

Informe de Sostenibilidad 2024



CG Coopeguanacaste

Índice

- Mensaje de Gerencia General 5
- Mensaje del Concejo de Administración 6
- Acerca del informe 7
- Hitos 2024 8
- Coopeguanacaste 10
- Detalles de Coopeguanacaste 10
- Distribución de energía eléctrica 12
- Generación Eléctrica 13
- Telecomunicaciones 14
- Comercial 14
- Reconocimientos 15
- Nuestra Organización 17
- Nosotros 18
- Temas materiales 24
- Eje Gobernanza 26
- Eje Ambiental 34
- Eje Social 46
- Aportes de COOPEGUANCASTE a los ODS 60

Mensaje de Gerencia General

“hemos dejado una huella positiva en las comunidades que servimos, demostrando que el éxito empresarial puede y debe ir de la mano con nuestros valores éticos y sociales”

Es un honor presentarles nuestro Informe de Sostenibilidad 2024, un reflejo de un año de arduo trabajo, compromiso constante y una visión compartida que nos ha guiado hacia un futuro más sostenible. Durante este periodo, mantuvimos un firme compromiso con la sostenibilidad, abordándola desde una perspectiva integral que abarca lo económico, lo social y lo ambiental. Gracias a decisiones estratégicas, hemos fortalecido nuestra base financiera, lo que no solo nos ha permitido subsistir, sino también crecer de manera responsable y consciente.

Hoy, nos enorgullece decir que hemos dejado una huella positiva en las comunidades que servimos, demostrando que el éxito empresarial puede y debe ir de la mano con nuestros valores éticos y sociales. A nivel laboral, hemos logrado generar empleo directo para 521 colaboradores y 539 empleos indirectos, fortaleciendo el tejido social de nuestra región. Nuestra base asociativa ha experimentado un crecimiento notable del 4.3% respecto al año 2023, reflejando la confianza depositada en nuestra cooperativa. Asimismo, hemos alcanzado importantes logros en materia de inversión social.

En el ámbito energético, Coopeguanacaste ha alcanzado un hito significativo al generar de manera propia el 47% de la energía que demandamos, gracias al uso únicamente de recursos renovables como el agua, el sol y el viento. Esto refuerza nuestro compromiso con la protección del medioambiente y la sostenibilidad a largo plazo. Todos estos esfuerzos han sido reconocidos a nivel internacional, destacando con orgullo nuevamente a nivel regional obteniendo el premio Bronce otorgado por CIER, gracias a nuestra excelencia en satisfacción al cliente.

El año 2024 representó un viaje de crecimiento, aprendizaje y evolución para nuestra cooperativa. Agradezco profundamente a cada uno de los colaboradores que forman parte de esta historia, por su dedicación, su confianza en nuestra visión y por contribuir a construir una Coopeguanacaste más fuerte y resiliente.

Seguiremos avanzando juntos hacia el futuro, con la certeza de que estamos preparados para enfrentar los desafíos que se presenten y aprovechar las oportunidades que ofrece este mundo en constante cambio.

MBA. Miguel Gómez Corea
Gerente General

Mensaje del Consejo de Administración

“Esta clasificación, que se mantiene en scrAA (CR), refleja una baja probabilidad de variación en el mediano plazo, lo que es un indicativo de la solidez y estabilidad de nuestra gestión financiera.”

En este informe, se destaca el trabajo realizado durante el año 2024, un periodo en el que logramos mantener la clasificación de riesgo de nuestra cooperativa en el programa de emisión de bonos temáticos verdes. Esta clasificación, que se mantiene en scrAA (CR), refleja una baja probabilidad de variación en el mediano plazo, lo que es un indicativo de la solidez y estabilidad de nuestra gestión financiera.

Además, continuamos fortaleciendo nuestra operatividad con la certificación INTE/ISO 9001:2015 en los sistemas de gestión de calidad, aplicable tanto a los negocios de distribución y comercialización de energía como a la comercialización de bienes y servicios y telecomunicaciones. Este compromiso con la calidad se ve reflejado en el reconocimiento que recibimos a nivel internacional, al ser galardonados con el premio bronce de satisfacción del cliente 2024 por parte de CIER, en la categoría de empresas con menos de 500 mil abonados.

Durante este año, el Consejo de Administración cumplió con su labor de supervisión y apoyo, realizando visitas a plantas de energía, líneas de distribución, la subestación Pinilla, proyectos de construcción, tiendas y tienda Nosara. Estas visitas nos han permitido interactuar directamente con nuestros colaboradores, escuchar sus propuestas de mejora, y explorar oportunidades de inversión a futuro. También hemos realizado visitas internacionales para mantenernos al tanto de las nuevas tendencias en tecnologías del sector eléctrico.

Finalmente, destacamos algunas decisiones estratégicas clave, como el acuerdo con Dong Fang Electric Corporation para realización del proyecto de gasificación y la continuidad de la alianza con Hi Power para el desarrollo de proyectos de energía solar, alineados con nuestra estrategia de descarbonización. Además, hemos autorizado a la gerencia a firmar un convenio marco con el ICE para desarrollar proyectos de generación con fuentes renovables y a proceder con la compra de cuatro propiedades estratégicas con el fin de expandir de nuestras operaciones.



En la foto de izquierda a derecha, Enny Hernández Castellón, Elías Chavarría Villegas, Walter Matarrita Rosales, Harry Gutiérrez Pizarro, Doris Campos Cascante, Abdón Sánchez García, Roberto Quirós Balma, Ariana Cecilia Li Barrantes, Jorge Chavarría Rodríguez, Renán García Rodríguez, Dannia Villegas Aragón.

Acerca del Informe

Entidades incluidas en el informe de Sostenibilidad

El alcance de este reporte incluye las operaciones de las empresas Coopeguanacaste y Comercializadores de Bienes y de Servicios CGT de Guanacaste S.A, esta última será mencionada de aquí en adelante como Tienda Nosara, esto debido a que para efectos de atención a partes interesadas actúa de igual manera que el resto de las Tiendas, además en los estados financieros consolidadas se incluyen los datos de ambas entidades.

Actualización de la información

Es el primer informe por lo que no hay actualizaciones de reportes previos.

Verificación externa

Los estados financieros fueron debidamente auditados.

Periodo del reporte

El presente reporte contiene datos del accionar de nuestra empresa desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

La publicación de los reportes de sostenibilidad se realizará de forma anual.

Para consultas o mayor detalle sobre la información presentada en este informe se puede contactar al correo: gerencia@coopeguanacaste.com

El Informe GRI es un estándar global para reportar el impacto económico, ambiental y social de una organización con transparencia.

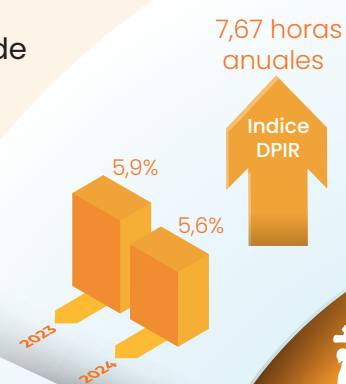


Hitos 2024

● Distribución de Energía Eléctrica

Mejora en el índice DPIR (Duración Promedio de Interrupciones de la Red) **a solo 7,67 horas anuales.**

Reducción del porcentaje de pérdidas de la red eléctrica de 5,9% en el 2023 a **5,6% en el 2024.**



● Medición

Alcanzamos un **90%** de servicios con medidores inteligentes (AMI).

90%
AMI

● Generación de Energía Eléctrica

Aumento de la generación propia en **9 676 106.65 kWh** en el **2024** con respecto a 2023.

Inicio de construcción del proyecto de Gasificación de Desechos Sólidos No Valorizables Municipales.

9 676 106.65 kWh



● Negocio Telecomunicaciones

Aumento de un **28% de nuevos servicios** contratados.

Ampliación del servicio a **34 nuevas comunidades** contribuyen en la reducción de la brecha digital.

Certificación **INTE/ISO9001:2015.**

28%
Nuevos servicios



34
nuevas comunidades

● Negocio Comercial

Calificación de 98.63% en Satisfacción al Cliente.

Nivel de morosidad de clientes se mantuvo por debajo de 2,33%.

98.63%
Satisfacción

Morosidad
2,33%

● Responsabilidad Social y Ambiental

Donación de 14,000 árboles.

Ejecución de 14 nuevos proyectos comunales.

Certificación Bandera Azul Ecológica.

14,000
árboles



20 24

Somos Coopeguanacaste, R.L.

“nos especializamos en la distribución de energía, la comercialización de electrodomésticos, artículos para el hogar y suministros eléctricos más el servicio de telecomunicaciones”

Somos la Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste, R.L., conocida como Coopeguanacaste. Desde nuestra fundación el 10 de enero de 1965, hemos trabajado para llevar servicios esenciales a las comunidades de nuestra área de concesión, la cual se extiende desde Guardia de Liberia hasta San Rafael de Paquera en Puntarenas.

Nuestra sede central está ubicada en Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica. Como cooperativa de responsabilidad limitada (R.L) operamos bajo la ley de Asociaciones Cooperativas de Costa Rica, lo que nos permite actuar conforme a los principios del cooperativismo y el desarrollo comunitario.

A lo largo de los años, hemos diversificado nuestras actividades para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento continuo de la cooperativa.

Hoy nos especializamos en cuatro áreas de negocio principales: la distribución de energía eléctrica, la generación de energía, la comercialización de electrodomésticos, artículos para el hogar y suministros eléctricos, y los servicios de telecomunicaciones, que incluyen Internet y televisión. Estos servicios

son fundamentales para cumplir con nuestro compromiso de mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que operamos.

En Coopeguanacaste, nuestros asociados son tanto nuestros clientes como los propietarios de la cooperativa. Esta estructura de propiedad compartida significa que cada decisión que tomamos está alineada con los intereses de nuestros asociados. La gobernanza de la cooperativa está a cargo de la Asamblea General de Delegados, el Consejo de Administración, y otros comités, asegurando una gestión democrática y transparente.

Desde nuestra fundación, hemos mantenido un firme compromiso con las partes interesadas. Nos hemos enfocado en la generación de energía renovable a través de proyectos de centrales hidroeléctricas, parques solares y parques eólicos, que no solo fortalecen nuestra capacidad operativa, sino que también contribuyen a la mitigación del cambio climático. A través de nuestras actividades comerciales y de telecomunicaciones, seguimos expandiendo nuestros servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de las comunidades, con la visión constante de mejorar la calidad de vida en la región.



Detalles de Coopeguanacaste



Misión

Generar valor y bienestar para nuestros asociados, clientes y usuarios y sus comunidades, por medio de la generación, distribución y comercialización de energía, telecomunicaciones y bienes y servicios, con talento humano calificado, comprometido y motivado, tecnología apropiada, innovación, calidad, respeto por el medio ambiente y con impacto social y económico con filosofía cooperativa.

Visión

Ser una Cooperativa que promociona el desarrollo y bienestar de sus asociados, clientes y usuarios a través de la excelencia en la gestión de la energía, bienes y servicios de alto valor agregado, con recursos y capacidades idóneas y apoyados en la innovación, la disrupción, el uso de la tecnología y la filosofía cooperativa como factores diferenciadores.

Valores

Compromiso, Confianza, Cooperación, Trabajo en Equipo, Creatividad, Calidad

Nuestra sede central está ubicada en Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica.

Distribución de Energía Eléctrica



Suministramos energía a 97,824 abonados, incluyendo hogares, comercios e industrias, abarcamos una amplia zona de 3,915 kilómetros cuadrados en la Península de Nicoya, donde tenemos zonas urbanas, playas, montañas y sitios rurales de difícil acceso.

Dicha diversidad geográfica y socioeconómica, nos impulsa a implementar soluciones energéticas que promuevan el acceso equitativo a la energía en toda nuestra área de concesión. Para garantizar un servicio de calidad y continuidad, construimos, operamos y mantenemos una red eléctrica de más de 4,706.03 kilómetros de líneas, contribuyendo así al desarrollo y competitividad de las comunidades.

Para asegurar una operación eficiente y responder a la creciente demanda energética, hemos implementado un sistema Supervisor y Control and Data Acquisition (SCADA) que nos permite monitorear y controlar en tiempo real nuestra red eléctrica, mejorando nuestra capacidad de respuesta ante posibles incidentes y asegurando la continuidad del suministro eléctrico. Además, trabajamos constantemente en la modernización de nuestra infraestructura para minimizar las pérdidas de energía y mejorar la eficiencia operativa, apoyándonos en tecnologías innovadoras como los medidores inteligentes AMI, que permiten a nuestros asociados tener un mayor control sobre su consumo energético. Estas iniciativas no solo mejoran la calidad del servicio, sino que también nos preparan para enfrentar los retos futuros en cuanto a la demanda de energía en nuestra área de concesión.

Mitigamos los impactos ambientales

asociados a nuestra actividad, implementando una política de instalación de cable semiaislado en toda la red eléctrica secundaria, además, de la colocación de pasos de fauna en áreas críticas para evitar la electrocución de animales y utilizando aisladores para prevenir incidentes con aves. También hemos sustituido la iluminación blanca por luz roja en instalaciones cercanas a las playas, reduciendo así el impacto en la fauna costera. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la preservación del entorno natural mientras continuamos proporcionando un servicio energético de calidad a las comunidades.

