

SOMOS EXCELENCIA

2016 y 2021

Compartiendo la Excelencia

Coopesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE



SOMOS EXCELENCIA

OMAR MIRANDA MURILLO, GERENTE GENERAL

Somos una Cooperativa

Asociación autónoma de personas que se unen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes mediante una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada, bajo la aplicación de los principios y valores cooperativos.



Área en concesión de Coopelesca



Cobertura

En 6 cantones de la Zona Norte

Cantón	Distrito
San Carlos	Todos los distritos menos una parte de Venado
Alajuela	Sarapiquí
Sarapiquí	La Virgen, Puerto Viejo y Cureña
Río Cuarto	Todo el cantón
San Ramón	Peñas Blancas y San Lorenzo
Los Chiles	San Jorge

+112,000 asociados

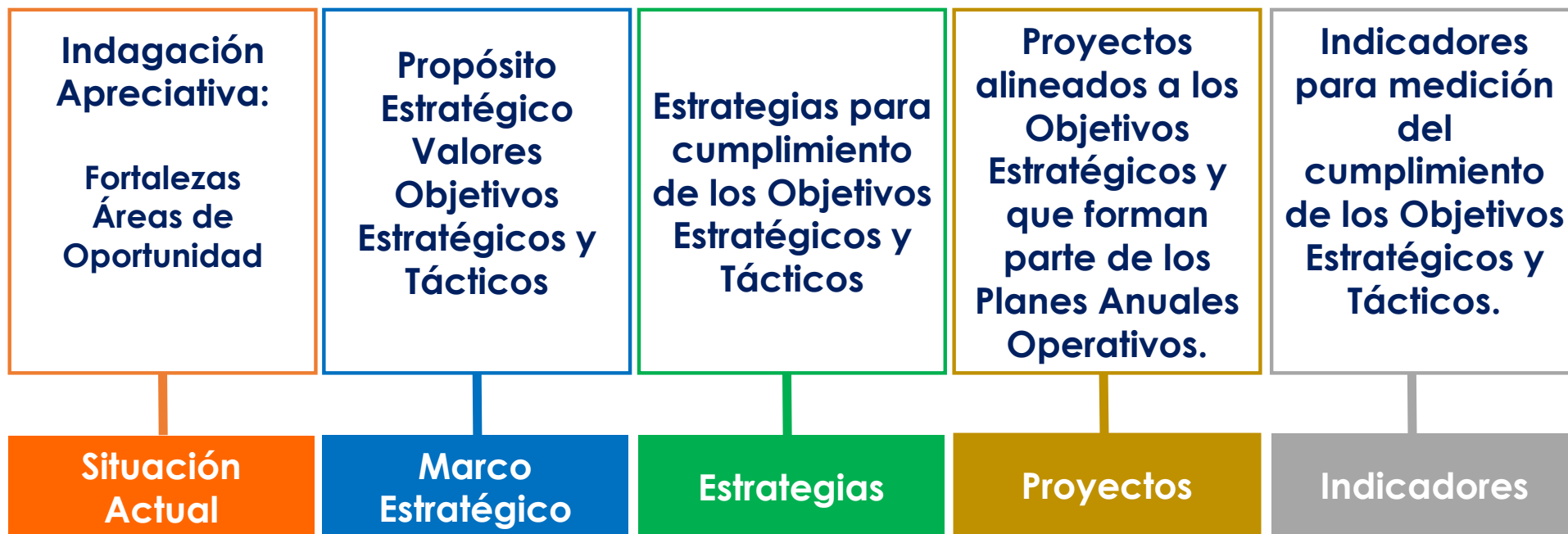
Transformación

Copelesca



SOMOS EXCELENCIA

Esquema de *Planificación Coopelesca*



Propósito Estratégico

*Ser la empresa **Cooperativa líder e innovadora** que brinda servicios y soluciones de excelente calidad para lograr el bienestar y confianza del asociado y comunidades.*



SOMOS EXCELENCIA

Coopesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE



Líder ideal Copelesca

Un **líder solidario**, con vacación de servicio, gestor del cambio, valiente, íntegro, disciplinado y tomador de decisiones, que **genere valor agregado y brinde bienestar** a los asociados, comunidades y compañeros.



