



15
ANIVERSARIO
COYOL
FREE ZONE



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2021

TABLA DE CONTENIDOS

PÁGINAS

3 | MENSAJE DE LA PRESIDENCIA

4 | MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

5 | GLOSARIO DE TÉRMINOS

6 | HITOS 2021

8 | PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

23 | GOBERNANZA

33 | SOSTENIBILIDAD

42 | GESTIÓN AMBIENTAL

60 | GESTIÓN SOCIAL

68 | APUESTA POR LA INNOVACIÓN

73 | RESPUESTA ANTE COVID-19



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Los logros en materia de sostenibilidad de Coyol Free Zone no son casualidad, obedecen a la visión de todos los que, desde el inicio, impulsamos un proyecto que buscaba maximizar su impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Dicha visión nos permitió innovar en nuestra gestión, incorporando diseño de avanzada arquitectura y construcción sostenible, entendiendo y poniendo en práctica las tendencias mundiales en sostenibilidad y el aseguramiento de la calidad requerida por empresas multinacionales globales como las que hoy albergamos en el Parque.

La generación de empleo en las comunidades vecinas, nuestra ubicación estratégica y un capital humano talentoso han contribuido a la atracción de Inversión Extranjera Directa, tanto para Costa Rica, como para Coyol Free Zone.

Es así como, 15 años después de su creación, contamos con 31 empresas de dispositivos médicos y manufactura avanzada, que brindan empleo a más de 20 000 personas de forma directa e indirecta, siendo un propulsor de beneficio económico para miles de familias costarricenses.

En la actualidad, el 29,6 % del total de las exportaciones del Régimen de Zonas Francas y el 52,2 % del total de exportaciones de Dispositivos Médicos del país, provienen de Coyol Free Zone, lo que nos permite ser reconocidos como la Mejor Zona Franca de América y estar ubicada en el puesto No.9 en el Top 10 de Mejores Zonas Francas del Mundo.

Para lograr lo anterior, hemos complementado nuestros esfuerzos con una correcta gestión ambiental, cuyo propósito es lograr un uso racional y responsable de recursos y aportar diariamente a la lucha contra el Cambio Climático, un tema crítico que debe abordarse con compromiso para las presentes y futuras generaciones.

Las empresas del parque comparten nuestra visión y contribuyen desde su gestión ambiental interna, maximizando las acciones para el cuidado del medio ambiente en sus diferentes procesos de producción.

Nuestra fórmula de éxito a través de los años se basa en el trabajo, la innovación, en no temer a los cambios y transformaciones y, principalmente, en reconocer al recurso humano como la fuente de energía y fuerza que le da sentido a la organización. Su profesionalismo permite conocer al cliente en todas sus etapas de la alianza comercial, entendemos sus necesidades, requerimientos y procuramos siempre dar el mejor servicio.

Nos enorgullece presentar los resultados 2021 de nuestra gestión, donde comunicamos a las partes interesadas los logros y retos en las tres dimensiones del desarrollo sostenible y, a la vez, afianzamos nuestro compromiso para continuar siendo una zona franca reconocida de la mano de la sostenibilidad.

Álvaro Carballo Pinto

Presidente Zona Franca Coyol



MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Coyoil Free Zone se ha caracterizado siempre por enfrentar los retos que presenta el entorno de forma estratégica e innovadora, es por ello que, durante el 2021, a pesar del impacto de la pandemia de COVID-19 y las necesidades del sector de dispositivos médicos y manufactura avanzada, nuestra gestión permitió cosechar grandes éxitos en materia social, ambiental y económica, que pueden verse reflejados en el presente informe.

Las zonas francas han sido motor para la recuperación económica durante la pandemia, el crecimiento del sector de ciencias de la vida y, específicamente dispositivos médicos, ha permitido que Coyoil Free Zone impacte de forma auténtica a la economía del país.

Durante el 2021, el impacto de las exportaciones de Coyoil Free Zone en el Producto Interno Bruto (PIB) de Costa Rica representó un 2,76 % de las exportaciones totales.

A nivel social, durante el 2021 se logró aumentar un 11,5 % los empleos directos en las empresas del parque respecto al año anterior, capacitamos a más de 3600 personas a través de nuestro programa formativo “Coyoil te Prepara”, creamos el programa “Coyoil Impulsa” para potenciar el proceso de encadenamientos productivos con proveedores locales, además vacunamos a más de 9.350 personas de comunidades y empresas contra el COVID-19 en alianza con la Caja Costarricense del Seguro Social.

En materia ambiental, se alcanzaron importantes reducciones en electricidad, trabajamos en proyectos de reforestación y aumentamos la producción de energía solar por medio de paneles solares.

Uno de los principales hitos ambientales fue el inicio de la implementación de “Ride Coyoil” una plataforma digital para el mejoramiento del transporte, con ello logramos disminuir el uso de papel, tiempo y combustible, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático.

Además de cumplir con el objetivo de ser más sostenibles, nuestras iniciativas nos permitieron ser reconocidos por prestigiosas revistas como fDI Magazine e Investment Monitor quienes nos otorgaron reconocimientos en materia de buenas prácticas empresariales en ámbitos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG).

Por su parte, la prestigiosa revista The European, nos premió en varias categorías, dentro de las que nos destaca como la Mejor Zona Franca de Latinoamérica y el Caribe y así mismo, MERCOSUR nos ubica entre las 22 nuevas empresas que llegaron al Top 100 en su ranking de reputación corporativa para el 2021.

Hemos logrado grandes resultados, sin embargo, somos conscientes de la necesidad de procesos de mejora continua, por lo que implementamos el trabajo en equipo de la mano con el mejor recurso humano.

El alto compromiso con las partes interesadas nos impulsa a seguir posicionando a Costa Rica y a Coyoil Free Zone como un destino clave para la inversión extranjera directa, con una visión sostenible, impulsada por el mejor talento humano, la calidad y la innovación continua.

Carlos Wong Zúñiga

Director General Zona Franca Coyoil

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A lo largo del informe se trabajará con dos conceptos que requieren ser explicados en este reporte para mejor comprensión de nuestros lectores y partes interesadas.

1. ZONA FRANCA COYOL

Se refiere a la empresa desarrolladora y administradora del parque industrial.

2. COYOL FREE ZONE

Es el conjunto de las empresas instaladas en el parque.

HITOS 2021



Generación de
18 400
empleos directos y
3500
empleos indirectos
en las empresas del
parque.

Segundo año
consecutivo en el



de Mejores Zonas
Francas del
Mundo



El impacto de las
exportaciones de
Coyol Free Zone en
el PIB de Costa Rica
representó un

2,76 %
de las exportaciones
totales.

29,6 %
del total de las
exportaciones del régimen
de zonas francas y

52,2 %
del total de exportaciones
de dispositivos médicos del
país, salieron de
Coyol Free Zone.

FIRMA DE CONTRATO

con la empresa Bayer, que la convierte en la primera planta farmacéutica en Costa Rica.

Premiada por fDI Magazine como:

- Mejor Zona Franca de América.
- Mejor Zona Franca para PYME (SME).
- Excelencia por Prácticas Ambientales, Sociales y Gobierno Corporativo (ESG).
- Mención de Honor por Reporte de Sostenibilidad.

Premiada por European como:

- Mejor Zona Franca de Latinoamérica y el Caribe.
- Zona Franca más Innovadora.
- Mejor Centro de Negocios de Ciencias de la Vida y Manufactura Avanzada en la región de América Latina.

Premiada por Investment Monitor como:

- Ganador General - Zona Franca más resiliente ante COVID-19.
- Sostenibilidad Ambiental, Social y Gobierno Corporativo (ESG).
- Paquetes Alivio COVID-19.
- Impacto Local.
- Soporte/Apoyo Post-Venta.
- Digitalización.

CÁMARA COSTARRICENSE NORTEAMERICANA DE COMERCIO

Premios Responsabilidad Social
en Acción - Mención honorífica en
"Contribución y alianzas para combatir
el COVID-19".

ASOCIACIÓN HORIZONTE POSITIVO

Reconocimiento de evaluación en la
implementación del
Programa IPM Empresarial.

Nos ubicaron entre las 22 nuevas empresas que llegaron al **Top 100** del ranking MERCO de reputación corporativa en Costa Rica 2021.



Generación de **92 230 kW/h** de los paneles solares y ahorro del **44 %** en uso de electricidad respecto a año anterior, en oficinas administrativas.

Puesta en marcha de plataforma digital



para mejorar servicio de transporte y reducción en uso de recursos como papel y combustible.



Capacitación para el empleo a más de **3600** personas a través de nuestro programa formativo



El curso de Operario de Manufactura, permitió la contratación de más de **100 personas** en empresas del parque.

Implementación del programa



para el fortalecimiento de encadenamientos productivos locales.

Alianza con la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) para el desarrollo de Campañas de Vacunación COVID-19 con más de **9350 personas beneficiadas** de comunidades y empresas.

Inversión de **\$47 365**

(al tipo de cambio de mayo del 2022) para apoyar a escuelas, centros hospitalarios y comunidades en áreas de educación, lucha contra COVID-19, infraestructura hospitalaria y promoción de la salud.



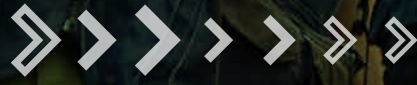
El 2021 fue el año con más m² construidos en la historia de Coyoil Free Zone: **un total de 44 600 m² en edificios industriales.**



Ante la pandemia por COVID-19, se brindó continuidad a las medidas necesarias para **garantizar la seguridad sanitaria y salud de colaboradores**, asegurar la continuidad de las operaciones y apoyar a la sociedad costarricense.



PERFIL
DE LA ORGANIZACIÓN



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Coyol Free Zone es un parque industrial con 15 años de trayectoria, que acoge a múltiples empresas dedicadas a la manufactura y al diseño de soluciones en el sector de las ciencias de la vida, principalmente en dispositivos médicos.

Está ubicado estratégicamente en la provincia de Alajuela, con rápido acceso al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y a las principales rutas

del país (Ruta 1, 27 y 32). Al situarse en la Gran Área Metropolitana, permite una fácil movilización dentro y fuera del Valle Central.

A continuación, se detalla la distancia a la que se encuentran cada una de las siguientes rutas y lugares del país, los cuales son estratégicos para el desarrollo de su actividad productiva:



Las 30 empresas instaladas en el complejo, más la compañía Bayer (que está en construcción e inicia operaciones en 2022) operan bajo el régimen de zona franca con un importante aporte a las exportaciones totales del país, a la atracción de talento humano altamente capacitado y al desarrollo de productos y servicios innovadores y de gran valor para el mercado internacional.

La administración del parque está a cargo de Zona Franca Coyol S.A. empresa cuya sede se encuentra en el propio complejo empresarial. Este informe contempla los resultados de acciones y estrategia de sostenibilidad de Zona Franca Coyol y no de las empresas instaladas en el parque empresarial.

Nuestra filosofía empresarial se resume en los siguientes mandatos:

MISIÓN

Proveer soluciones innovadoras para los clientes, que impacten positivamente a nuestros socios, colaboradores y comunidad.

VISIÓN

Convertirnos en líderes de desarrollo inmobiliario sostenible en la región, mientras se incrementan los estándares de eficiencia y se integran suplidores para proveer productos de la mejor calidad.



SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS Y DE MANUFACTURA A LA MEDIDA

Como empresa líder del sector inmobiliario, Zona Franca Coyol gestiona el desarrollo constructivo del parque, la atracción de inversión extranjera al país para la instalación de nuevas empresas, la ampliación

de operaciones de las existentes, el mantenimiento de las áreas comunes, el apoyo en postventa, entre otros servicios.

Zona Franca Coyol cuenta con una ubicación privilegiada y es internacionalmente reconocida como la mejor Zona Franca de América para empresas de la industria de Ciencias de la Vida y Manufactura Inteligente. También se encuentra dentro del Top 10 de Zonas Francas del Mundo y en el 2021 fue galardonada como la Zona Franca más resiliente frente al COVID-19.

Ofrecemos soluciones inmobiliarias con los más altos estándares internacionales de calidad e infraestructura de clase mundial, puntualmente para los segmentos industrial, corporativo y comercial. Dichas soluciones destacan por ser a la medida, según las necesidades de la empresa que instala su planta de manufactura y otras operaciones.

Lo anterior se realiza por medio de un proceso de parámetros y enfoques de sostenibilidad, además de

un análisis de la eficiencia en tiempo y costos. Es por eso que disponemos de recurso humano experimentado en el desarrollo de edificios industriales, innovación y construcción sostenible.

Desde Zona Franca Coyol proveemos a nuestros clientes servicios complementarios con el propósito de que estos logren una operación exitosa en Costa Rica, a partir de su inicio de operaciones.

Algunos de estos servicios complementarios son:

					
Atracción y desarrollo del mejor talento humano	Procesos de reclutamiento	Capacitaciones a la medida, según necesidades de empresas	Asesoría en temas de sostenibilidad	Apoyo en la elaboración de proyectos	Moderno sistema digitalizado para transporte de colaboradores de empresas

EMPRESAS UBICADAS EN COYOL FREE ZONE

Coyol Free Zone alberga un total de 30 empresas al cierre del 2021 y suma 31 con la entrada en operaciones de la firma de Bayer para el 2022. La mayor parte de ellas pertenece al campo de la manufactura y exportación de dispositivos médicos gracias a que la zona franca fue concebida para brindar servicios

integrales adaptados a las necesidades y demandas de este tipo de industria.

Las siguientes son las empresas situadas en Coyol Free Zone:

Empresa	Año de incorporación
Hologic	2007
St Jude Medical	2008
Sensient Flavors	2008
Moog Medical	2008
Utitec Medical	2009
Establishment Labs	2009
Abbott Medical	2010
Confluent Medical-Nitinol	2010
Philips	2010
Merrill's Packaging	2010
Microvention-Terumo	2011
Freudenberg Medical	2011
Medtronic	2011
Steris	2011
Smith & Nephew	2013
Coopervision	2013
SMC	2013
Theragenics Corporation	2014
Apollo Endosurgery	2014
Smiths Interconnect	2014
Precision Coating	2015
Resonetics	2016
Segex	2016
Cooper Surgical	2017
Cardinal Health	2017
ThermoFisher	2018
Poliart	2018
CRx LifeSciences	2019
Cirtec Medical	2019
Teradyne	2020
Nevro	2020
Bayer	2021

Su innegable aporte agregado al país no es solamente por el desarrollo de procesos innovadores y pioneros para la industria médica, sino también por su contribución al desarrollo sostenible y su visión de trabajar de la mano con la sostenibilidad.

Otro de los aspectos relevantes es que el 2021 fue el año en que se reportó la mayor cantidad de metros cuadrados construidos en la historia del parque: 44 600 m² de edificios industriales, lo que representa un 11,32 % sobre la capacidad máxima de construcción del parque.

