



Contribuyendo a crear soluciones de movilidad más seguras y comunidades sostenibles

Alcance y Cobertura

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

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

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

La publicación de la memoria se realiza en forma bienal.

Una versión completa de la memoria puede leerse y descargarse desde el siguiente código QR: o ingresando a nuestra web: www.grupoflores.com

QR



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



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

GRI

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

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

Acciones con la comunidad:

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



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

Acciones con los colaboradores

- Campaña de Prevención del COVID-19: charlas informativas, de prevención, uso correcto de las mascarillas, lavado adecuado de manos y protocolo de llegada a casa.



- Implementación de las medidas y protocolos de bioseguridad en todas las agencias del Grupo a nivel nacional; entrega de mascarillas, gel antibacterial, sanitizantes en líquido, caretas protectoras, toma de temperatura, desinfección de suelas de los zapatos, limpieza y desinfección constante de todas las áreas de trabajo, uso de tarjetas de aproximación para el marcaje de asistencia de los colaboradores en trabajo presencial.
- Implementación de medidas de prevención y mitigación del COVID-19 mediante el triaje, aplicación de pruebas rápidas de COVID-19, exámenes de PCR y pruebas de anticuerpos realizadas a los colaboradores en todas las agencias a nivel nacional. Suministro de tratamiento MAÍZ, tanques de oxígeno, manómetros y oxímetros a los consultorios médicos del Grupo para atención oportuna a colaboradores con síntomas y sospechas de COVID-19.
- Aplicación de encuesta diaria de síntomas COVID-19 con la finalidad de monitorear la salud de los colaboradores en trabajo presencial, teletrabajo y mixto.
- Atención oportuna a colaboradores con síntomas y sospechas de COVID-19.

Acciones con los clientes

- Campaña de solidaridad #Hondureños Unidos, Juntos lo Lograremos.
- Campaña de prevención #TuSaludEstáEnTusManos para reducir la propagación del virus y educar a nuestros clientes y población en general sobre las medidas de bioseguridad.
- Alianza estratégica con varias empresas del sector privado: campaña de #Ponetepilas para comunicar por medio de videos, gifs, e imágenes la prevención del virus e incentivar a la población a adoptar las medidas de bioseguridad.
- Adopción de medidas de bioseguridad para atención al cliente en agencias de vehículos, repuestos y talleres de servicio: desinfección de manos y pies, toma de temperatura, rotulación y señalización de las áreas de ingreso, distanciamiento y de espera.
- Transformación empresarial mediante la entrega a domicilio de vehículos nuevos, repuestos, ferias virtuales y tour de agencia virtual.
- Canales digitales para atención a los clientes: whatsapp business, formularios en línea, cotizaciones automáticas, vendedores digitales, asesores virtuales, módulo para agendar citas en línea en los talleres de servicio por medio de la página web y pagos en línea.
- Protocolo de bioseguridad recepción de vehículos en los talleres de servicio a nivel nacional. Taller Móvil para facilitar a los cliente el servicio de mantenimiento preventivo en casa y/o lugar de trabajo.
- Servicio pickup para clientes del taller de servicio DIMASA.

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

GRI

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

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

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

Acciones en apoyo a 49 colaboradores damnificados del Valle de Sula

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



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

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

 **+1.2MM**
de lempiras
en aportes

 **950**
horas de
voluntariado

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

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



Acciones solidarias de la marca Ford

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

 **34k**
dólares en
donaciones

 **100**
familias
beneficiadas

Misión, visión y valores de Grupo Flores



Materialidad

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

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

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

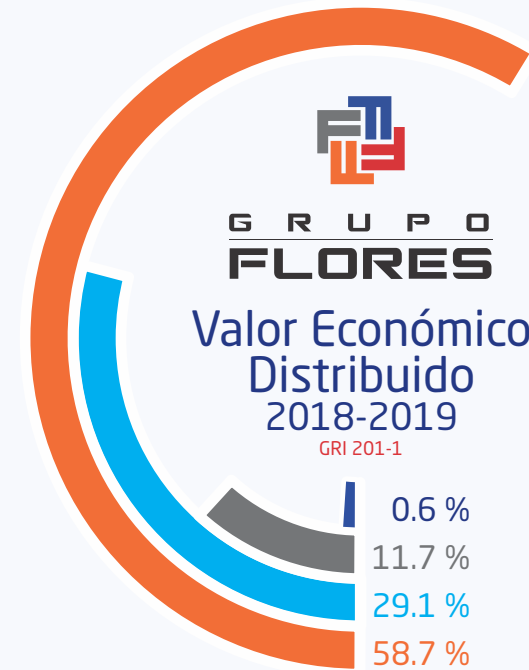
con el fin de que se realice el correspondiente monitoreo y seguimiento dentro de la estrategia del Grupo.

