



Transformar para crecer

2

A

Transformar para crecer

La tecnología y la digitalización son prioridades corporativas que FIFCO aplica en su agenda de excelencia comercial, buscando mayor agilidad en los procesos internos, un mayor acercamiento al cliente y un mejor conocimiento de las personas consumidoras.



FIFCO Costa Rica en Transformación

Nuevas y mejores formas de operar nuestros **canales de atención digital**.

Mejoramos en nuestro índice de satisfacción del cliente (Net Promoter Score NPS)

La estrategia de satisfacción y atención al cliente se basa en un profundo entendimiento de sus necesidades, centrándose en la inclusión y ofreciendo un valioso aporte desde una perspectiva de agilidad, eficiencia y asesoramiento estratégico. Como resultado de esta estrategia integral y la disciplina en su ejecución, se mejoró la puntuación en 9 puntos en comparación con el año anterior.

El enfoque estratégico se basa en planes de mejora de los distintos puntos de contacto que tenemos con nuestros clientes, resaltamos el progreso presentado en nuestro canal de eCommerce FILL® (2022 52% vs 2023 62%, +10pp) y en nuestros servicios de distribución (2022 60% vs 2023 85%).

Nuestra estrategia: Inclusividad Digital

En 2023, y con la visión de “sostenibilidad expansiva”, se invitó a los públicos de interés a utilizar la **tecnología como una herramienta clave en potencialización de la sostenibilidad** y es así como se creó el concepto **Inclusividad Digital**: un proceso de empoderamiento del cliente que facilita las herramientas digitales que mejoran su experiencia con FIFCO y les ayuda en la evolución de habilidades para gestionar sus negocios de manera más eficiente, mediante el uso de la tecnología.

Una de esas herramientas es la plataforma de e-commerce FILL®, **esta les permite no solo gestionar sus compras, sino que es una solución integral que facilita trámites como pagos, créditos, descubrir productos y promociones y acceder a herramientas de marketing digital y solicitudes de servicio, entre otros.**



Para FIFCO, es en la evolución digital del ecosistema conformado por clientes, empresa y demás públicos de interés donde radicará en gran parte el éxito sostenible del negocio. La estrategia de inclusividad digital es 360°, por esto se desarrollan las capacidades digitales de los equipos comerciales, claves en el acompañamiento a los clientes.

Transformación | Principales cifras de 2023

+10.100*

Clientes activos en FILL®.
+50% de los clientes FIFCO y más del 70% de ventas generadas ya son atendidos por medios digitales.

+20.000.000

Cajas vendidas

+1.000.000 :

Visitas anuales al sitio web

41,7%*

Mezcla de Ventas gestionado desde FILL®

- **Más agilidad y más funciones:**
Nuevas capacidades de pagos/ pedidos en tiempo real y una nueva funcionalidad de carga masiva de carritos de compra desde archivos Excel.
- **Más conveniencia y más ventajas:**
 - Comunicaciones e interfaz visual diferenciadas por segmentos de clientes.
 - Promociones y beneficios exclusivos para la plataforma.
 - Nuevos productos premium.
- **NPS Ecommerce en Diciembre 2023 (85%) ;fue récord!**
Mejora continua en la satisfacción del cliente, nuestra plataforma se encuentra más de 20pp arriba del benchmark de la industria.

*Datos acumulados a Diciembre 31 de 2023

Meta a 2025

+50%

de las ventas efectuadas a través de FILL®.

