conformada por tres pilares fundamentales, a través de los cuales gestionamos programas e iniciativas que contribuyen a generar un impacto positivo en las personas y el medio ambiente desde nuestro ámbito de negocio:

Estrategia de RSE



Gestionamos nuestra estrategia de sostenibilidad con base en la Norma ISO 26000 de RSE, la cual comprende siete materias fundamentales:

Responsabilidad Social: siete materias fundamentales ISO 26000



De igual manera, formamos 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.



Resultados económicos

- ▶ Desempeño económico
- ▶ Valor económico distribuido
- ▶ Cadena de valor

Los años 2020 y 2021 fueron sumamente retadores para la economía global por la pandemia causada por COVID-19, y en especial para la industria automotriz. Sumado a lo anterior, Honduras fue afectado por los desastres naturales ocurridos en el 2020 mediante los huracanes ETA y IOTA.



Desempeño económico

(GRI 3-3)

La crisis sanitaria tuvo un efecto muy fuerte en toda la industria automotriz. Por una parte, se presentó un desabasto de materias primas para la fabricación de autos y de repuestos, sumado al cierre de fábricas, y por otro, el alto costo de los fletes provocó atrasos en la distribución y ventas.

Debido a esta situación, en Grupo Flores en 2020 tuvimos una disminución de 30% en ventas lo que nos obligó a volvernos más eficientes en el manejo del inventario, logrando mantener una estabilidad operativa ante la incertidumbre que se vivió.

Gracias a las estrategias definidas, sumado al poder de nuestras marcas y al fortalecimiento de nuestros servicios en 2021 comenzamos a recuperarnos rápidamente, con un crecimiento de más del 40% respecto al año anterior para que en 2022 consolidemos la recuperación.





Valor económico distribuido

(GRI 201-1, 201-4)

En Grupo Flores generamos valor económico para la empresa y para el conjunto de nuestros grupos de interés. Los ingresos resultantes son distribuidos entre estos grupos a través de diferentes partidas que incluyen los sueldos y prestaciones de los colaboradores, los impuestos, pagos a proveedores y los programas de beneficio social.

El presupuesto destinado a programas comunitarios se vio reducido debido a que fue un año atípico en cuanto a que la pandemia nos obligó a suspender muchas de las iniciativas que teníamos en marcha en años anteriores.



Valor Económico Generado y Distribuido (VEG Y VED) (en USD)

	VAR 20-19(%)	VAR 21-20(%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	-31%	43%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	-21%	23%
1) Gastos de funcionamiento (incluye pago a proveedores)	-13%	7%
2) Sueldos y prestaciones	-4%	8%
3) Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	-64%	172%
4) Programas comunitarios	30%	-36%
Retenido (VEG-VED)	-34%	49%



Cadena de valor

(GRI 2-6)

Nuestra cadena de valor representa una parte fundamental del modelo de negocio. Por ello, buscamos mantener relaciones sólidas y de largo plazo con todos los que participan en el proceso.

Esta cadena está integrada por los diferentes eslabones del proceso de negocio, iniciando con la planificación estratégica y financiera, y finalizando con el servicio postventa.



Proveedores

Con base en nuestra Política de Compras de Productos, Bienes y Servicios, llevamos a cabo una gestión de compras responsable con procesos que contemplan prácticas transparentes y de competencia justa. Promovemos relaciones comerciales de largo plazo con los actuales proveedores y con los nuevos, que contribuyan a brindar 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.

Como parte del proceso de contratación, nuestros proveedores pasan por una revisión interna por parte de los Departamentos Legal, de Cumplimiento y Tesorería para verificar que cumplan con las políticas de lavado de activos, corrupción y financiación del terrorismo, así como con su documentación de constitución y permisos para operar en el país, entre otros filtros.





Asimismo, compartimos con nuestros proveedores las mejores prácticas en materia de responsabilidad social para que se sumen a nuestras iniciativas y promover que lleven a cabo sus propias iniciativas sociales y ambientales.

Al cierre de 2021, contamos con un total de 2,646 proveedores, de los cuales el 97% son nacionales.

Proveedores	2020	2021
Total de proveedores	2,237	2,646
% de proveedores que son nacionales	96.6%	97.1%
% del presupuesto a proveedores nacionales	19.45%	12.02%



Nuestro equipo

- ▾ Demografía y diversidad
- ▾ Capacitación y desarrollo de carrera
- ▾ Salud y seguridad

En Grupo Flores nos esforzamos día a día por promover el bienestar de nuestros colaboradores ofreciéndoles un clima laboral sano y diverso donde puedan desarrollarse personal y profesionalmente.



Demografía y diversidad

(GRI 2-7, 2-8, 2-30)

Contamos con un equipo de trabajo talentoso y con alto sentido del compromiso, lo que nos ha llevado a obtener grandes resultados. Al cierre de 2021 nuestro equipo estuvo conformado por un total de 679 colaboradores, todos contratados en jornada completa.

Con base en nuestra filosofía institucional, hemos avanzado en nuestro compromiso por brindar más oportunidades laborales a mujeres. Se integraron criterios de equidad en nuestras políticas de reclutamiento y selección y en este último año se integró un comité de diversidad e inclusión desde el que estamos analizando las mejores prácticas a implementar en los próximos años.

100%
talento hondureño.

En cuanto a la participación de mujeres, destacamos que pasamos de

24%

en 2020 a

26%

en 2021.

Cabe destacar que apostamos por el **talento joven**, que al cierre de 2021 representó el

50.6%

de nuestra planilla.



Colaboradores por categoría laboral y sexo				
Categoría Profesional	2020		2021	
	No. colaboradores	% mujeres	No. colaboradores	% mujeres
Directores	1	0%	2	0%
Gerentes	21	29%	18	39%
Jefes	35	20%	39	21%
Coordinadores	29	34%	28	39%
Supervisores	18	17%	20	25%
Técnicos	71	1%	66	1%
Operarios	46	13%	48	10%
Administrativos	433	25%	458	30%
Total	654	24%	679	26%



Contrataciones, bajas y rotación		
	2020	2021
Contrataciones	32	122
Bajas voluntarias e involuntarias	107	113
Tasa de rotación*	11.46%	1.33%

*La tasa de rotación se calcula como: (contrataciones - bajas)*100/planilla inicial.



Colaboradores por edad y sexo				
Sexo		Mujeres	Hombres	Total
2020	<30 años	38	174	212
	30-50 años	99	284	383
	>50 años	18	41	59
	Total	155	499	654
	Porcentaje	24%	76%	100%
2021	<30 años	108	170	278
	30-50 años	50	294	344
	>50 años	16	41	57
	Total	174	505	679
	Porcentaje	26%	74%	100%



Compensaciones y beneficios

(GRI 201-3, 403-8)

Como empresa socialmente responsable, velamos por el bienestar de nuestros colaboradores y procuramos ofrecerles condiciones que eleven su calidad de vida y las de sus familias. Por ello, les brindamos un esquema de prestaciones y beneficios adicionales a los que exige la ley, entre los que se encuentran:



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
- Ferías de Salud

Bonos

- Bono de hijo primogénito (canasta de lactancia)
- Bono educativo
- Bono de cumpleaños
- Bono navideño

Uniformes

- Personal Administrativo
- Personal Operativo Técnico
- Personal de Seguridad



Becas

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

Ayudas

- Gastos oftalmológicos
- Auxilio fúnebre

Celebraciones

- 10, 15, 20 y 25 años
- Cena navideña
- Jornadas motivacionales
- Celebración Día de la Familia

Con relación al permisos parental al que tienen derecho nuestras colaboradoras, cabe mencionar que 8 mujeres lo utilizaron durante 2020 y 4 en 2021, de las cuales el 100% regresaron a laborar una vez terminado el permiso.