A la par de estas iniciativas, promovemos activamente la concientización de la población sobre el uso eficiente de la energía. Brindamos información y herramientas para que nuestros abonados asociados puedan reducir su consumo y contribuir al cuidado del medio ambiente. Este enfoque integral, que combina tecnología, sostenibilidad y educación, fortalece nuestro compromiso con el desarrollo sostenible en nuestra área de concesión. Desde 2018, nuestro servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica está certificado bajo la norma INTE/ISO 9001:2015, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua. Nos enfocamos en ofrecer un servicio transparente y confiable, que contribuye al desarrollo sostenible de nuestra área de concesión.

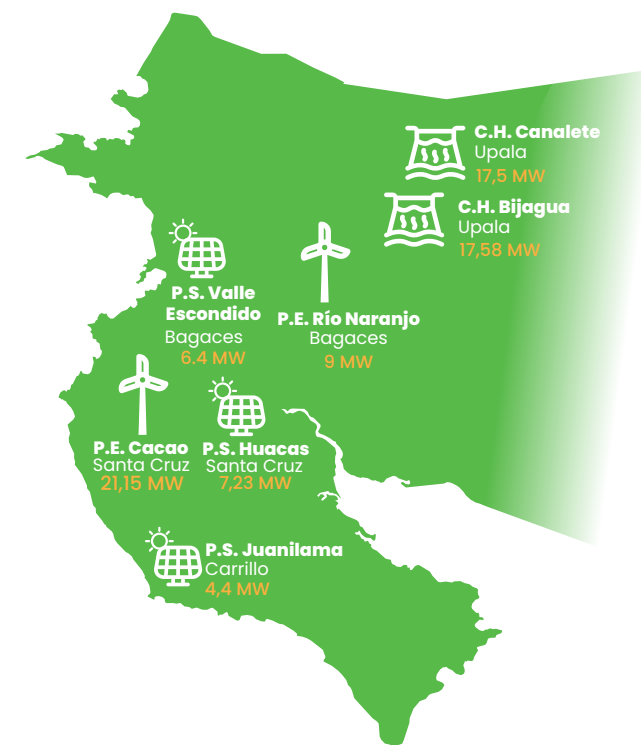
Generación de Energía



En el área de Generación de Energía de Coopeguanacaste, nos dedicamos a producir energía limpia, confiable y sostenible.

Contamos con siete plantas que aprovechan los recursos naturales de la región, incluyendo proyectos hidroeléctricos, solares y eólicos. Estas instalaciones nos permiten abastecer de electricidad a miles de hogares, reduciendo la dependencia de combustibles fósiles y diversificando fuentes de energía.

En 2024, inició la construcción del Proyecto de Gasificación de Residuos Sólidos, que convertirá residuos en energía mediante un proceso de pirólisis. Este proyecto no solo generará electricidad, sino que también ayudará a reducir los desechos en los vertederos, reforzando el compromiso con la sostenibilidad.



A continuación, brindamos detalles específicos de cada una de las plantas, como su capacidad instalada y ubicación.



En 2024, inició la construcción del Proyecto de Gasificación de Residuos Sólidos.

Negocio Telecomunicaciones



El área de negocio de telecomunicaciones ofrece servicios de internet simétrico por fibra óptica, televisión digital, y telefonía IP a nuestros clientes en la región, se busca cerrar la brecha digital y contribuir al desarrollo social y económico, llegando a comunidades de difícil acceso donde la competencia no ha llegado.

Además, participamos activamente en programas como Hogares Conectados, Red del Bicentenario, y Espacios Públicos Conectados (Zii). A través de estas iniciativas, Coopeguanacaste, promueve la inclusión digital, facilitando el acceso a la tecnología y mejorando la conectividad en comunidades rurales y urbanas.

Somos parte del Programa Hogares Conectados iniciativa pública que promueve la disminución de la brecha digital dotando a personas vulnerables de equipo e internet para usos productivos. Coopeguanacaste Telecomunicaciones participa en el Programa Espacios Públicos Conectados financiado por FONATEL, en la habilitación de puntos con acceso a internet gratuito en: parques, centros cívicos para la paz, estaciones de tren, bibliotecas públicas entre otros en: Guanacaste, Alajuela y Sarapiquí de Heredia.

Además, en el 2024 se logró certificar la operación INTE/ ISO 9001:2015.

Negocio Comercial



En nuestra área comercial, nos especializamos en la venta de una amplia gama de electrodomésticos, herramientas, artículos para el hogar, suministros eléctricos y equipo agrícola. Nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad que satisfacen las necesidades diarias de nuestros asociados y clientes en toda el área de influencia. Además, brindamos un servicio personalizado, asegurándonos de que cada cliente reciba la atención y el asesoramiento necesario para tomar decisiones de compra informadas.

Contamos con varias Tiendas Comerciales estratégicamente ubicadas para estar más cerca de nuestros asociados y clientes. Estas Tiendas están ubicadas en: Playas del Coco, Sardinal, Filadelfia, Huacas, Santa Cruz centro y (Oficinas Centrales), San Martín de Nicoya, Nicoya, Hojancha, Nosara, Carmona, Jicaral, Paquera y el Almacén de Suministros Eléctricos (ALSE). A través de estas Tiendas, garantizamos que los productos lleguen a nuestros clientes con rapidez y en excelentes condiciones, fortaleciendo nuestra presencia en la Península de Nicoya.

Reconocimientos

Premiación CIER 2024

En el año 2024, recibimos el Premio Bronce Latinoamericano de Satisfacción al Cliente 2024, otorgado por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), resultado de la vigésima primera ronda de la Investigación CIER de satisfacción del consumidor residencial de energía eléctrica, en la categoría de empresas de hasta 500 mil consumidores, al alcanzar altos valores en el índice general de satisfacción al cliente, el resultado de la evaluación fue de un 81%.

El premio de 2024 se suma a la trayectoria de reconocimientos que nos ha otorgado CIER, ya que, desde el año 2015 Coopeguanacaste se ha colocado en los primeros lugares de su categoría a nivel internacional.



Certificación INTE/ISO9001:2015

En 2024 se recertificó la cooperativa en la norma INTE/ISO 9001:2015 para el alcance de los negocios de Distribución y Comercialización de energía eléctrica, Comercialización de bienes y servicios y Telecomunicaciones.



Bonos Verdes

“ La emisión de estos bonos por parte de Coopeguanacaste no solo refuerza su compromiso con el medio ambiente, sino que también posiciona a la cooperativa como un líder en la adopción de prácticas sostenibles en el sector energético de Costa Rica. ”

En Coopeguanacaste hemos dado un paso significativo hacia la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático mediante la emisión de Bonos Verdes. Estos instrumentos financieros están diseñados específicamente para financiar proyectos que tienen beneficios ambientales específicos, como la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la promoción de energías renovables. La emisión de estos bonos por parte de Coopeguanacaste no solo refuerza su compromiso con el medio ambiente, sino que también posiciona a la cooperativa como un líder en la adopción de prácticas sostenibles en el sector energético de Costa Rica.

La recaudación obtenida a través de los Bonos Verdes se destinará a una variedad de proyectos de generación. Entre ellos se incluyen la expansión de la infraestructura para la generación de energía renovable, como la solar y la gasificación, así como la mejora de la eficiencia energética en sus operaciones y la implementación de tecnologías limpias. Estos proyectos están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), especialmente aquellos relacionados con la energía asequible y no contaminante, la acción por el clima y la vida de ecosistemas terrestres.

Nuestra Organización



ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS

Es el máximo órgano de la Cooperativa, está integrado por los delegados que representan a los asociados quienes los eligen por un período de tres años. Son electos en una proporción de un delegado propietario y un suplente por cada 100 asociados.

La Asamblea General celebra su sesión ordinaria una vez al año en marzo.

Los delegados son electos por períodos de tres años y eligen a los miembros de los siguientes cuerpos colegiados:



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La principal responsabilidad de este Consejo es dirigir la política interna y la administración general de la Cooperativa. El Consejo sesiona de forma ordinaria dos veces al mes y de forma extraordinaria para conocer asuntos urgentes. (artículo 53 del Estatuto de Coopeguanacaste).



COMITÉ DE VIGILANCIA

El Comité de Vigilancia es un órgano permanente de Coopeguanacaste que rinde un informe cada año para que sea conocido por la Asamblea General de Delegados. El Comité de Vigilancia sesiona de forma ordinaria dos veces al mes y de forma extraordinaria cuando las circunstancias lo exijan. (artículo 59 del Estatuto de Coopeguanacaste).



COMITÉ DE EDUCACIÓN Y BIENESTAR SOCIAL

Comité de Educación y Bienestar Social (CEBS) Es el encargado de promover y fomentar la educación y formación cooperativa. Además, facilita la identificación de los asociados con la organización cooperativa. El Comité sesiona de forma ordinaria dos veces al mes y de forma extraordinaria cuando sea necesario.



TRIBUNAL ELECTORAL

Cuerpo directivo responsable de convocar, estructurar, desarrollar y supervisar el proceso de elección de delegados a las Asambleas Generales y de los órganos colegiados y garantizar la transparencia de todos los procesos.



Nuestros líderes

A nivel estratégico la Cooperativa está integrada por: Gerencia General, Subgerencia, Auditor Interno, y las Gerencias de: Generación y Proyectos, Distribución, Comercial, Telecomunicaciones, Financiero y Recursos Humanos.



Miguel Ángel Gómez Corea
Gerente General



Gerardo Araya Naranjo
Subgerente General



Emel Morales Matarrita
Auditor Interno



Yuri Alvarado Rojas
Gerente Distribución



Gerardo Gutiérrez García
Gerente Telecomunicaciones



Erick Herra Chacón
Gerente Generación y Proyectos



Ginneth Angulo Gutiérrez
Gerente Comercial



Michael Bogantes Retana
Gerente Tecnologías de la Información



José Ernesto Acosta Morales
Gerente Administrativo – Financiero



Jeffry Arguedas Carvajal
Gerente Recursos Humanos

Líderes en tiendas

Para la gestión operativa se cuenta con 11 Tiendas, un Almacén de Suministros Eléctricos (ALSE) y una tienda comercial (Nosara), lideradas por los siguientes colaboradores.



Derick Carmona Soto,
Playas del Coco.



María Auxiliadora Gonzalez
Gallardo, Sardinal.



Rafael Pizarro
Contreras, Filadelfia.



Edward Ortega
Rosales, Huacas.



Ariel Fonseca Aguirre,
ALSE.



Isela Caldera
Gutierrez, Santa Cruz.



Gabriela Avilés Araya,
San Martín.



Alfredo Martinez
Fajardo, Nicoya.



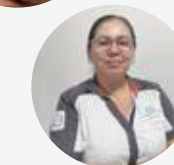
Adriana Venegas
Méndez, Hojancha.



Viviana Chavarría
Rojas, Carmona.



Eduardo Ajú Rojas,
Jicaral.



Sara Porras Jiménez,
Paquera.



Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

Mecanismos Disponibles: Coopeguanacaste, implementa varios canales accesibles para que sus abonados, asociados, clientes y partes interesadas puedan solicitar asesoramiento y plantear inquietudes de manera efectiva:

Plataforma de servicio al cliente: Contamos con plataformas de atención al cliente en todas sus Tiendas donde los abonados, asociados, clientes y partes interesadas, pueden acudir de manera presencial para recibir asesoramiento o presentar quejas e inquietudes. Este canal facilita una interacción directa y personalizada con el personal de la cooperativa.

Centro de Contactos: Coopeguanacaste, dispone de un centro de contacto telefónico, donde los usuarios pueden plantear sus inquietudes y recibir asesoramiento a través de llamadas telefónicas. Este canal es ideal para aquellos que prefieren una comunicación inmediata y no pueden desplazarse a las oficinas.

Herramientas Digitales:

Portal Web AMI:
(<https://portal.coopeguanacaste.com>)

Coopeguanacaste desarrolló el portal web AMI (Infraestructura de Medición Avanzada) con el objetivo de proporcionar a sus asociados y abonados una herramienta digital avanzada que les permita gestionar su consumo eléctrico de manera más eficiente y transparente. Este portal facilita el acceso a información detallada y en tiempo real sobre el consumo energético, promoviendo el uso racional de la electricidad y optimizando la comunicación entre la cooperativa y sus usuarios.

Asistente Virtual:
(<https://tinyurl.com/Asistente-Virtual-CG>)

Con el objetivo de modernizar y facilitar la comunicación, Coopeguanacaste ofrece atención a través del Asistente Virtual (MariBot). Este canal permite a los abonados, asociados, clientes y partes interesadas enviar mensajes y recibir respuestas de manera ágil y conveniente, adaptándose a las preferencias tecnológicas de una gran parte de la población.

Página Web Transaccional: (www.coopeguanacaste.com)

En el marco de la estrategia de transformación digital y mejora continua de la experiencia del usuario, Coopeguanacaste ha desarrollado y optimizado su página web transaccional. Esta plataforma digital tiene como objetivo principal brindar a los asociados y abonados un acceso eficiente, seguro y fácil a los distintos servicios y gestiones que ofrece la cooperativa.

Facebook-Instagram-TikTok:
(Coopeguanacaste)

Utilizamos nuestras páginas oficiales de Facebook, Instagram y TikTok como un medio adicional para interactuar con los abonados, asociados, clientes y partes interesadas. A través de esta plataforma, los usuarios pueden enviar mensajes, comentarios o consultas, y recibir respuestas rápidas por parte del equipo de Comunicación Corporativa.