SOMOS EXCELENCIA



Excelencia



SOMOS EXCELENCIA

Copelesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE



Nuestros servicios están enfocados en brindar soluciones de excelente calidad a los asociados:

Electricidad

Seguros

Infocomunicaciones

Turismo

Almacenes
Servicios y Soluciones

Canal 14
Producción y Transmisión



SOMOS EXCELENCIA

Copelesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

Sostenibilidad de la Cooperativa

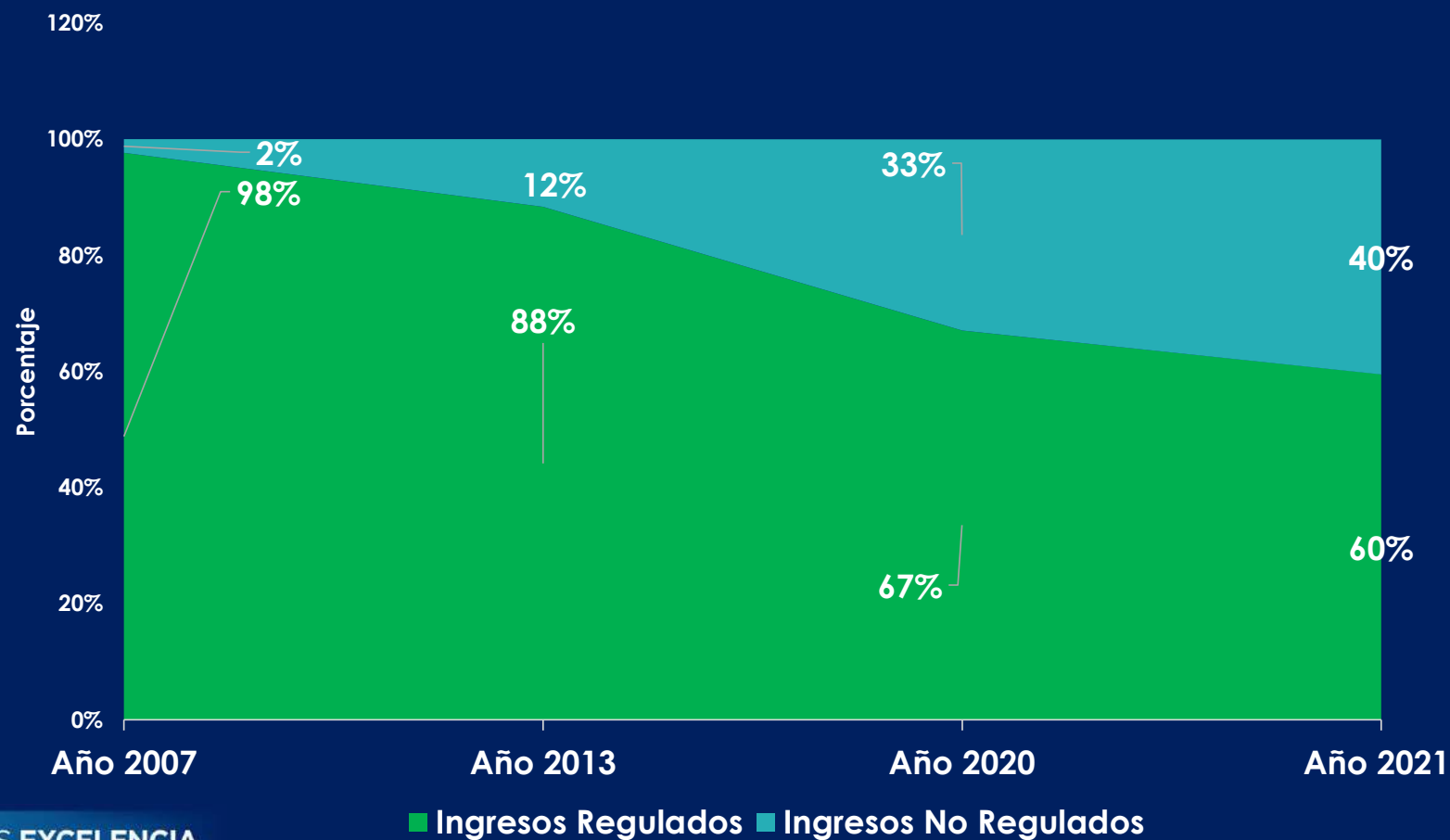


SOMOS EXCELENCIA

Coopesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

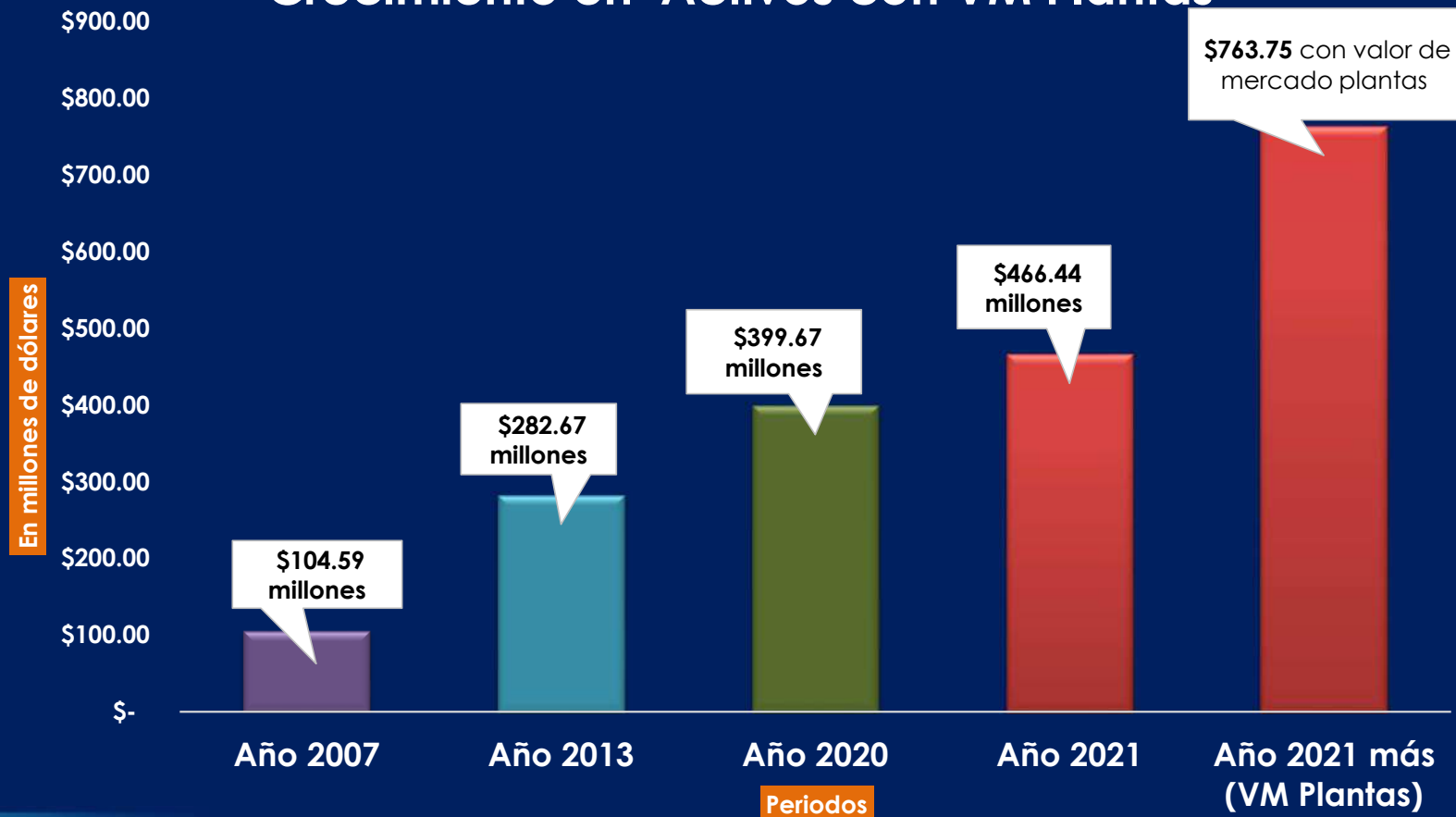
Coopelesca R.L. - Consolidado

Distribución de los Ingresos Regulados y No Regulados