Permiso parental		
	2020	2021
Número de mujeres que usaron el permiso parental	8	4
% que retornaron a laborar una vez terminado su permiso	100%	100%



En cuanto a las retribuciones, contamos con un sistema que garantiza compensaciones justas y equitativas para todos nuestros colaboradores, independientemente del género, como lo muestra la siguiente tabla.

Relación salarial mujer/hombre Remuneración total (fija + variable) (promedio anual)		
Categoría profesional	Ratio salarial (M:H) 2020	Ratio salarial (M:H) 2021
Gerentes	1.11	0.94
Jefes	0.85	0.94
Coordinadores	1.09	1.08
Supervisores	1.08	1.02
Técnicos	0.87	1.11
Operativos	0.97	.99
Staff	1.05	1.07





Capacitación y desarrollo de carrera

Con el objetivo de fortalecer las competencias y habilidades de nuestros colaboradores, hemos desarrollado un plan de capacitación robusto y con base en sus necesidades.

Debido a la crisis sanitaria causada por COVID-19, en 2020 migramos gran parte de

las capacitaciones a la modalidad virtual y en 2021 retomamos algunas presenciales.

Las capacitaciones que impartimos están ligadas al plan de carrera de cada colaborador, de manera que se convierta en un impulsor en su trayectoria profesional.



Horas totales de formación por categoría profesional y sexo				
		Mujeres	Hombres	Total
2020	Directores	0	3	3
	Gerentes	16	15	31
	Jefes	2	16	18
	Coordinadores	36	18	54
	Supervisores	83	2	85
	Técnicos	0	22	22
	Operarios	391	317	708
2021	Directores	0	5	5
	Gerentes	67	55	122
	Jefes	58	254	312
	Coordinadores	18	22	40
	Supervisores	92	160	252
	Técnicos	0	39	39
	Operarios	455	902	1357



Programa de becas Conduciendo al éxito

Con el fin de contribuir a que nuestros colaboradores se sigan formando profesionalmente, creamos el programa de becas "Conduciendo al éxito". Este programa tiene como objetivo otorgar becas de estudios de pregrado, postgrado, diplomados y certificados, para capacitar al personal, fortalecer sus competencias técnicas y organizacionales, incentivar

el buen índice académico y esto a su vez se vea reflejado en su desempeño laboral.

Además, incluye 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	Número de becas	
	2020	2021
Hijos de colaboradores	35	35
Colaboradores Pregrado	15	19
Colaboradores Postgrado	13	15
Diplomados	1	2
TOTAL	64	71



100%

de nuestros colaboradores reciben una evaluación de desempeño anual, con base en la cual nos permite medir los resultados, detectar áreas de oportunidad e impulsar la carrera de los colaboradores.





Clima laboral

Una parte fundamental de nuestra relación con los colaboradores, es escuchar su opinión y expectativas que nos permitan mejorar para seguir siendo un lugar al que se sientan orgullosos de pertenecer.

Cada año levantamos una encuesta de clima laboral que nos permite conocer nuestras fortalezas y áreas de oportunidad, para emprender un plan de trabajo con base en los resultados.

En 2021 contamos con un 90% de participación en nuestra encuesta de satisfacción laboral.





Salud y seguridad

(GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10)

Con base en el Reglamento de Higiene y Seguridad, contamos con una Comisión Mixta de Higiene y Seguridad se encarga de 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.

La Comisión Mixta está integrada por un presidente, un secretario, un vocal titular y un suplente y dos asesores técnicos, quienes tienen el conocimiento básico en prevención de riesgos e higiene ocupacional.

Entre las acciones que llevó a cabo este comité en este periodo se encuentran las siguientes:

- ▼ Certificación del Heroico y Benemérito Cuerpo de Bomberos de Honduras por cumplir satisfactoriamente con los talleres de formación de brigadas para emergencias.
- ▼ Entrega de insumos de bioseguridad a colaboradores.

Capacitaciones en higiene y seguridad 2020-2021

Primeros auxilios

Uso de extintores

¿Cómo prevenir molestias y lesiones a causa del estrés y el teletrabajo?

Servicios de salud

Brindamos servicios de salud de primera base a través de consultorios médicos, ubicados en nuestras instalaciones de Tegucigalpa y San Pedro Sula, los cuales se encuentran debidamente autorizado por el sistema médico empresarial del IHSS. Cada clínica cuenta con un médico general y una enfermera.

Los colaboradores de las áreas técnicas y operativas cuentan con un seguro de accidentes personales y vida y el personal de alta gerencia cuenta con seguro médico hospitalario y de vida.



Además de los servicios de salud, realizamos actividades para fomentar la salud, tales como:



Ferias de la Salud: consultas médicas, oftalmología, exámenes generales.



Clínica: pruebas para la detección de drogas, pruebas de antígenos Covid-19.



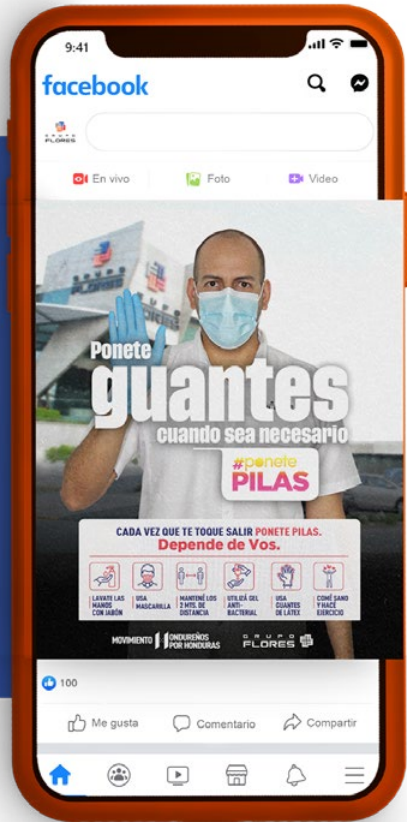
Bioseguridad: de manera mensual se entregan mascarillas y gel antibacterial a todos los colaboradores.



Charlas de prevención: cáncer de mama, cáncer de próstata, charla para el cuidado de la postura por teletrabajo.



Plan de ejercicio y nutrición: entrenador personal en modalidad virtual y nutricionista, este servicio es brindado por Honduras *Personal Trainer*.



Atención a colaboradores ante COVID-19

Durante la contingencia sanitaria por COVID-19 instauramos un Protocolo de Bioseguridad, en el marco del cual se instauró un comité específico para dar seguimiento puntual a este tema. Como parte de las iniciativas que implementamos se encuentran las siguientes:

- ▶ 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.

Cabe mencionar que en el periodo reportado no se registró ningún fallecimiento o accidente laboral.

- ▶ Implementación de las medidas y protocolos de bioseguridad en todas las agencias del Grupo a nivel nacional; entrega de mascarillas, gel antibacteriano, 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 presencia.

- ▶ 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.