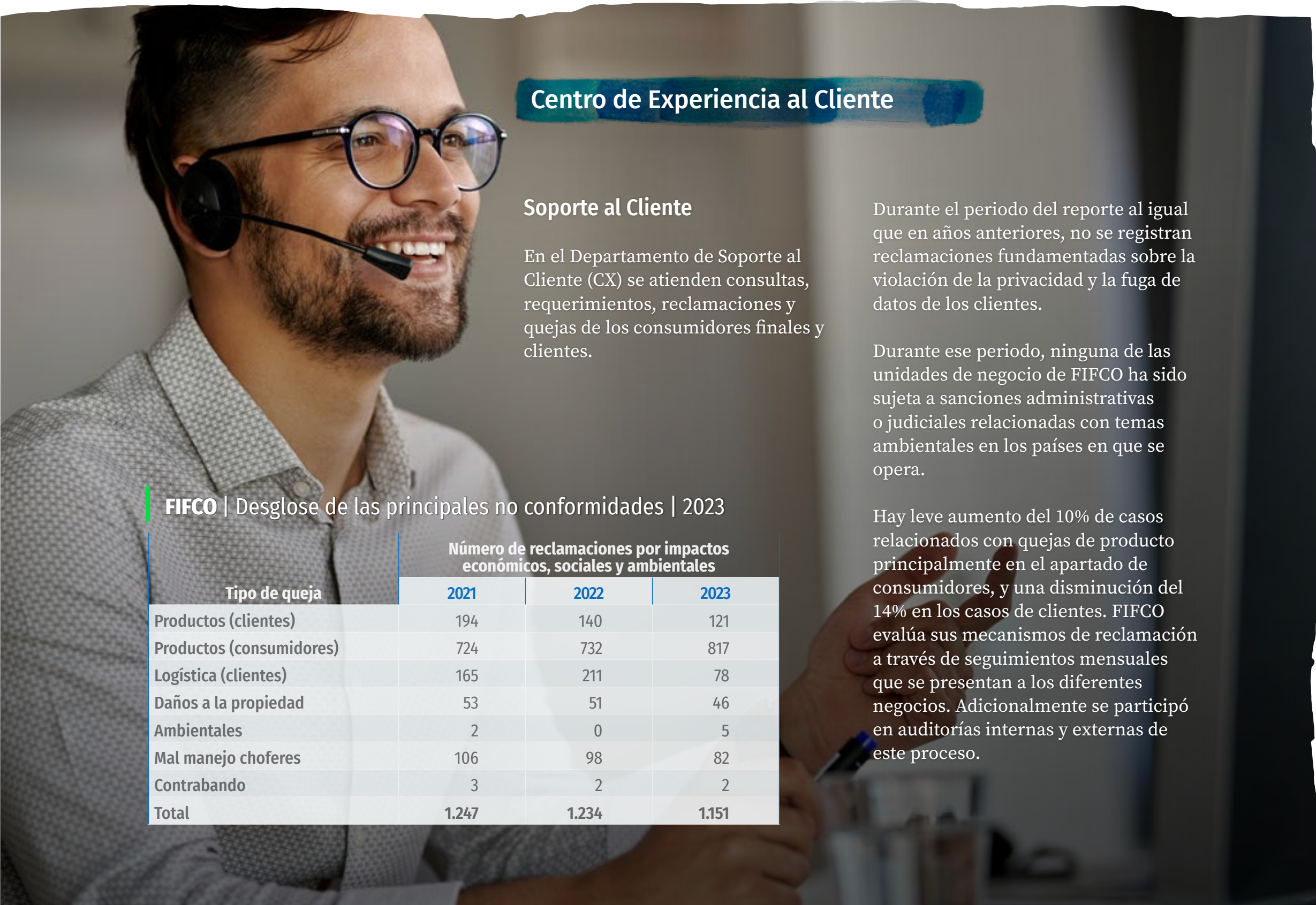
Próximos pasos en inclusividad digital

- | | |
|--|--|
| <p>1 Personalización
A través de diferentes herramientas de inteligencia artificial generativa, se brindará una experiencia personalizada al cliente.</p> | <p>3 Beneficios
Se lanzarán planes de recompensas diseñados a la medida de los clientes para incentivar la aceleración del proceso de digitalización.</p> |
| <p>2 Empoderamiento
Se trabaja en dar a los clientes una visibilidad completa de los datos requeridos para una mejor administración de sus negocios.</p> | <p>4 Canales
Enfocados en el “Deep Commerce”, se habilitarán nuevas funcionalidades y canales para conversar en tiempo real y apoyar a los clientes en sus compras.</p> |

Agenda de cara al cliente y consumidor en otras geografías

FIFCO define como prioridades estratégicas el fortalecimiento de aquellos mercados en los que tiene presencia y la incursión en nuevas geografías. La medición sistemática del índice de satisfacción de clientes (NPS)

y el despliegue de una estrategia 360° de atención a los clientes y consumidores son pilares para abordar ambas prioridades durante el año 2024.