SOMOS EXCELENCIA

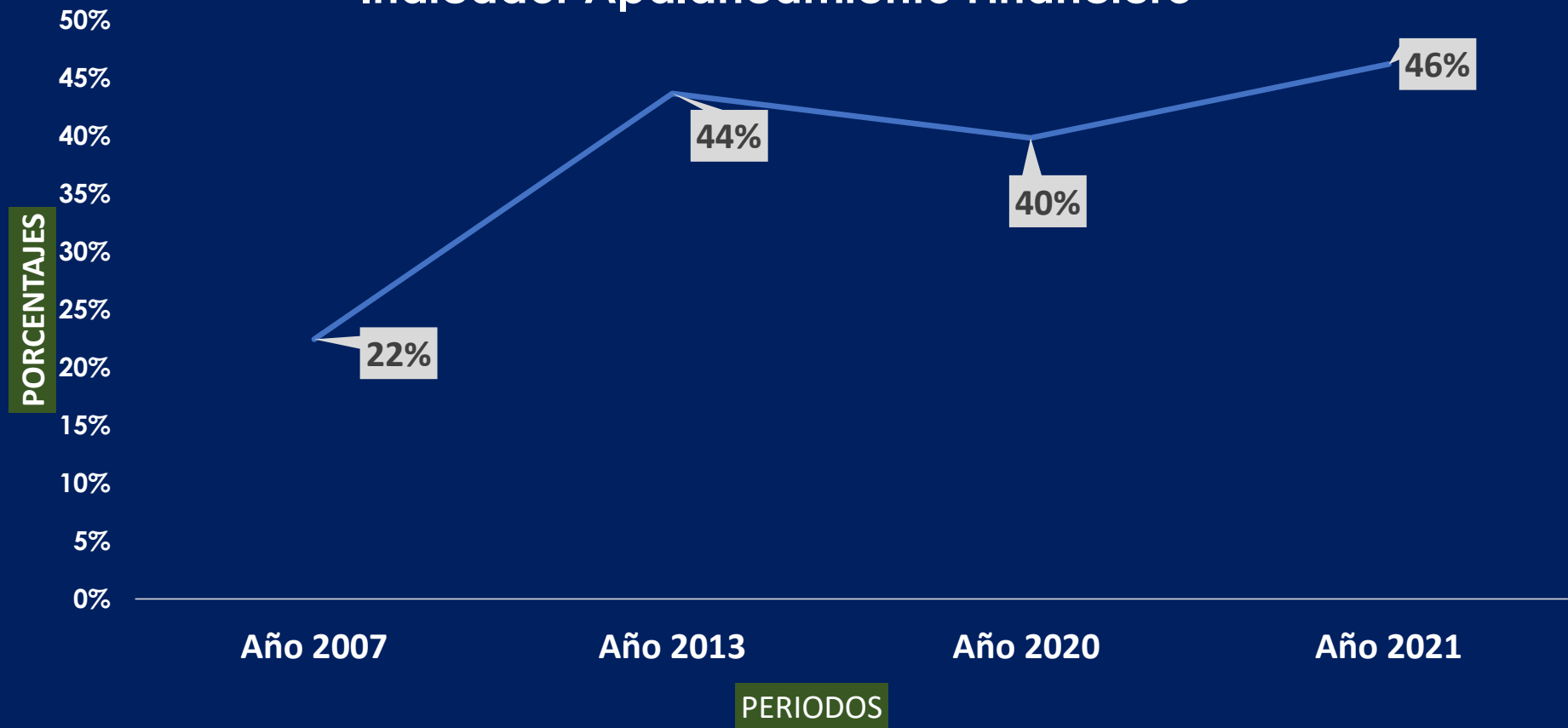
Copelesca R.L - Consolidado Crecimiento en Activos con VM Plantas



SOMOS EXCELENCIA

Copelesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

Coopelesca R.L. -Consolidado Indicador Apalancamiento Financiero



SOMOS EXCELENCIA

SOMOS EXCELENCIA

2016 y 2021

¿Cómo
logramos la
Excelencia?

Coopesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE



SOMOS EXCELENCIA

Programa de Bienestar

Mental

Cronograma de Actividades Semana de la Salud Mental

22-26 febrero *La Salud Mental Si Importa.*

Lunes

7:30 a.m.
- Apertura de la Semana de la Salud Mental.
8:00 a.m.
- Charla "Importancia de la Salud Mental".
Psic. Carlos Andrey Morales Molina.
6:00 p.m.
- Charla "Autoestima".
Psic. Ileana Monge.

Miércoles

8:00 a.m.
- Charla "Hábitos para la Salud Mental".
Psic. Ileana Monge.
2:00 p.m. Taller "Estrategias para enfrentar la vida".
Psic. José D. Moya.

Viernes

8:00 a.m.
- Charla "El arte de no amargarse la vida".
Psic. Myrna Jara.

Martes

8:00 a.m.
- Charla "Salud Mental en el Teletrabajo".
Psic. José D. Moya.
6:00 p.m.
- Charla "La Salud mental desde las relaciones de pareja".
Psic. Myrna Jara.

Jueves

8:00 a.m.
- Charla "Autocuidado de la Salud Mental".
Psic. Ileana Monge.
6:00 p.m. Charla "Manejo inteligente del Estrés Laboral".
Psic. Ileana Monge.



Coopelesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

Bienestar
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

40% población trabajadora
9 charlas

Física

Semana de la Salud Física *Del 12 al 16 de julio*

Lunes 12 julio

8:00 Inauguración.
11:00 Salud en Movimiento. Producción de Energía.
2:00 Foro: Estilos de Vida Saludables, Casos de éxito.
6:00 Mitos y realidades de las huertas Caseras.

Miércoles 14 julio

7:00 El Metabolismo como pilar del bienestar.
11:00 Salud en Movimiento. Infocomunicaciones.
2:00 Charla: Lesiones músculo-esqueléticas.
6:00 La Cultura de la actividad física.

Viernes 16 julio

7:00 El Metabolismo como pilar del bienestar.
11:00 Salud en Movimiento. Servicio al Asociado.
2:00 Charla: Cuidados de la piel, Dra. Rachida Jaikel.

Martes 13 julio

7:00 El Metabolismo como pilar del bienestar.
11:00 Salud en Movimiento. Distribución eléctrica.
2:00 Charla: Salud Femenina.
6:00 Charla: Etiquetado Nutricional.

Jueves 15 julio

7:00 El Metabolismo como pilar del bienestar.
11:00 Salud en Movimiento. Financiera Administrativa.
2:00 Charla: Salud masculina.
6:00 Charla: Calidad del sueño. Dra. Lilliana Estrada, Clínica del Sueño.

100% población trabajadora
19 charlas

Financiera

Cronograma Semana de la Salud Financiera

Lunes 23 de Noviembre

8:00 a.m.
- Apertura de la Semana de la Salud Financiera.
- Testimonio "Los pasos que me llevan al fracaso".
9:30 a.m.
Finanzas en tiempos de crisis.
6:00 p.m.
- Derribando barreras mentales y emocionales para mejorar mi salud financiera.

Martes 24 de Noviembre

8:00 a.m.
- Salud y Seguridad Financiera.
6:00 p.m.
- Patrones de Consumo.

Miércoles 25 de Noviembre

8:00 a.m.
- Emprender ¿Será para mí?
6:00 p.m.
- Presupuesto personal y Familiar.

Jueves 26 de Noviembre

8:00 a.m.
- Uso responsable del crédito.
6:00 p.m.
- Endeudamiento saludable y sobreendeudamiento.

Viernes 27 de Noviembre

8:00 a.m.
- ¿Cómo establecer diálogos en la familia, cuando hay que tomar decisiones financieras?
6:00 p.m.
- Ahorro y planificación financiera para el futuro.



Coopelesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

Bienestar
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

100% trabajadores con salario comprometido
12 charlas

CIER (Comisión de Integración Energética Regional) destaca a Copelesca **por segunda vez**, como empresa con **Alta Calidad en la Gestión de Recursos Humanos**

Mantenimiento de Líneas Eléctricas, Colonia Toro Amarillo



SOMOS EXCELENCIA



SOMOS EXCELENCIA

Valoración III
merco

Embalse C.H. Aguas Zarcas

Somos la **empresa #1** de la Industria Energética



SOMOS EXCELENCIA

2019: Puesto 86
2021: Puesto 64

Transformación Digital

Cultura-procesos-tecnología

Soluciones y servicios

Automatización de la Red Eléctrica

Automatización Centrales Hidroeléctricas

Almacén Virtual

Oficina Virtual

Omnicanalidad

Mercadeo Digital

Segmentación de la Red de Infocomunicaciones

Realidad aumentada

Automatización de procesos (legalización en campo, despacho de materiales)



SOMOS EXCELENCIA

Coopesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

INNOVACIÓN:

**IMPLEMENTAR UNA
NUEVA IDEA PARA CREAR**

VALOR,

**Y QUE ESTÉ ALINEADA
CON LA ESTRATEGIA.**

Grados de Innovación:



SOMOS EXCELENCIA

Incremental

Pequeños
cambios que
mejoran lo que
ya existe.



Radical

Cambios
significativos a lo
que ya existe.



Transformacional

Cambios que
transforman
completamente
lo que ya existe.



Asignación automática de órdenes de trabajo en inspectores

Reducción de:

2 hrs
diarias

Ahorro mensual:

¢177,100

Costo Mensual del Proceso

Costo inicial:

¢202,400

Costo de proceso mejorado:

¢25,300



SOMOS EXCELENCIA

The screenshot displays a software interface with a map and a table of work orders. The map, titled 'Mapa', shows a route starting from 'HOSPITAL SAN CARLOS' and passing through 'Cd Quesada', 'Escuela Ron Ron', and 'La Quina'. The table, titled 'Unidades de Trabajo', lists the following data:

Unidad de Trabajo	Cant.
15 - UNIDAD DE IN...	3
17 - UNIDAD DE IN...	4
62 - UNIDAD DE IN...	4
70 - UNIDAD DE IN...	3
98 - UNIDAD DE IN...	6

Below the map, there is a table titled 'Unidad de Trabajo' with columns for 'Número de orden', 'Tipo de trabajo', and 'Nivel de prioridad'. The data rows are:

Número de orden	Tipo de trabajo	Nivel de prioridad
17888607	10007 - INSPECCIÓN INSTALACIÓN DE MEDIDOR	5 - Muy Baja
17890370	10007 - INSPECCIÓN INSTALACIÓN DE MEDIDOR	5 - Muy Baja
17886176	20134 - INSPECCIÓN PARA PROYECTOS DE REDES ELÉCTRICAS	5 - Muy Baja



Encuesta de Satisfacción en plataformas de atención

- »»» Implementación de diferentes canales para el envío de encuesta: correo electrónico y mensaje de texto.
- »»» Implementación en las plataformas de los Almacenes.



SOMOS EXCELENCIA

Coopesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE



SOMOS EXCELENCIA



Capacitación de cuadrillas en Edificio Santa Fe, Coopelesca

Proyecto de Realidad Aumentada

Capacitación de personal de campo en el uso de grúa y demás trabajos

Proyecto:

Bombas
extracción
de sedimentos



SOMOS EXCELENCIA

Inversión: **₡5,150,000**

Ahorro Central: **₡87,000,000**



Coopelesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

Acreditación con reconocimiento facial en la Asamblea de Delegados



Disminución de **3 min** por delegado en el proceso de acreditación



SOMOS EXCELENCIA

99.98% de
la energía
entregada
es renovable

6 Centrales Hidroeléctricas

1 Parque Solar Cooperativo

Producimos **109 MW**

Nuestro objetivo es alcanzar el

100 % de energía para el consumo
de los Asociados.