Correo Electrónico:
(servicioalcliente@coopeguanacaste.com)

Para mayor comodidad, Coopeguanacaste, también ofrece un canal de comunicación a través del correo electrónico, donde los abonados, asociados, clientes y partes interesadas pueden enviar consultas o quejas y recibir respuestas detalladas por escrito. Este canal es ideal para aquellas solicitudes que requieren un seguimiento más formal.

La cooperativa ha establecido un procedimiento para la atención de gestiones e incidencias, de manera que se garantice, que todas las quejas y consultas sean abordadas de forma adecuada y dentro de un plazo razonable. Además, se documenta cada interacción para asegurar la transparencia y la mejora continua en el servicio al cliente.



Integración Sectorial



Para Coopeguanacaste R.L, es de vital importancia, contar con una participación en agrupaciones como: el Consorcio Nacional de Empresas de Electrificación (CONELECTRICAS,R.L), Comisión de Integración Energética Regional (CIER), Comisión de Integración Energética Regional para Centro América y Caribe (CECACIER), Cámara de Empresas de Distribución de Energía y Telecomunicaciones (CEDET), Cámara Costarricense de Emisores de Títulos Valores (CCETV), Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR) ya que estas organizaciones ofrecen una plataforma para compartir conocimientos técnicos y mejores prácticas, promover la integración regional, acceder a recursos y redes de cooperación que pueden fortalecer su competitividad en el mercado.

Estas alianzas permiten mantenernos a la vanguardia en innovación tecnológica, mejorar la capacidad de respuesta ante los desafíos económicos, ambientales y sociales. Además, estas relaciones facilitan el acceso a nuevas oportunidades de negocio, capacitación especializada, y representación en foros nacionales e internacionales, lo que es esencial para el crecimiento y adaptación a un entorno en constante cambio.

Nuestra empresa cuenta con una convención colectiva que proporciona un marco de negociación de mayor beneficio para los colaboradores.

Convención colectiva y Asociatividad

Con relación a la asociatividad de los colaboradores existen dos entes principales de los cuales pueden formar parte: la Asociación Solidarista de Empleados de Coopeguanacaste (ASECERGRL) y el Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y Telecomunicaciones (SITET).

A nivel de ASECERGRL a diciembre de 2024 se llegó la cifra de 405 asociados, lo cual representa un 77.73% del total de colaboradores.



Nosotros

Colaboradores

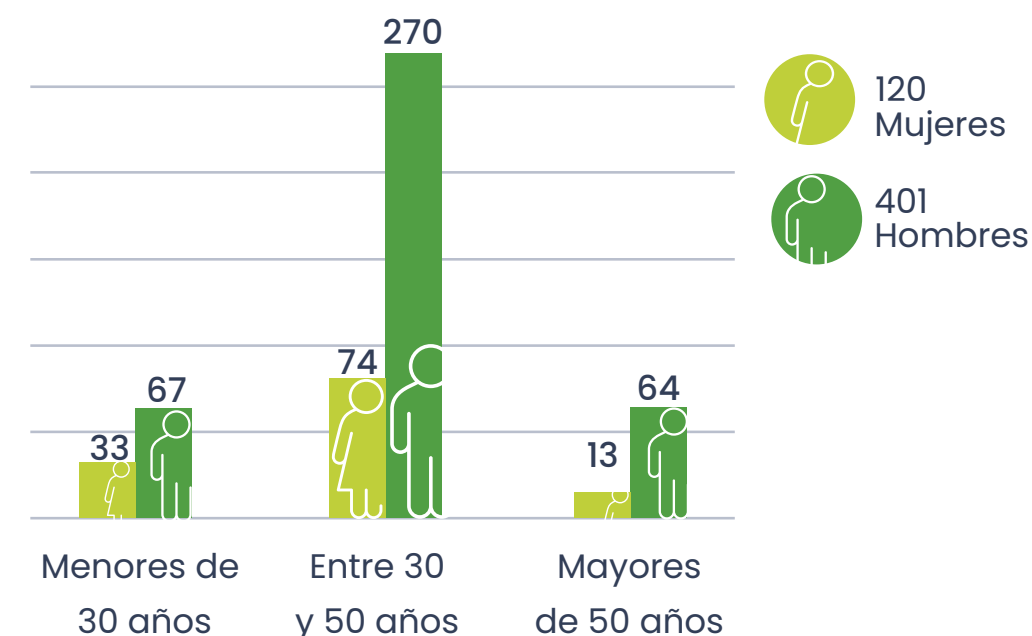
A cierre de diciembre de 2024, contamos con un total de 521 colaboradores, de los cuales al desglosar por género tenemos los siguientes datos: 401 hombres y 120 mujeres, lo cual se traduce a nivel de porcentajes en 76.9% y 23.1% respectivamente.



En la cooperativa, contamos con una fuerza laboral experimentada, donde la mayoría los colaboradores, tanto hombres como mujeres, se encuentran entre los 30 y 50 años.

Nos enorgullece ver una presencia significativa de jóvenes principalmente mujeres menores de 30 años, que representan cerca del 15% de la fuerza laboral femenina, lo que demuestra el compromiso con la incorporación de talento joven y diverso. Esto es un reflejo positivo de los esfuerzos por crear un ambiente inclusivo y dinámico, donde las nuevas generaciones tienen un papel cada vez más importante.

Registro de edad de y género de nuestros colaboradores



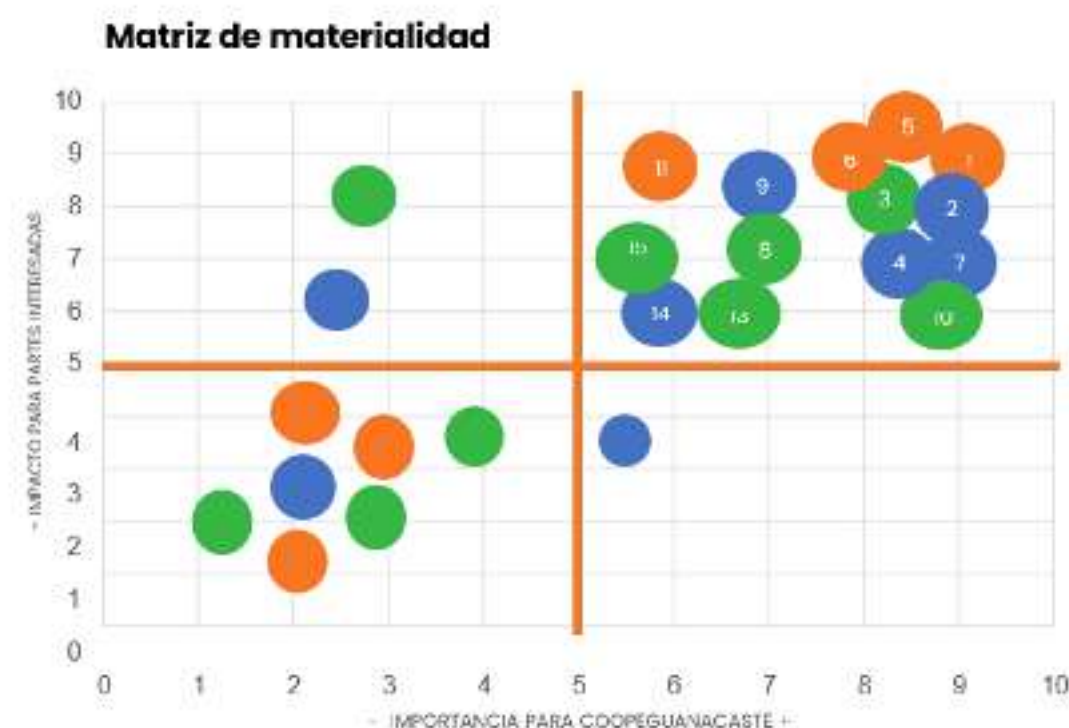
Temas Materiales

Proceso para determinar los temas materiales

Para determinar los temas materiales, se aplicó una herramienta que contempla dos ejes, un eje que valora la importancia del tema para Coopeguanacaste, según los siguientes criterios: Alineamiento estratégico, Acciones realizadas, Compatibilidad y Normativa aplicable. Mientras que en el segundo eje que valora el impacto para las partes interesadas se incluyen los aspectos de: Número de menciones al realizarles la consulta y vinculación de las partes interesadas en acciones desarrolladas durante el año.

Lista de temas materiales

Al evaluarlos en la matriz de materialidad considerando su importancia para la cooperativa y el impacto en las partes interesadas, logramos obtener un total de 15 temas materiales, agrupados por los ejes: Gobernanza, Ambiental y Social, como se detalla a continuación:



En la matriz el eje de las X se refleja la importancia para Coopeguanacaste, mientras que en el eje Y se representa el impacto en las partes interesadas





Eje Gobernanza

En el eje de Gobernanza se detallan los aspectos relevantes sobre la gobernanza, así como las acciones realizadas durante 2024 que abordan la gestión de los impactos producidos por los siguientes temas materiales:

- ✓ **Talento humano capacitado.**
- ✓ **Satisfacción del cliente.**
- ✓ **Transformación digital.**
- ✓ **Desempeño económico.**
- ✓ **Cumplimiento legal.**

Talento humano capacitado

Nuevas contrataciones

En 2024 se incorporaron a nuestro equipo de trabajo un total de 66 colaboradores, al desglosar por género, se traduce en la llegada de 50 hombres y 16 mujeres, que aportan su talento a la empresa.



16 Mujeres 50 Hombres **Total 66**

Rotación del personal

La rotación de personal muestra que, aunque la mayoría de las salidas corresponde al grupo de entre 30 y 50 años, la rotación general es baja, con un 4.25% para hombres y un 0.5% para mujeres.

Rango etario	Menos de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	SubTotal	Total
Hombres	13	17	4	34	41
Mujeres	3	2	2	7	

Un aspecto positivo es que la estabilidad laboral es mayor entre los empleados más jóvenes y aquellos mayores de 50 años, lo que indica que la organización mantiene un entorno laboral atractivo para estos segmentos de colaboradores.



Permiso paternidad y maternidad

Durante el transcurso del año, 11 colaboradores solicitaron permiso paternidad y maternidad. Todos se reintegraron a sus labores una vez finalizados los días de licencia, por lo que se contó con una tasa de regreso del 100%.

Género	Colaboradores	Número de días tomados	Tasa de regreso
Hombre	11	86	100%
Mujer	0	0	100%

Capacitaciones

En 2024, se llevaron a cabo diversas capacitaciones para nuestros colaboradores enfocadas en el desarrollo de habilidades y conocimientos clave para mejorar el desempeño y la calidad de los servicios que ofrecemos a las partes interesadas.

Las capacitaciones incluyeron tanto charlas impartidas internamente por compañeros expertos en distintas áreas, así como formación especializada proporcionada por asesores externos, este enfoque mixto permitió no solo fortalecer el conocimiento interno, aprovechando la experiencia y habilidades ya presentes en la cooperativa, sino también incorporar nuevas perspectivas y tendencias.

Número de capacitaciones y horas

Género	Capacitaciones	Horas	Colaboradores	Promedio en horas
Mujeres	103	2 486.5	120	20.72
Hombres	311	10 842.5	401	27.03
Total	414	13 329	521	25.58

En total, se impartieron 414 capacitaciones, compuestas por 13 329 horas, lo cual, dividido en 521 colaboradores, resulta en un promedio de 25.58 horas de capacitaciones recibidas por persona. Es relevante destacar que 120 mujeres participaron en estas capacitaciones, lo que representa un promedio de 20.72 horas invertidas capacitaciones por cada mujer.

Evaluaciones

Las evaluaciones de desempeño son una herramienta crucial para asegurar el crecimiento y desarrollo continuo del personal en Coopeguanacaste, a través de las evaluaciones, no solo medimos el rendimiento y la competencia de los colaboradores, sino que también se identifican áreas de mejora y oportunidades para su desarrollo profesional.

En 2024, fue evaluado un 91.55% del total del personal, lo que refleja un compromiso significativo con el seguimiento y mejora del desempeño dentro de la cooperativa.

Nota de competencias	Nota Indicadores Individuales	Nota Indicadores grupales	Nota Final
93.95	95.31	94.01	94.45

Personal evaluado	Personal Femenino evaluado	Personal Masculino evaluado
91.55%	87.60%	92.51 %

Estos resultados reflejaron un alto nivel de desempeño entre los colaboradores. Las notas obtenidas muestran que los empleados poseen competencias y las aplican de manera efectiva para cumplir con sus labores individuales. Además, la capacidad de trabajo en equipo fue destacada, demostrando que la colaboración dentro de la cooperativa es sólida. La Nota Final consolidó dichos aspectos, indicando un adecuado nivel individual como grupal, lo que es crucial para alcanzar los objetivos estratégicos de la cooperativa.

Satisfacción del cliente

Continuidad y Calidad del servicio eléctrico

De las 8 760 horas que tiene el año, cada abonado se mantuvo sin servicio únicamente 7.6 horas, lo cual indica que la confiabilidad del servicio eléctrico brindado por Coopeguanacaste, fue de **99.9%.**

A continuación, se presenta los valores obtenidos para los indicadores más relevantes en cuanto a continuidad y calidad del servicio: Duración promedio de interrupciones de la red (DPIR) y Frecuencia promedio de interrupción por cliente (FPI):

Duración Promedio de Interrupción por Cliente (DPIR)

El indicador DPIR, que mide la duración promedio de interrupción por cliente, es crucial para evaluar la capacidad del proveedor de electricidad para restaurar el servicio de manera eficiente. Un DPIR de 7,6 indica que, en promedio, cada cliente experimenta 7,6 horas de interrupción del servicio eléctrico en un período. Este valor refleja la efectividad de las operaciones de mantenimiento y la rapidez en la respuesta ante fallas. Mantener un DPIR bajo es esencial para asegurar que las partes interesadas tengan un servicio continuo y confiable, minimizando las molestias y pérdidas asociadas con las interrupciones prolongadas.