Centro de Experiencia al Cliente

Soporte al Cliente

En el Departamento de Soporte al Cliente (CX) se atienden consultas, requerimientos, reclamaciones y quejas de los consumidores finales y clientes.

Durante el periodo del reporte al igual que en años anteriores, no se registran reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

Durante ese periodo, ninguna de las unidades de negocio de FIFCO ha sido sujeta a sanciones administrativas o judiciales relacionadas con temas ambientales en los países en que se opera.

Hay leve aumento del 10% de casos relacionados con quejas de producto principalmente en el apartado de consumidores, y una disminución del 14% en los casos de clientes. FIFCO evalúa sus mecanismos de reclamación a través de seguimientos mensuales que se presentan a los diferentes negocios. Adicionalmente se participó en auditorías internas y externas de este proceso.

FIFCO | Desglose de las principales no conformidades | 2023

Tipo de queja	Número de reclamaciones por impactos económicos, sociales y ambientales		
	2021	2022	2023
Productos (clientes)	194	140	121
Productos (consumidores)	724	732	817
Logística (clientes)	165	211	78
Daños a la propiedad	53	51	46
Ambientales	2	0	5
Mal manejo choferes	106	98	82
Contrabando	3	2	2
Total	1.247	1.234	1.151

FIFCO Innovación

La innovación es uno de los **motores de crecimiento** más importantes para FIFCO.

A través del liderazgo y coordinación del Departamento de Innovación de FIFCO Rocket, se generaron más de 50 innovaciones segmentadas en nuevos productos (este año incluso nueva categoría propia: destilado Bamboo Guaro), reformulaciones y expansiones geográficas.

A pesar de la complejidad de algunos de los proyectos, este año cerró en 8,1 meses promedio desde la etapa de viabilidad hasta la comercialización.



↑
4,8%
UTILIDAD BRUTA EN INNOVACIÓN

Excelencia comercial

Mejora continua en beneficio de los clientes

El Sistema de Excelencia Comercial (PEX) sigue expandiendo su alcance, llevando la metodología Diamante (procesos, rutinas y herramientas comerciales) a cuatro distribuidores tercerizados en Costa Rica y al 100% de los socios en Guatemala. Durante el 2024 se proyecta alcanzar el 100% de los socios en Costa Rica. Esta expansión nos permite difundir con nuestros clientes nuestra cultura empresarial y forma de trabajar garantizando una operación estándar y ágil. Además, FIFCO sigue siendo reconocida por nuestros socios como referentes en temas de Excelencia Comercial como por ejemplo segmentación comercial y cultura de ejecución.



Florida Asesoría

Durante el 2023 Florida Asesoría actualizó su página web, para que los clientes de FIFCO Costa Rica accedan a capacitaciones y así puedan mantenerse vigentes en temas relevantes.

Destacan cursos de: gestión empresarial, estrategia de negocio, sostenibilidad y bienestar, entre otros.



www.floridaasesoria.com



El NPS sigue incrementando

En el 2023 se alcanzó una mejora de **9 puntos** en la medición de NPS (Net Promoter Score) vs el año anterior.

A la vez, se siguen enfocando esfuerzos en corregir rápidamente las oportunidades indicadas por los clientes.

Por ejemplo, a nivel de distribución se pasó de **60 a 85 puntos (29% de mejora en el indicador)** y en *Ecommerce* se ha mejorado hasta lograr una tasa de fallas muy baja según la industria. El seguimiento de este indicador promueve una cultura centrada en la experiencia de los clientes.

Ciberseguridad

El departamento de seguridad informática de FIFCO evoluciona bajo el nuevo nombre “**Escudo Colectivo**”, con el compromiso y la responsabilidad de salvaguardar nuestros activos digitales y garantizar nuestra seguridad en línea.

Con la creación de **Escudo Colectivo**, FIFCO identifica tres grandes pilares basados en una cultura de ciberseguridad:

1. **Organización y cultura**
2. **Procesos, políticas y procedimientos**
3. **Tecnología**

Escudo Colectivo tiene como base aplicar mejores prácticas internacionales, como el marco del National Institute of Standards and Technology (NIST) para Ciberseguridad, herramienta que permite gestionar riesgos cibernéticos a través de un conjunto de normas y directrices aplicables en todos los sectores de infraestructura crítica de una compañía.