Nuestro compromiso con la comunidad

- ▶ Educación
- ▶ Seguridad vial
- ▶ Medio ambiente
- ▶ Voluntariado corporativo
- ▶ Apoyos durante COVID-19

En Grupo Flores buscamos contribuir al bienestar de las comunidades con las que nos vinculamos a través de iniciativas que mejoren la calidad de vida de las personas, de la mano de organizaciones aliadas.



Emprendemos programas que generen un impacto social positivo en torno a tres pilares relacionados con nuestro negocio: educación, seguridad vial y medio ambiente.

En 2016 se creó la Fundación Alan E. Flores como el brazo social de Grupo Flores. A través de esta fundación canalizamos nuestras iniciativas relacionadas con los temas de educación y seguridad vial.

Educación

La educación es clave para el progreso de una sociedad, reduce la desigualdad y les permite a las personas llevar una vida más digna, pacífica y saludable.

A través de nuestros programas buscamos promover oportunidades de aprendizaje para todos, especialmente niños y jóvenes en Honduras.

Villa de los Niños

En 2017 comenzamos con el apoyo a este programa que consiste en otorgar becas a niños y jóvenes de escasos recursos que desean continuar sus estudios. Como parte de su formación, estos niños tienen la oportunidad de estudiar el bachillerato en técnico automotriz.

En Grupo Flores apoyamos a esta gran causa otorgándoles donativos y formación técnica. Debido a la pandemia, en 2020 tuvimos que suspender este programa, reanudando en 2021 con algunas adecuaciones para poder operarlo, de manera que en lugar de capacitar a los niños, formamos a los instructores para que ellos replicaran los conocimientos adquiridos.

Instituto Técnico Alemán

Apoyamos a este instituto, que cuenta con estudios de bachillerato automotriz, con la impartición de cursos y talleres, en especial en temas del área automotriz y nuevas tecnologías en el rubro.

90

estudiantes del Instituto Técnico capacitados en 2020-2021

60

niños de Villa de los Niños beneficiados en 2020-2021





Honduras STEM Foundation

Apoyamos iniciativas que busquen impulsar las áreas de la ciencia, tecnología, ingenierías y matemáticas (STEM por sus siglas en inglés) a través de competencias que inspiren y desarrollen habilidades para los futuros profesionales del país.

Desde 2017 hemos patrocinado a jóvenes hondureños para su participación en la olimpiada de robótica *World Robot Olympiad* (WRO) organizado por Honduras STEM Foundation, y desde 2018 también apoyamos a la *FIRST LEGO League*.

En 2021, la WRO se llevó a cabo de forma 100% virtual; incluyendo la final internacional, ha sido la competencia con mayor participación de niñas, con un 55%. El equipo ganador de la competencia nacional que nos representó en la final internacional fue un equipo integrado 100% por niñas (*Antares Bilingual School*) y ha sido la mejor representación de Honduras a nivel internacional quedando en 7mo. lugar a nivel mundial de su categoría con el puntaje más alto de América.

El porcentaje promedio de participación de niñas en las 7 competencias organizadas, hasta ahora, es de un

36%

801

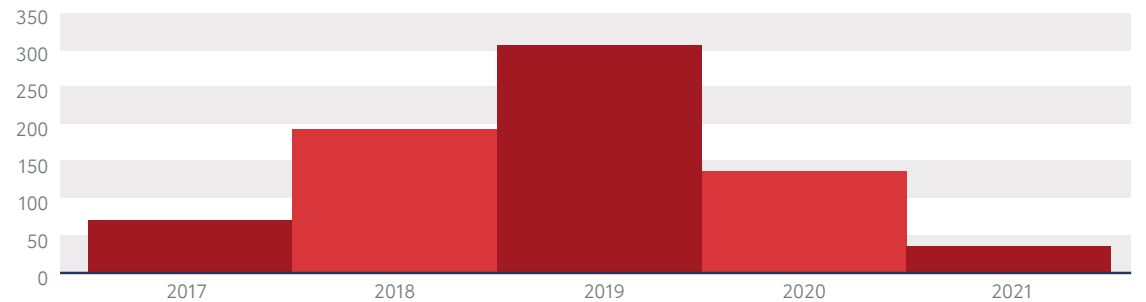
niños y jóvenes apoyados desde el inicio de WRO, alcanzando 14 de los 18 departamentos del país

140

niños y jóvenes apoyados en 2020 y 40 en 2021



Participantes



Concurso de arte Toyota Dream Car

Desde 2011 participamos en esta iniciativa impulsada por Toyota Motor Corporation a nivel mundial en la que se invita a los niños a dibujar el auto de sus sueños. De esta manera, fomentamos el talento artístico a la vez que otorgamos a los ganadores atractivos premios y la oportunidad de participar en la fase mundial del concurso.

A la fecha han participado más de 20,000 niños y niñas de los centros educativos públicos y privados en todo el país.

18 niños beneficiados en el periodo 2020-2021



Seguridad vial

De acuerdo con el Observatorio Nacional de la Violencia de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (OV-UNAH), la tasa de muertes por eventos de tránsito en el país es de 8.1 por cada 100 mil habitantes.

En Grupo Flores promovemos la seguridad vial con el objetivo de prevenir accidentes de tránsito para conductores, peatones y ciclistas y fomentar en las personas actitudes preventivas durante el uso de vialidades.



Chiminike

En 2021 nos aliamos con el Centro Interactivo de Enseñanza Chiminike y con la Secretaría de Transporte para impulsar la educación y seguridad vial en la niñez hondureña. Este esfuerzo consistió en una campaña de comunicación a través de videos de YouTube donde les enseñan a través de dibujos animados las reglas de

conducir, señales preventivas y medidas de seguridad, entre otros.

Con ello ahora involucraremos a los más pequeños en la toma de conciencia de la responsabilidad que todos los usuarios tenemos con nuestro propio comportamiento vial.



Medio ambiente

Cada latinoamericano genera un kilo de basura al día y la región en su conjunto, unas 541,000 toneladas, lo que representa alrededor de un 10% de la basura mundial, según un informe de ONU Medio Ambiente. El reto reside en que la gestión de la basura es uno de los mayores retos para la sostenibilidad de la región.

En Grupo Flores trabajamos para gestionar de manera sostenible todos los residuos que generamos. Para ello, hemos establecido alianzas con diversas organizaciones que se especializan a darle una disposición adecuada y de esta manera contribuir a la preservación del medio ambiente. El monto que se recauda mensualmente por la venta de estos residuos se destina a las actividades de responsabilidad social de la empresa.



Para conocer más sobre cómo gestionamos nuestros residuos ir al [Capítulo de Gestión ambiental](#).





Voluntariado corporativo

En Grupo Flores incentivamos el sentido de equipo y solidaridad entre nuestros colaboradores. A través de las iniciativas sociales que apoyamos, les damos la posibilidad de involucrarse en distintas causas, donando ya sea su tiempo o talento de manera voluntaria.

Las actividades de voluntariado representan

una gran oportunidad de contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos, a la vez que sensibiliza a los colaboradores sobre la importancia de la empatía y ayuda al prójimo.

En el periodo 2020-2021, participaron 68 colaboradores como voluntarios con un total de 1,181 horas donadas a distintas causas.

Voluntariado corporativo 2020-2021

Iniciativa	No. de colaboradores participantes	No. de horas de voluntariado
Carrera Virgen de Suyapa	23	46
Misión Hospital San Felipe	21	126
Villa de los Niños	3	55
Entrega de víveres a damnificados por tormentas tropicales ETA e IOTA	21	954
Total	68	1,181



Apoyos durante COVID-19

En este periodo tan difícil para muchas familias por la crisis sanitaria causada por COVID-19, en Grupo Flores nos solidarizamos con la sociedad para apoyar a las personas e instituciones con la donación de equipo, alimentos y medicamentos.