En este escenario de expansión de plantas sobresalen las realizadas por Confluent Medical, Steris, Establishment Labs y MOOG. Al cierre del período reportado, el 84 % de nuestros clientes ampliaron operaciones dentro del parque; en el caso de Confluent Medical ya suma su cuarta expansión y la empresa Steris ha realizado dos expansiones para ofrecer servicios de esterilización (EtO & E-Beam) en el país. Esto da un aporte fundamental a otras empresas del sector de ciencias de la vida porque pueden esterilizar sus productos localmente y exportar directamente desde Costa Rica hacia sus mercados finales.

Establishment Labs Holdings Inc., una de las empresas ubicadas en Coyol Free Zone y su Campus de Innovación llamado Sulaylöm, constituye la tercera expansión de la empresa en la zona franca. Con esta expansión, la compañía planea duplicar sus capacidades de manufactura, permitiéndoles abarcar los mercados de Estados Unidos y China, como parte de su plan de expansión para los próximos años. Además, dará especial énfasis a la investigación y

desarrollo (R&D) en cirugía mamaria mínimamente invasiva mediante un quirófano especializado de última generación, esto significa fuentes de empleo para 1000 colaboradores.

Sulaylöm está diseñado para convertirse en una obra Carbono Neutral y emplear materiales sostenibles, así como elementos amigables con el medioambiente.

Por último, en el 2021 se celebró la llegada de Bayer Medical (empresa químico-farmacéutica de origen alemán) a Coyol Free Zone, consolidando nuestro país como destino para la industria farmacéutica. La planta se especializará en planificación familiar, tendrá aproximadamente 28 000 m² de construcción y seis líneas de producción. Producirán anticonceptivos reversibles de acción prolongada, tales como implantes hormonales y sistemas intrauterinos (SIU) y es la primera planta farmacéutica en Costa Rica.



La mayor cantidad de metros cuadrados construidos en la historia del parque sucedió en el 2021 con **44 600 m²** de edificios industriales, lo que representa un **11,32 %** sobre la capacidad máxima de construcción del parque.



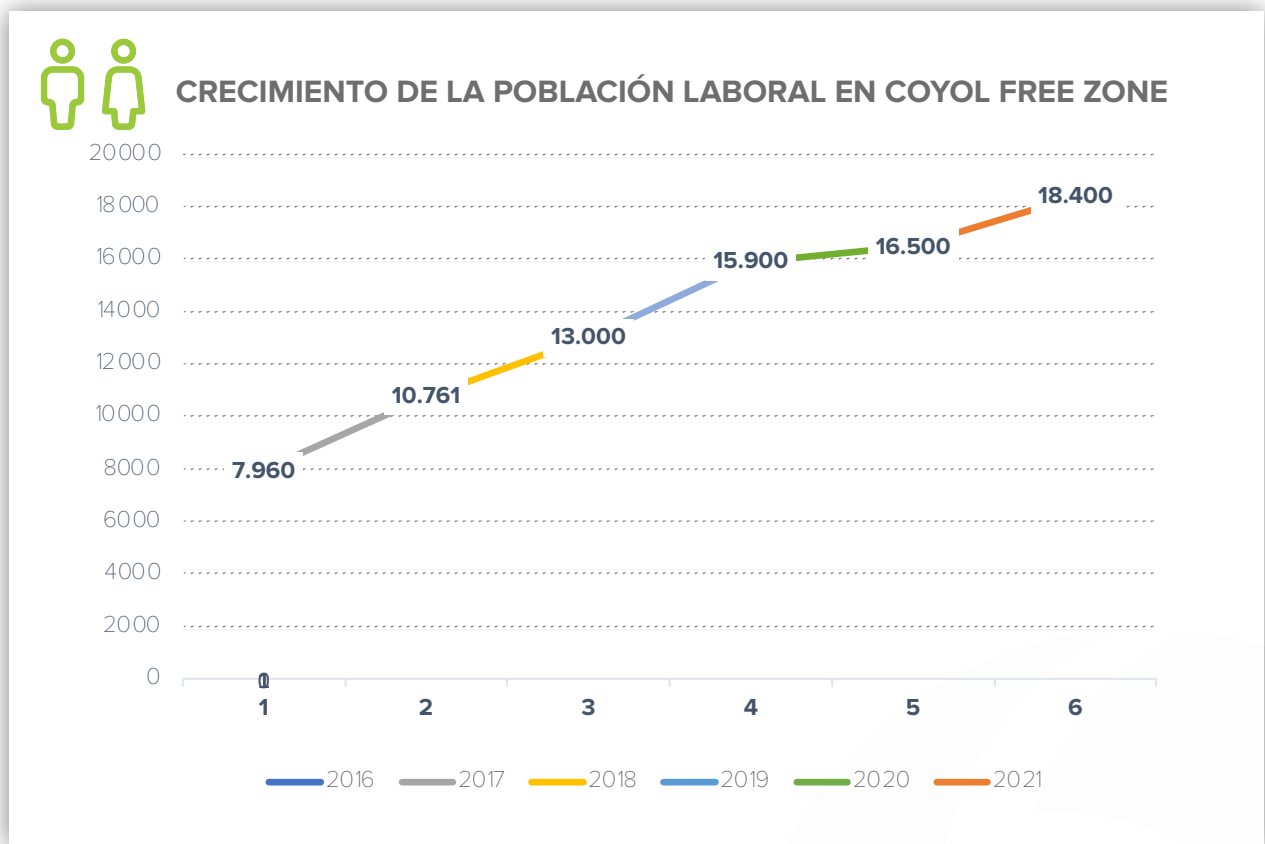
GENTE COYOL

Coyol Free Zone alberga empresas de alto calibre en términos de volúmenes de exportación, innovación, tecnología de punta y la captura de perfiles profesionales altamente calificados. Brinda oportunidades de capacitación y de empleo a múltiples personas, lo cual le favorece al considerarse un lugar atractivo para trabajar.

Al cierre del 2021 las empresas del parque registraron un total de 18 400 colaboradores directos, frente a los 16 500 reportados en el 2020. Lo anterior corresponde a un aumento de 11,52 % respecto al período pasado.

Sumado a lo anterior, las operaciones del parque generaron aproximadamente 3500 puestos indirectos de trabajo, a través de proveedores como obras constructivas, servicios de seguridad, limpieza, cafeterías, entre otros. La cantidad de empleos indirectos es el reflejo de la cantidad de servicios que se requieren subcontratar en las empresas y, por ende, la posibilidad de crear más empleos.

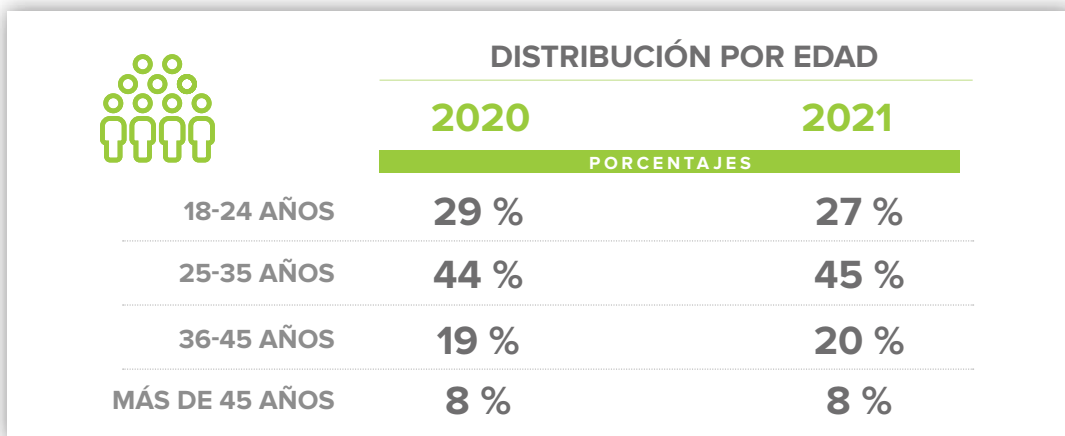
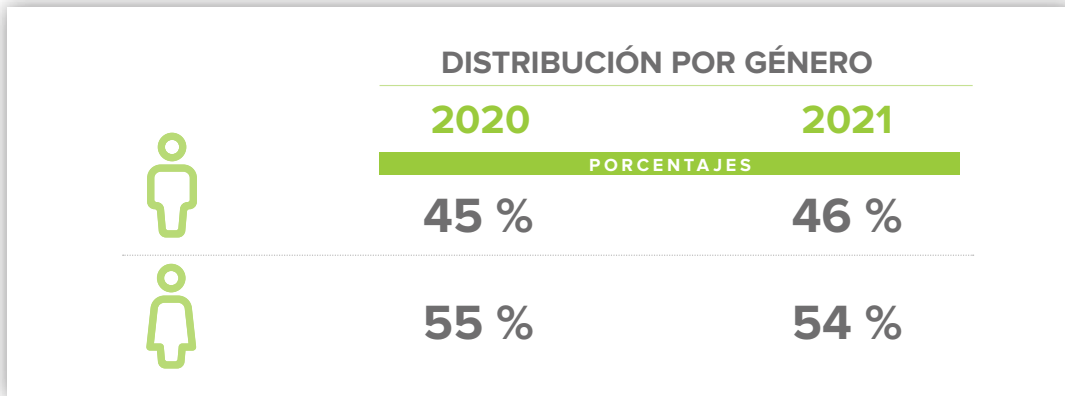
Desde su creación, año con año el parque ha venido mostrando crecimientos en el número de colaboradores. En el siguiente gráfico se presenta a detalle el incremento con los datos recopilados a partir de 2016.



Seguidamente detallamos la distribución del personal por género, edad y tipo de puesto de las empresas con operación en el parque.

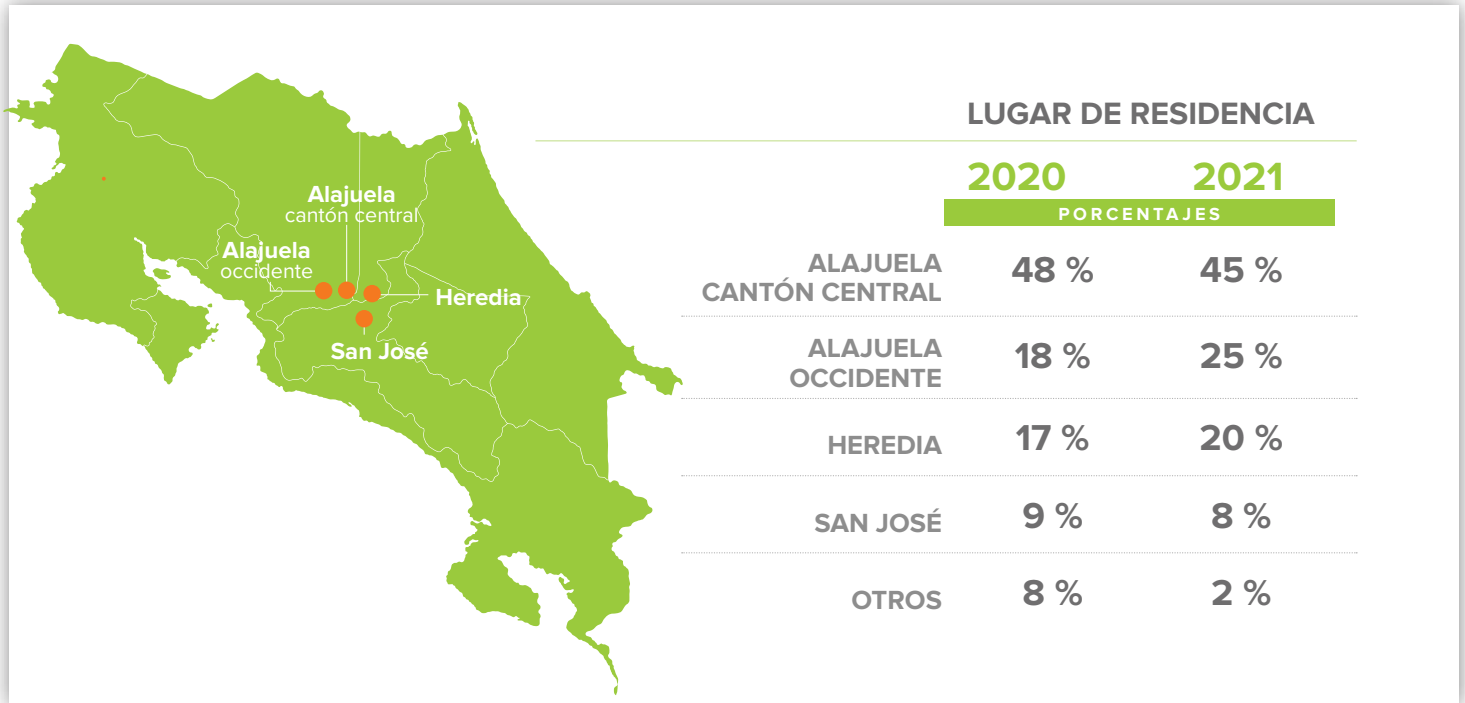
Se han implementado esfuerzos para tener paridad en los equipos de trabajo de las empresas; actualmente hay un porcentaje superior de mujeres. También promovemos una mezcla de edades que nos permita

compartir experiencia, madurez, juventud y fortalezas de cada una de las 18 400 personas que laboran en forma directa en la zona franca.



El 70 % de los colaboradores de la zona franca provienen del centro de Alajuela y de otros cantones de la región de Occidente, como Grecia, Sarchí,

Naranjo, Palmares y San Ramón. Las demás personas trabajadoras llegan desde otros sectores del país, tal y como se detalla en la siguiente tabla:



COYOL

.IMPULSA

Coyol Impulsa es una iniciativa que nace para resaltar el trabajo que proveedores nacionales realizan día a día para formar parte de la cadena de suministros de las empresas que se encuentran en la zona franca. De esta manera, se buscan proveedores que impactarán directamente el proceso de producción o manufactura.

Durante el 2021, cinco empresas nacionales proveedoras de Coyol Free Zone fueron galardonadas en la primera edición del programa Coyol Impulsa.

El Comité Evaluador conformado por tres empresas de Coyol Free Zone, la Promotora de Comercio Exterior (Procomer), la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE) y LEAD University, valoró distintos aspectos como las acciones en favor de la gestión ambiental, la calidad, los tiempos de entrega, el servicio al cliente y otros, para designar a los ganadores.



GRUPO VARGAS



MICROBIOLOGÍA Y CALIDAD INDUSTRIAL



PRECISION MEDICAL & COMPONENTS



FORTECH



ETIPRÉS

Se les reconoció por sus buenas prácticas empresariales en variables tales como: **calidad, tiempos de entrega, satisfacción del cliente, sostenibilidad y valor agregado.**

Entre todos los ganadores, se repartieron \$14 000 dólares en premios y \$7600 para diagnóstico de necesidades y capacitaciones a cargo de LEAD University.