Nuevas políticas de seguridad

En 2023 con el nacimiento de Escudo Colectivo dimos un paso significativo en el fortalecimiento de la seguridad digital con la introducción de una nueva política y lineamientos de ciberseguridad.

Las nuevas políticas de ciberseguridad de FIFCO establecen un estándar estricto para proteger la información en línea. Al hacer un involucramiento integral, nos aseguramos de que cada parte asuma la responsabilidad de proteger la integridad de la cadena digital. En un contexto de amenazas cibernéticas crecientes, esta iniciativa es crucial.

Implementamos nuevos controles y brindamos nuevas capacidades de protección. La meta es la excelencia y ya hemos recorrido un largo tramo en este trayecto, cada persona en nuestra organización se convierte en un valioso contribuyente para alcanzar la cumbre de la seguridad cibernética.

Cadena de valor

Una arraigada cultura y la relación comercial con **3.471** proveedores locales e internacionales nos impulsan a implementar procesos de mejora continua para toda la cadena de valor, esto con el fin de buscar nuevas ventajas competitivas para el negocio.

Siete grandes áreas componen la cadena de valor de FIFCO, donde por supuesto, las materias primas marcan el punto de partida para todos los procesos de producción, posterior comercialización, distribución y consumo de clientes, así como la recuperación y valorización de residuos.

La gestión de la cadena de valor FIFCO mantiene presente en todo momento los principios de triple utilidad para dar respuesta a un consumidor más interesado e involucrado en sus hábitos de compra, y nuestro compromiso de compartir con el mundo una mejor forma de vivir.



Sostenibilidad en la cadena de valor

FIFCO genera valor a través de **prácticas de sostenibilidad** que van más allá de su operación directa.

Estas iniciativas corresponden a una extensión de la excelencia en sus propias prácticas, hacia su cadena de valor. Esto se realiza a través del **Programa de Compras Sostenibles**, con el que se promueve la mejora continua y la adopción de prácticas que aportan de forma simultánea, a la preservación del medio ambiente y a la competitividad de los proveedores y clientes.



Programa de Compras Sostenibles

Este programa fue lanzado en el año 2010, como respuesta a la madurez de FIFCO en la estrategia de triple utilidad y la necesidad de trasladar las buenas prácticas aprendidas en materia de **sostenibilidad hacia nuestra cadena de valor.**

Este programa aplica para toda la compañía, en cada una de sus geografías. Desde el inicio su objetivo central se ha orientado hacia la mejora en el desempeño de nuestros proveedores en los ámbitos económico, social interno, social externo y ambiental, logrando así vincular a esta parte de la cadena de valor con el propósito de la empresa. El programa se forja como una plataforma de acompañamiento y asesoría continua, mejorando las relaciones comerciales con nuestros proveedores. El desarrollo de este programa se continúa afianzando dentro de la compañía, gracias a la visión estratégica de promover que las decisiones de compra no se basen únicamente en los criterios económicos, sino que además se incluyan riesgos ambientales, sociales, cumplimiento legal de los proveedores y su desempeño en sostenibilidad en general.

Ejes del Programa Compras Sostenibles

Los principales ejes en los que se basa nuestra gestión con proveedores son lo que nos permiten trabajar en el proceso de aprovisionamiento desde diversos frentes, integrando la sostenibilidad a la estrategia de compras de FIFCO.

-  **Requisitos de sostenibilidad para bienes y servicios**
-  **Evaluación de sostenibilidad para proveedores**
-  **Programa de Desarrollo para proveedores**
-  **Alianzas y proyectos de sostenibilidad con proveedores**



Dentro del eje de **requisitos de sostenibilidad para bienes y servicios**, se definen aquellos criterios y requisitos más relevantes a tomar en cuenta por el departamento de compras, previo a realizar la adquisición. Paralelamente, integramos la variable de sostenibilidad dentro de los procesos de contratación de proveedores críticos, alineando así lo descrito dentro de nuestra Política Corporativa de Compras en FIFCO.