Frecuencia Promedio de Interrupción por Cliente (FPI)

El indicador FPI mide la frecuencia promedio de interrupciones por cliente, siendo fundamental para evaluar la estabilidad de la red eléctrica. En 2024, el FPI se situó en 7.93, lo que indica una ligera variación respecto a años anteriores, pero se mantiene dentro de parámetros correctos. Es vital mantener el FPI dentro de valores aceptables, ya que un aumento significativo podría señalar problemas recurrentes en la red. La empresa ha enfocado sus esfuerzos en acciones de mantenimiento preventivo y mejoras en la infraestructura para garantizar que el número de interrupciones se mantenga bajo control, asegurando así una mayor estabilidad en el suministro eléctrico.



Comportamiento de pérdidas eléctricas

Las pérdidas eléctricas se producen por el recorrido natural que hace la energía desde las subestaciones hasta los hogares, comercios e industrias. En el gráfico se muestra que dichas pérdidas se han reducido significativamente en el transcurso de últimos años, alcanzando un valor de 5,6% para el año 2024.



Renovación de diseño en Tiendas

Durante el transcurso del año 2024, se dio continuidad al proyecto de renovación de las Tiendas que tuvo un impacto significativo en la experiencia del cliente. Mediante la redistribución de los pasillos y la estética de sus puntos de venta en Santa Cruz, Carmona y Sardinal, la cooperativa logró revitalizar la apariencia de estas tiendas.

Estas mejoras además de realzar elementos visuales de los establecimientos también optimizaron la disposición del espacio, creando un ambiente más acogedor para quienes nos visitan. Este esfuerzo demostró el compromiso de Coopeguanacaste R.L, en ofrecer no solo productos y servicios de calidad, sino también una experiencia de compra excepcional para sus partes interesadas.

Percepción servicio al cliente

Brindamos un servicio de calidad, orientado a la mejora. Se ha establecido un parámetro de medición de la satisfacción en relación servicio al cliente, dicha medición presenta una meta de nuestro servicio por encima del 95%. En 2024 se alcanzó una satisfacción general promedio de 98.63%.



Morosidad

Otro elemento relevante a la hora de medir la satisfacción con nuestras partes interesadas es la morosidad, la cual se ha mantenido en parámetros muy saludables. La meta del indicador general de morosidad se estableció en un 4% y durante el año 2024 se mantuvo por debajo del 2.33% en promedio.



Transformación Digital

MariBot (Asistente Virtual: 85 11 02 73)

En cuanto a la digitalización de procesos, se lanzó la asistente virtual “Mari”, con la intención de brindar una herramienta más ágil y de autogestión para los abonados, asociados y clientes, desde su puesta en marcha en Setiembre 2023 y hasta diciembre de 2024 se registró un total de 490 600 interacciones.

Canal de atención	2022	2023	2024	Porcentaje
Llamadas telefónicas	266,269	291,037	299 490	103%
Consultas Sistema Telefónico IVR	151,003	135,749	109 648	80,8%
Respuestas de Asistente Virtual Mari (BOT)	0	105,479	382 121	362,3%
Conversaciones (CHAT)	0	5,812	33 021	568,15%
Correo electrónico	1144	1,296	2 087	161%
Trámites	96,160	82,612	57 005	69%

Esto indica que, aunque hay una clara adopción de nuevas tecnologías, los canales convencionales siguen siendo fundamentales para ciertos segmentos de la población.

Medidores Inteligentes (AMI)

En Coopeguanacaste R.L, continuamos el compromiso con la innovación y la eficiencia en la distribución eléctrica, a través de la implementación de medidores inteligentes (AMI).

Durante 2024, se instaló 9 800 medidores AMI, lo que ha permitido alcanzar un total acumulado de 87 900 dispositivos. Esto representa un crecimiento del 10.03% con respecto al 2023, un claro indicativo de la prioridad que la cooperativa otorga a la modernización de su infraestructura tecnológica.



Este despliegue ha tenido un impacto significativo en la precisión y eficiencia de las operaciones de la cooperativa, las inconsistencias en las lecturas disminuyeron un 68%, evitando así facturaciones inexactas, esto refleja la mayor fiabilidad de los medidores AMI frente a los convencionales.



Medidores convencionales

10%



Medidores Inteligentes

90%



Actualmente los medidores convencionales representan el 10% del total, mientras que los medidores inteligentes constituyen el 90% de los equipos en operación, consolidando su posición como la tecnología dominante en el parque de medidores de Coopeguanacaste.

Cumplimiento Legal

En Coopeguanacaste R.L, consideramos el cumplimiento legal como uno de los pilares fundamentales para garantizar la sostenibilidad de las operaciones. Durante el 2024, nos hemos asegurado de adherirnos estrictamente a todas las normativas legales aplicables a nuestras actividades en los sectores de distribución de energía, proyectos y generación, telecomunicaciones, y comercialización de bienes y servicios. Esto incluye el cumplimiento de regulaciones ambientales, laborales, fiscales y de seguridad, manteniendo un enfoque proactivo para anticiparnos a posibles cambios normativos y minimizar riesgos asociados.

Hemos implementado mecanismos robustos de seguimiento y evaluación para asegurar que todas nuestras prácticas operativas estén alineadas con las leyes vigentes, y hemos capacitado a nuestros colaboradores en materia de cumplimiento normativo para fortalecer una cultura de responsabilidad. Además, mantenemos un diálogo constante con las autoridades regulatorias y socios estratégicos, para garantizar el cumplimiento con los requerimientos legales y podemos adaptarnos rápidamente a cualquier cambio.

Durante 2024, no hemos registrado incumplimientos significativos en materia legal que pudieran afectar nuestras operaciones o nuestra reputación. Esto es reflejo de nuestra dedicación a la mejora continua y al fortalecimiento de nuestros sistemas de gestión del cumplimiento. En Coopeguanacaste estamos convencidos de que el cumplimiento legal es un requisito esencial para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad.

Desempeño Económico

Analizando los parámetros de: Ingresos, Costos, Excedentes más Rédito bruto, Egresos, Excedentes más Réditos neto, existe un crecimiento sostenido desde el año 2021 en adelante

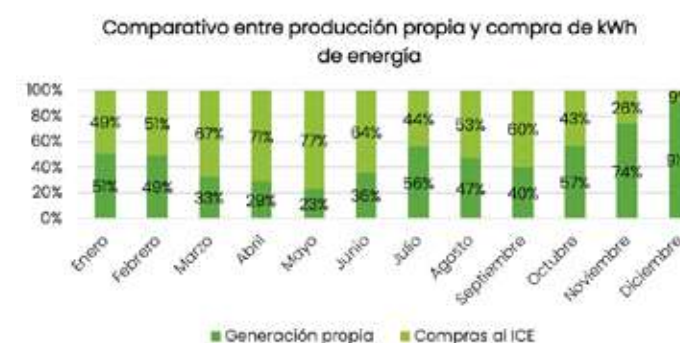
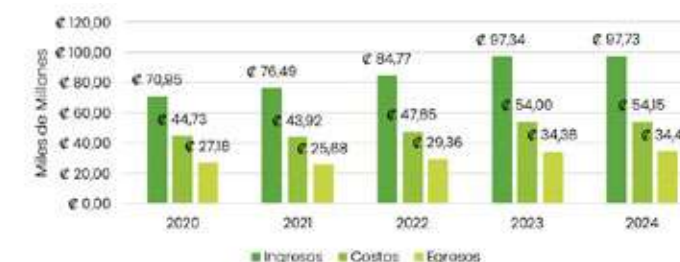
La cooperativa ha tenido un crecimiento sostenido en ingreso después de pandemia del 11% en promedio.

La proporción entre pasivos y patrimonio refleja un incremento en la participación del patrimonio, debido a la capitalización de excedentes y aumento en las reservas.

El aumento en los activos corrientes, principalmente por el incremento en las inversiones bursátiles que tiene la cooperativa, lo que refleja solvencia financiera.

Para el año 2024, en el comparativo de los valores correspondientes a Excedente más rédito bruto y el excedente más rédito neto, se observa que, si bien hay un declive en 2020 causado por los efectos de la pandemia, a partir de 2021 se nos dan una tendencia al crecimiento sostenido en los últimos cuatro años.

Los porcentajes anuales de generación propia y de compra al ICE muestran una notable estabilidad, manteniéndose en rangos muy cercanos a lo largo del año, con un promedio de 47% para la generación propia y 53% para las compras al ICE. Esta consistencia es de suma importancia para la planificación operativa y financiera, ya que permite una mejor previsión de costos y una mayor confianza en la capacidad de generación interna.





Eje Ambiental



En el eje ambiental se identificaron los siguientes temas materiales:

- ✓ Impactos en la biodiversidad
- ✓ Gestión de residuos
- ✓ Consumo de recursos
- ✓ Emisión de GEI (Gases de Efecto Invernadero)
- ✓ Generación eléctrica propia.

Para los cuales se mencionan las acciones que realizamos durante 2024 y los proyectos futuros que abordar la gestión de los impactos.

Impactos en la biodiversidad

Árboles para la Polinización

Nos enorgullece compartir que hemos donado 15 mil árboles a apicultores, ASADAS y organizaciones locales en el 2024. Esta iniciativa tiene como propósito no solo recuperar los ecosistemas locales, sino también fortalecer la actividad económica de la apicultura y la seguridad alimentaria en la región.

El esfuerzo, lo realizamos en colaboración con el Movimiento Polinizando Costa Rica, es una muestra tangible de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, el cual permea todas nuestras operaciones y proyectos.

Entendemos la importancia de los polinizadores para la sostenibilidad ambiental y la seguridad alimentaria global, al plantar árboles, contribuimos a la restauración de los ecosistemas que mantienen los polinizadores esenciales como son: colibríes, mariposas,

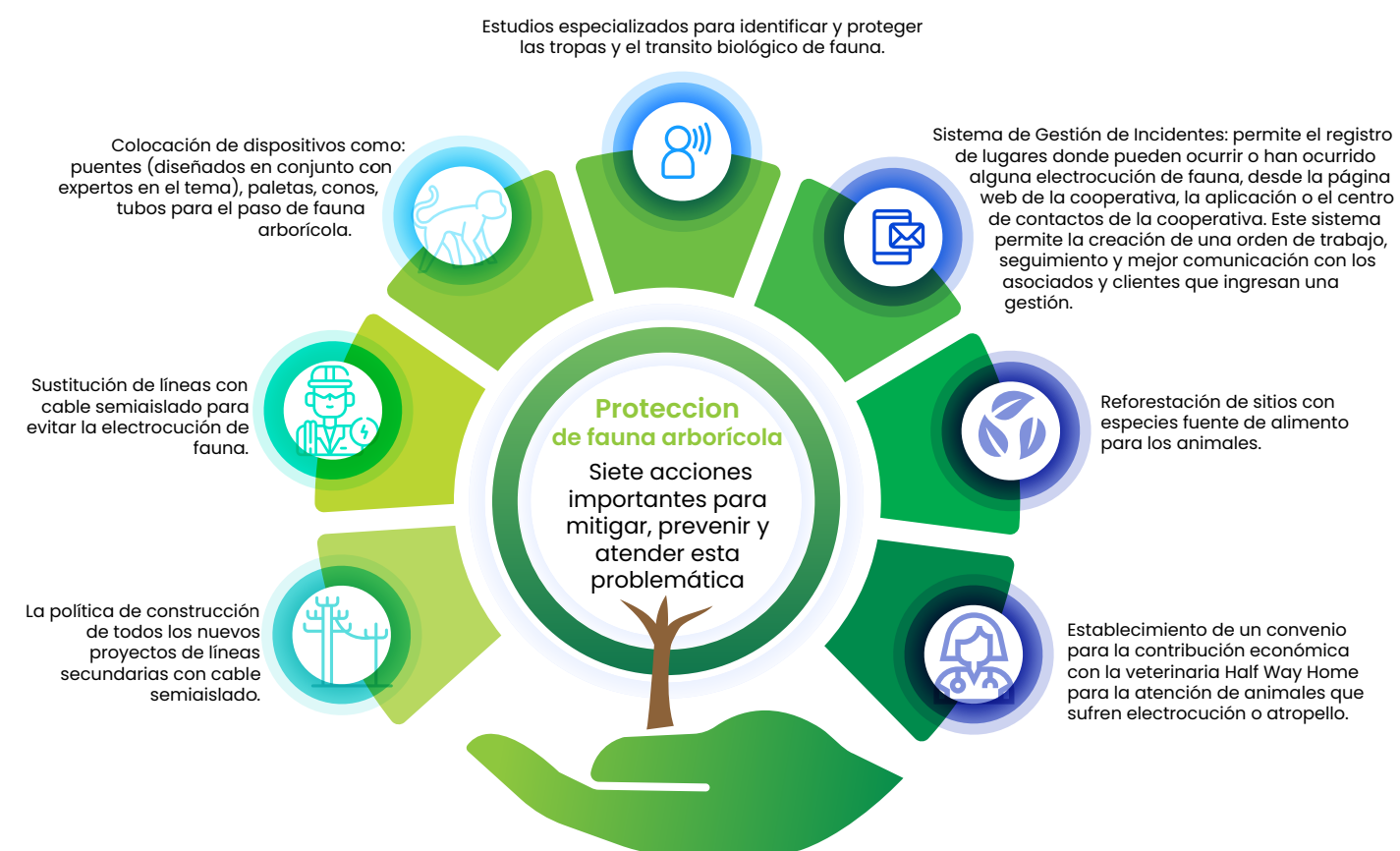
escarabajos y abejas. Estos seres juegan un papel vital en la polinización de 115 plantas que producen el 70% de los alimentos en el mundo.