A partir de Coyol Impulsa inició la planificación del Directorio de Proveedores Locales, cuyo desarrollo está previsto para el 2022. Con este directorio se dará acceso en línea por medio de los sitios web de Coyol Free Zone y Gente Coyol a la cadena de suministros para invitarlos a participar en la segunda edición del programa agendada para el 2023.



NUESTRO APORTE A LA ECONOMÍA NACIONAL

Es incuestionable la contribución al crecimiento económico y social del país de las empresas instaladas bajo el régimen de zonas francas, entre ellas, las ubicadas en Coyoil Free Zone. La participación en las exportaciones totales, la generación de empleos de calidad y su aporte a la atracción de inversiones han sido motores constantes en las últimas tres décadas.

Puntualmente, el papel de Coyoil Free Zone despunta significativamente según revela el 'Estudio de Impacto Económico de Coyoil Free Zone en la economía nacional', análisis anual que nos permite, como empresa administradora del parque, medir los beneficios del complejo.

En lo que respecta al 2021 y, tomando como fuentes de información datos del Banco Central de Costa Rica (BCCR), de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer), de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), del Instituto

Nacional de Estadística y Censos (INEC) y de datos propios del parque, el estudio arrojó los siguientes hallazgos:



OTROS APORTES RELEVANTES








CERTIFICACIONES Y PREMIOS

A lo largo del tiempo, Zona Franca Coyol ha sido galardonado con premios y certificaciones nacionales e internacionales gracias a su arduo trabajo, esfuerzo, sobresalientes resultados, capacidad de atraer inversiones extranjeras y, sobre todo, el impacto

que este ha generado al país con cada uno de sus eslabones.

Para un mejor detalle de los premios y reconocimientos que hemos recibido en los últimos años se presenta el siguiente cuadro:

	2018	2019	2020	2021
	Top Free Zone de Latinoamérica y el Caribe	Top Free Zone de Latinoamérica y el Caribe	Top Free Zone de Latinoamérica y el Caribe	En el 2021 Site Selection no realizó ranking
	Especialización en Dispositivos Médicos	Mejor Zona Franca para Dispositivos Médicos	Puesto No. 7 en el Top 10 de Mejores Zonas Francas en el Mundo	Puesto No. 9 en el Top 10 de Mejores Zonas Francas en el Mundo
	Mejor Zona Franca para Asistencia en Reclutamiento	Mejor Zona Franca para Asistencia en Reclutamiento	Mejor Zona Franca para Dispositivos Médicos	Mejor Zona Franca de América
	Mejor Zona Franca para Asistencia en Reclutamiento	Mejor Zona Franca para Asistencia en Reclutamiento	Mejor Zona Franca para Asistencia en Reclutamiento	Excelencia por Prácticas Ambientales, Sociales y Gobierno Corporativo (ESG)
	Mejor Zona Franca en Colaboraciones Académicas	Mejor Zona Franca para Expansiones	Mejor Zona Franca en Colaboraciones Académicas	Mejor Zona Franca para PYME (SME)
	Mejor Zona Franca para Expansiones		Mejor Zona Franca en Sostenibilidad	Mención de Honor por Reporte de Sostenibilidad
			Mejor Zona Franca para Clientes de Gran Tamaño	

	2018	2019	2020	2021
			Mejor Zona Franca de Latinoamérica y el Caribe Zona Franca más Innovadora Mejor Centro de Negocios de Ciencias de la Vida y Manufactura Avanzada en la región de América Latina	Mejor Zona Franca de Latinoamérica y el Caribe Zona Franca más Innovadora Mejor Centro de Negocios de Ciencias de la Vida y Manufactura Avanzada en la región de América Latina
				Ganador General - Zona Franca más resiliente ante COVID-19 Sostenibilidad Ambiental, Social y Gobierno Corporativo (ESG) Paquetes Alivio COVID Impacto Local Soporte/Apoyo Post-Venta Digitalización
				Premios Responsabilidad Social en Acción - Mención honorífica en 'Contribución y alianzas para combatir el COVID-19'
				Reconocimiento de evaluación en la implementación del Programa IPM Empresarial
				Entre las 22 nuevas empresas que llegaron al Top 100 del ranking de reputación corporativa de Merco 2021 Costa Rica

Por otro lado, somos certificados como Marca País mediante la iniciativa Esencial Costa Rica que se otorga a las empresas y organizaciones cuyas actividades económicas destacan en la atracción de inversión extranjera, turismo, exportaciones, apoyo a micro, pequeñas o medianas empresas, entre otros criterios.

Para la organización, el recibir estos reconocimientos demuestra el compromiso que tenemos para mejorar cada día y respalda la calidad y eficiencia de nuestro trabajo.

ALIANZAS PARA EL DESARROLLO

Toda empresa o sector requiere interactuar con terceras partes para afianzar iniciativas sociales, ambientales y económicas, asegurando un mayor alcance al impacto y potencialidad de los proyectos o programas en curso.

las alianzas con diferentes organizaciones de distintos campos de acción, con las cuales trabajamos para fortalecer a las empresas residentes del parque, o bien, para escalar en iniciativas de impacto social, ambiental y económico.

Este es un argumento que en Zona Franca Coyol hemos sabido ejecutar muy bien. Prueba de ello son

Entre las entidades vinculadas en uno u otro programa destacan las siguientes:

NOMBRE DE LA ENTIDAD ALIADA
Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE)
Asociación de Empresas de Zonas Francas de Costa Rica (AZOFRAS)
Asociación Horizonte Positivo
Asociación de Zonas Francas de las Américas (AZFA)
Cámara Costarricense de la Construcción (CCC)
Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (AmCham)
Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC)
Universidad Técnica Nacional (UTN)
INCAE Business School
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
Universidad de Costa Rica
LEAD University
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT)

NOMBRE DE LA ENTIDAD ALIADA

Municipalidad de Alajuela

Municipalidad de Grecia

Municipalidad de Sarchí

Municipalidad de Naranjo

Municipalidad de Palmares

Municipalidad de San Ramón

Municipalidad de Poás

Municipalidad de Atenas

Municipalidad de Orotina

Municipalidad de Heredia

Municipalidad de Belén

Municipalidad de San José

Municipalidad de Mora

Municipalidad de Santa Ana

Municipalidad de Escazú

Ministerio de Educación Pública

Centro Cultural Costarricense-Norteamericano





COYOL
FREEZONE



GOBERNANZA



GOBERNANZA

UN GOBIERNO CORPORATIVO COMPROMETIDO CON LA SOSTENIBILIDAD

El máximo órgano de decisión corporativa en Zona Franca Coyol es su Junta Directiva y, muy cercano a ésta, existe el Comité Directivo como responsable de la planificación y ejecución de las estrategias en los ámbitos de operaciones, cumplimiento de objetivos, innovación y mejora continua.

Jerárquicamente, después de la Junta Directiva, existen varias direcciones y gerencias encargadas

cada una de la buena marcha del proceso estratégico de gestión. De esta manera contamos con tres departamentos claves conformados por recurso humano altamente calificado, con experiencia en sus campos de acción y, sobre todo, con un elevado compromiso por llevar a buen puerto los objetivos del negocio, la visión y valores de la organización.



ÉTICA

Dentro de esa visión estratégica que todos perseguimos en Zona Franca Coyol, no podemos dejar de mencionar un aspecto medular como es el valor que damos a la ética y a la construcción de una cultura que grave en torno a un comportamiento correcto e intachable.

Por esa razón, contamos con diferentes mecanismos para asegurar su adecuado cumplimiento. Entre los cuales se destaca el Código de Ética que se acompaña de una serie de políticas y procedimientos detallados en el siguiente cuadro y que son inherentes al área administrativa de Zona Franca Coyol.

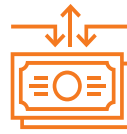
LINEAMIENTOS INTERNOS



Política uso uniforme y código de vestimenta



Política pago servicio celular



Política pago de incapacidades



Política licencia por matrimonio



Política licencia por fallecimiento



Política contra la discriminación



Política contra el hostigamiento sexual



Política conocimiento del idioma inglés



Política comunicación interna



Política capacitaciones



Política Ambiental



Manual de procedimientos para situaciones de crisis



Misión, Visión y Valores



Contrato custodia activos y manejo de información



Contrato confidencialidad y no uso de la información



Código de conducta y ética



Política de Pagos Corporativa



Política donación de chatarra



Procedimiento solicitud documentos legales



Política Teletrabajo



Adenda Teletrabajo



Política Contratación de Practicantes

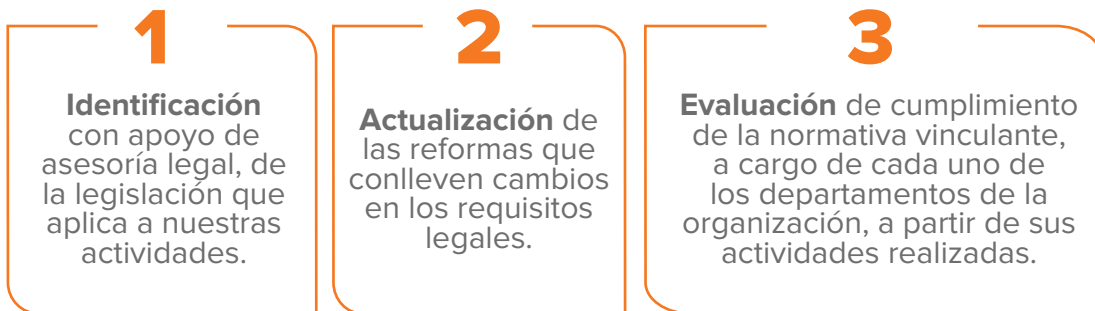
El ente encargado de asegurar el cumplimiento ético en nuestra organización es el Comité de Ética, conformado por la Dirección General, Recursos Humanos, la jefatura inmediata del departamento al que pertenece la persona denunciada y el asesor legal de la organización.

Como parte del involucramiento de las personas colaboradoras en el cumplimiento ético, cada colaborador cuenta desde su incorporación al equipo de trabajo, y a lo largo de toda su permanencia en la organización, con acceso directo a las Políticas y Procedimientos para realizar todas sus consultas, verificar información y evacuar dudas al respecto.

Durante el 2021 no se presentaron casos de hostigamiento laboral o sexual dentro de la organización.

También respetamos y damos fiel cumplimiento a una serie de normas nacionales e internacionales vinculantes al sector industrial y, puntualmente, a nuestra actividad como zona franca. Instamos a cada uno de los departamentos de la organización a seguir al pie de la letra sus responsabilidades legales,

normativas y éticas, así como recurrir al Área Legal y a la Dirección General ante dudas o situaciones específicas acerca de la normativa y regulación que nos atañe. Ambas unidades velan por el cumplimiento de las regulaciones normativas mediante tres procesos fundamentales:



CONFLICTOS DE INTERÉS

Nuestro Código de Ética marca el camino de cómo debemos actuar dentro de la organización y encarar situaciones complejas. La premisa es que todos los colaboradores de las oficinas administrativas de Zona Franca Coyol debemos comportarnos siempre y en toda circunstancia de manera íntegra, actuar de buena fe hacia la empresa y evitar actitudes personales o laborales que impacten negativamente la imagen de la organización y nuestra lealtad hacia ella.

Ante eventuales conflictos de interés o frente a dudas en temas legales o éticos, el primer paso establecido es pedir asesoría con la jefatura inmediata que analizará el caso para determinar formas de resolverlo. Cuando el caso es considerado como conflicto de interés se eleva al Comité de Ética para su investigación correspondiente y definir las medidas a implementar.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y BÚSQUEDA DE MEJORA CONTINUA

Con el propósito de proveer mecanismos internos para resolver asuntos éticos o abrir puertas para que las personas se sientan en la libertad de presentar quejas, sugerencias o agradecimientos, contamos con

canales de comunicación tanto para público interno como para otras partes interesadas.

Los canales para el servicio al cliente son:



Todos los asuntos que ingresan por cualquiera de estos canales son atendidos por personal de servicio al cliente para su análisis y resolución, todo

con miras a mantener activo el propósito de mejorar continuamente nuestros procesos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el marco de la norma internacional ISO9001 y con el fin de potenciar los beneficios en temas claves para el negocio como la satisfacción del cliente, la diferenciación de mercado y fallas de calidad, contamos con un Sistema de Gestión de Calidad.

Este sistema funciona a partir de una escucha abierta de las necesidades y requisitos de clientes y partes interesadas incorporadas a los procesos de administración de proyectos de construcción y que terminan en un proyecto cuya finalidad es atender los requerimientos en tiempo, calidad y costos de los clientes.

Las acciones desarrolladas gravitan en un enfoque de mejora continua y su cumplimiento es supervisado y auditado por un ente certificador externo desde el 2016, además se cuenta con auditoría interna de esos procesos para la mejora continua. Este Sistema de

Gestión de Calidad (SGC) está bajo el control de la unidad de Gestión de Calidad y se asienta sobre los siguientes objetivos:

- a.** Asegurar la calidad y el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, legales y reglamentarios, para asegurar la satisfacción de las partes interesadas.
- b.** Promover acciones que permitan la eficiencia de los procesos del SGC.
- c.** Mantener una cultura preventiva de la seguridad y salud ocupacional en las instalaciones y proyectos desarrollados.
- d.** Cumplir con el compromiso de mejora continua en cada una de las actividades.

El Sistema de Gestión de Calidad está concebido a partir de cuatro procesos o áreas claves detalladas a continuación:

Macroproceso	Descripción y funciones
Administración de proyectos	Recibir los requisitos del cliente y transformarlos en un producto que satisfaga sus expectativas de calidad, tiempo y costo
Administración financiera	Gestionar eficientemente los servicios administrativos y financieros
Recursos humanos	Asegurar que el talento humano se mantenga altamente competitivo y a la vanguardia de la innovación
Gestión de calidad	Asegurar el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

Nuestra Política de Calidad

Coyol Free Zone se especializa en crear soluciones de espacio modernas e innovadoras para sus clientes. Cuenta con un equipo de profesionales que se encarga de llevar a cabo los procesos de administración para un diseño y construcción eficiente, asegurando el éxito de los proyectos.

Estamos comprometidos a garantizar la calidad y seguridad en nuestras obras, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada una de ellas. Promovemos, por medio de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, la mejora continua de los procesos y la satisfacción de nuestros clientes.

GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos en la zona franca está contemplada dentro del Sistema de Gestión de Calidad (mediante el procedimiento de Gestión de Riesgos de Proyectos). El objetivo general de esta normativa es definir la metodología a seguir en los proyectos para identificar, reducir y atender riesgos.

Según este procedimiento es responsabilidad del Project Manager, junto con el equipo de profesionales

a cargo de obras constructivas, analizar la información inicial para identificar los riesgos asociados. Una vez detectados, deben incluirse en la Matriz de Riesgos del proyecto y luego deben ser clasificados según su nivel de impacto. El Project Manager de cada proyecto también debe dar seguimiento mensual a la matriz de riesgos y cada semana le corresponde revisarla durante las reuniones de coordinación de los proyectos.