Entre las iniciativas en las que participamos están las siguientes:



1

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.

3

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.

5

Como miembro de la Asociación Hondureña de Distribuidores de Vehículos Automotores y Afines (AHDIVA), se sumó a importante donación de 8,700 mascarillas KN95 certificadas a la Dirección Nacional de Vialidad y Transporte de la Policía Nacional.

2

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.

4

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.

6

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.



Gestión ambiental

- ▶ Energía
- ▶ Residuos
- ▶ Agua
- ▶ Sostenibilidad de nuestras marcas

Los retos ambientales que enfrenta la humanidad en la actualidad requieren de un papel activo por parte de las empresas. Con base en nuestra Declaración Ambiental, en Grupo Flores estamos comprometidos con la preservación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.





Nuestra gestión ambiental está alineada a nuestra estrategia de responsabilidad social y al cumplimiento de las medidas ambientales de nuestra reglamentación local, así como a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y la Norma ISO 26000. También cumplimos con los requerimientos ambientales establecidos por nuestras marcas, entre ellas el *Dealer Environmental Audit Risk Program* (DERAP) de Toyota Motor Corporation y la *Black and Gray List* de Scania.

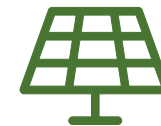
Bajo estos marcos, emprendemos iniciativas enfocadas principalmente a la eficiencia de nuestros consumos de energía y de reciclaje de residuos, con el fin de disminuir nuestra huella ambiental e involucrar a nuestros grupos de interés a través de campañas de concientización ambiental.

Energía

(GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5)

Como parte de nuestra gestión ambiental, monitoreamos el consumo de energía para emprender acciones que contribuyan a su disminución.

Gracias a nuestras iniciativas de eficiencia energética y a nuestro proyecto de granja solar, en 2021 redujimos nuestro consumo de electricidad un 55% con relación a 2020.



Consumo de energía

2020

661,213

Consumo de electricidad (kWh)

2,380.37

Consumo de electricidad (GJ)

3.63

Intensidad energética (GJ/colaborador)

2021

362,940

Consumo de electricidad (kWh)

1,306.59

Consumo de electricidad (GJ)

1.92

Intensidad energética (GJ/colaborador)



Granja solar

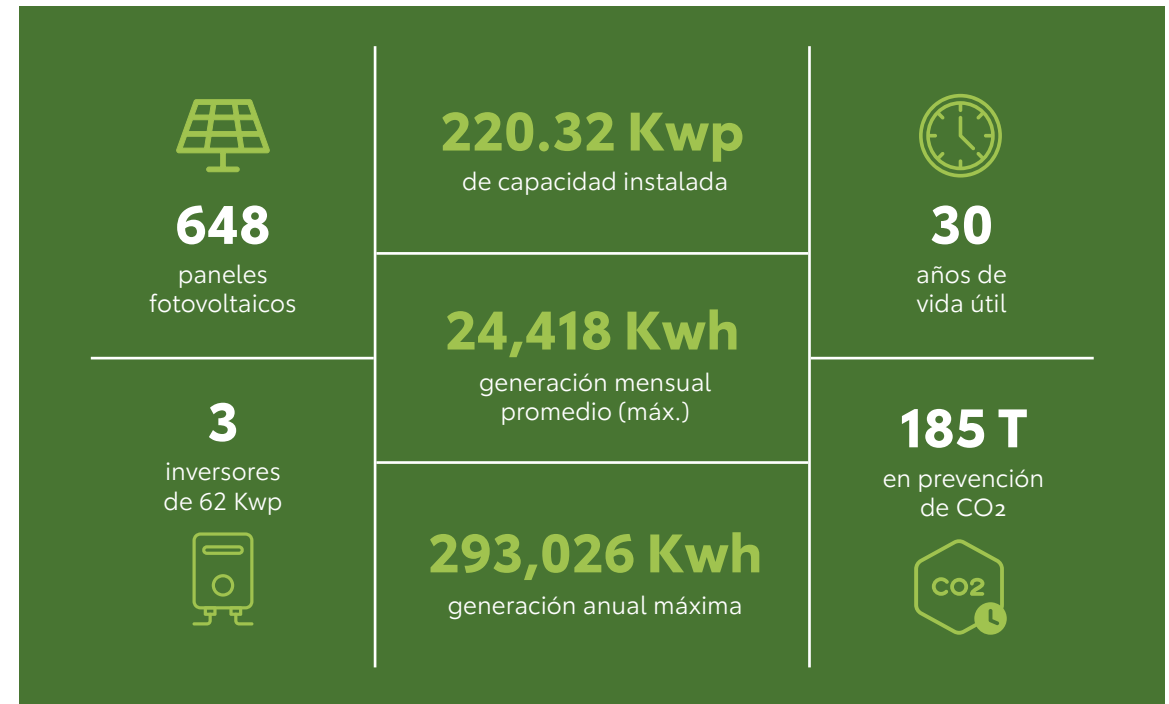
Los elevados costos de la energía eléctrica y del combustible, sumado a nuestro compromiso con reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), se han convertido en dos motivadores que nos llevaron a buscar fuentes de energía amigables con el ambiente.

Por ello, en 2020 instalamos una granja solar, la cual 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. Como resultado, la mayoría de nuestro consumo proviene de esta fuente energía limpia.

El modelo de la granja solar tiene la característica especial de que, cada pago hecho, amortiza el valor de compra de la granja. Básicamente, se define conforme a los montos de inversión, una tarifa del kWh inferior a la de la empresa proveedora de energía eléctrica del país y cada mes pagado, conforme al consumo de energía eléctrica, sirve para ir amortizando mes a mes el valor definido al inicio del contrato de alquiler con opción a compra. Con estas características las dos razones principales para su implementación se cumplen: al instalar la granja solar tenemos un ahorro económico con proyecciones de recuperación de la inversión, así como el aumento del uso en energía renovable y limpia.

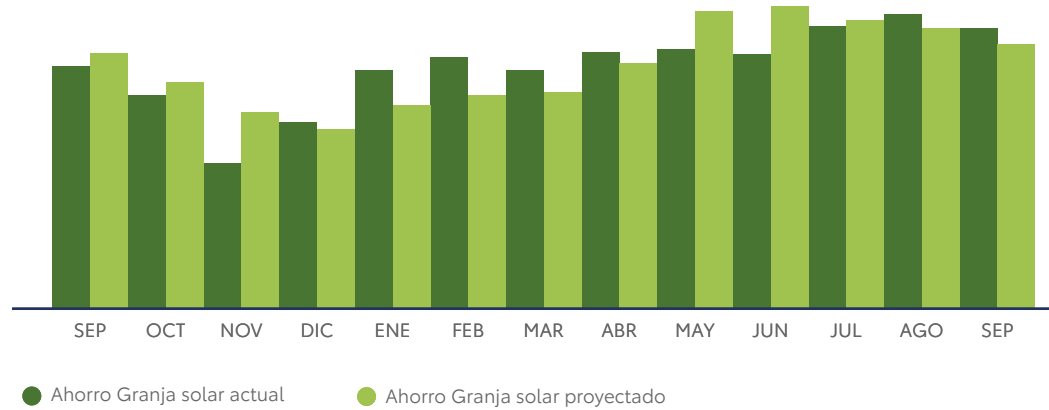


La granja solar, ubicada en el edificio de la colonia El Prado, en Tegucigalpa, tiene las siguientes características:

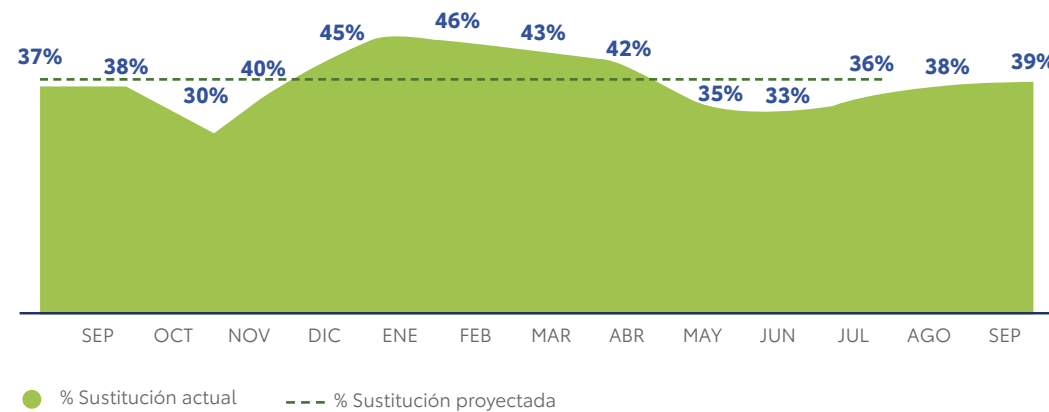




Llevamos a cabo la medición de los ahorros mes a mes; a continuación se presentan los indicadores sobre el ahorro real y el proyectado con un comparativo de septiembre 2020 a septiembre 2021:



Se proyectó un 39% de sustitución, sin embargo, en el periodo de septiembre 2020 a septiembre 2021 se registró una sustitución del 40%, revelando así el óptimo funcionamiento de la granja solar y el uso correcto de la energía generada por esta.



Otras medida de eficiencia y disminución de electricidad que hemos implementado además de la granja solar son el uso de luz natural y la instalación de sensores de luz en nuestras oficinas.



Residuos

Contamos con un Plan de Gestión de Residuos que nos permite darle una disposición adecuada a todos los desechos que generamos, en alianza con organizaciones especializadas que nos emiten los certificados correspondientes.

A continuación presentamos el consolidado de los residuos que enviamos a reciclar con nuestros aliados estratégicos.

Reciclaje de residuos por tipo		
Tipo de residuo	2020	2021
Aceite (galón)	32,878.3	39,035.2
Filtros (pieza)	47	82
Llantas (pieza)	382	163
Baterías	452	443
Trapos contaminados (bolsa)	1	14

Aceite y filtros

Recolectamos el aceite y los filtros que se desechan como parte de los cambios de aceite y lubricaciones en los talleres; los aceites se almacenan en una fosa. Mensualmente, estos productos son retirados por REINCA (Reciclajes Industriales de Centroamérica), una empresa de recolección certificada para su tratamiento. El aceite es utilizado como biodiesel y los filtros usados son acoplados en barriles tapados esperando acumular volumen para posteriormente enviarlos a fundidora.

32,878.3

galones de aceite reciclado en 2020

39,035.2

galones de aceite reciclado en 2021



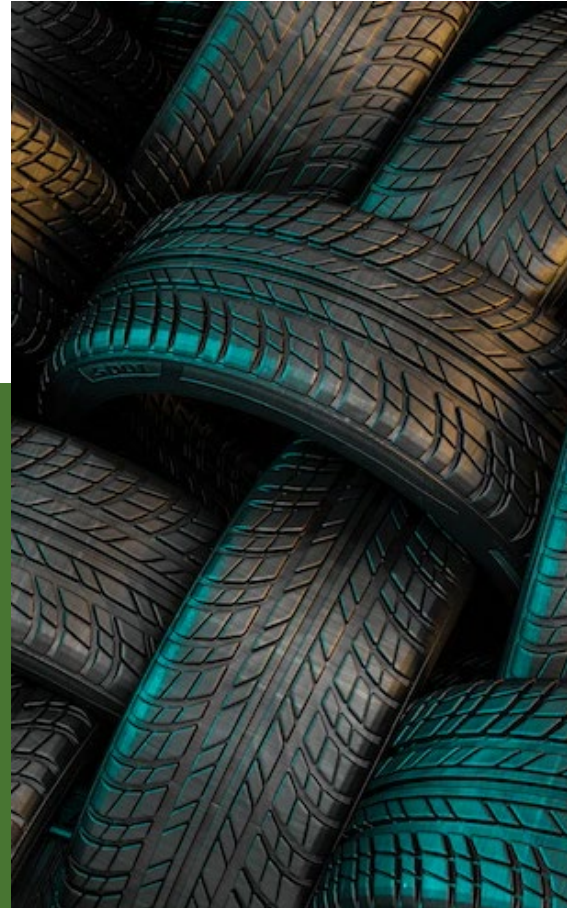
Proceso de recolección de aceite y filtros





Llantas

Las llantas cuya vida útil ha llegado a su fin y son reemplazadas en los talleres a nivel nacional son almacenadas en nuestras instalaciones para posteriormente ser entregadas a nuestro aliado estratégico Argos, empresa certificada para realizar su coprocesamiento. El material que se obtiene es utilizado para pavimentar calles, contribuyendo de esta manera a generar una economía circular.



382

llantas recicladas
en 2020

163

llantas recicladas
en 2021



Baterías y trapos contaminados

Las baterías que se reciben por reemplazos o procesos de garantía se almacenan para posteriormente ser entregadas a REINCA para ser pesadas y manualmente trasegadas a un depósito para ser enviadas a la planta de reciclaje de baterías. Los trapos contaminados con hidrocarburo son enviados a cementeras autorizadas para incineración.

452

baterías y 1 bolsa de trapos
contaminados reciclados en 2020

443

baterías y 14 bolsas de trapos
contaminados reciclados en 2021



Papel

Utilizamos el papel por ambas caras y luego es triturado. El papel ya triturado se almacena en nuestras instalaciones y lo donamos 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.

16,563.5

libras de papel reciclado en 2020

16,799.2

libras de papel reciclado en 2021



Residuos electrónicos

Le damos una disposición adecuada al equipo electrónico que está en desuso. Los residuos electrónicos son entregados a una empresa especializada, quien los separa y desmonta para luego ser convertidos en materias primas que son reutilizadas. De esta manera, se recuperan metales valiosos que escasean contribuyendo a la economía circular.

Proceso de recolección y reciclaje residuos electrónicos



Barriles

Con el fin de alargar la vida de todos los materiales utilizados, en la zona centro-sur donamos los barriles a nuestro personal quienes los utilizan para almacenar agua, que es escasa en esa región. De esta manera, les ayudamos a que tengan provisiones en épocas de escasez, a la vez que le damos un segundo uso a estos contenedores.