Evolución de temas (según tema y dimensión)

	▲ Tema en ascenso	▼ Tema en descenso	◆ Tema nuevo
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 ▼ Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores ▼ Cumplimiento regulatorio ▼ Homogenizar actividades de RS en la organización ▲ Protocolo de bioseguridad desinfección de vehículos ▲ Proyección social con la comunidad ▲ Preservación de empleos ▲ Campañas de prevención de COVID 19
Emergentes	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Digitalización ◆ Tecnología en las operaciones de la empresa ◆ Negocios inclusivos ◆ Gobierno Corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Consumo responsable del agua ◆ Uso adecuado de los desechos ◆ Tecnología en la industria automotriz 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Desarrollo del talento humano ◆ Educación técnica en mecánica automotriz

Dimensión Económica

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



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

Cifras destacadas



5.7 %

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



91,572

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



7,927

Vehículos vendidos (2018-2019)

GRI 202-2

Procedencia altos ejecutivos



100%

altos ejecutivos de la empresa son hondureños

Cadena de suministro

Durante el año 2018 se implementó el nuevo software de gestión y el año 2019 se ingresaron un total de 135 proveedores a la cadena de suministro de Grupo Flores.

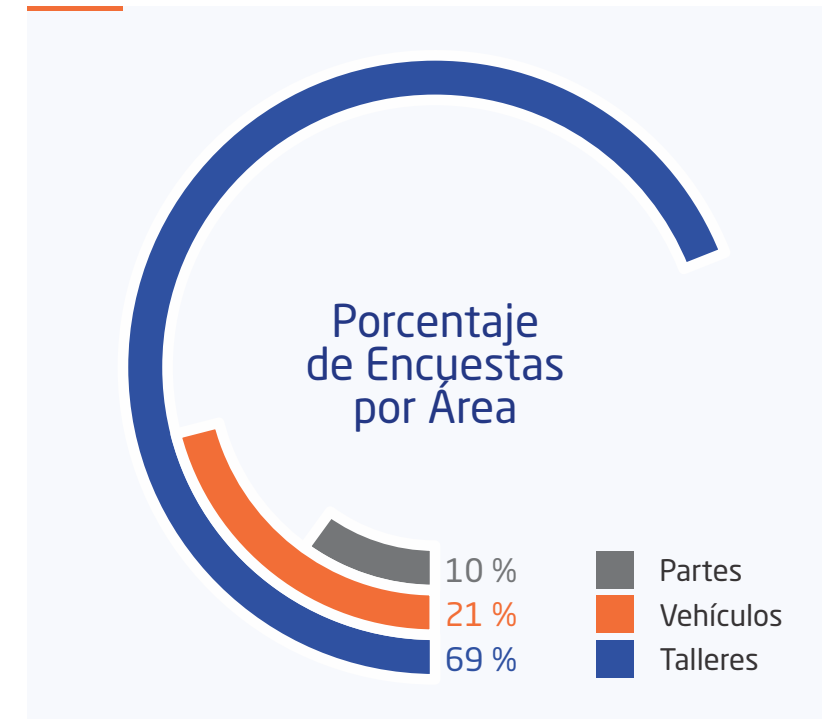
Grupo Flores continúa contemplando una gestión sostenible en sus operaciones a través de su política de compra responsable de productos, bienes y servicios; con procesos y prácticas transparentes y de competencia justa, sigue primando que las relaciones comerciales de los actuales y nuevos proveedores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



Asuntos de Consumidores

GRI 416-1

Comprometidos con la excelencia en el servicio brindado a nuestros clientes, establecemos estrategias y estructuras flexibles con capacidad de ajustarse a los cambios del entorno para mejorar los índices de satisfacción al cliente, permitiéndonos ofrecer un servicio accesible, ágil, oportuno,



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

GRI 417-3, 418-1

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

Dimensión Ambiental

GRI

Gestión Ambiental

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

Energía

GRI 302-4

Reducción de Consumo Energético



Agua

GRI 303-5

Consumo de Agua



Reciclaje

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

Material recolectado	2017	2019
Baterías (toneladas)	5.13	N/D
Llantas (toneladas)	5.89	11.61
Aceite (galones)	60,504.0	64,272.5
Papel (libras)	8,277.0	16,563.5
Residuos Electrónicos (libras)	N/D	1,271.25
Recipientes Plásticos (kg)	347.1	1,252.2
Hierro (libras)	N/D	3,284
Aluminio (libras)	N/D	78