Para identificar y abordar los riesgos, semanalmente se revisa esta matriz en las reuniones de coordinación de los proyectos. Además, una vez al mes, el Project Manager debe realizar un seguimiento con el fin de:

- Incluir nuevos riesgos o modificar los planes de acción establecidos.
- Actualizar el estado del riesgo (vigente o no vigente) según la etapa en la que se encuentra el proyecto.
- Registrar los riesgos que se han materializado en el proyecto, los cuales deberá registrar en la Matriz de Riesgos y en el Log de lecciones aprendidas.

Como la gestión de riesgos es un componente del Sistema de Gestión de Calidad, se define como procedimiento de acatamiento obligatorio y se audita su cumplimiento.

Con el fin de promover y fortalecer la cultura de riesgo a nivel interno, se realizan reuniones con el equipo de ingeniería para revisar la matriz de riesgos de los proyectos y comentar sobre la importancia y los impactos que puedan sobrevenir.

Adicionalmente, se hacen reuniones de lecciones aprendidas en donde se repasan las experiencias y particularidades que pueden ser relevantes para el resto de los equipos que no formaron parte de la iniciativa, de esta forma se estandariza el conocimiento a los colaboradores.

Durante el 2021, como un hito importante se implementó una reunión cada dos meses con todo el equipo de ingeniería, de forma que la revisión se enriquece pues se tienen distintos puntos de vistas y experiencias de cómo abordar o mitigar un riesgo y también ayuda a que todos en el departamento conozcan un poco sobre proyectos en los que no están participando directamente.

POTENCIANDO LA CADENA DE VALOR

La organización realiza un control de la gestión de los proveedores de servicios y productos para el desarrollo de proyectos. Esto permite asegurar la calidad, el control de costos y la mejora continua en los procesos. Todas las compras deben realizarse a los proveedores incluidos en el catálogo de proveedores de la empresa.

De no existir el proveedor requerido, el solicitante de la compra debe pedir la información al prestador del servicio para que sea incluido en el catálogo. Posterior a dicha inscripción, se realiza un análisis previo a la compra o contratación de productos, equipos o servicios.

Para el caso de contratación de consultores y contratación de constructoras, la evaluación se realiza por medio de la preselección de proveedores y procesos de licitación.

En el caso de contratación de servicios, la evaluación se realiza por medio de la valoración de las ofertas en temas de precio, calificación y competencias del personal, así como la experiencia en el servicio prestado.

Cada seis meses se aplica una valoración del desempeño a cada proveedor, con el propósito de verificar la condición de este por el servicio recibido de acuerdo con las características definidas para cada uno.

En el caso de servicios no asociados a los proyectos de ingeniería, la evaluación de proveedores se realizará para proveedores recurrentes y su periodicidad es semestral, es responsabilidad del contratante llevar el control del cumplimiento de este requerimiento.

En todos los casos el proveedor debe cumplir una nota mínima y si no la cumple se le debe retroalimentar para la mejora de su proceso y que, en un plazo determinado, pueda volver a ser contratado.

Otro aspecto importante que se deriva de la cadena de valor, es la evaluación que hacen las empresas instaladas en el parque sobre el servicio que brinda Zona Franca Coyol como unidad administradora. Se trata de un análisis anual cuyos resultados son tabulados y analizados para generar planes de mejora. A continuación, se indican los criterios de la evaluación de las empresas a Zona Franca Coyol S.A.



AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

La automatización de procesos ha sido parte importante de la gestión empresarial de Zona Franca Coyol para generar competitividad, eficiencia y valor al cliente. Con ese fin, en el año 2021 se implementaron dos herramientas que han sido base para el desarrollo de las principales funciones de la compañía.

Inicialmente, se implementó un sistema de administración de proyectos constructivos, el cual permite la estructuración de un proyecto en sus diferentes aspectos, como tareas, tiempos, recursos y costos. En la ejecución del proyecto, permite el ingreso de los datos de las distintas gestiones, de forma tal que se generen las métricas necesarias para asegurar el cumplimiento de todos los elementos presupuestados en la estructuración inicial.

En segunda instancia, se implementó un nuevo ERP que permite manejar toda la información de la compañía en sus otras dimensiones, como finanzas, tesorería, contabilidad, recursos humanos y atención al cliente.

Estas herramientas facilitan las operaciones, evitando errores, reprocesos y, por lo tanto, permitiendo un mejor aprovechamiento de los recursos. Además, al ser procesos automáticos, reducen prácticamente a cero la utilización de papel.

Así mismo, permiten consolidar la información de la empresa, con el fin de protegerla, al mismo tiempo que posibilita generar las estadísticas que permitan la toma de decisiones oportunas para los procesos de mejora continua.

BENEFICIOS DE LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS PARA ZONA FRANCA COYOL

Se requiere utilizar menos recursos, por lo que representa un beneficio para el medio ambiente.

Aseguramos que los trámites sean correctos desde la primera vez, evitando el reproceso.

Fomenta que el recurso humano pueda ampliar sus conocimientos a otros aspectos al no tener que dedicar su tiempo a revisiones y correcciones.

La gestión resulta más expedita al poder ingresar al sistema varias personas a trabajar en el mismo proceso y se tiene la información disponible en cualquier momento.



En esta misma línea de automatización, durante el 2021 logramos la implementación de un sistema de administración de los proyectos de construcción. La metodología ERP (Enterprise Resource Planning, por sus siglas en inglés) general se cambió por la plataforma SAP (*Systems, Applications, Products in Data Processing*), lo cual permitió que los diferentes procesos de administración de proyectos constructivos se digitalizaran y, por ende, se dejara de utilizar papel.

En agosto del 2021 pusimos en marcha un proyecto de digitalización del servicio de transportes llamado “Ride Coyol”, lo cual marcó un hito importante por la eficiencia que ha permitido la movilización de más de 14 000 personas diariamente.





SOSTENIBILIDAD



SOSTENIBILIDAD

En la columna vertebral de todas las acciones y proyectos que realizamos en Zona Franca Coyol, se encuentra presente la visión de sostenibilidad, la cual se ha convertido en parte esencial del quehacer en nuestra cadena de valor, desde decisiones estratégicas del negocio, hasta el involucramiento de nuestro equipo en las acciones que desarrollamos dentro del parque y en las comunidades vecinas.

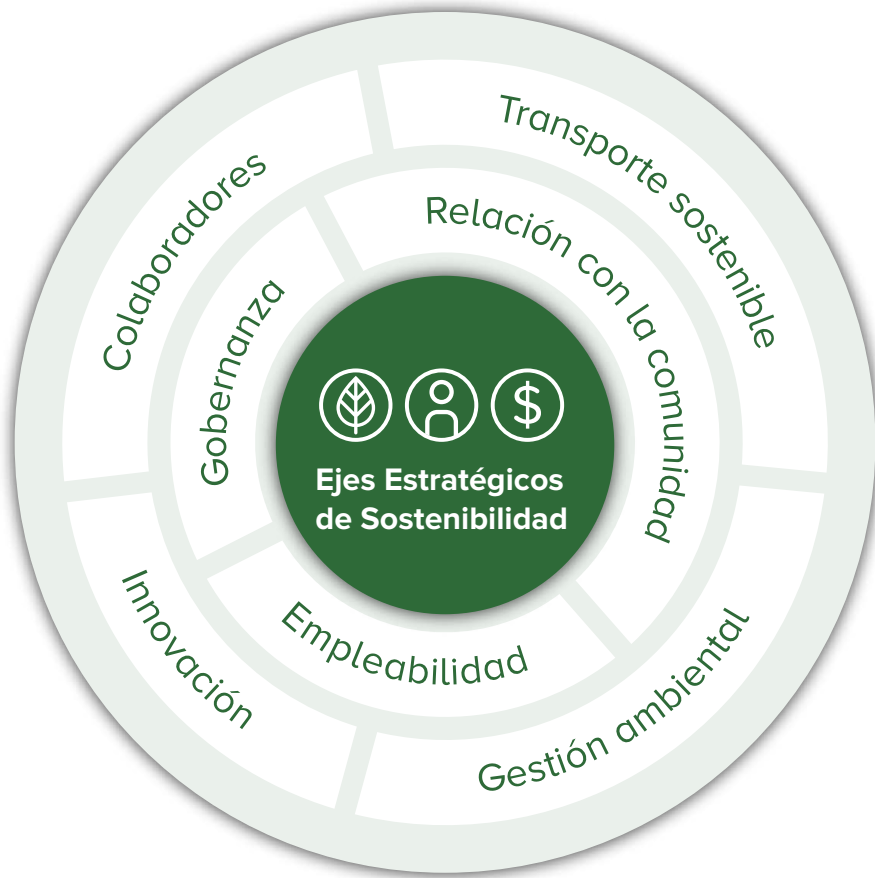
Hemos participado en procesos para conocer nuestros impactos y riesgos, así como para identificar y priorizar

a nuestros grupos de interés, con el fin de entender lo que piensan y esperan de nuestra organización.

La construcción del modelo de sostenibilidad inició en el 2018 cuando realizamos un primer ejercicio de identificación de partes interesadas, definiendo a estas como aquellos individuos y grupos con los cuales nos involucramos o que podrían verse afectados por nuestras operaciones.



Ese mismo año establecimos una agenda de trabajo basada en siete ejes estratégicos que son:



Para el 2021 y 2022 hemos estado enfocados en actualizar la Estrategia de Sostenibilidad, lo cual implica, por un lado, desarrollar procesos participativos con nuestras partes interesadas para definir temas estratégicos o materiales que marcarán la ruta,

políticas, iniciativas, estrategia y plan de acción de la zona franca en los próximos años y, por otro, revisar, identificar y priorizar las partes interesadas. Esto último nos conducirá a establecer una robusta estrategia de relacionamiento con los interlocutores que definamos.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

En Zona Franca Coyol hemos realizado acciones que impactan de forma positiva en la gestión y atención de los ODS desde el 2017.

Aprovechando el potencial y la calidad de los servicios que ofrecemos, hemos priorizado los ODS que más se ajustan a nuestras características para contribuir con estas metas globales.



Impulsamos y fomentamos la formación y el aprendizaje en el área de las ciencias, la tecnología y las ingenierías, en procura de garantizar el acceso a la educación igualitaria para la juventud. Asimismo, estimulamos y potenciamos el desarrollo de habilidades en las personas que tienen las competencias necesarias para incorporarse al mercado laboral.



Desarrollamos prácticas eco-amigables para disminuir la generación de residuos y promover la conservación de los recursos naturales. Además, incentivamos los hábitos de producción sostenible en las empresas inquilinas del parque.



Gestionamos la sostenibilidad ambiental y procuramos la salvaguarda de los recursos naturales. Al cierre del 2021, alcanzamos 49 121,25 m² de zonas verdes.



Para este 2021 se reporta, por parte de las diferentes empresas, un acumulado de 18 400 colaboradores directos, lo que equivale a un 11,5 % más en relación al año anterior. Lo que nos permitió aportar el 29,6 % del total de las exportaciones del país en el Régimen de Zonas Francas.



Albergamos 31 empresas de alto valor agregado, de las cuales 7 cuentan con certificación LEED por su diseño y construcción sostenible.

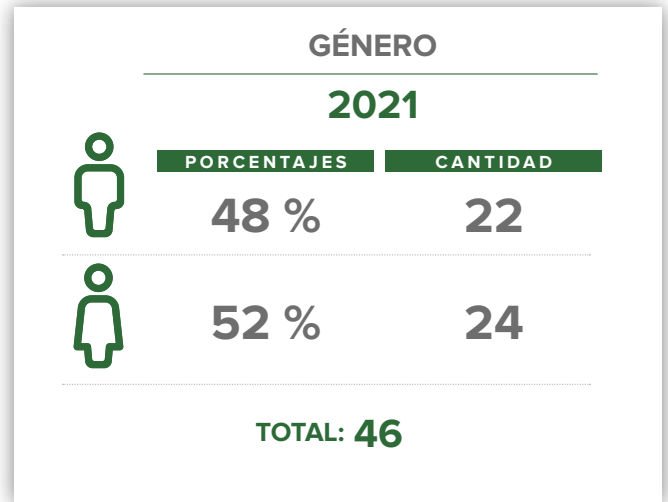


Trabajamos de la mano con el gobierno, el sector privado y la sociedad civil en alianzas que nos permitan alcanzar objetivos comunes para el beneficio común.

COLABORADORES DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS EN ZONA FRANCA COYOL

Durante el 2021, el total de colaboradores encargados de la administración del parque aumentó en un 39,39 % con respecto al 2020, lo anterior gracias al incremento de proyectos de construcción, la necesidad de más recurso humano, la puesta en marcha de iniciativas en temas de transporte sostenible y en respuesta al fortalecimiento de estrategias de sostenibilidad que requirieron nuevas plazas.

Como se aprecia en el cuadro siguiente, la distribución por género del personal camina hacia la paridad como parte de los esfuerzos y políticas internas a favor de la equidad laboral.



También nos hemos dado a la tarea de mantener un equipo de trabajo heterogéneo en cuanto a grupos de edad porque creemos en la importancia de armonizar experiencia y juventud y obtener las mejores cualidades de cada uno de los compañeros y compañeras.



CRECIMIENTO PROFESIONAL

El mejor talento humano es uno de los componentes que más persigue Zona Franca Coyol para su área administrativa como mecanismo para continuar generando valor con nuestro trabajo diario a nuestros clientes. Para tal fin, tenemos un robusto programa de crecimiento profesional.

Dicho programa consiste en capacitaciones para el desarrollo laboral y cierre de brechas. Estas necesidades son identificadas por cada jefatura y elevadas a la Dirección General para que los planes de estudio y capacitación sean aprobados.