Residuos especiales

A través de empresas especializadas, le damos una disposición adecuada a los residuos que requieren de un tratamiento especial, tales como:



3,305.75
libras de residuos electrónicos reciclados en 2020, cuyo certificado recibimos en 2021





Agua

Conscientes de la importancia del cuidado de este valioso recurso natural, en Grupo Flores hemos establecido un plan de ahorro de consumo de agua basado en el cumplimiento de las siguientes actividades:

Consumo de agua

Agua consumida (m3)

2020	2021
17,152.26	23,649.64



Instalación de flexómetros programados en los baños



Automatización de bombas de agua



Monitoreo del consumo de agua en todas las instalaciones



Evaluación de las instalaciones para identificar y prevenir posibles fugas



Instalación de rótulos para concientizar a nuestros colaboradores de su uso eficiente



Sostenibilidad de nuestras marcas

Las marcas de vehículos que distribuimos tienen un gran compromiso con el medio ambiente, el cual se pone de manifiesto en sus estrategias de sostenibilidad y sus ambiciosas metas de reducción de emisiones de CO₂e.



Toyota es una marca pionera en vehículos híbridos. En 2015, presentó el Desafío Medioambiental 2050 en el que planteó seis ambiciosos objetivos que la compañía quiere alcanzar en un plazo de 35 años:

Cero

emisiones de CO₂ en vehículos nuevos.



Reducir al mínimo el uso de agua.

Cero

emisiones de CO₂ en el ciclo de vida del producto.



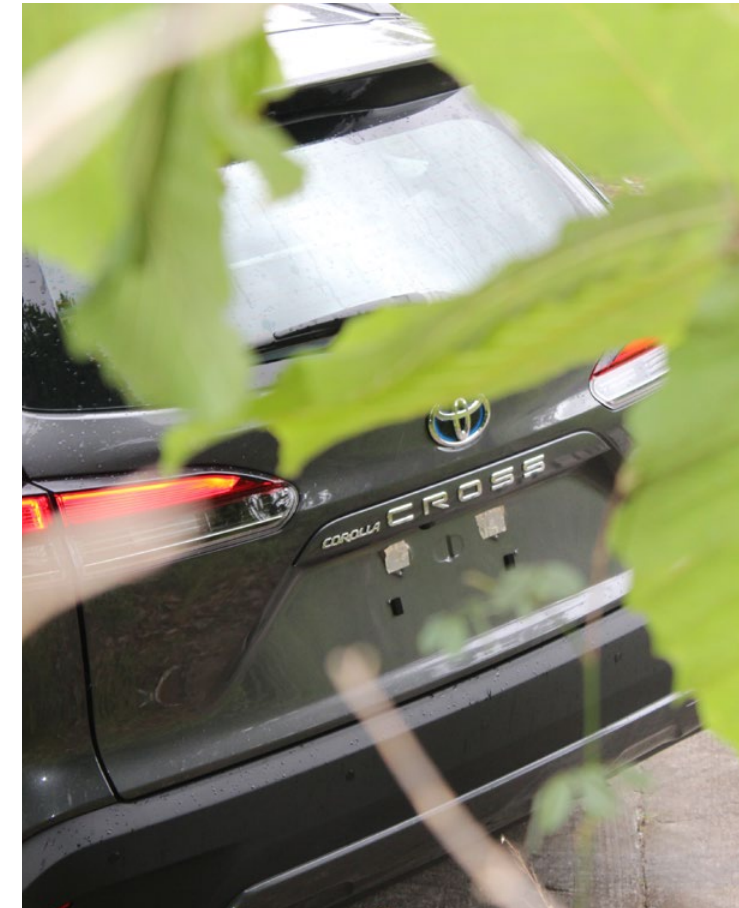
Construir una sociedad basada en el reciclaje.

Cero

emisiones de CO₂ en las fábricas.



Construir una sociedad en armonía con la naturaleza.





Ford Motor Company quiere alcanzar la neutralidad de carbono a nivel global para el 2050. Para ello está planeando varios ajustes internos que puedan ayudar en la lucha contra el cambio climático ya sean acciones pequeñas o retos con mayor complejidad.

Ford es el único fabricante automotriz estadounidense comprometido con reducir sus emisiones de CO₂ en línea con los Acuerdos de París.

Además de su aspiración por ser carbono neutral, se ha propuesto usar 100% energía renovable local en sus plantas de manufactura a nivel global para 2035 y eliminar los plásticos de un solo uso de sus operaciones para 2030.

SCANIA

Scania es una empresa global con clientes en más de 100 países. Todos los días, sus operaciones y nuestros productos influyen en millones de personas, tanto directa como indirectamente. Para Scania, ser una empresa responsable significa comprender y gestionar estos impactos en todas las etapas de su cadena de valor, desde la forma en que obtiene materiales, hasta la fase final de la vida útil de sus productos.

Como parte de la estrategia empresarial de Scania, han establecido tres áreas prioritarias en las que trabajan para cumplir sus objetivos para operar de manera sostenible en el futuro: descarbonización, empresas circulares y sostenibilidad de las personas.

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.





Servicio al cliente

- ▶ Canales de escucha y atención
- ▶ Transformación digital
- ▶ Marketing responsable
- ▶ Privacidad de datos

En Grupo Flores siempre nos hemos distinguido por la excelencia en la atención hacia nuestros clientes. Trabajamos día con día para mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes ofreciendo un servicio accesible, ágil, oportuno, seguro y confiable.



Los años 2020 y 2021 fueron sumamente retadores ya que la pandemia causada por COVID-19 incrementó los tiempos de nuestro ciclo de ventas, incluyendo retrasos en las entregas de vehículos e incremento en las solicitudes de información por parte de nuestros clientes para conocer el estado de su proceso de compra.

Esta crisis, sin embargo, nos mostró nuestra capacidad de adaptación y resiliencia.

Realizamos cambios en nuestra logística para ajustarnos a la nueva normalidad, lo cual implicó trabajar de manera remota, hacer entregas de autos a domicilio y ampliar nuestra capacidad de atención para mantener satisfechos a nuestros clientes.

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 e imágenes de autos en 360° para una visualización completa de los mismos.



Canales de escucha y atención

Contamos con distintos medios a través de los cuales podemos atender las dudas, quejas y sugerencias de nuestros clientes de forma eficiente y oportuna, así como conocer su opinión y expectativas.

Nuestro *call center* y cada una de nuestras unidades de atención en cada sucursal están disponibles para poder atender las consultas y necesidad de nuestros clientes a través de las diferentes plataformas digitales y presenciales por el cual el cliente se aboca a nosotros.



La voz del cliente

Mensualmente realizamos más de 3,000 encuestas dirigidas a nuestros clientes que han sido parte de nuestra experiencia de atención por medio de la adquisición de un vehículo nuevo, un producto o servicio automotriz, permitiéndonos así escuchar y medir la experiencia y expectativas del cliente que nos proporciona información importante para poder encontrar nuevos puntos de mejoras que nos impulsen a mantenernos como la mejor opción de soluciones de transportes en el país.

A pesar de los inconvenientes causados por la crisis sanitaria en el servicio, situaciones que no dependieron de nosotros sino de la logística global, mantuvimos nuestros índices de satisfacción en niveles óptimos.

Promedio del Índice de Satisfacción de Clientes		
Año	2020	2021
Satisfacción por ventas	96%	96%
Satisfacción por servicio	97%	98%



Descarga la aplicación aquí

Transformación digital

(GRI 3-3)

Uno de los efectos de la crisis sanitaria por COVID-19 fue el cambio de hábitos de los consumidores, lo cual nos llevó a acelerar la transformación digital que ya teníamos en marcha y seguir innovando para mantenernos vigentes.