Al apoyar la apicultura y la recuperación de hábitats naturales, estamos no solo promoviendo la sostenibilidad, sino también fortaleciendo la seguridad alimentaria y la economía local. Esta acción se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 17, que fomenta alianzas para un desarrollo sostenible y demuestra cómo estas iniciativas pueden tener un impacto duradero en la conservación de la biodiversidad y el bienestar en las comunidades

Protección de Fauna: arborícola

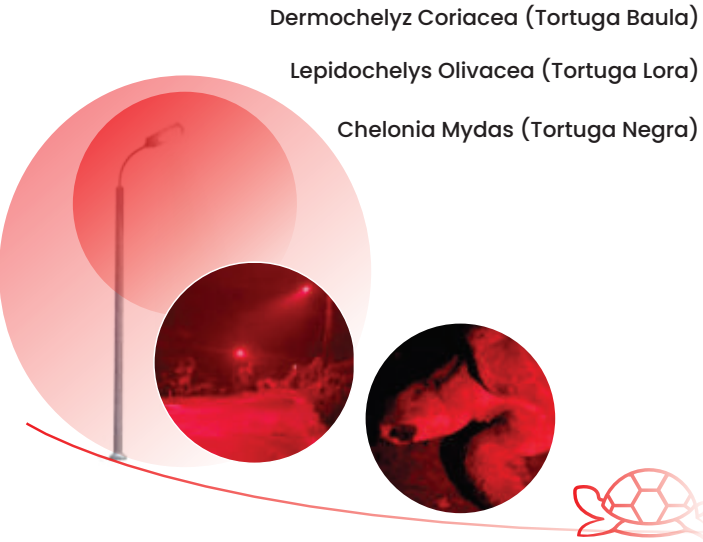
Debido al aumento de construcciones residenciales y comerciales en la zona de cobertura, han aumentado las líneas de distribución de energía, lo que provoca que los animales arborícolas tengan una disminución en el acceso de agua y alimento sobre todo en la época seca. Por esta razón Coopeguanacaste participa activamente de la Comisión Regional para la Prevención de Electrocutación de Fauna, en conjunto con el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y grupos locales importantes como Salve Monos.

Entre las acciones importantes para mitigar, prevenir y atender esta problemática se encuentran:



Protección de Fauna: costera y marina

Otra de las afectaciones que experimenta la vida animal, principalmente por los hábitos nocturnos, es la contaminación lumínica provocada por el alumbrado público, residencial y comercial, la luz blanca confunde a los animales y los hacen comportarse de manera errática, por ello se ejecutó un proyecto de sustitución de luminarias blancas por luces rojas en las playas Junquillal y Playa Grande, para mitigar este efecto, en pro de beneficiar especialmente a las tortugas de las siguientes especies:



Gestión de Residuos Sólidos

Residuos Valorizables

La adecuada gestión de los residuos valorizables es una parte esencial de la mitigación del impacto con el planeta, reconocemos la importancia de fomentar una cultura de concientización entre nuestros colaboradores y comunidades para asegurar la correcta separación de los residuos, facilitando su reciclaje y reduciendo el impacto ambiental. A través de campañas educativas y de sensibilización, buscamos que cada miembro de la cooperativa participe activamente en la adecuada clasificación de materiales como cartón, papel, plástico, entre otros. Contribuyendo así a una gestión más eficiente y responsable.

Los materiales valorizables generados en Coopeguanacaste proviene de diversas áreas operativas. El papel se genera principalmente por el uso de documentos en la parte administrativa de nuestras oficinas. El cartón proviene del empaque de materiales utilizados en las áreas de tecnologías de la información, así como de insumos para los negocios de comercialización, telecomunicaciones y distribución de energía. Los plásticos y vidrios se asocian a los empaques de productos utilizados para las operaciones diarias, esta generación incluye tanto lo producido a nivel interno como en la interacción con proveedores y visitantes.

Cartón		9682 kg
Papel		4163 kg
Vidrio		3752 kg
Plástico		2001 kg

Total: 19 598 kg

En 2024 se logró la recolección de 19 598 kg de materiales valorizables, los cuales fueron entregados a gestores autorizados correspondientes para su adecuada disposición.



Residuos Ordinarios

Los residuos ordinarios de cada oficina, Tienda y planta de generación eléctrica son recolectados por la municipalidad correspondiente, hoy en día, tenemos un valor de 60 495.84 kilogramos de residuos generados en oficinas centrales, las tiendas y plantas de generación.

Residuos de Manejo Especial

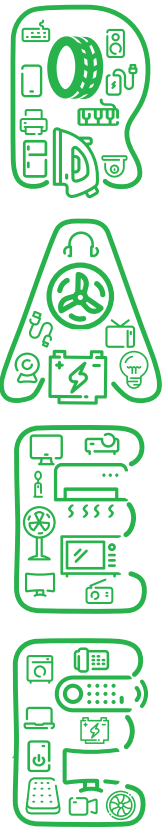
Reciclaje de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

En la cooperativa hemos implementado un sistema integral para la gestión de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE). Reconocemos la importancia de minimizar la contaminación generada por estos residuos, dado que contienen materiales potencialmente peligrosos para el ambiente y la salud humana. Además, desarrollamos campañas de sensibilización dirigidas a nuestros colaboradores y partes interesadas, fomentando la correcta disposición de equipos eléctricos y electrónicos al final de su vida útil, contribuyendo así a una economía circular. Continuamente adoptamos nuevas acciones en miras de optimizar la gestión de los residuos de manejo especial.

Chatarra

La gestión de chatarra es un aspecto clave dentro de nuestro enfoque hacia una operación más sostenible. Generamos chatarra principalmente a partir del mantenimiento y renovación de nuestra infraestructura eléctrica, como postes y cables en desuso. Para gestionar estos residuos de manera responsable, implementamos un sistema de clasificación y almacenamiento seguro, asegurando que los materiales no reutilizables sean correctamente gestionados conforme a las normativas ambientales aplicables.

Contamos con alianzas estratégicas con empresas recicladoras certificadas que nos permiten asegurar que la chatarra generada en las operaciones sea reutilizada o reciclada de manera responsable. Estos materiales se



Tipo de material	Kilogramos (Kg)
RAEE	14 252 Kg



Tipo de material	Kilogramos (Kg)
Chatarra	10 102 Kg

reincorporan en la cadena de valor, fomentando una economía circular y minimizando el impacto en los rellenos sanitarios. Asimismo, trabajamos en la sensibilización de nuestros colaboradores y proveedores sobre la correcta disposición de los desechos, buscando maximizar la reutilización de recursos y seguir contribuyendo a la protección del medio ambiente en nuestra área de concesión.

Residuos de Manejo Especial

Transformadores

Los transformadores son un residuo de manejo especial que por sus características, cantidad, y distribución debe ser considerado de manera diferenciada, los transformadores son recolectados y llevados al taller especializado en la atención de estos, una vez ahí son evaluados por los compañeros capacitados en esta labor, en pro de repararlos, en caso de no poder ser reparados son enviado a centro de acopio, o bien si poseen una antigüedad de más de 40 años, son sometidos a una inspección para comprobar o descartar que posean PCB's, sustancias que ameritan un cuidado especial, según las pautas establecida por MINAE.



Para determinar si los transformadores poseen PCB's se realiza una primera prueba con un kit que poseemos a lo interno de Coopeguanacaste, en caso de dar positivo se subcontrata una segunda revisión aplicando la técnica de cromatografía de gases para confirmar o descartar la presencia de PCB's en caso de resultar positivo se envía los transformadores a un ente autorizado que emite un certificado de correcta eliminación, en caso de que la prueba de negativo, se envía el transformador a acopio para ser gestionado como chatarra.



En 2024, hay un total de 44 transformadores, de los que ocho se encuentran pendientes de los resultados de cromatografía.

Consumo de Recursos Naturales

Extracción del Agua

El agua potable utilizada en nuestras instalaciones según cada Tienda y planta de generación procede de distintos proveedores: AyA, Asadas y dos pozos ubicados en las Oficinas Centrales.

Consumo de Agua

El consumo de agua en Coopeguanacaste, abarca tanto las actividades cotidianas de nuestras oficinas como operaciones específicas en el área de distribución. En las oficinas, el uso de agua se concentra principalmente en la funcionalidad de los baños, lavamanos y otras áreas comunes, donde promovemos prácticas responsables para el ahorro de este recurso. En el ámbito operativo, particularmente en el área de distribución de energía, el consumo de agua se destina a actividades esenciales como la limpieza de transformadores, lo que garantiza su correcto funcionamiento y mantenimiento. A través de estas acciones, buscamos optimizar el uso del agua y reducir su consumo, implementando medidas de eficiencia y fomentando la concientización entre nuestros colaboradores. Hemos implementado acciones para la instalación de sensores en los lavamanos que permiten que la llave del agua se abra solo durante un periodo de tres segundos, optimizando su uso. Además, orinales de bajo consumo de agua, lo que contribuye significativamente a minimizar el desperdicio de este recurso.

Año	Mega litros	Metros cúbicos	Litros
2023	7.2	7 293	7 293 000
2024	6.3	6 358	6 358 000

Consumo de Energía Eléctrica

En Coopeguanacaste el consumo de energía se distribuye a lo largo de las diversas áreas de negocio y operaciones, reflejando nuestro compromiso con la eficiencia energética. En la distribución de energía, gran parte del consumo está destinado a mantener y mejorar la infraestructura eléctrica para asegurar un suministro continuo y de calidad en nuestra área de concesión. En las operaciones comerciales, que incluyen la venta de electrodomésticos y equipos, y en telecomunicaciones, como servicios de Internet y televisión, optimizamos el consumo energético mediante la implementación de tecnologías más eficientes y el uso de prácticas sostenibles en nuestras oficinas y centros de distribución. Este enfoque integral nos permite cumplir con nuestros objetivos de negocio mientras promovemos prácticas responsables que aportan al desarrollo sostenible.

Año	Consumo kWh
2023	2 228 690.71
2024	2 294 518.79





En cuanto al consumo de energía eléctrica se observa un incremento del 2.86% con relación al año anterior, si bien se implementan tecnologías de ahorro de energía en luminarias, aires acondicionados y equipo de cómputo, se puede atribuir a varios factores, el regreso a actividades que aún en 2023 estaban más controladas por motivos de la pandemia, además del aumento en el número de colaboradores que paso de 490 a 521 para este 2024.

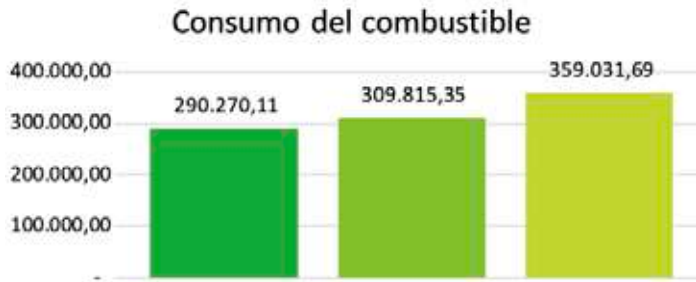
Consumo de Combustible

Un elemento vital para la reducción de las emisiones es el consumo de combustibles fósiles por lo cual la Cooperativa ha apostado por la renovación paulatina de la flotilla vehicular, que al ser modelos más modernos hacen un uso más eficiente del combustible esto sumado a la política y reglamento de uso de vehículos, lo que refleja una reducción sostenida de combustibles en los últimos años. (Detektor. 138 unidades activas durante 2024).

Antigüedad	Unidades	Porcentaje
Mayor a 15 años	22	15.9%
Menor a 15 años	116	84.1%
Total	138	100%

Unidades más modernas hacen un uso más eficiente del combustible, esto sumado a la política y reglamento de uso de vehículos; reflejando así, una reducción sostenida de combustibles en los últimos años.

Se observa una tendencia creciente en el consumo de combustibles en la cooperativa durante los últimos tres años, esto tiene relación con el aumento de proyectos y construcciones, ya que el crecimiento ha provocado el aumento tanto de recorridos como de la cantidad de móviles pues se pasó de 117 móviles a 138 en el 2024. No obstante, se continua con estrategias por parte de la cooperativa para optimizar su consumo de combustibles como la formación en **INTE/ISO 50001** y avanzar hacia una mayor eficiencia energética.



Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

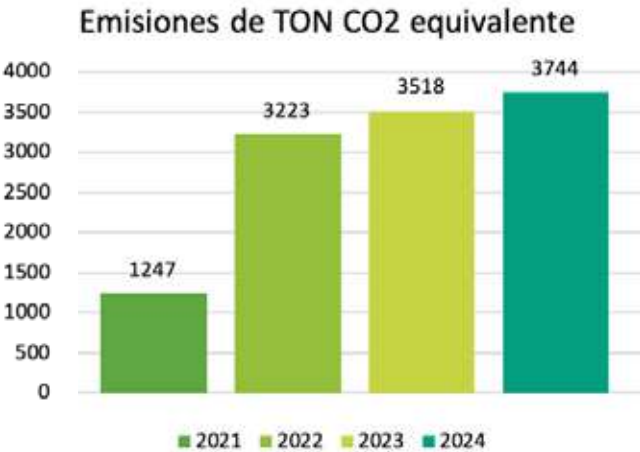
En Coopeguanacaste asumimos con responsabilidad el reto de liderar la producción energética utilizando fuentes renovables que contribuyan a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Nuestra misión es promover una matriz energética sostenible, alineada con los objetivos globales de sostenibilidad y protección del medio ambiente, mediante la adopción de tecnologías limpias y renovables. Como parte del esfuerzo por cumplir con estos compromisos, hemos realizado diversas inversiones y estrategias que aseguran que las operaciones sean cada vez más sostenibles y contribuyan a mitigar el cambio climático.

Es importante destacar que, si bien nuestras emisiones han mostrado un aumento en los últimos tres años, esta tendencia se debe en parte a las circunstancias atípicas que enfrentamos durante el año 2021 debido a la pandemia de COVID-19. A medida que nuestras operaciones regresaron a su normalidad en los años posteriores, las emisiones se incrementaron, reflejando una reactivación de nuestras actividades. Pese a este aumento, mantenemos nuestro compromiso de seguir trabajando en la reducción de GEI a través de proyectos innovadores y eficientes en términos de carbono, reafirmando nuestra visión hacia una transición energética sostenible.

Los datos presentados en esta sección corresponden exclusivamente a las emisiones de gases de efecto invernadero de Alcance 1, las cuales se refieren a las emisiones directas generadas por nuestras propias operaciones. Estas incluyen todas aquellas fuentes de emisiones que provienen de activos que utilizamos: como la combustión de combustibles fósiles en vehículos, equipos generadores de energía y otras instalaciones bajo nuestra gestión operativa.

Este enfoque en el reporte de emisiones de Alcance 1 nos permite identificar oportunidades para mejorar el desempeño ambiental a través de la transición hacia vehículos eléctricos, la adopción de mejores prácticas en la operación de las instalaciones, y la promoción de fuentes renovables para minimizar el uso de combustibles fósiles.

Emisiones Directas de GEI (alcance 1)



El Alcance 1 es fundamental en la medición de la huella de carbono, ya que abarca las emisiones sobre las que tenemos control inmediato y donde podemos implementar medidas directas de reducción y eficiencia energética.



Reducción de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Hemos logrado una significativa reducción en el consumo de combustibles fósiles, lo que representa un avance importante en la sostenibilidad. Esto a pesar del crecimiento del equipo de colaboradores y el retorno a la normalidad post COVID-19, que ha generado un aumento en la demanda energética y las actividades operativas, este logro refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad. Este escenario nos presenta la oportunidad de seguir impulsando estrategias de eficiencia energética, además de fortalecer nuestros programas de movilidad sostenible y ampliar nuestros proyectos de compensación de carbono.

Compensación de CO2

La compensación de CO2 gracias a las diversas fuentes de generación de energía, tanto hidroeléctrica, eólica, como solar. Nuestras plantas no solo proporcionan energía limpia, sino que también desempeñan un papel crucial en la mitigación del cambio climático, mediante la captura de grandes cantidades de emisiones de carbono.

Remociones de CO2

Las remociones de CO2 es un elemento clave de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la lucha contra el cambio climático.

Contamos con 559 hectáreas de bosque, que actúan como sumideros naturales de carbono, contribuyendo significativamente a la captura de CO2 de la atmósfera. A través de la reforestación y la protección activa de los ecosistemas, ayudamos a mitigar nuestras propias emisiones y mejoramos la calidad ambiental de la región.



* Tn CO2 eq = Toneladas de CO2 equivalente.

Compensación de CO2

PLANTA	GWh Generación eléctrica	TON Compensación de CO2 por planta
C.H. Canalete	63.57	44,434.75
C.H. Bijagua	73.84	51,617.66
P.E. Cacao	41.51	29,428.47
P.E. Río Naranjo	30.49	21,616.26
P.S. Juanilama	7.49	5,320.08
P.S. Huacas	10.76	7,641.35
P.S. Valle Escondido	1.53	1,087.25
TOTAL	219.19	161,145.81

559 hectáreas
de bosque

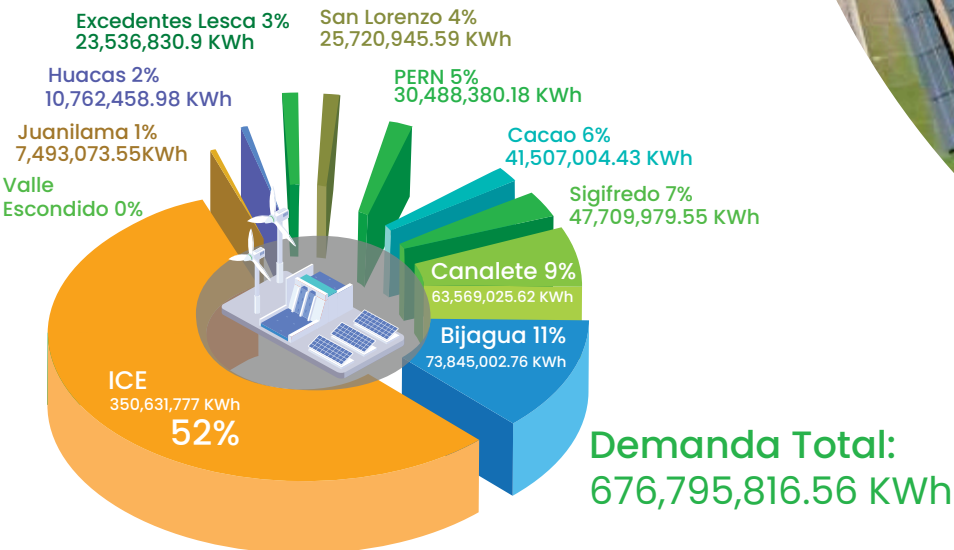
Generación Renovable Propia

Generación

Con relación a la generación de energía, al realizar un análisis comparativo entre los años 2023 y 2024 se observan cambios significativos en las diferentes fuentes de energía utilizadas. Los proyectos hidroeléctricos como Canalete y Bijagua tuvieron un aumento en su generación del 14.25% y 4.6%, respectivamente, lo que representa un aumento acumulado de más de 12 millones de kWh. Por otro lado, las plantas eólicas, como Cacao y Río Naranjo, mostraron una disminución en su producción del 22.45% y 12.7%, lo que refleja la importancia de la diversificación de la matriz de generación de la cooperativa.

En cuanto a la generación solar, los proyectos Juanilama y Huacas registraron una disminución debido al aumento de las lluvias durante el 2024, de 0.5% y 1.13% respectivamente; no obstante, durante este año se incorporó la nueva Planta Solar Valle Escondido la cuál empezó la generación a partir de agosto del 2024 aportando un 1.53 kWh a la matriz.

Estos datos resaltan el fortalecimiento de las fuentes propias, frente a la dependencia de energía proveniente del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) lo que contribuye a los objetivos de sostenibilidad de la cooperativa.



Juanilama y Huacas registraron una disminución debido al aumento de las lluvias, de 0,5 y 1,13% respectivamente.

A continuación, se presentan los datos más importantes de los nuevos parques solares:

Parque Solar Huacas

Parque Solar Huacas cuenta 15 783 paneles y 46 inversores, lo que se traduce en una capacidad de generación de energía eléctrica de 9.72 megavatios pico (MWp), suficiente para abastecer a 5 000 hogares en Costa Rica. Puesta en operación en julio de 2022 por lo que, en 2024 cumplió año y medio de operación continua.

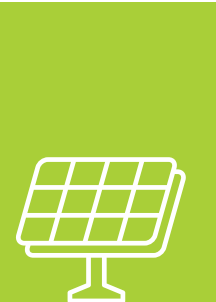
El proyecto fotovoltaico se ubica en el distrito de Tamarindo, en el cantón de Santa Cruz, Guanacaste, en un terreno de 9,62 hectáreas.

11 891 857.36
KWh producidos



2023

10 762 458.98
KWh producidos



2024



1,069,398.38
KWh producidos
de diferencia

**La diferencia de debe al Fenómeno de la Niña durante el 2024.

Parque Solar Valle Escondido

Parque Solar Valle Escondido cuenta 14 229 paneles y 28 inversores, lo que se traduce en una capacidad de generación de energía eléctrica de 6.4 megavatios pico (MWp), suficiente para abastecer a 3 082 hogares en Costa Rica. Puesta en operación en agosto del 2024 por lo que, en diciembre cumplió 4 meses operación continua, con un aporte de 1,531,559 kWh a la matriz de la cooperativa.

El proyecto fotovoltaico se ubica en Valle Escondido, en el cantón de Bagaces, Guanacaste, en un terreno de 12.6 hectáreas.

Ambos proyectos se encuentran localizados en zonas con acceso al mejor recurso solar del país, adicionalmente cuenta con características favorables, como un terreno plano sin obstáculos naturales o artificiales que bloqueen la radiación.

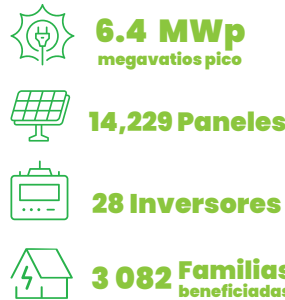
Financiamiento

La Planta Solar Huacas se gestionó a través de la emisión de bonos verdes, que es un instrumento financiero diseñado específicamente para captar recursos destinados a proyectos que promueven la sostenibilidad ambiental.

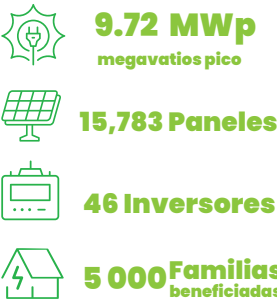
Los bonos permitieron a Coopeguanacaste obtener los fondos necesarios para desarrollar este parque solar y el proyecto de gasificación, apoyando así el compromiso con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la transición hacia fuentes de energía más limpias y sostenibles.

Por otro lado, la Planta Solar Valle Escondido se adquirió con recursos propios.

Valle Escondido



Huacas



La nueva Planta Solar Valle Escondido empezó la generación a partir de agosto del 2024 aportando un 1.53 kWh a la matriz.



En el eje social, identificamos los siguientes temas materiales:

- ✓ **Acceso a servicios**
- ✓ **Bienestar del asociado**
- ✓ **Desarrollo territorial**
- ✓ **Capacitación de la comunidad**

Para cada uno de estos temas materiales se ejecutaron acciones en el 2024, la cuales presentaremos a continuación.

Acceso a servicios

Construcción de nuevas líneas eléctricas

Para el 2024 se generaron 689 proyectos que representan un total de ¢ 2 570 332 845.25.

Dentro de los proyectos de mejora de Coopeguanacaste, destaca la remodelación de líneas eléctricas del Circuito de Avellanas, que contemplaba 15 km de red en el tramo de Hacienda Pinilla a Paraíso. La fotografía de la izquierda muestra la línea ya finalizada.

Adicionalmente, este año se caracterizó por la ejecución de proyectos pequeños y medianos cuyo objetivo fue la mejora de las condiciones de la red existente, entre los que destacan los siguientes:

Retiro de líneas en propiedad privada: En total se realizaron 61 proyectos de este tipo en los diferentes cantones de nuestra zona de concesión, en donde se puede destacar el retiro de 5.8 kilómetros de línea eléctrica.

Reubicación de infraestructura que generaba impedimento de entrada a propiedades: En total se realizaron 61 proyectos de este tipo en los diferentes cantones de la zona de concesión.

Electrificación Rural: En lugares en donde no se ha podido llegar con la electricidad por la distancia con la red existente, se realizaron 82 proyectos de este tipo en los diferentes cantones.

Es relevante proveer el servicio eléctrico a toda la población dentro del área de cobertura que nos corresponde por lo que en aquellos casos que se requiera de medidas adicionales, como cooperativa de electrificación rural es sumamente importante para nuestra empresa implementar las medidas necesarias para cumplir con nuestra misión. A continuación, se muestran programas para atender a la población vulnerable, de manera que puedan acceder a los servicios.

Panel Solar Social

Programa en el cual se instala un panel solar a familias que por su condición socioeconómica y/o por su ubicación a más de 1.5 kilómetros de la red, no se les puede incorporar como servicio público.

La capacidad de la instalación es de 100 watts, con lo cual se cubren las necesidades básicas de la vivienda.

A cierre de 2024, este programa llegó a 69 hogares beneficiando a 177 personas.

Cobertura Telecomunicaciones

La cobertura de la red de telecomunicaciones continuó con un crecimiento reflejado en la ampliación del área de cobertura geográfica, donde se incluyó a 34 comunidades, de las cuales 16 de ellas no contaban con acceso a servicios de telecomunicaciones por redes fijas, es decir que sólo tenían posibilidad de conectarse por medio de conexiones celulares, con lo cual contribuimos a la reducción de la brecha digital.



Adicionalmente, con la construcción de 220 km en la red de transporte, alcanzamos ya más de 1 822 kilómetros de fibra óptica desplegados a lo largo del territorio nacional.