Emisiones

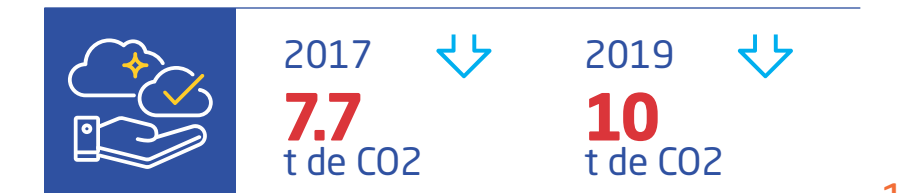
GRI 305-1

Emisiones Directas CO₂



GRI 305-5

Reducción de Emisiones de CO₂



Tecnología Híbrida

GRI DMA 302-5, 414-2

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

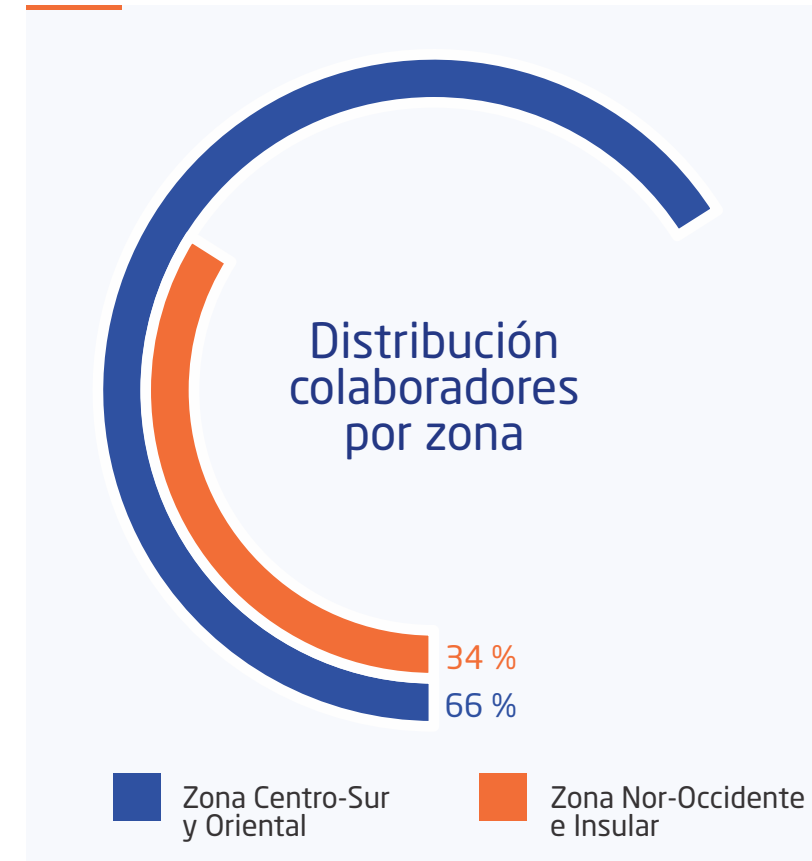
Grupo Flores es el único distribuidor automotriz en el país que ofrece seis modelos de vehículos híbridos a disposición del público. Los modelos disponibles para el mercado nacional son:



Dimensión Social Prácticas Laborales

GRI 202-2

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



Rotación de personal, año 2018 2019

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

Diversidad

GRI 405-1



Capacitación

GRI 404-1, 404-2

Capacitación a colaboradores, 2020



11,394 horas

de capacitación a colaboradores de Grupo Flores en 2020

949.5 horas

Promedio mensual de formación

Programa de bienestar e incentivos

GRI 401-2



SALUD

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



BONOS

De hijo primogénito (Canasta de Lactancia) • Educativo • Cumpleaños • Navideño



BECAS

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



AYUDAS

Gastos Oftalmológicos • Auxilio Fúnebre



CELEBRACIONES

Aniversarios • Cena Navideña • Jornadas Motivacionales • Día de la Familia



UNIFORMES

Personal: Administrativo • Operativo Técnico • Seguridad

Clima Laboral

GRI 404-3

Resultados encuesta de Clima Laboral



85.3 %

Índice de Satisfacción de Clima Laboral

Permiso parental

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

Programa de becas

Programa de becas "Conduciendo al Éxito"

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

Derechos Humanos

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

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

Capacitaciones 2018-2019



724

colaboradores capacitados firmaron nuevo Código de Ética

Atención a clientes 2018-2019



+970

solicitudes de clientes atendidas en Departamento de Conectividad

Contamos con más de 100 colaboradores personal de limpieza y seguridad sub contratada de empresas externas quienes nos brindan dichos servicios en las diferentes empresas del Grupo a nivel nacional.

Grupo Flores empresa miembro del Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) y del Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) capítulo Honduras suscribió en el año 2021 el código ética con ambas organizaciones.

Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad

GRI 413-1



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

Educación Vial

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



+531,500

personas alcanzadas en redes sociales con la campaña de Seguridad Vial



+50,000

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



Educación Técnica Automotriz



+870

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

+284

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



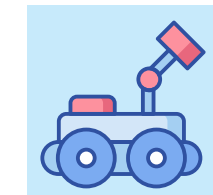
+50

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



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

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



+400

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



Responsabilidad Social Corporativa

Educación



+40

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



Concurso de Arte TOYOTA Dream Car



+72

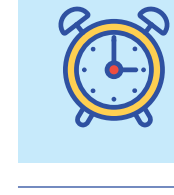
becas educativas otorgadas a los ganadores del Concurso de Arte TOYOTA Dream Car

Voluntariado Corporativo



+200

colaboradores se suman actividades de voluntariado corporativo



+3,829

horas de voluntariado corporativo





G R U P O FLORES

www.grupoflores.com



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



www.toyotahonduras.com

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



www.dimasaford.com