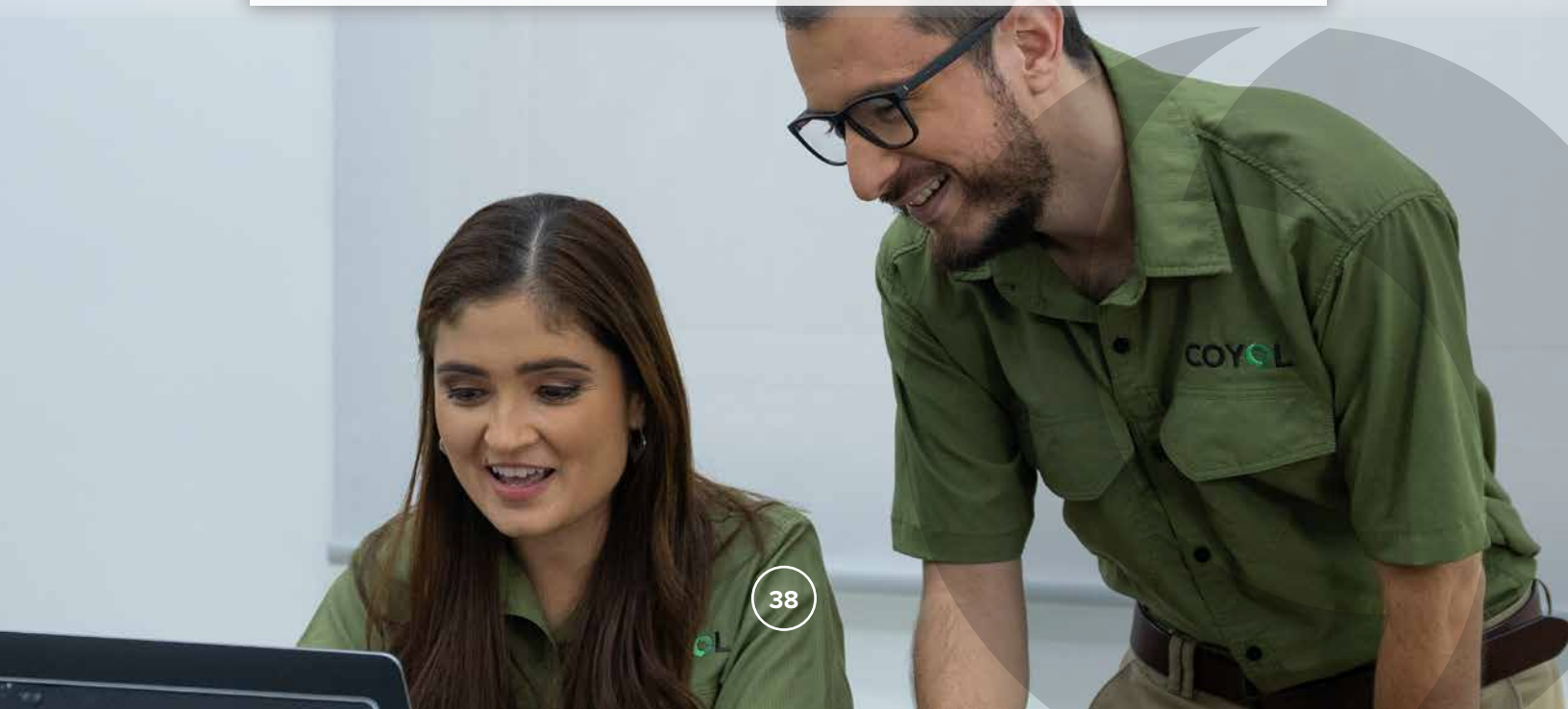
Un claro ejemplo de cómo se implementan iniciativas de desarrollo profesional son las capacitaciones de colaboradores en áreas afines a sus puestos laborales, la constante capacitación en actualizaciones de normativa de régimen de zonas francas y la importancia de reforzar el idioma inglés.

Por otra parte, Zona Franca Coyol ha puesto en marcha mecanismos de evaluación y retroalimentación de puestos utilizando sistemas como "Evaluación del Curso" aplicada después de cada capacitación y entregada junto con el certificado obtenido, esto con el fin de promover la mejora en el desempeño de cada colaborador.

El otro sistema es la "Verificación de la Eficacia" realizada para cursos de más de 16 horas y, por medio de la cual, la persona o grupo capacitado prepara un resumen, presentación u otro tipo de monitoreo de lo aprendido, a sus compañeros y compañeras del departamento. En algunas ocasiones, lo que se efectúa es un examen de la materia abordada.

Durante el 2021, colaboradores de diferentes puestos de Zona Franca Coyol sumaron más de 500 horas de capacitación. La siguiente tabla muestra cómo se distribuyó ese aprendizaje según tipo de puesto.

TIPO DE PUESTO	CANTIDAD TOTAL CAPACITACIONES APROBADAS	HORAS TOTALES CAPACITACIÓN	TOTAL DE COLABORADORES POR PUESTO
 ADMINISTRATIVOS	14	493	14
 GERENCIAS Y DIRECTORES	2	56	2
TOTAL	16	549	16



SALUD COMO PRIORIDAD

En consonancia con nuestra visión de salvaguardar la salud de los colaboradores de las oficinas administrativas de Zona Franca Coyol, durante el 2021, mientras la pandemia y las restricciones sanitarias se mantuvieron activas, redireccionamos los programas enfocados en salud, hacia la atención médica de empresa (mismo que no solo se vincula a la pandemia sino también a otros padecimientos.); el servicio de emergencias médicas en sistema 24/7; la aplicación de la vacuna de refuerzo contra la influenza y realizar pruebas de diagnóstico ante posibles casos por COVID-19.

En el tema de vacunación, junto con la Asociación Solidarista, ofrecimos créditos rápidos para que colaboradores pudieran aplicarse la vacuna contra el virus en Estados Unidos, otorgando tres días con goce de salario.

Adicionalmente, la empresa realizó esfuerzos para que los colaboradores se logaran vacunar contra COVID-19, brindándoles horarios flexibles para recibir la vacuna en la zona franca, o bien, en sus áreas de salud respectivas.

Durante el 2021, aquellas personas colaboradoras que cumplían con los requisitos de vacunación establecidos por la CCSS, se vacunaron en la zona franca en las diferentes campañas de vacunación COVID-19 que se realizaron.

Cabe resaltar que estos programas están destinados al personal de la empresa administradora del parque y no a las empresas que operan allí, dado que en su mayoría tienen sus propias estrategias de bienestar y salud de sus colaboradores.

Frente a la pandemia, la política que prevaleció fue la de aplicar la modalidad de teletrabajo en la mayoría de los puestos para salvaguardar la salud de las personas desde la casa. Es así como la empresa realizó esfuerzos para adaptar el trabajo desde el hogar, implementó seguimientos periódicos de salud y los colaboradores asistían a la oficina solamente en caso de ser necesario.

Debido a las restricciones sanitarias dictadas por el Gobierno, las tradicionales actividades deportivas que Zona Franca Coyol ha realizado desde hace ya varios años debieron ser suspendidas durante el 2021. Nos referimos a los campeonatos de fútbol, a la 'Carrera Clásica Coyol' y al ejercicio grupal mediante caminata o corriendo que hacen las personas en las instalaciones de la zona franca, orientadas a promover un estilo de vida saludable en los colaboradores del área administrativa y de las empresas con operaciones en la organización. Se espera retomarlas durante el

2022 siempre y cuando la pandemia y la situación país lo permita.

En su lugar redoblamos esfuerzos para alcanzar una tasa de vacunación elevada, fortalecimos el uso mascarillas, la atención a protocolos sanitarios y la comunicación constante de protección en puntos claves de presencia de personal.

Aunado a lo anterior, abrimos espacios de esparcimiento virtual por medio de charlas motivacionales y espectáculos que permitieron darle continuidad a la consolidación del recurso humano. Entre ellas destacan charlas para promover la salud mental y actividades de integración.

En Zona Franca Coyol, la clínica que atiende a los colaboradores se encuentra dentro de las instalaciones, gracias a ello se facilita el acceso para todos y agiliza la atención en caso de alguna emergencia.

Las siguientes son consultas médicas gestionadas por el área de salud Zona Franca Coyol, cabe destacar que fueron temas menores como dolores musculares o localizados, alergias, atención médica general y seguimiento de tratamientos.

Durante el 2021 se redujo la atención de personas debido a la implementación del teletrabajo, ya que hubo menor exposición a enfermedades o accidentes al estar desde casa.



CONSULTAS GENERADAS	
2020	62
2021	47
REDUCCIÓN RESPECTO AL 2020	31 %

ÍNDICE DE POBREZA MULTIDIMENSIONAL EMPRESARIAL

Conscientes de la importancia de gestionar el fenómeno de la pobreza desde una perspectiva integral, más allá del componente de ingresos económicos, en Zona Franca Coyol dimos un

importante salto y aplicamos entre nuestro personal de oficinas administrativas la herramienta del Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe).

En el 2021, un total de **43 personas colaboradores** completaron la encuesta del Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe).

Esta encuesta fue lanzada en el 2017 por la Asociación Horizonte Positivo con el apoyo técnico de Oxford Poverty and Human Development Initiative (OPHI). Es un modelo que traspasa el análisis de pobreza tradicional en términos solamente económicos, integrando componentes nuevos como educación, trabajo, vivienda y uso de internet, salud y acceso a protección social.

servieron de base para generar un plan de trabajo que conduce al cierre de las brechas en las diferentes dimensiones del IPMe, que se ha desarrollado desde la primera aplicación hasta el día de hoy. Es importante resaltar que, tanto en el 2018 como en el 2021, la cantidad de personas que salieron con alguna afectación fue relativamente poca.

Utilizamos por primera vez esta herramienta en el 2018 y en el 2021 se aplicó por segunda vez. Los resultados

A continuación, se comparte el aumento de datos obtenidos desde el 2018 al 2021.



PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL A ENCUESTA DEL IPMe		
2020	2021	VARIACIÓN
88 %	93 %	6 % de incremento

ASOCIACIÓN SOLIDARISTA

Desde el año 2014 se fundó la Asociación Solidarista de Empleados de Zona Franca Coyol y afines.

El solidarismo basado en combinar la eficiencia del ahorro individual con el aporte humanista del patrono, ha sido un instrumento de crecimiento para muchas personas. Con ese fin, la compañía en su visión humanista y de preocupación por el bienestar de sus colaboradores, aporta mensualmente un monto de dinero al ahorro de cada asociado, de forma tal que se genere un capital que permita ayudar por distintas

vías, como distribución de beneficios al cierre de cada período fiscal a todos los asociados; además en el otorgamiento de financiamientos con condiciones favorables a aquellos que lo requieran.

Consecuentemente, la compañía brinda el tiempo para que los miembros que sean nombrados como Junta Directiva de la asociación, puedan desarrollar la administración de la misma y realicen proyectos productivos y sociales, que permitan el logro de ese desarrollo integral de los asociados.

ASECOYOL

ASOCIACIÓN SOLIDARISTA

acoge al 74 % de las personas colaboradoras de las oficinas administrativas de Zona Franca Coyol.

Los miembros de ASECOYOL se ven beneficiados por diferentes programas en el campo de la salud, crédito, educación y el beneficio de la cesantía.

Adicionalmente, los colaboradores pueden tener acceso a una serie de programas en los campos de la salud, crédito y educación detallados a continuación:

- Fomento al ahorro económico.
- Acceso a créditos a tasa preferencial.
- Convenios corporativos para el disfrute de descuentos especiales para servicios tales como: salud, recreación, educación y hogar.
- Monto anual para servicios de odontología.
- Armoniza relación obrero-patronal.

Sumado a lo anterior, y siempre con el propósito de mejorar las condiciones del personal y de quienes visitan el parque, ASECOYOL gestiona y administra los diferentes parqueos de vehículos ubicados en la zona franca.

A partir de esta labor, durante el 2021 se inició un proyecto para implementar un sistema que permita automatizar los ingresos a los parqueos de zona franca Coyol y con ello mejorar el servicio a clientes. Se espera su puesta en marcha en el 2022.

Los recursos financieros que se recauden en esta iniciativa serán administrados por la asociación para financiar e invertir en los diferentes proyectos en agenda y para beneficio de sus personas asociadas.



4

**GESTIÓN
AMBIENTAL**



GESTIÓN AMBIENTAL

Desde la creación de la zona franca, nuestros líderes han tenido la visión de proteger y desarrollar una actividad comercial en armonía con el medio ambiente. Nuestra declaración ambiental refleja esa visión de protección y manejo sostenible de los recursos naturales.

DECLARACIÓN DE COMPROMISOS AMBIENTALES DE ZONA FRANCA COYOL

Zona Franca Coyol está comprometida a cumplir con todas las regulaciones ambientales donde opera. Asimismo, pretende mejorar continuamente sus prácticas y políticas en esta temática, con el fin de mejorar su desempeño ambiental.

Todos los colaboradores de la empresa tenemos un papel fundamental para el logro de estos objetivos. Cada uno debe apoyar las políticas de protección al medio ambiente y de los recursos naturales que Zona Franca Coyol establezca.

Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades de la empresa de forma que favorezcan un manejo sustentable de los recursos naturales.

Zona Franca Coyol se compromete a utilizar dentro de las posibilidades técnicas y de mercado, tecnologías que promuevan la sostenibilidad de los ecosistemas.

Cuando diseñamos o comercializamos un proyecto o producto, buscaremos la forma de proteger el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas, la diversidad biológica y preservar las especies en peligro de extinción si es que están asociadas a esa acción.

La correcta gestión ambiental constituye un aspecto esencial dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad, misma que pasa por políticas de reducción de impactos ambientales derivados de las diferentes actividades y proyectos que desarrolla el parque empresarial, especialmente aquellos relacionados con procesos constructivos, de operación, labores administrativas y el mantenimiento de obras e instalaciones.

La gestión ambiental también implica un concienzudo sistema de acopio, registro y análisis de datos de aquellos indicadores necesarios para dar cuenta de la evolución en la reducción de impactos y consumos.

Todo este marco de regulación, control y análisis ambiental es lo que nos permite aportar en la protección de recursos naturales, la conservación de estos y el paisajismo, elementos que conviven de manera armónica en la zona franca, gracias, en buena parte, a que así fue concebida desde un inicio con el diseño arquitectónico y la visión principal que es proteger el medio ambiente y de desarrollar una actividad comercial, de la mano del cuidado del ecosistema.

Justamente, el parque resguarda especies de flora nativas y milenarias; conforme avanza su expansión también evoluciona su interés de protección natural, además, desarrollando proyectos de reforestación que garanticen el aumento en el impacto de conservación de flora y fauna.

Respecto al recurso hídrico para la operación del parque, se cuenta con cuatro pozos propios que se suman al servicio de agua suministrado por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA).

A lo anterior debemos agregar que existe una moderna planta de tratamiento que se encarga de la correcta gestión de aguas residuales de todas las empresas del parque.

La colocación de paneles solares instalados en las oficinas administrativas es una muestra adicional de la importancia que otorgamos a la sostenibilidad ambiental. Con estas células solares se ahorra 92 230 kWh del consumo energético proveniente de otras fuentes de electricidad.

Y como parte del interés por reducir, en la medida de lo posible, las emisiones GEI, el desplazamiento del personal administrativo dentro del parque se realiza con vehículos eléctricos.