En total durante el año 2024 se instaló 28% más de nuevos servicios en comparación al año 2023.

Programas de FONATEL

A través de la participación en los programas de FONATEL desempeñamos un papel clave ayudando a reducir la brecha digital, facilitando el acceso a internet de alta calidad para comunidades vulnerables, promoviendo así la inclusión social y el desarrollo económico.

Red Educativa del Bicentenario

Este programa lleva una conexión de internet a cada centro educativo adjudicado, actualmente tenemos 253 centros educativos operativos, impactando a más de 70000 estudiantes de secundaria en las regiones de Guanacaste, Alajuela y Sarapiquí de Heredia.

Hogares Conectados

Consiste en dotar de una conexión de internet a hogares en vulnerabilidad, el internet es subsidiado por FONATEL. En 2024, llegamos a 739 hogares.

La cooperativa apoya estas iniciativas de conectividad social, duplicando (10 Mbps) sin costo adicional el ancho de banda exigido por FONATEL (5 Mbps).

Espacios públicos Conectados

Son puntos de acceso a internet gratis en parques, centros cívicos, bibliotecas, otros.

En 2024 se contabilizó nuestro aporte con un total de 148 ZAIG (Zonas de Acceso de internet gratis) ubicadas tanto dentro como fuera de nuestra área de concesión.



Bienestar del asociado

Unidad de Diálisis

En Coopeguanacaste, somos conscientes de la importancia de apoyar a nuestros asociados que enfrentan enfermedades crónicas y que requieren tratamientos especializados. Uno de los principales padecimientos que afecta a nuestras comunidades es la insuficiencia renal crónica, una condición que ha mostrado un incremento preocupante en la región, con una prevalencia que afecta a un número significativo de personas.

En respuesta a esta situación, hemos implementado un programa de apoyo para facilitar el acceso a unidades de diálisis, brindando un alivio esencial a los asociados que dependen de este tratamiento vital para mejorar su calidad de vida.

Gracias a esta iniciativa, 8 módulos están en funcionamiento para que aquellos asociados que necesitan diálisis reciban la asistencia adecuada de manera segura e higiénica, para continuar con sus tratamientos sin interrupciones, contribuyendo a su bienestar y al de sus familias.

Equipo Ortopédico

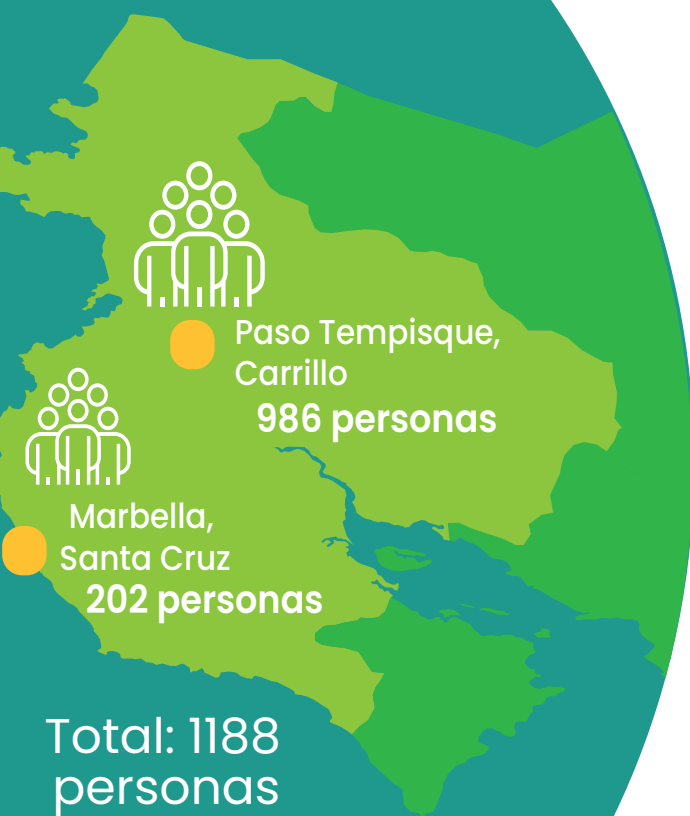
Existen también otro tipo de necesidades dentro de nuestra población, por lo que dotamos de 348 unidades de equipo ortopédico, a aquellas personas con este tipo de necesidades, dentro los equipos otorgados se incluyen: inodoro portátil, silla de baño con respaldo colchón para cama, hospitalaria, andadera y bastones.



Total: 348



Ferias de la Salud



Jornadas de la Salud

Además, hemos desarrollado alianzas importantes con la Caja Costarricense del Seguro Social para el desarrollo de Jornadas de prevención, promoción y atención de la salud, donde no solo se acercan especialistas para atender en las comunidades, sino que también se ha logrado acortar listas de espera e identificar enfermedades.



Impacto en nuestras comunidades

Desarrollo Comunitario

Programa Social de Generación y Proyectos

Las plantas de generación de Coopeguanacaste mantienen un firme compromiso con las comunidades cercanas. Como parte de esta responsabilidad, se desarrolla el Programa Social de Generación y Proyectos, una iniciativa orientada a respaldar el desarrollo comunitario en áreas clave como:

- Medio ambiente
- Deporte
- Seguridad
- Infraestructura vial y comunal
- Salud y educación
- Acceso al agua potable
- Actividades culturales y sociales

Durante el período más reciente, se han ejecutado múltiples proyectos con un impacto significativo:

Plantas de generación	Cantidad de proyectos	Monto
7	34	¢65,947,367.68

Este programa refleja el compromiso de Coopeguanacaste con el bienestar y desarrollo sostenible de las comunidades, impulsando iniciativas que mejoran la calidad de vida y fortalecen el tejido social.

Seguridad comunal

Desde el año 2022, iniciamos la firma de una serie de Convenios de Cooperación con los gobiernos locales para implementar un Sistema de Video Protección Comunitaria, que, para finales del 2024, ya había logrado la colocación de más de 323 cámaras de seguridad en los cantones de Hojancha, Nicoya, Santa Cruz, Carrillo y Colorado de Abangares.

Gracias a esta iniciativa, se pone a disposición de las fuerzas policiales (delegaciones de Fuerza Pública, OIJ y la Policía Municipal) una herramienta tecnológica que ayuda a multiplicar los esfuerzos contra el AMPA, pues permite reforzar la seguridad en aquellos sitios con mayor incidencia delictiva.

Bajo esta figura, Coopeguanacaste se constituye en un aliado tecnológico, no sólo de las municipalidades de nuestra región, sino también de los diferentes entes de gobierno que procuran dar una mayor seguridad a las comunidades.

También estamos, apoyando a aquellas comunidades organizadas que se quieren sumar a este sistema por medio de la “adopción” de cámaras de seguridad en las principales rutas de acceso a los sitios urbanos, identificados con mayor incidencia de afectación por la delincuencia.

Donaciones materiales de techo para EBAIS Higuerón



Instalación de sistema de CCTV para salón comunal de ADI La Garita Nueva

Patrocinio a actividades comunales

Para el año 2024 desde Coopeguanacaste Tienda se realizaron más de 159 patrocinios para apoyar diversas actividades de instituciones y organizaciones comunales. Dentro de los principales patrocinios que gestiona la cooperativa se encuentran los festejos de comunidades en los cuales se realizan aportes monetarios, logísticos, donativos de premios e infraestructura de red wifi para desarrollo de los eventos.

Los patrocinios y diversas acciones generados por nuestra empresa desempeñan un papel fundamental en su estrategia empresarial. Estos patrocinios no solo contribuyen a la presencia de la marca en diversas comunidades, sino que también fomentan una estrecha relación con sus partes interesadas en cada región donde opera. Estos esfuerzos de patrocinio son beneficiosos para la visibilidad y reputación de Coopeguanacaste, y demuestran su compromiso con el crecimiento y bienestar de las comunidades.

Paradas de Autobús

Durante el 2024, se realizó la gestión de mantenimiento (pintura, cambio de piezas dañadas, zinc, bases) de 120 paradas, cambio de adhesivos de fachada de 150 paradas ya existentes y se instalaron 26 nuevas paradas para autobuses. Lo cual beneficia a la comodidad y seguridad de la población a la hora de esperar el transporte público.

PRONAMYPE

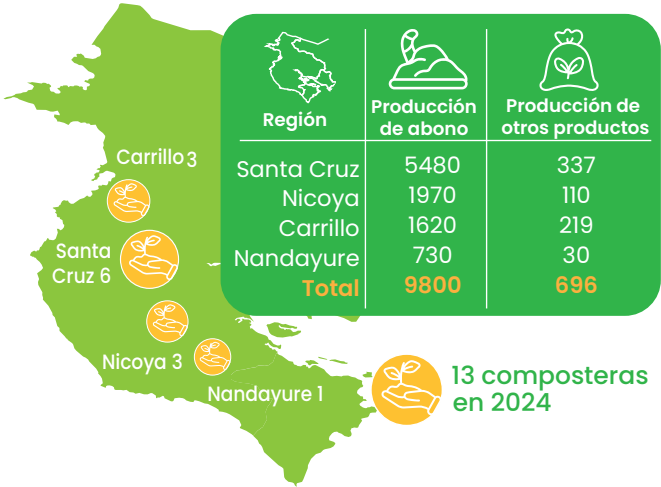
PRONAMYPE es una línea de crédito de la Banca para el Desarrollo que intermedia Coopeguanacaste, dirigida a personas en condiciones de pobreza o pobreza extrema que usualmente tienen sus emprendimientos de manera informal y la banca estatal no les presta dinero.

El propósito principal es brindar una solución crediticia que permita la movilidad, el dinamismo económico y encamine a la



67 clientes activos con un monto colocado de más de 400 000 000 de colones.

Programa Bio-C Composteras



formalización de estos emprendimientos, dando acceso a recursos en condiciones blandas a personas catalogadas en el SINIRUBE en pobreza o pobreza extrema. Este programa es estratégico para la cooperativa por que promueve la dinámica local y fomenta un modelo de desarrollo sostenible con recursos que contribuyen en la mejora de la calidad de vida de las familias.

Actualmente, se encuentran 67 clientes activos con un monto colocado de más de 400 000 000 de colones.

Programa Bio-C Composteras

El programa emplea la materia orgánica proveniente de podas, jardines y cocinas de las comunidades, para la elaboración de abono orgánico, este trabajo se realiza en cuatro regiones dentro del área de concesión.

Cuenta con la participación de diferentes fuerzas vivas de las comunidades dentro de las cuales se mencionan Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI) de las comunidades de Santa Bárbara, Tulita Talolinga y Río Seco, Sandino, ASADA San Pedro, los centros educativos: Escuela de Matapalo, Escuela San Antonio, los Colegios Técnicos Profesionales (CTP) de Mansión, Sardinal, Liceo de Belén, Liceo de Paso Tempisque y Liceo Guardia y la Municipalidad Nicoya.

Se registró la producción de un total de 9 800 kilogramos (kg) de abono, generando ganancias por 4 900 000 colones entre todas las agrupaciones, dentro de los cuales tres lograron alcanzar la cifra de generar más de mil kilogramos, como lo son: ADI Santa Barbara (1,600 kilogramos), Municipalidad Nicoya-San Martin (1,425 kilogramos) y ADI Tulita Sandino (1,075 kilogramos).



Fondo de Desarrollo Comunitario

Programa que tiene como objetivo empoderar a las comunidades y sus organizaciones, hacia una gestión social que promueva la participación, aproveche mejor los recursos, genere mayor impacto y que este pueda medirse.

Estos proyectos deben ser económicamente rentables, socialmente justos, ambientalmente sanos y culturalmente aceptables.

¿Quiénes pueden participar?

Organizaciones comunales que pertenezcan a la zona de cobertura de Coopeguanacaste, tales como:

- Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI)
- Asociaciones Administrativas de Acueductos y Alcantarillados Comunes (ASADAS).
- Juntas de Educación de Centros Educativos Públicos.
- Organizaciones que tengan como propósito, el desarrollo de un espacio delimitado dentro de una comunidad.

Las organizaciones deben completar el formulario y enviarlo a más tardar el 31 de Julio de cada año, una vez recibido se evalúa la viabilidad del proyecto y se empieza la ejecución en el año siguiente.

Proyectos ejecutados en 2024:

Región	Cantidad de proyectos	Inversión Total
Santa Cruz	3	₡ 6,000,000.00
Carrillo	3	₡ 5,996,206.00
Nicoya	5	₡ 7,869,820.90
Lepanto - Paquera	2	₡ 2,000,000.00
Nandayure - Hojancha	1	₡ 2,000,000.00
TOTAL	14	₡ 23,866,026.90

Tanque de almacenamiento para la ASADA Nuevo Colón



Entrega de materiales en Río Grande de Paquera



Campañas: ¡Limpiemos nuestra casa!

Impactamos la preservación del entorno natural a través de la realización de jornadas de limpieza comunitarias. En el 2024, gracias a la colaboración de 293 voluntarios, logramos recolectar más de 2 115 kilogramos (kg) de residuos en once Campañas, incluyendo importantes sitios como los ríos Chipanzo y Río Grande en Nicoya, además los manglares de El Coco y Playa Hermosa en Carrillo.

Las campañas no solo contribuyen a mantener limpias playas y ríos, sino que también fomentan la conciencia ambiental entre los participantes y la comunidad en general.