SOMOS EXCELENCIA

Distribución de Electricidad

100% de electrificación en el área en concesión



SOMOS EXCELENCIA

Coopesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

Indicadores de continuidad del servicio eléctrico por **debajo del promedio nacional**

Año 2020	Anual	
	DPIR (horas)	FPI (veces)
Promedio Nacional 2020	10.7	9.5
Coopelesca 2021	8.5	5.4





SOMOS EXCELENCIA

Mantenimiento de Líneas Eléctricas, Colonia Toro Amarillo

Logramos *disminuir las pérdidas eléctricas* a un **5.45%** por *debajo del promedio nacional*



SOMOS EXCELENCIA

54%

de avance en
la instalación de
Medidores AMI

Instalación de medidores en Santa Rosa de La Palmera

59,000 asociados con medidores inteligentes



SOMOS EXCELENCIA



Electrolinera edificio CETEC, Santa Clara

Eficiencia energética: electrolineras, movilidad eléctrica, proyectos en generación distribuida, asesorías y venta de equipos para casa-comercio-industria



SOMOS EXCELENCIA

Coopelesca diversifica su estructura tarifaria

Mejores tarifas y beneficios para los asociados, con el objetivo de dinamizar la economía de la Zona Norte

Sistema de Distribución 69kV, Coopelesca

Expansión, conversión y fortalecimiento son los ejes del desarrollo del Internet en la Zona Norte

22 Distritos
252 Barrios



SOMOS EXCELENCIA



Instalación del Servicio de Fibra Óptica en La Abundancia, Ciudad Quesada.