Como parte del segundo eje, **evaluación de sostenibilidad** para proveedores, nos basamos en la aplicación de una herramienta interna que ayuda a medir y brindar seguimiento al desempeño en sostenibilidad de nuestros proveedores clasificados como críticos.

Cabe destacar que estas evaluaciones pueden realizarse acompañadas de visitas en campo que contribuyen a realizar inspecciones más detalladas. Parte de los retos del Programa Compras Sostenibles, es tratar de incluir a todos aquellos proveedores que estén dentro de las categorías definidas como críticas, por cada unidad de negocios, y con esto asegurar el crecimiento en la cantidad de proveedores cubiertos.



Prioridad 2
Transformar para crecer

Tal y como se muestra en los gráficos siguientes, en el año 2023 alcanzamos la mayor cantidad de proveedores cubiertos desde 2019, logrando una cobertura en todas las unidades de negocio de **352** proveedores.

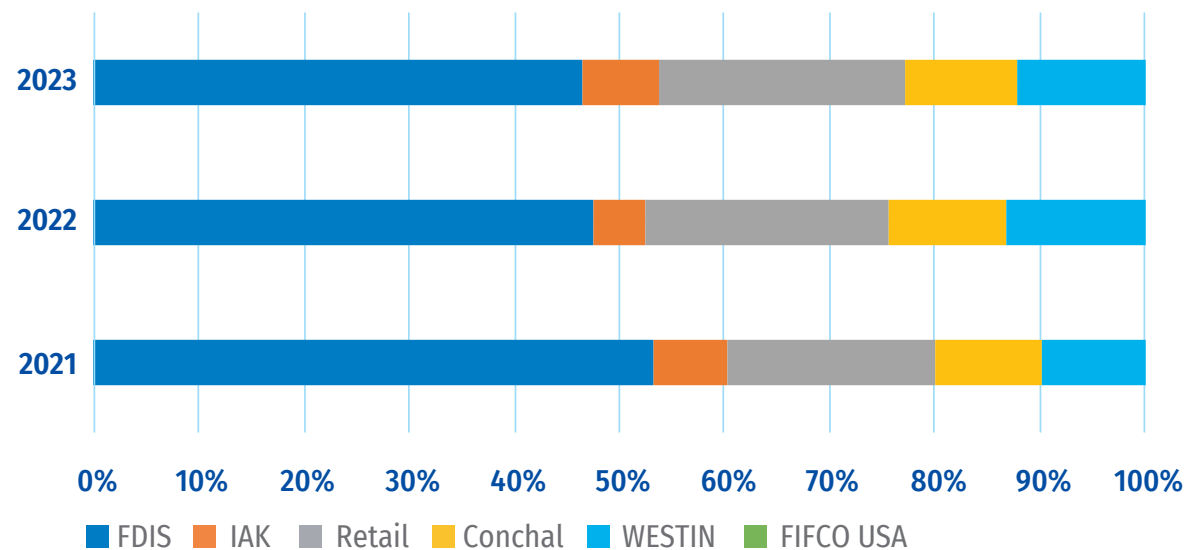
FDIS se ha mantenido con la mayor cantidad de proveedores abordados dentro del programa de compras sostenibles, mientras que IAK y FIFCO Retail se han destacado por aumentar de manera más constante la cantidad de proveedores abordados.

En cuanto al estatus de los proveedores, se definen de acuerdo con la nota obtenida en el período evaluado, actualmente se trabaja con cinco categorías de desempeño de proveedores.

Mencionadas estas escalas, es importante destacar que para el año 2023, **el 71% de todos los proveedores obtuvieron notas superiores a 80, lo que representa un aumento del 13% en comparación con el año 2022.** Este incremento está relacionado al seguimiento y esfuerzos por parte del departamento para lograr empoderar al proveedor en temas de sostenibilidad, mediante seguimientos personalizados.

En el gráfico “Desempeño de proveedores en sostenibilidad” se presentan los resultados del desempeño de los proveedores cubiertos en el programa, en proporción según la escala de evaluación para los períodos 2022 y 2023. Donde, se debe destacar que el mayor porcentaje se encuentra en los proveedores sobresalientes lo cual refleja su compromiso en mejorar continuamente y avanzar de categoría.