Como parte de dicha transformación, en 2020 y 2021 continuamos con la implementación de herramientas tecnológicas de vanguardia como son SAP (como ERP) y SALESFORCE (como CRM).

Además, integramos nuevos canales de venta y atención a clientes. Seguimos mejorando la **aplicación móvil de Grupo Flores**, que le permite a nuestros clientes cotizar vehículos, cotizar repuestos, gestionar citas en talleres de servicio, realizar pagos de facturas y préstamos.



Marketing responsable

Toda nuestra comunicación así como nuestra mercadotecnia está basada en nuestros valores y principios éticos.

Durante la pandemia nos distinguimos por llevar a cabo procesos de venta con transparencia y honestidad, haciendo a los clientes partícipes del estatus de su vehículo en cuanto a inventarios y tiempos de espera, gracias a lo cual reforzamos la confianza que han depositado en nosotros.

En nuestras campañas de marketing promovemos la conducción responsable. En nuestro calendario de campañas incluimos dos semanas de seguridad vial para niños.



Para más detalle sobre nuestras campañas de seguridad vial ir al capítulo de **Nuestro compromiso con la comunidad**



Privacidad de datos

Ante el cada vez mayor riesgo de fuga o manipulación de datos, en Grupo Flores trabajamos en mejorar nuestros procesos de resguardo y protección de información de los clientes.

En seguimiento al cumplimiento de nuestros estándares de calidad de atención brindada a nuestros clientes, Grupo Flores durante los años 2020-2021 registro 0 (cero) incidencias de casos relacionados a incumplimientos de casos relacionados a la violación de la privacidad del cliente, como resultado al cumplimiento de las políticas de servicio que nos permiten lograr la satisfacción de nuestros clientes por medio de una atención confiable, amable y oportuno.



Anexos

- ▼ **Anexo I:** Alianzas y membresías
- ▼ **Anexo II:** Contribución a los ODS y al Pacto Mundial
- ▼ **Anexo III:** Índice de contenidos GRI
- ▼ **Anexo IV:** Informe de IndicaRSE 2021



Anexo I

Alianzas y membresías

(GRI 2-28)

Para lograr el desarrollo sostenible es imprescindible el trabajo conjunto de gobierno, empresas y sociedad. En Grupo Flores sabemos que para lograr un mayor impacto de nuestras acciones de responsabilidad social tenemos que establecer alianzas estratégicas con otras organizaciones para que, en conjunto, continuemos impulsando el desarrollo económico, social y ambiental en el país.

Alianzas y membresías en 2020 y 2021

- ▼ Aceites y Combustibles (AYCO)
- ▼ ARGOS Honduras
- ▼ Asociación ALOYSIUS “Villa de los Niños- Villa de las Niñas”
- ▼ Asociación Arca de Esperanzas
- ▼ Asociación Hondureña para la Promoción Educativa (AHPE)
- ▼ Centro de Lucha contra el Cáncer
- ▼ Centro Técnico Hondureño Alemán
- ▼ Comité Paralímpico Hondureño
- ▼ Centro Vocacional La Ceiba
- ▼ Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP)
- ▼ Dirección Nacional de Vialidad y Transporte (DNVT)
- ▼ Fundación Convive Mejor
- ▼ Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE)
- ▼ Fundación Hondureña para el Niño con Cáncer
- ▼ Fundación Hondureña para la Identidad Nacional
- ▼ Fundación Junior Achievement Honduras
- ▼ Fundación Obras Sociales Vicentinas
- ▼ Fundación Operación Sonrisa Honduras
- ▼ Fundación PROFUTURO
- ▼ Fundación Taular
- ▼ Fundación Teletón
- ▼ Grupo INVEMA
- ▼ Heroico y Benemérito Cuerpo de Bomberos de Honduras
- ▼ Honduras STEM *Foundation*
- ▼ Instituto de Conservación Forestal (ICF)
- ▼ Liga Contra el Cáncer
- ▼ Pacto Global de la ONU
- ▼ Plan Internacional Honduras
- ▼ Reciclajes Industriales de Centroamérica S.A. de C.V. (REINCA)
- ▼ Reciclatecc
- ▼ Recycle S de R.L de C.V.
- ▼ United Way Honduras



Anexo II

Contribución a los ODS y al Pacto Mundial

Nuestra estrategia de sostenibilidad busca contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, aprobada en el año 2015 con el fin de 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 seis 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 prioritarios para el sector en Honduras



Adicionalmente, nosotros integramos dentro de nuestra 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.





En 2018 nos adherimos al Pacto Global, 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 sus diez principios promoviendo el desarrollo sostenible en cuatro áreas: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.






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



A continuación presentamos la contribución que hacemos a los ODS señalados y a los Principios del Pacto Global a través de las acciones en cada uno de los pilares de nuestra estrategia de responsabilidad social.

Pilar: Seguridad vial			
ODS	Metas asociadas	Acciones 2020-2021	Principio del Pacto Global
	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 con el Museo Chiminike a través de videos educativos en Youtube.	Principio 1 y 2
	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.	Derechos Humanos



Pilar: Educación			
ODS	Metas asociadas	Acciones 2020-2021	Principio del Pacto Global
	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.	Programa de becas educativas para colaboradores e hijos. Programa de formación en las nuevas tecnologías de rubro a jóvenes de mecánica automotriz de las escuelas técnicas y centro vocacionales en el país.	Principio 1 y 2 Derechos Humanos
	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.	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.	Principio 4 y 5 Estándares laborales

Pilar: Medio ambiente			
ODS	Metas asociadas	Acciones 2020-2021	Principio del Pacto Global
	<p>Meta 7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.</p>	<p>Instalación de granja solar en la agencia principal del Grupo ubicada en la ciudad de Tegucigalpa.</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>	<p>Manejo responsable de los residuos generados de las operaciones: llantas, baterías, aceite quemado, filtros, trapos, papel y electrónicos.</p> <p>Prácticas de ahorro de agua y energía.</p>	<p>Principio 7,8 y 9</p> <p>Medio ambiente</p>






Apoyo a ODS adicionales

ODS	Metas asociadas	Acciones 2020-2021	Principio del Pacto Global
	<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>	<p>Incorporar en la fuerza laboral del Grupo el empoderamiento de la mujer en puestos de trabajo que han sido usualmente ocupados por hombres.</p> <p>Inspira a las niñas y jóvenes el interés por las carreras STEM a través de la participación en las Olimpiadas de Robótica.</p>	<p>Principio 1 y 2 Derechos Humanos Principio 4 y 6 Estándares laborales</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>	<p>Generación de 679 empleos directos en el país.</p> <p>Programa de bienestar e incentivos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.</p> <p>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.</p> <p>Comisión Mixta de Higiene y Seguridad la cual vela por la seguridad en el desempeño de las labores diarias.</p>	<p>Principio 1 y 2 Derechos Humanos Principio 3,4,5 y 6 Estándares laborales</p>



Apoyo a ODS adicionales

ODS	Metas asociadas	Acciones 2020-2021	Principio del 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>	<p>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.</p> <p>Miembros del Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) y del Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) capítulo Honduras; suscribimos el código ética de ambas organizaciones.</p> <p>Programa de Cumplimiento aprobado por la URMOPRELAFT (Unidad de Registro y Monitoreo para la prevención de Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo).</p> <p>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.</p> <p>Capacitación a los colaboradores para la sensibilización y buenas prácticas en la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.</p>	<p>Principio 1 y 2</p> <p>Derechos Humanos</p> <p>Principio 10</p> <p>Anticorrupción</p>