Campañas: ¡Hacé tu parte! de Recolección de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

En 2024 realizamos 12 campañas en la zona de cobertura, recolectando un total de 4 856.75 kilogramos (kg) de residuos electrónicos. Estos residuos fueron entregados a gestores ambientales autorizados, asegurando el tratamiento adecuado y evitando su impacto negativo en suelos y cuerpos de agua. Esta iniciativa es parte del compromiso con la gestión responsable de los residuos y la protección del medio ambiente en nuestra área de concesión.

La concientización de la población sobre la importancia de desechar estos aparatos de manera responsable es crucial, ya que solo a través del conocimiento y la participación de la comunidad, se minimizan los riesgos ambientales asociados a los residuos electrónicos y promovemos un manejo sostenible de los recursos.

A raíz de este trabajo el Ministerio de Salud de Costa Rica y el CEGIRE otorgaron en el año 2024 un reconocimiento a Coopeguanacaste por su destacado aporte al Sistema RAEE Costa Rica.



Capacitación a la comunidad

Programa de capacitaciones dirigidas a los delegados y asociados

Como parte fundamental del compromiso con la formación y el desarrollo de los miembros, la cooperativa ha enfocado su programa de capacitación en delegados y asociados. Durante el 2024, se llevaron a cabo diversas sesiones de formación en temas clave, con el objetivo de fortalecer el conocimiento, la participación y la toma de decisiones informadas dentro de la organización.

A continuación, se detallan los temas abordados y el número de participantes en cada uno:

Tema	Cantidad de participantes
Rol del delegado	181
Normas parlamentarias	117
Doctrina Cooperativa	241
Rol de los cuerpos directivos	254
Legislación cooperativa	224
Resolución alternativa de conflictos	65
Cultura colaborativa, Más allá de los límites.	868
Total	1950

Estas capacitaciones representan un pilar estratégico para la cooperativa, ya que permiten que delegados y asociados profundicen en el conocimiento de la organización y adquieran herramientas esenciales para ejercer una participación, democrática y fundamentada en los valores cooperativos. De esta manera, se fomenta una comunidad más informada, cohesionada y comprometida con el crecimiento sostenible de la cooperativa y sus asociados.

Proyecto Héroes de la Tecnología del Futuro (HTF)

Héroes de las Tecnologías del Futuro, es una actividad organizada en alianza con Any2Cloud, América Free Zone (AFZ) y Ucreativa consiste en una experiencia vocacional dirigido hacia la población becada de quinto y sexto año de 50 Colegios de colegios técnicos profesionales (CTP) y centros integrados de adultos (CINDEA) dentro del área de concesión, los 106 estudiantes participaron de esta segunda edición que fueron seleccionados a través de una encuesta, donde se les consultó sobre el interés en temas relacionados a tecnología y sostenibilidad.

Los jóvenes tuvieron la oportunidad de aprender en un espacio interactivo dividido en seis estaciones, donde pudieron conocer sobre temas de su interés vocacional y sobre diversas carreras universitarias.



Temas: Robótica. Chatbots. RPA (Robotic Process Automation) Impresión 3D. Realidad Virtual.

Participación estudiantil
Mujeres 49. **46%**
Hombres 53. **54%**

¿Cómo utiliza Coopeguanacaste estas tecnologías?

Uno de los objetivos de la actividad es que se incremente la participación de las mujeres en carreras de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM), en esta ocasión la participación femenina 46% lo cual es muy positivo, para reducir brechas en las áreas de estudio.

Adicionalmente se busca evitar las desigualdades e incrementar el empleo justo y formal, promoviendo la igualdad de oportunidades para la inserción laboral en zonas fuera del Gran Área Metropolitana.

Premiación:

- Se otorgó una beca completa para estudiar una carrera en la Universidad Creativa.
- Se entregó cinco becas para estudiar uno de los 35 cursos libres que imparte la Universidad Creativa.

Educación Ambiental:

El programa de educación ambiental de la cooperativa tiene como objetivo sensibilizar y generar conciencia ambiental a los colaboradores, las comunidades y a los estudiantes que participan. Este programa se divide en 3 categorías: capacitaciones virtuales, capacitaciones presenciales internas y capacitaciones presenciales externas.

Webinar

Cantidad de capacitaciones	Horas de capacitación	Cantidad de participantes
13	27	4013



378 estudiantes capacitados sobre energías renovables y cambio climático

Capacitaciones presenciales internas

Cantidad de capacitaciones	Horas	Participantes
22	16	520

Capacitaciones presenciales externas:

Cantidad de capacitaciones	Horas	Participantes
5	10	105

Temas:

1. Eficiencia energética.
2. Emergencia climática.
3. Impactos del agua residual: un llamado a la acción.
4. Proyecto gasificación de residuos: pros y contras.
5. Evolución de la tecnología vehicular y los combustibles.
6. Avanzando hacia una refrigeración sostenible.
7. Acciones realizadas por la ESPH en materia de investigación para la Gestión del Recurso Hídrico
8. Estrategia de acción climática.
9. Manejo del Recurso Hídrico.
10. Eficiencia energética y hábitos de vida.
11. La Sostenibilidad de la tecnología
12. Compensación de la huella de Carbono.
13. Sostenibilidad sobre ruedas.

Giras Educativas

El objetivo de nuestras giras es promover entre los estudiantes de primaria y secundaria, el conocimiento sobre los distintos tipos de energías renovables que Coopeguanacaste desarrolla, además la oportunidad de visualizar como se aplican las distintas ingenierías que se conjugan en la gestión de una planta de generación eléctrica y la importancia ambiental de la innovación tecnológica en proyectos como la gasificación de residuos.

Además, nuestro programa de Giras permite

dejar en el imaginario de los estudiantes, el cooperativismo como una forma de desarrollo y oportunidad para su futuro laboral.

Las futuras generaciones tienen un rol protagónico en nuestro enfoque de capacitación a la comunidad, por ello, invitamos a 16 centros educativos tanto de primaria como de secundaria a largo de este 2024, los cuales mediante grupos de entre 14 y 28 estudiantes se contabilizó un total de 378 estudiantes capacitados, sobre energías renovables y cambio climático.

Visitas universitarias a las plantas de generación de energías renovables

Las plantas de generación año a año abren las puertas a instituciones de educación superior tanto nacionales como internacionales de carreras afines a generación de energías renovables. Durante el 2024 se recibió la visita de 167 estudiantes de universidades como: Universidad de Buffalo, Universidad Técnica Nacional, Universidad de Costa Rica.

Alianzas verdes: Convenios de Recaudación de Fondos

Como empresa nos enorgullecemos de colaborar con diversas iniciativas que reflejan nuestro compromiso social y ambiental. A través de alianzas estratégicas, como los convenios de recaudación en los cuales los abonados de manera voluntaria pueden adherirse para donar una contribución económica para los proyectos de “Donatapa” y “Halfway Home,” con los cuales procuramos impactar positivamente tanto en la accesibilidad de personas con movilidad reducida, como en la protección de la fauna silvestre.

Donatapa:

Programa que recolecta tapas de botellas plásticas para convertirlas en pasarelas que permitan a personas en silla de ruedas poder llegar hasta la orilla del mar en las playas. Adicionalmente con cada pasarela se brinda una silla anfibia capaz de ingresar hasta el agua.



Halfway Home:

Clínica Veterinaria que brinda atención a la fauna silvestre que sufre accidentes tanto en la red eléctrica como en carretera.

Aportes de COOPEGUANACASTE a los ODS

En términos de la contribución del accionar de Coopeguanacaste a los ODS, respaldado por la aplicación de la herramienta SDG Action Manager se encuentra aportes significativos de la cooperativa hacia los siguientes ODS:



	ODS 4 Educación de Calidad
	ODS 7 Energía Asequible y no contaminante.
	ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructura
	ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles
	ODS 13 Acción por el Clima
	ODS 15 Vida de Ecosistemas terrestres
	OD17 Alianzas para el Desarrollo

En las siguientes páginas se muestra con detalle el aporte de COOPEGUANACASTE a los ODS a través de los proyectos desarrollados durante 2024.



ODS 4 Educación de Calidad



Meta ODS	Aporte de COOPEGUANACASTE
4.a.1. Porcentaje de escuelas con acceso a: a) electricidad; b) Internet con fines pedagógicos.	A través del proyecto de FONATEL, Coopeguanacaste ha logrado conectar con internet gratuito escuelas que atienden a más de 65 000 niños y jóvenes de distintos sectores del país, que sin el programa de SUTEL no tendrían acceso a internet. Además, por medio del programa Hogares Conectados la cooperativa duplica de manera gratuita las Megas de internet con el objetivo de que los estudiantes tengan un servicio de calidad.
4.3. De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad.	El programa de becas de secundaria de Coopeguanacaste tiene 44 años de brindarle un soporte económico mensual a estudiantes de colegios públicos dentro de su zona de cobertura, con el objetivo de que puedan terminar con éxito sus estudios. De esta manera, se ha becado a más de 11 000 estudiantes. Además, se han venido desarrollando proyectos como HTF con la visión clara de brindar enfoque vocacional a los estudiantes que están interesados en continuar sus estudios de educación superior en áreas STEM.



ODS 7. Electricidad Asequible



Meta ODS	Aporte COOPEGUANACASTE
7.1. De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.	Coopeguanacaste brinda el suministro de electricidad a 97 824 abonados, con índices de continuidad y calidad de la energía, con valores a 99,7%.
7.2. De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.	La totalidad de la energía producida por COOPEGUANACASTE (229 196 283.51 kWh en 2024) provienen de energías renovables a partir de fuentes como: el agua, el viento el sol y próximamente los residuos ordinarios.



ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura



Meta ODS	Contribución de Coopeguanacaste
9.b Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas	Durante este 2024 se inició la construcción de la primera planta de gasificación de residuos ordinarios de Centro América, que busca darle una solución sostenible a la problemática de gestión de residuos que enfrenta el país.
9.c Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020	En el área de Coopeguanacaste Telecomunicaciones se tiene como objetivo disminuir la brecha digital por lo que se ha llegado a 34 comunidades rurales más con fibra óptica para brindar servicio de internet y televisión hasta el hogar.



ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles



Meta ODS	Aporte de COOPEGUANACASTE
11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.	Suministro de energía eléctrica a 97 824 abonados, dentro de los cuales se incluye hogares, centros médicos, entes que suministran agua potable, centros educativos, comercios e industria. Además, se han llegado a 82 lugares rurales nuevos, lo que permite que más personas tengan acceso a la electricidad y con esto llegue más servicios a estos hogares.
11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.	Durante este 2024 se inició la construcción de la primera planta de gasificación de residuos ordinarios de Centro América, que busca darle una solución sostenible a la problemática de gestión de residuos que enfrenta el país. Se proyecta la gestión de más de 200 TON diarias.



ODS 13. Acción por el clima



Meta ODS	Aporte de COOPEGUANACASTE
13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales	Coopeguanacaste forma parte de la Comisión Nacional de Emergencias y cuenta con planes de riesgos y emergencia en cada una de las tiendas dentro de la zona de cobertura.
13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana	Se cuenta con el programa de educación ambiental donde se desarrollan temáticas alusivas a Cambio Climático, alcanzando a más de 4 000 participantes durante el 2024



ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres



Metas del ODS	Contribución de Coopeguanacaste
15.5 Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica y proteger las especies amenazadas y evitar su extinción	Sustitución de líneas tradicionales por líneas semi-aisladas para evitar la electrocución de fauna.
	Colocación de puentes para el paso de fauna arborícola
	Posibilidad mediante pago del recibo de donar dinero a la Veterinaria Halfway Home, para atender a fauna que sufre electrocución/atropello.
15.b Movilizar un volumen apreciable de recursos procedentes de todas las fuentes y a todos los niveles para financiar la gestión forestal sostenible y proporcionar incentivos adecuados a los países en desarrollo para que promuevan dicha gestión, en particular con miras a la conservación y la reforestación	Donación de 15 000 árboles dentro del marco del Movimiento Polinizando Costa Rica y protección de mantos acuíferos.



ODS 17. Alianzas para los objetivos



Meta ODS	Contribución de Coopeguanacaste
17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	<p>Proyectos en alianzas público, privadas y sociedad civil:</p> <ul style="list-style-type: none">• Héroes de la Tecnología del Futuro.• Movimiento Polinicemos Costa Rica.• Proyectos: Hogares Conectados, Red del Bicentenario, Áreas Públicas Conectadas.• Alianzas verdes.• PRONAMYPE.• Seguridad Comunal.• Jornadas de la Salud.• Proyecto de Gasificación.

Índice Estándares GRI

Estándar	Contenido	Página
GRI 2-1	Detalles organizacionales	10
GRI 2-2	Entidades incluidas en el reporte de Sostenibilidad	7
GRI 2-3	Periodo del reporte	7
GRI 2-5	Verificación externa	7
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras	7
GRI 2-7	Empleados	28
GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	21
GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	25
GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	21
GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	21
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	44
GRI 302-1	Consumo de energía dentro de la organización	55
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	55
GRI 303-3	Extracción del agua	54
GRI 303-5	Consumo de agua	54

GRI 304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	48
GRI 304-3	Hábitats protegidos o restaurados	49
GRI 306-1	Gestión de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	52
GRI 306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	52
GRI 306-3	Residuos generados	52
GRI 306-4	Residuos no destinados a eliminación	52
GRI 306-5	Residuos destinados a eliminación	52
GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal	34
GRI 401-3	Permiso de paternidad y maternidad	35
GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	35
GRI 404-2	Programa para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	36
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	36
GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	72