FIFCO | Desglose por unidad de negocio



Para el año 2023, **el 71% de todos los proveedores obtuvieron notas superiores a 80**, lo que representa un aumento del **13%** en comparación con el año 2022.

Proveedores abordados Compras Sostenibles FIFCO Cobertura

Sociedad	2021	2022	2023
FDIS	169	156	164
IAK	22	16	25
Retail	63	76	83
Conchal	32	37	37
WESTIN	31	43	43
FIFCO USA	0	0	0
Total General	317	328	352

FIFCO | Categorías de desempeño de proveedores

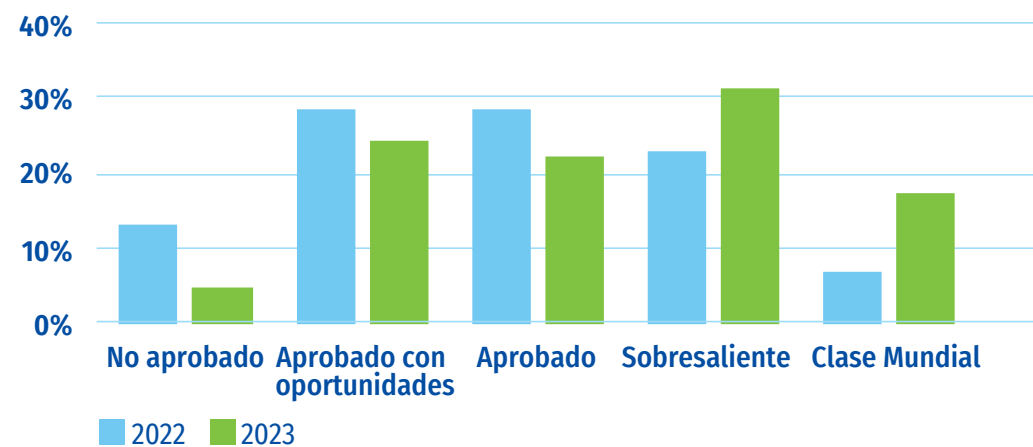
Categoría	Calificación	Nota
Azul	Clase mundial	101-110
Verde	Sobresaliente	90-100
Amarillo	Aprobado	80-89
Naranja	Aprobado con oportunidades	70-79
Rojo	No aprobado	<69

En el gráfico “Desempeño de proveedores en sostenibilidad” se presentan los resultados del desempeño de los proveedores cubiertos en el programa, en proporción según la escala de evaluación para los períodos 2022 y 2023. Donde, se debe destacar que el mayor porcentaje se encuentra en los proveedores sobresalientes lo cual refleja su compromiso en mejorar continuamente y avanzar de categoría.

En cuanto a los proveedores identificados con impactos ambientales o sociales significativos potenciales o reales, a través del proceso de evaluación, se identificó un total de 13 proveedores; es decir solamente un **5% del total cierra con nota roja el período de evaluaciones 2023**. Sin embargo, vale la pena resaltar, que para 8 de estos proveedores FIFCO toma la decisión de desvincularlos como consecuencia de incumplimiento respecto a temas de sostenibilidad o bien estrategia interna, y los 5 restantes se mantienen con un plan de acción activo para abordar estos aspectos y lograr su aprobación.

Para FIFCO es de vital importancia no sólo conocer a nuestros proveedores a través de la aplicación de las evaluaciones, sino ser un apoyo en su proceso de mejora continua, donde

FIFCO | Desempeño de proveedores en sostenibilidad 2022 vs 2023



buscamos trabajar de la mano en pro de la sostenibilidad. Todos los proveedores que son parte del Programa de Compras Sostenibles cuentan con acceso gratuito al programa de desarrollo para proveedores en temas de sostenibilidad, impartido por FIFCO, cumpliendo con el tercer eje del programa.

Durante el 2023 la jornada de capacitación a proveedores se centró en 3 temas, los cuales se definieron basándose en una identificación de necesidades, según las notas obtenidas en las evaluaciones en cada dimensión, la retroalimentación de las auditorías y solicitadas directas al área.

Estos espacios nos permiten tener un mayor acercamiento con nuestra cadena de valor y aportar conocimientos nuevos y diferentes, con el objetivo de contribuir a la mejoría en el desempeño de sostenibilidad. Las capacitaciones se impartieron en un espacio de interacción virtual con expertos técnicos invitados para cada una de las charlas magistrales y fueron completamente gratuitas sin límite de cupos.