En resumen, nuestra visión ambiental durante el 2021 derivó en aciertos importantes que describimos seguidamente:

- 

Medición de indicadores ambientales.
- 

Siembra de 120 árboles nativos en las instalaciones de la zona franca y apoyo a procesos de reforestación de empresas.
- 

Tratamiento de aguas residuales de todas las empresas en planta de tratamiento.
- 

Uso de vehículos eléctricos para transporte interno.
- 

Uso de paneles solares para consumo en oficinas administrativas.
- 

Implementación del Programa Bandera Azul Ecológica categoría Cambio Climático cuyos resultados (correspondientes al periodo 2021) se entregan en junio del 2022.
- 

Gestión integral de residuos de oficinas administrativas y proyectos de construcción.
- 

Implementación de la iniciativa 'Ride Coyol' para el transporte de los colaboradores desde y hacia el parque con rutas planificadas y estratégicas para la reducción de emisiones GEI.
- 

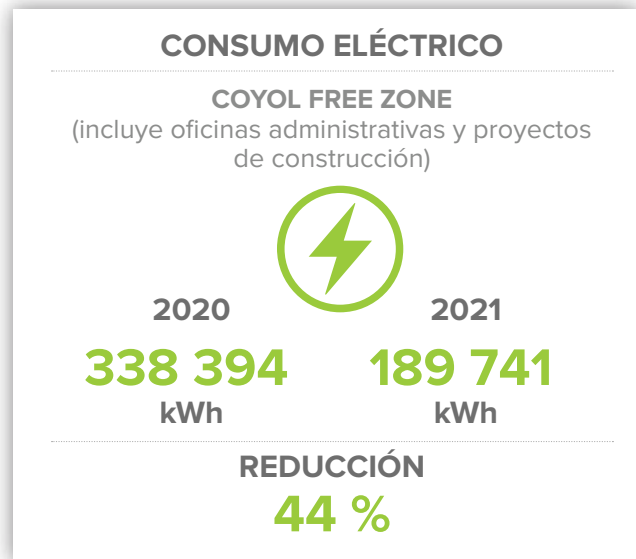
Desarrollo de construcciones sostenibles para nuestros clientes.
- 

Educación ambiental a colaboradores, para la sensibilización sobre sostenibilidad ambiental.

ENERGÍA ELÉCTRICA

Durante el 2021, el consumo de energía eléctrica de las oficinas administrativas se redujo considerablemente en relación con el 2020. Una de las medidas que permitió este resultado fue la aplicación del teletrabajo en la mayoría de los colaboradores y un esquema híbrido de asistencia a la oficina para aquellos puestos que debieron movilizarse a la zona franca.

El comportamiento del consumo eléctrico en el año objeto de este reporte comparado con el período anterior se visualiza con claridad en el siguiente cuadro:

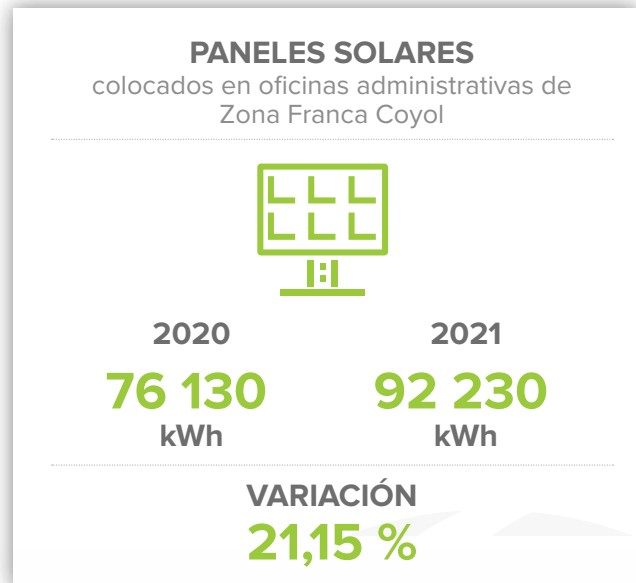


 Esta reducción en el **consumo eléctrico de 44 %** que logramos de un año a otro, equivaldría al consumo mensual de **49 viviendas en Costa Rica.**

Estos resultados nos permitieron bajar las emisiones de gases efecto invernadero e incrementar la conciencia de todas las personas que laboramos en el parque.

Es claro que los esfuerzos por sustituir energías fósiles por renovables por medio de paneles solares, uso de bombillas eficientes, aprovechamiento de luz natural a través de un diseño de oficinas con amplios ventanales y la constante educación ambiental favorecen la visión de sostenibilidad que el parque y nosotros, como área de administración, aspiramos a robustecer.

Con este propósito, gracias a los 205 paneles solares instalados para el área administrativa, en el 2021 conseguimos un aumento de un 21,15 % en la producción de kWh, respecto al 2020. Esto sin duda conlleva grandes beneficios por el uso de energías limpias en sustitución de aquellas provenientes de fuentes no renovables.



RECURSO HÍDRICO

El consumo de agua en Coyoil Free Zone, está centralizado, es decir, es un recurso que se gestiona tanto para las oficinas administrativas, el centro de servicios de mantenimiento, las áreas comunes y para el suministro de la totalidad de empresas instaladas.

El suministro de agua potable proviene del servicio del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) y de cuatro pozos concesionados al parque. Con esto se abastece el 100 % del consumo hídrico del parque. En total, el agua consumida en 2021 (cuatro pozos más el suministro de AyA) fue de 543 717m³. Se estima que cada persona, consume al año 1490m³ de agua. Es decir, los 543 717m³ de agua consumida, equivale a dotar de agua a 365 personas al año.

Siempre con las premisas de no utilizar agua potable para riego y de paso, reducir el consumo de agua en el complejo empresarial, desarrollamos un plan para sustituir los sistemas de riego activados vía aspersión por mecanismos de goteo, es decir, sistemas que

conducen el agua mediante una red de tuberías para aplicar el agua en volúmenes más controlados y de manera periódica.

Adicionalmente, en el 2021 se acordó llevar a cabo un proyecto para no utilizar agua potable para riego. En su lugar, se implementará un sistema de reúso de agua de la planta de tratamiento para irrigación de espacios verdes en la zona franca. Esto se puso en práctica a partir del verano 2020.

Aunado a estos esfuerzos, se innovó en medidores, pasando del sistema *propel* a medidores ultrasónicos más precisos para identificar fugas en diferentes secciones del parque.

Durante 2021, el consumo de agua en el parque se incrementó, debido a la apertura de nuevas empresas, expansión de plantas y aumento de colaboradores.

En 2020 el consumo de agua por persona colaboradora en la zona franca correspondió a **31,63 m³**, mientras que durante el 2021 el consumo fue de **29,54 m³** por persona, equivalente a una **disminución de 6,61 %** en el consumo individual.



AGUAS RESIDUALES

Al tiempo que se ejecutan cambios en sistemas para reducir consumo de agua potable y de electricidad, también se han implementado alternativas de reutilización y optimización del agua para reducir la generación de agua residual. Estas son algunas medidas:

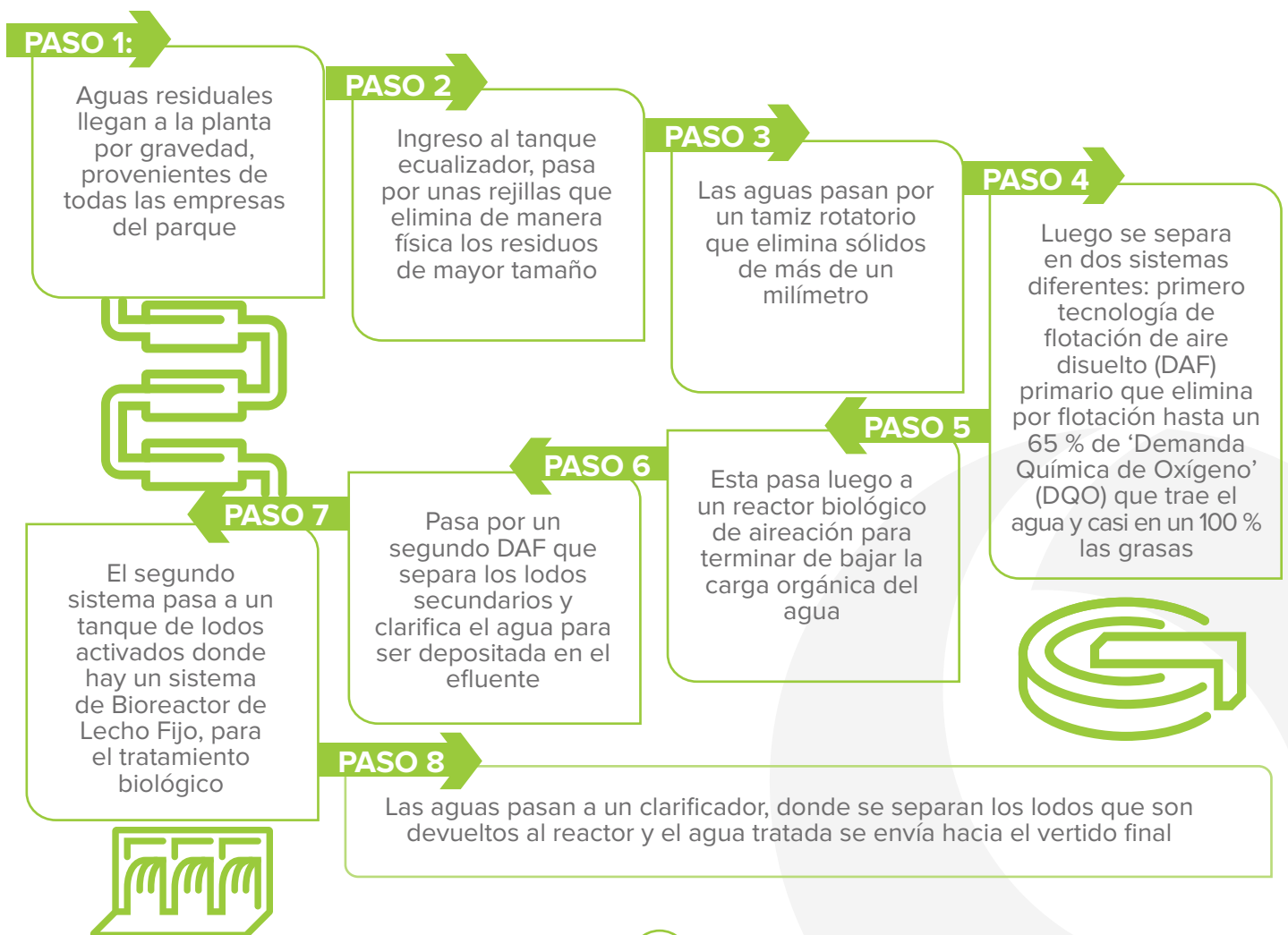
- Lecturas diarias de consumo de agua para control y detección de fugas.
- Regulación de llaves para controlar los flujos de agua.
- Colocación de aireadores en fregaderos para reducir el caudal de agua utilizada.
- Cambio en el uso de agua potable por agua tratada desde la planta de tratamiento para riego de zonas verdes.

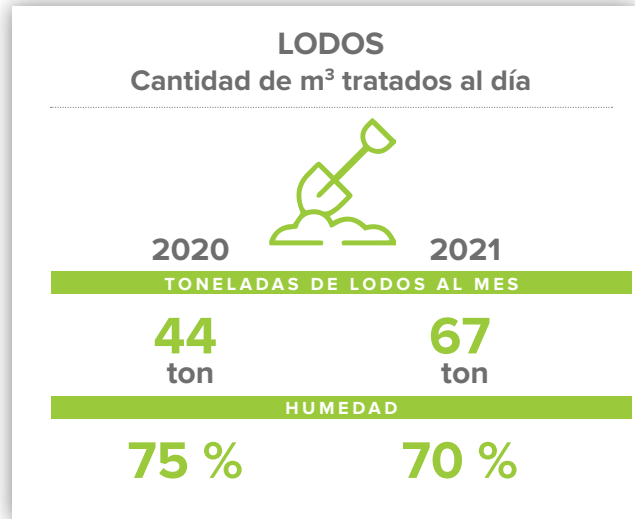
- Instalación de mingitorios e inodoros de doble pulsador de descarga para ahorro de agua.

Ahora bien, en lo que concierne a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), esta funciona como un sistema eficiente y responsable para la administración, supervisión y mantenimiento preventivo de la planta. También se encarga de recoger y dar tratamiento correcto a las aguas para el vertido final, según lo establece la normativa ambiental vigente.

La PTAR opera con un dispositivo de secado de lodos por medio de una prensa, lo cual permite alcanzar un secado menor al 70 % de humedad.

Para mejor comprensión, a continuación se presenta una ilustración de cómo funciona paso a paso la planta de tratamiento de aguas residuales dentro de Zona Franca Coyol.





Estos datos demuestran que la zona franca ha venido en un fuerte proceso de inversión y gestión para reducir el consumo del recurso hídrico, mejorar el tratamiento de aguas residuales, lodos y echar mano de la tecnología existente para reducir la contaminación, los malos olores y reutilizar al máximo el recurso hídrico para riego de zonas verdes con sistemas innovadores y de vanguardia.

Tanto en aguas tratadas como en lodos, la cantidad gestionada aumenta año tras año, debido a que se suman nuevas empresas al parque y estas, al iniciar

producción, consumen agua potable, generan agua tratada y requieren riego para sus zonas verdes. Cuando el complejo esté construido en su totalidad, la cantidad de lodos y el tratamiento de aguas residuales se estabilizará.

Puntualmente, en el caso de los lodos, no se muestra un aumento como ocurrió con las aguas tratadas (2021 respecto al 2020) porque en el 2021 se realizaron mejoras en los pozos de registro de aguas negras para optimizar la filtración de aguas freáticas.



GESTIÓN DE RESIDUOS VALORIZABLES

En las oficinas administrativas de Zona Franca Coyol la gestión de residuos corresponde a los valorizables y no valorizables, cuya cantidad se redujo significativamente durante el 2020 y el 2021 debido a la modalidad de teletrabajo en la que se encuentra la mayoría del personal, a raíz de la pandemia de COVID-19. Lo generado resulta de las actividades administrativas de las oficinas y del comedor.






Además, cabe destacar el reforzamiento en la gestión integral de los residuos de construcción, donde hemos logrado disminuir la cantidad de materiales enviados al relleno sanitario para su adecuada disposición final.

La zona franca se guía por lo establecido en la normativa nacional, Ley de Gestión integral de Residuos Sólidos, (Ley No. 8839) y gestiona de manera

adecuada los residuos valorizables por medio de un gestor autorizado encargado de su reciclaje o co-procesamiento. En el caso de los residuos no valorizables, se entregan para su correcta disposición final, a otro gestor autorizado por el Ministerio de Salud.

La mayor cantidad de residuos valorizables y no valorizables producidos en Zona Franca Coyol S.A se genera en los procesos constructivos, donde el equipo de ingeniería se encarga de gestionar de forma adecuada.

Dentro de los materiales valorizables se encuentran el cartón, papel, plástico y vidrio. A continuación, se muestra el porcentaje de reducción o aumento de residuos con respecto al 2020 de los residuos generados en oficinas administrativas:

MANEJO DE RESIDUOS valorizables en kilogramos					
RESIDUOS	 CARTÓN	 PAPEL	 PLÁSTICO	 VIDRIO	 ALUMINIO
2020	635	210	490	15	0
2021	971	107	650	5	14
Porcentaje de variación total	52,91 % Aumento	49,05 % Reducción	32,65 % Aumento	66,67 % Reducción	- -

INICIATIVAS PARA REFORESTAR NUESTRO PARQUE

En Coyoil Free Zone se han sembrado más de 2000 árboles nativos desde su fundación, una práctica que ha continuado de forma ininterrumpida incluso en el 2021 en época de pandemia, respetando todos los protocolos de salud y con un número reducido de personas. Se espera, de ser posible, retomar durante el 2022 las actividades presenciales de siembra.