Anexo III

Índice de contenidos GRI

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Página
GRI 1: Fundamentos 2021		Se aplica de manera transversal a lo largo del informe		
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización		6
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		8
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto		4
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		4
	GRI 2-5	Verificación externa		4
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		6,34
	GRI 2-7	Empleados		37
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados		37
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		16
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		16
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		16
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		16
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		16
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		4
	GRI 2-15	Conflictos de interés		19
	GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Confidencial	
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		16

**Anexo III**

Índice de contenidos GRI

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Página
GRI 1: Fundamentos 2021		Se aplica de manera transversal a lo largo del informe		
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
Gobernanza	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		16
	GRI 2-19	Políticas de remuneración		16
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	Confidencial	
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Confidencial	
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		3
	GRI 2-23	Compromiso de política		19
	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política		19
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos		19
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		19
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos		19
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa		68
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas		24
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva		37
GRI 3: temas materiales 2021				
	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales		26
	GRI 3-2	Lista de temas materiales		26
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales		30



Anexo III

Índice de contenidos GRI

Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Reinventar la empresa: Transformación digital del negocio	GRI 3: Temas materiales (2021)	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales		65
Reapertura Económica	GRI 201: Desempeño económico (2016)	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales		32
		201-1	Valor económico directo generado y distribuido		33
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	No disponible	
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		40
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		33
Reducción en el consumo de energía	GRI 302: Energía (2016)	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales		53
		302-1	Consumo energético dentro de la organización		53
		302-2	Consumo energético fuera de la organización		53
		302-3	Intensidad energética		53
		302-4	Reducción de consumo energético		53
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		53
Protocolo de bioseguridad para colaboradores y clientes	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018)	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales		44
		403-1	Sistemas de gestión de la salud y seguridad en el trabajo		44
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		44
		403-3	Servicios de salud en el trabajo		44
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		44
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		44
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		44
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		44
		403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		44
		403-9	Lesiones por accidente laboral		44
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales		44



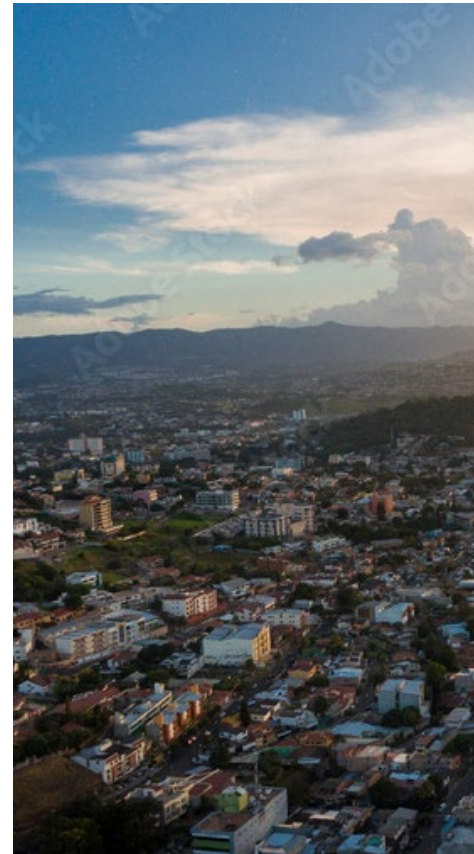
Anexo IV

Informe de IndicaRSE 2021

En Grupo Flores formamos parte de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE), una organización sin fines de lucro, cuyo principal objetivo es la promoción de la sostenibilidad y la RSE, entendida como un compromiso continuo de las empresas para contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias, así como de la comunidad local y de la sociedad en general.

Durante 14 años consecutivos hemos recibido el sello de Responsabilidad Social Empresarial, reconocimiento obtenido bajo las 7 materias fundamentales de la Norma ISO 26000. Como parte de este proceso, completamos un autodiagnóstico a través de indicadores de RSE Centroamérica y el Caribe, bajo el nombre de IndicaRSE.

A continuación se presentan los resultados de la auto-evaluación de IndicaRSE de Grupo Flores en 2021 en cada una de las 7 material de la ISO 26000.



Gobernanza	Promedio	Promedio 2021
1.1 Visión general sobre la gobernanza de la organización	100	100
1.2 Principios y consideraciones	100	100
1.3 Procesos y estructuras de la toma de decisiones	100	100
1.4 Rendición de cuentas	100	100
1.5 Transparencia	100	100
1.6 Comportamiento ético	100	100
1.7 Respeto a los intereses de las partes interesadas	100	100
1.8 Respeto al principio de legalidad	100	100
1.9 Respeto a la normativa internacional del comportamiento	100	100
Total	100	100

Medio ambiente	Promedio	Promedio 2021
4.1 Prevención de la contaminación	94	94
4.2 Uso sostenible de los recursos	100	100
4.3 Mitigación y adaptación al cambio climático	96	96
4.4 Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de los habitats naturales	100	100
Total	96	96



Derechos humanos	Promedio	Promedio 2021
2.1 Debida diligencia	100	100
2.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos	100	100
2.3 Evitar la complicidad	100	100
2.4 Resolución de reclamaciones	100	100
2.5 Discriminación y grupos vulnerables	100	100
2.6 Derechos civiles y políticos	100	100
2.7 Derechos económicos, sociales y culturales	100	100
2.8 Principios y derechos fundamentales en el trabajo	100	100
Total	100	100

Prácticas laborales	Promedio	Promedio 2021
3.1 Trabajo y relaciones laborales	100	100
3.2 Condiciones de trabajo y protección social	100	100
3.3. Diálogo social	89	100
2.4 Resolución de reclamaciones	100	100
2.5 Discriminación y grupos vulnerables	94	96
Total	97	99

Prácticas justas de operación	Promedio	Promedio 2021
5.1 Anti-corrupción	100	100
5.2 Participación política responsable	100	100
5.3 Competencia justa	100	100
5.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	100	96
5.5 Respeto a los derechos de la propiedad	100	100
Total	100	99

Asuntos de consumidores	Promedio	Promedio 2021
6.1 Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	100	100
6.2 Protección de la salud y seguridad de los consumidores	100	100
6.3 Consumo sostenible	100	100
6.4 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	100	100
6.5 Protección y privacidad de los datos de los consumidores	89	89
6.6 Acceso a servicios esenciales	0	0
6.7 Educación y toma de conciencia	100	100
Total	98	98



Participación activa de la comunidad	Promedio	Promedio 2021
7.1 Participación activa de la comunidad	100	100
7.2 Educación y cultura	100	100
7.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades	100	100
7.4 Desarrollo y acceso a la tecnología	100	100
7.5 Generación de riqueza e ingresos	100	100
7.6 Salud	100	100
7.7 Inversión social	100	100
Total	100	100





www.grupoflores.com

 Grupo Flores

Tegucigalpa, Col. El Prado Anillo Periférico: 2216-4000 ext. 1722, 1723

San Pedro Sula: 2561-9600

La Ceiba: 2442-4140

Choluteca: 2782-2524

Tegucigalpa, Residencial El Trapiche: 2216-4048

www.toyotahonduras.com



[/toyotahonduras](#)

www.dimasaford.com



[/dimasaford](#)

Óscar René Canales Paz

Coordinador de RSE Grupo Flores

ocanales@floreshn.com