SOMOS EXCELENCIA

Servicio de Infocomunicaciones de Coopesca

61.8% de Cobertura en el servicio de
Infocomunicaciones

39.2% Penetración

66.662 casas pasadas

Almacenes

 8668-2222



Satisfacción del asociado



Encuesta de Satisfacción Atención al Asociado

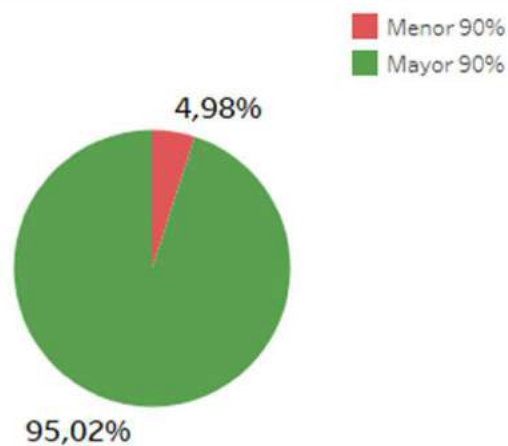
Rango de Fechas
Todos los valores

Gerencias
Todo

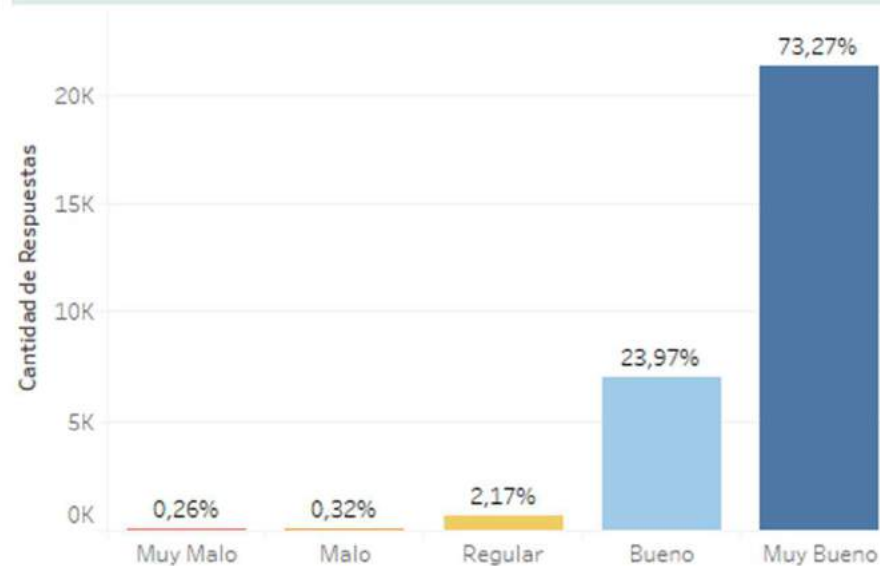
96,70%

Encuestas
9.726

Encuestas con calificación mayor a 90%



Total Porcentaje de Respuestas



SOMOS EXCELENCIA



SOMOS EXCELENCIA

Coopesca Tours

Encanto Natural



1,137
hectáreas





SOMOS EXCELENCIA

¡Somos Carbonos Positivos!

9 años de ser una Cooperativa Carbono Neutral

Montaña Sagrada, Parque Nacional del Agua Juan Castro Blanco

Año base 2012: **6,234 t CO₂e**

2021: **2,253 t CO₂e**

Compensación con bosques propios



SOMOS EXCELENCIA

Colocación de puente en Cuestillas de Florencia

1,800 dispositivos y puentes colgantes instalados
para la **protección de la fauna** en la región



SOMOS EXCELENCIA

“Lo local nos conviene”
TVN Canal 14 **ganó** premio nacional en publicidad
“Mirta de la Cuesta”

Entrega del premio, Colegio de Periodistas de Costa Rica

TVN Canal 14 Multiplataforma

120% de crecimiento en audiencia



CANAL 14 SD Y HD



CANAL 14 SD



CANAL 14 SD



CANAL 14



CANAL 67



CANAL 14 SD Y 62



CANAL 63 Y 21



CANAL 13 SD



CANAL 116 HD



CANAL 12 SD



CANAL 14 HD



CANAL 214



SOMOS EXCELENCIA

Programa beneficios al asociado



Descuentos y financiamientos en servicios de salud.



Venta de dos tipos de seguros autoexpedibles.



FUNERARIA DEL MAGISTERIO

20% descuento para asociados sobre todos los servicios funerarios.

Coopelesca Asistencia

Mejorar la calidad de vida de sus asociados. Convenio con ADDIIVA.



Cursos de idiomas y ofimática.



SOMOS EXCELENCIA

Coopelesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE

₡62 mil millones de Balance Social

Ahorros a asociados, pago de impuestos y beneficios



**Más de
₡5 mil
millones**

Ahorros por
venta
de electricidad



**Más de
₡800
millones**

Ahorro en
tarifa por
servicios de
Infocomunicaciones



**Más de
₡700
millones**

Ahorro por
compras e
intereses de
Almacenes



**Más de
₡5 mil
millones**

Pago de
impuestos



**Más de
₡13 mil
millones**

Generación
de empleo



SOMOS EXCELENCIA

Principales beneficios que ha obtenido Coopelesca por participar en el Programa del Premio a la Excelencia de la CICR

1. Fortalecimiento de la Planificación Estratégica y Liderazgo: *visión clara de toda la estructura de la Cooperativa hacia donde se orienta la empresa, cambio constante para beneficio del asociado.*

2. Mejora de Procesos *(automatización y disminución de requisitos).*

3. Desarrollo de procesos ágiles y digitales para la Atención al Asociado.

4. Fortalecimiento en Transformación Digital.

5. Formalización de la Gestión de Innovación:

Proyectos Innovadores: *línea 69, AML, laboratorio de medidores, CRM, ERP, Laboratorio de Neuromarketing.*

6. Desarrollo del Programa de Bienestar Laboral.

7. Fortalecimiento en la cultura de medición por medio del establecimiento de indicadores.

8. Fortalecimiento de la Gestión Ambiental *(Carbono Positivo, Voluntariados, Manejo de Residuos).*



SOMOS EXCELENCIA

Somos la **primera empresa** en **ganar en dos ocasiones**, el máximo galardón a la **Excelencia Empresarial**

SOMOS EXCELENCIA

2016 y 2021

Compartiendo la Excelencia

Coopesca
FORJANDO EL DESARROLLO DE LA ZONA NORTE



SOMOS EXCELENCIA