Estas siembras responden al interés por la protección y conservación de los recursos naturales de la zona franca y, por tal razón, la presencia de amplias zonas verdes no es un hecho fortuito. Al cierre del 2021, se contabilizaron 49 121,25 m² de zonas verdes.

Las tareas de reforestación responden a una planificación y a un interés de los desarrolladores por conservar y mejorar el entorno natural del lugar. Las labores suelen ser implementadas con personal de las propias empresas instaladas y con centros educativos. En el 2020 y 2021, debido a la pandemia, las iniciativas de siembra fueron ejecutadas. No obstante, por responsabilidad de salvaguardar la salud de las personas, no nos pudieron acompañar centros educativos ni la comunidad.

Puntualmente en el 2021, colaboradores de la empresa Teradyne, la cual inició sus operaciones en este mismo año, como parte de la responsabilidad de fomentar la conservación de especies, aceptaron la invitación de sembrar 120 árboles en el marco del Día

del Árbol en las instalaciones de su parqueo. Es así como sembraron especies nativas tales como Roble Sabana y Lorito.

Más de un **13 % del terreno** donde está instalada la Zona Franca Coyoil está bajo conservación.



Los 120 árboles que colaboradores de la empresa Teradyne sembraron en el 2021 permitieron un incremento en la cantidad de árboles sembrados respecto al 2020.



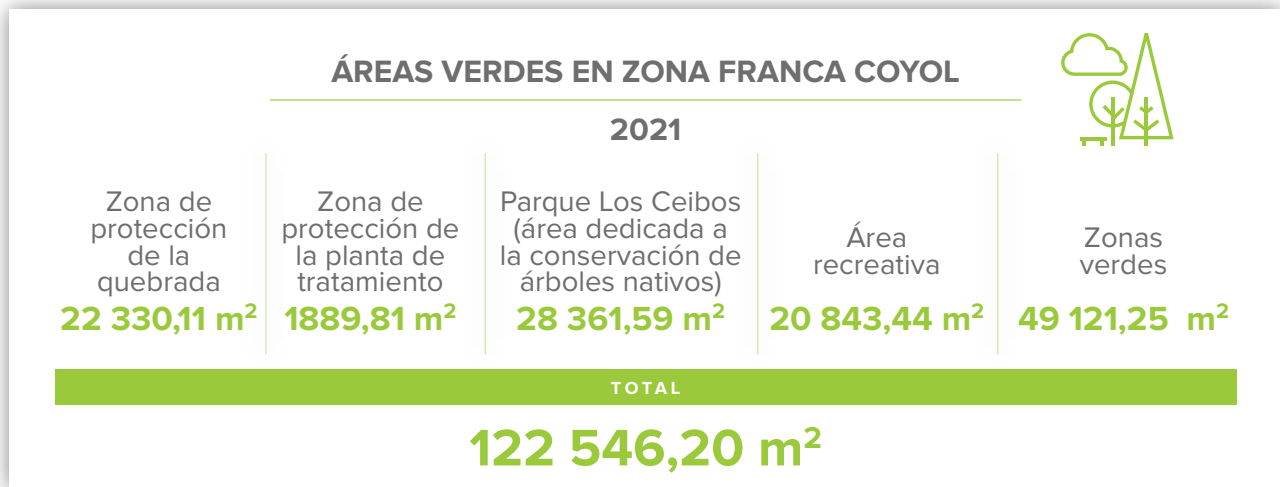
UN PAISAJE ATRACTIVO Y NATURAL

Uno de los aspectos que más llaman la atención de quienes ingresan o permanecen en el parque es la cantidad de plantas y árboles conviviendo de manera armónica con los edificios y plantas de manufactura, al punto que cada nueva persona que nos visita describe el parque como una “zona franca verde”.

Nuestra política de conservar áreas verdes está pensada, precisamente, para proteger el recurso

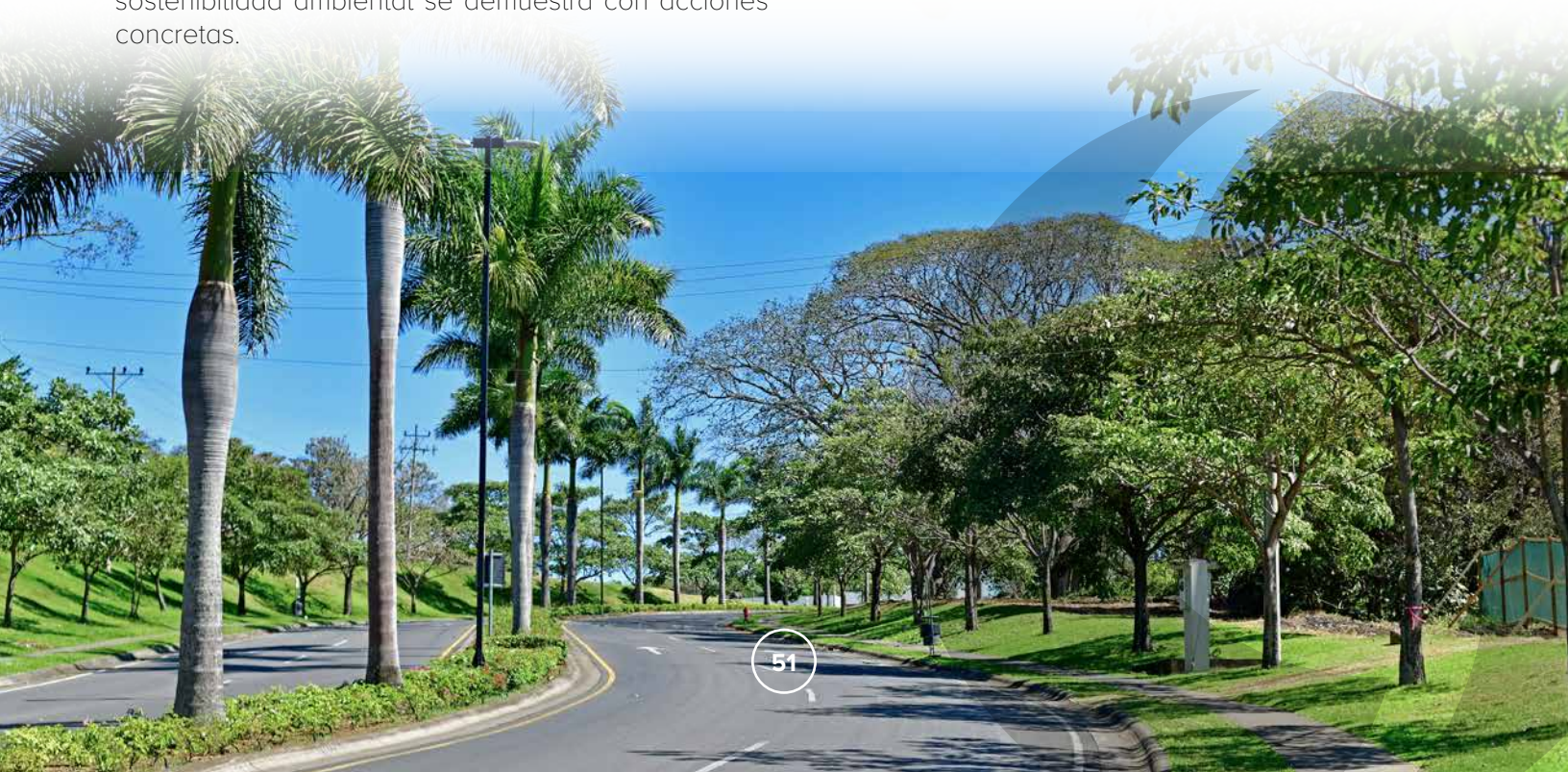
hídrico, conservar especies arbóreas nativas y ofrecer, además, un componente recreativo para trabajadores y visitantes.

Veamos el detalle de cómo está distribuido el parque empresarial según sus áreas verdes, recreativas, parques y zonas de protección:



Nuestros esfuerzos por mantener zonas verdes han dado sus frutos para cumplir con propósitos de conservación y protección de recursos naturales vitales para el planeta y para atraer a nuevas empresas que desean operar en un lugar donde la sostenibilidad ambiental se demuestra con acciones concretas.

Por ejemplo, si comparamos el total de áreas verdes de Coyoil Free Zone con el Parque Metropolitano La Sabana, estamos aportando casi una quinta parte o el equivalente a un 17,02 % de ese pulmón josefino.



CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

Es un hecho innegable que la sociedad global demanda a los gobiernos, empresas y ciudadanos con comportamientos responsables y concordantes con el llamado a garantizar a las futuras generaciones mayor bienestar y un mejor lugar para vivir.

Zona Franca Coyol reconoce el poder de esta aspiración y, para ello, hemos definido como prioridad que todas las obras de construcción, nuevas o de ampliación cumplan con los mejores estándares conocidos de la construcción sostenible. Es decir, las plantas de manufactura y cualquier otro edificio presente en el parque, debe acoplarse a parámetros de construcción responsable, ser respetuosos del medio ambiente y agregar valor a los clientes incrementando los ahorros operativos con edificios más eficientes.

Nuestros esfuerzos en este campo fueron destacados en la revista digital mensual que publica la Cámara Costarricense de la Construcción. Al final del año 2021, la publicación dedica un espacio a rescatar las

grandes obras construidas durante el período. Tres edificaciones de Zona Franca Coyol fueron incluidas en dicha publicación: CooperSurgical, Teradyne y Microvention.

En los tres casos la publicación recalca elementos tales como el diseño sostenible, la adopción de prácticas innovadoras y sistemas constructivos que incrementan la belleza, eficiencia y confort. Las tres obras suman 35 500 m². Cada una de estas obras fueron desarrolladas por el equipo de ingeniería de Zona Franca Coyol.

Desde la perspectiva de Zona Franca Coyol ya no basta con hacer proyectos que cumplan con expectativas de plazo, costos y calidad. La premisa es que la construcción debe ser lo más sostenible posible en todos los aspectos. En seguida, enumeramos algunas buenas prácticas llevadas a cabo para apuntalar hacia el objetivo de sostenibilidad en el campo constructivo.



EDIFICIOS EN ARMONÍA CON LA NATURALEZA

- Reforzamiento en la recolección y gestión integral de residuos de las construcciones mediante la separación de material valorizable para su aprovechamiento y reducir la cantidad que se envía al relleno sanitario para su disposición final.
- Utilización de materiales de construcción más eficientes para obtener más ahorros en la operación del edificio.
- Empleo de materiales como cubiertas y cerramientos aislados, sistemas de ventanerías que reflejen los rayos UV como mecanismo para aprovechar luz natural, reducir los efectos dañinos de los rayos UV en el ser humano y mantener un clima confortable dentro de los edificios.
- Utilización de pavimentos claros para reducción del efecto de Isla de Calor.
- Propuestas de paisajismo con especies autóctonas, para embellecimiento de las instalaciones.
- Incorporación de sistemas de reutilización de agua llovida, lo cual reduce el consumo de agua potable.
- Uso de equipos de alta eficiencia energética que sirven para aclimatar espacios (refrigeración y calefacción) y reducir el consumo de electricidad para iluminación en los edificios del parque.

CERTIFICACIÓN LEED

De la mano con la gestión e interés por la construcción sostenible, en Zona Franca Coyol realizamos una serie de esfuerzos y acciones en el campo del desarrollo inmobiliario para cumplir con los parámetros de construcción sostenible. Destaca el esquema de certificación LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, por sus siglas en inglés), cuyo alcance de reconocimiento es internacional creado por el Consejo de Edificación Sostenible de Estados Unidos (U.S. Green Building Council).

LEED evalúa parámetros tales como eficiencia en el consumo energético, agua, energías alternativas,

calidad del ambiente interno, elección de materiales y gestión de residuos del proceso constructivo. En el 2021 las empresas CooperSurgical B49, Smith & Nephew B32.1 y Bayer Medical obtuvieron la certificación LEED en la clasificación 'Silver', sumándose a las cuatro empresas que las recibieron en años previos.

En total, siete edificios de compañías han logrado obtener el reconocimiento LEED, según se detalla en la siguiente tabla.



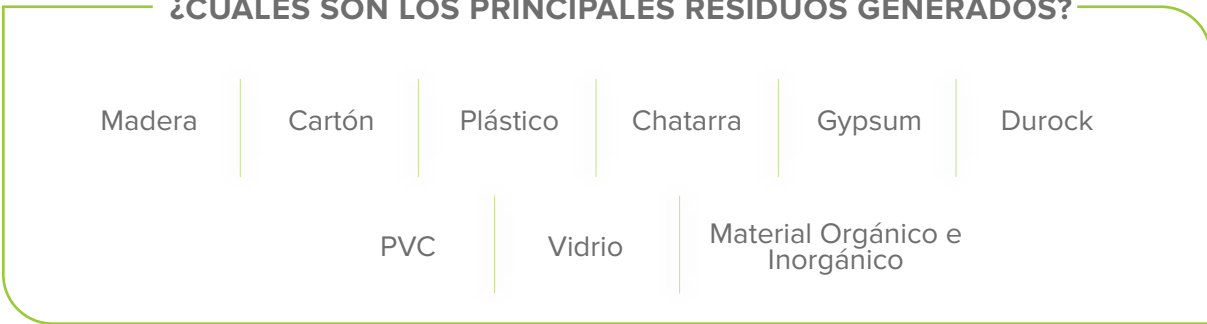
MANEJO DE RESIDUOS DERIVADOS DE LA CONSTRUCCIÓN

Los procesos constructivos son por naturaleza complejos y voluminosos respecto a la generación de residuos. Es una realidad que en Zona Franca Coyol tenemos clara y actuamos en consecuencia para minimizar los impactos provocados en cada una de las etapas de los proyectos, a saber: movimiento de tierras, construcción de campamento, actividades de

shell como fundaciones, levantamiento de estructura metálica, levantamiento de paredes, instalación de cubierta, entepiso, contrapiso, fachadas, andenes, y la etapa de mejoras con cerramientos en paredes livianas, instalaciones mecánicas, eléctricas, fontanería, sistemas de tubería y colocación de equipos.



¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES RESIDUOS GENERADOS?



El aprovechamiento de los residuos valorizables, la disposición final de los residuos no valorizables y la correcta gestión de los residuos de manejo especial o peligrosos, se realiza por medio de gestores autorizados por el Ministerio de Salud, para garantizar su correcto manejo y cumplimiento, según lo estipulado en la legislación ambiental de residuos del país.

No obstante, la premisa es que antes de disponerlos adecuadamente, sean reutilizados al máximo

en el mismo proyecto y echar mano de sistemas de estructuras pre-armadas, pre-pintadas o pre-ensambladas.

La adopción de certificaciones tipo LEED forma parte de las buenas prácticas puestas en marcha para la disminución de residuos, ser más eficientes en el uso energético y mejorar la calidad de vida de quienes permanecen en los inmuebles.