Jornada de capacitación a proveedores

	Capacitación Cero residuos	Huella de carbono empresarial	Taller de transporte eficiente
Cantidad de proveedores activos 2023	295	295	13
Cantidad de proveedores conectados	106	67	11
Cantidad de personas conectadas	135	92	24
Porcentaje proveedores abarcados	36%	23%	85%

¿Cómo acompañamos a nuestros proveedores?

- 1 Durante las auditorías, se brindan observaciones y oportunidades de mejora.
- 2 A distancia, por correo y/o vía telefónica, en cualquier momento a solicitud del proveedor o en el seguimiento de FIFCO.
- 3 En reuniones coordinadas con el proveedor para revisión de avances y retroalimentación.
- 4 Capacitaciones anuales en temas de sostenibilidad directamente relacionados con la evaluación aplicada.

Proveedores también son parte del programa Elegí Ayudar

En línea con el cuarto eje del programa y como parte importante del acompañamiento a los proveedores, se ha realizado la integración con el programa **Elegí Ayudar**, donde año con año se invita a los proveedores a participar en proyectos de voluntariado para fortalecer el eje de alianzas y proyectos de sostenibilidad con proveedores, este eje ha ido en incremento en los últimos dos años, en el año 2022 se otorgó un total de **32** horas a la totalidad de las horas generadas para la compañía, mientras que este 2023 se aportó un total de **268** horas.

En vías hacia un mejor aprovechamiento de los recursos y disminuir los impactos significativos de los productos de la cadena de suministro de FIFCO, se identifica que un **84%** de los proveedores del programa son de origen local, mientras que el **16%** restante proviene de países extranjeros.

Hitos del periodo 2023

- 26%** Del gasto anual corresponde a proveedores abordados dentro de nuestro programa de compras sostenibles. Además, el programa abarca al **7%** de los proveedores totales de FIFCO.
- 52** Auditorías fueron realizadas por una tercera parte para apoyar el crecimiento en la cobertura del programa
- 71%** Proveedores que cuentan con una nota mayor a **80** puntos.
- 17%** Empresas evaluadas en 2023 que cuentan con algún tipo de certificación en sus sistemas de gestión, superando en **1%** el año 2022
- 43** Proveedores nuevos se lograron incluir dentro del programa de compras sostenibles 2023.
- 48%** Proveedores activos del programa que asistieron a una o varias capacitaciones impartidas por FIFCO hacia sus proveedores. Un **7%** asistió a las 3 sesiones impartidas por el departamento relacionadas a temas de sostenibilidad.

Proveedores en programa de voluntariado Elegí Ayudar

2023			
Proveedores activos	Horas	Proveedores participantes	% de participación de proveedores activos
295	268	16	5,42%

Retos para el 2024

- 
 - Construcción de una **herramienta corporativa** en la que se logre identificar el estatus real del proveedor, accesible para las áreas interesadas.
- 
 - **Ampliar el alcance del programa** hacia proveedores fuera de países donde operamos.
- 
 - Generar **encadenamientos productivos** por medio de alianzas con proveedores que tengan un impacto mayor en la relación comercial.
- 
 - **Identificar necesidades** adicionales de desarrollo, para satisfacer las necesidades de los proveedores según cada categoría.
- 
 - **Identificar una metodología** para alinear las certificaciones globales actuales con la herramienta utilizada en FIFCO, de modo que se puedan homologar requisitos de forma práctica.
- 
 - **Incorporar** el programa de prácticas agrícolas sostenibles.

Cientes sostenibles

A partir del 2020, se modificó el enfoque del **Programa de Clientes Sostenibles** de la mano del área de excelencia comercial y el desarrollo del Canal On Premise, por medio de la colaboración en la plataforma **FIFCO Asesoría**, donde los clientes tienen acceso a material relevante en temas ambientales, sociales y desarrollo de negocio.

En el año 2023 se logró incluir nuevo contenido para la plataforma Florida Asesoría, integrando capacitaciones en temas de sostenibilidad de modo que los clientes puedan acceder a ellos y capacitarse de manera autónoma.