GENERACIÓN DE RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN

kilogramos

							TOTAL kg
		REUTILIZACIÓN	RECICLAJE*	COMPOSTAJE	RECUPERACIÓN – CO-PROCESAMIENTO (INCLUIDA LA RECUPERACIÓN ENERGÉTICA)	RELLENO SANITARIO	
2020	Residuos No Peligrosos	-	107 193	-	39 987	148 012	295 192
	Residuos Peligrosos	-	614	-	-	-	614
	Total	-	107 806	-	39 987	148 012	295 806
2021	Residuos No Peligrosos	36 361	110 115	35 847	24 321	91 978	298 622
	Residuos Peligrosos	-	1553	-	-	-	1553
	Total	36 361	111 668	35 847	24 321	91 978	300 175

VISIÓN INTEGRAL PARA BENEFICIO AMBIENTAL

La contribución de las empresas que operan en el parque industrial se manifiesta de múltiples maneras y aportan valor a las acciones que Zona Franca Coyol desarrolla en materia ambiental.

energético, de agua y otros recursos naturales y están en sinergia con la visión de ser un complejo verde y en armonía con la naturaleza.

Cada uno de sus proyectos e iniciativas se alinean a los compromisos de reducción de emisiones, de consumo

Se detalla en el siguiente cuadro algunos de los esfuerzos que realizan las empresas en temas ambientales.



ELECTRICIDAD

- Uso de paneles solares para generación de electricidad.
- Uso de luminarias y equipos de bajo consumo energético.
- Uso de sensores de movimiento.



AGUA Y AGUA RESIDUAL

- Captación de agua de lluvia para uso de procesos internos.
- Equipos con bajo consumo de agua en sanitarios y fregaderos.
- Gestionan aguas residuales por medio de planta de tratamiento de la zona franca.



RESIDUOS

- Gestión integral de residuos valorizables, no valorizables, de manejo especial y peligrosos.
- Campañas de reciclaje para residuos de colaboradores.



COMBUSTIBLE

- Acciones para reducción de gases de efecto invernadero.
- Certificación Carbono neutralidad.
- Cargadores de autos eléctricos.



GENERALES

- Participación en galardón Bandera Azul Ecológica.
- Certificaciones ISO 14001 – Sistemas de Gestión Ambiental.
- Educación ambiental sobre protección del medio ambiente.
- Construcciones sostenibles – Certificación LEED.
- Voluntariado ambiental.
- Alineación de estrategias de sostenibilidad a ODS.
- Campañas de reforestación con árboles nativos.

TRANSPORTE SOSTENIBLE



Una de las iniciativas estrella implementadas en Zona Franca Coyol durante el 2021, bajo una óptica de integralidad para minimizar, por un lado, el consumo de combustibles fósiles, los tiempos de traslado del personal de las empresas instaladas en el parque industrial y, por otro lado, mejorar la calidad de vida de cada uno de ellos, es Ride Coyol.

Es una red de transporte sostenible pensada para reducir los impactos sociales, ambientales, económicos y de salud de quienes laboran para la zona franca.

Durante el 2021 se profundizó en la implementación de herramientas tecnológicas y la ejecución de mejores prácticas conocidas, lo cual resultó en la puesta en marcha del dispositivo electrónico que permitió la eliminación del uso de efectivo, tiquetes, boletos u otros tipos de pago.

La tecnología utilizada para la gestión, control y seguimiento de la red de transporte abarca toda la cadena de actores, desde el transportista hasta el usuario final y, en medio de todo ello, se vincula

el sitio web para gestionar rutas, articular usuarios administrativos y clientes, generar informes sobre reporte de llegada, consumo por cliente y uso de GPS.

Además, cada usuario cuenta con una etiqueta o tag en los hardware de cada una de las unidades de transporte autorizadas, de modo que ese sticker o dispositivo NFC (Near Field Communication, hecho para comunicación a corta distancia entre dos dispositivos electrónicos de manera inalámbrica) genera una señal única e irremplazable que es leído por el lector ubicado en los autobuses.

Llevar este sistema desde la plataforma tecnológica a la práctica fue un reto muy importante que nos permite, a la zona franca y a las empresas, hacer un análisis más integral del reporte de uso que se genera y el impacto que puede tener en el negocio.

La riqueza de toda la información que se recopile vía dispositivos electrónicos será crucial para identificar y actuar en consecuencia para mejorar tiempos de llegada, costos operativos, costos directos para el usuario y atención de quejas.

Bajo el sistema de Ride Coyol se desplazaron a más de
14 000 personas
 de forma diaria a lo largo del 2021



El cobro electrónico trajo consigo los siguientes resultados:



Ahorro de **3,4 TONELADAS DE PAPEL**

desde el inicio de la implementación del sistema de pago electrónico (agosto 2021 a diciembre 2021), lo que equivale a evitar la tala de 58 árboles, además de la proyección de ahorro de 8,3 toneladas de papel para el 2022, esto representará dejar de talar 142 árboles.



Control y gestión de la red de transporte para

LA OPTIMIZACIÓN DE CAPACIDADES EN LOS AUTOBUSES

ajustando la cantidad de unidades en carretera según necesidades identificadas.



Registro de cada usuario para obtener una base de datos valiosa que permite, a su vez, ejecutar proyectos paralelos con el fin de incrementar los

BENEFICIOS EN SALUD, ECONÓMICOS Y EMOCIONALES.



Informes que dan cuenta del impacto positivo alcanzado en la zona geográfica sobre las acciones realizadas con municipios e instituciones que trabajan por la

REACTIVACIÓN ECONÓMICA Y EL EMPLEO.



Mobilización de más de **14 000 USUARIOS DIARIOS** de forma segura y efectiva a su lugar de trabajo; reduce además el contacto físico de los usuarios con personas externas.



Empresas de transporte vinculadas al proyecto mantienen en regla requerimientos establecidos en cuanto a seguridad y ergonomía; renovación constante de

FLOTA CON TECNOLOGÍAS AMIGABLES CON EL AMBIENTE,

entre ellos, según especificaciones de las normativas europeas sobre límite de emisiones contaminantes (Euro 3, 4 y 5).

El **26 %** de la flota ha sido capacitada sobre

TECNOLOGÍAS AMIGABLES CON EL AMBIENTE.



El 100 % cumple con el
**PROTOCOLO DE
DESINFECCIÓN SEMANAL**

según normativa para transporte remunerado. CFZ realiza pruebas a unidades de manera aleatoria para comprobar cumplimiento.



Fomentamos el
**ENCADENAMIENTO
PRODUCTIVO**

generado a partir de la contratación de empresas proveedoras de transporte y con la cantidad de empleo producido con la **contratación de choferes** para cada unidad.

RIDE COYOL EN NÚMEROS

- Alcance de **520 servicios de transporte diarios** en promedio para diferentes horarios y rutas.
- Servicios de transporte segmentados en las cuatro provincias: **Alajuela, Heredia, San José y Cartago.**



DATOS RELEVANTES REGISTRADOS DURANTE EL 2021

Cantidad de colaboradores beneficiados con servicio
Más de 14 000

Cantidad de rutas habilitadas
162

Cantidad de buses sostenibles con normativa Euro 5
18

Cantidad de buses sostenibles con normativa Euro 4
20

Cantidad de buses sostenibles con normativa Euro 3
32

Unidades de autobús con pago electrónico
201

Cantidad de tickets de papel ahorrados de agosto a diciembre 2021
1 727 075,00

Cantidad de hojas ahorradas
172 707,50

Número de tickets por hoja tipo carta
10

Resmas de papel ahorradas 2021
345 415

Toneladas de papel ahorradas
3,4

POR BUEN CAMINO

Resultados destacados del programa Transporte Sostenible

- Ahorro en desplazamientos desde la casa al centro de trabajo y viceversa. Las personas de Poás de Alajuela, por ejemplo, **reducen tiempos de 2 a 1 hora en carretera** y en costos económicos de 12,25 %.
- En el 2021 se logró reducir 10 unidades de servicio privado, con ello **bajaron emisiones contaminantes y tráfico diario.**
- **Apertura de rutas periféricas** hacia oriente de la Gran Área Metropolitana (sur de San José y Cartago).
- **Se elimina la venta informal de tiquetes.**


CONDUCCIÓN SEGURA DENTRO DEL PARQUE

Aunado a la tarea de reducir las emisiones contaminantes generadas por el transporte del personal de las distintas compañías y todo el plan para automatizar el control de llegadas y viajes, en Zona Franca Coyol también nos hemos preocupado por instaurar una cultura de conducción segura.

Es una política diseñada en beneficio, no solo de quienes llevan su auto particular y de los peatones que transitan por el lugar, sino también, para cualquier tipo de vehículo que entra o sale del complejo como parte de la operativa normal de un parque empresarial.

Con la iniciativa ‘Conducción Segura’ buscamos evitar la mayor cantidad de incidentes. Para ello hemos aplicado las siguientes acciones:

- Instalación de medidor electrónico de velocidad.
- Presencia de 32 pasos peatonales en todas las intersecciones y colocación de un semáforo peatonal en una de las avenidas principales del complejo.
- Colocaciones de seis reductores de velocidad.

	TIPO DE INCIDENTE	
	2020	2021
LEVE	16	19
GRAVE	0	0

- Presencia de tres oficiales de seguridad efectuando recorridos constantes y solicitando en la puerta principal del parque, la licencia respectiva a quienes visitan el parque en vehículo.

En el 2021, el incremento de incidentes leves responde a una mayor afluencia vehicular, luego de un 2020 en el cual la pandemia desaceleró el movimiento de personas y automóviles en todo el país, fenómeno al que no escapó el parque. Estos incidentes leves fueron abordados de manera correcta, los mismos no significaron un riesgo para la vida de ninguna persona.

Estas iniciativas puestas en marcha muestran el interés de la zona franca por reducir impactos ambientales derivados del tránsito vehicular, pero al mismo tiempo incrementar la seguridad de quienes permanecen en las instalaciones del complejo.





5

**GESTIÓN
SOCIAL**



GESTIÓN SOCIAL

INTÉGRATE A COYOL

En el marco de esta realidad, en Zona Franca Coyol coadyuvamos en el proceso de atraer y capacitar a candidatos idóneos para colocarse en las empresas del parque, implementando acciones de capacitación y manteniendo una robusta y actualizada bolsa de empleo.

Para echar a andar estas tareas creamos, a finales del 2016, un programa llamado 'Intégrate a Coyol' que consiste en brindar entrenamiento y capacitaciones a potenciales candidatos para ocupar puestos de operarios de manufactura; capacitaciones cuyos plazos oscilan entre las 28 y 56 horas. Justamente son los operarios, los que conforman el grueso de la fuerza laboral del parque.

Los cursos abordan una diversa temática en torno a la industria médica y aspectos generales sobre Zona Franca Coyol, ofrece además el servicio de elaborar la malla curricular de estos cursos a la medida de las empresas, según sus necesidades. Este servicio parte de tres componentes: la cantidad de personal requerido por la empresa, el o los lugares desde donde se puede atraer el talento humano y el tipo de programas formativos necesarios.

Dado que esta iniciativa responde a un programa de vinculación con las comunidades colindantes, las conversaciones con gobiernos locales han resultado claves para definir de dónde pueden provenir los aspirantes.

Las municipalidades juegan un papel fundamental, por ejemplo, en la gestión de espacios para que los equipos de reclutamiento y talento humano se desplacen y atiendan a las personas interesadas, para brindarles información sobre las oportunidades laborales, como para realizar el proceso de reclutamiento desde la comunidad. Luego de este proceso se ofrece el curso de Intégrate a Coyol.

A causa de la pandemia, las actividades de comunicación que se hacían con las comunidades no pudieron continuar; sin embargo, para 2022 las empresas del parque han mostrado su interés en retomar el tema.



Intégrate a Coyol es un programa pensado para atender las necesidades de preparación y de atracción de recurso humano de las empresas ubicadas en el complejo. Estos han sido los resultados históricos obtenidos desde el inicio del proyecto.



73

Cantidad de cursos impartidos



2090

Personas capacitadas



1780

Personas contratadas

ATRACCIÓN DE TALENTO MASIVO

La mayor parte de las contrataciones registradas durante el 2021 se realizaron mediante la atracción de talento masivo, un servicio adicional que ofrecemos desde Zona Franca Coyoil, cuya finalidad es captar una importante cantidad de colaboradores al momento en que una empresa anuncia el inicio de operaciones,

realiza cambios de sus líneas de producto, o bien, está realizando expansiones de su planta.

El programa de atracción de talento masivo está concebido para acoplarse a las necesidades de manera pronta, efectiva, ágil e inmediata.



137 PERSONAS

fueron contratadas durante el 2021, tras recibir cursos de formación mediante el Curso de Operario de Manufactura alojado en la Bolsa de Empleo.



BOLSA DE EMPLEO

En aras del interés y la alta demanda de contrataciones que tienen las empresas del parque, Zona Franca Coyol crea una Bolsa de Empleo, la cual permite recopilar los datos de usuarios a lo largo de todo el año. Iniciamos con esta plataforma de empleo en el 2017 como un servicio adicional para que las empresas interesadas puedan publicar los puestos vacantes y para que los usuarios tengan información detallada del tipo de posiciones requeridas y puedan aplicar.

Constantemente en la Zona Franca Coyol realizamos diferentes campañas en redes sociales para motivar

a las personas a registrarse con nosotros, revisar posibilidades de empleo y llenar la información personal para aquellos perfiles de puestos en donde se consideren aptos y de los cuales quieran formar parte.

El siguiente cuadro muestra la cantidad de usuarios que fueron contratados por medio de la Bolsa de Empleo, solo durante el 2020 y el 2021.

PERSONAS CONTRATADAS DESDE A LA BOLSA DE EMPLEO DE ZONA FRANCA COYOL		
	2020	2021
	680	285
	862	465

Estos datos corresponden a las contrataciones donde Zona Franca Coyol participa con sus servicios de atracción de talento para las empresas. En el 2021, se cierra con 750 contrataciones.

Hacemos múltiples esfuerzos y campañas principalmente en el proyecto de empleo para operarios de manufactura. Estos, como requisito para optar por una plaza, deben estar registrados en la Bolsa de Empleo

La totalidad de personas registradas en la plataforma en el 2020 y 2021 se presenta a continuación. Cabe resaltar que desde el 2017 hemos venido consolidando la bolsa de empleo y al cierre de 2021 registró 144 000 usuarios. El cuadro siguiente muestra la cantidad de hombres y mujeres que se registraron entre el 2020 y 2021.

CANTIDAD DE PERSONAS REGISTRADAS EN BOLSA DE EMPLEO EN EL 2020 Y 2021		
	2020	2021
	18 640	11 468
	19 044	12 849

Una de las características de este servicio es su versatilidad. La actualizamos en forma constante y la adaptamos según las necesidades que vayan presentando las compañías.

Por ejemplo, una de las nuevas funcionalidades es justamente la base de datos de personas que

concluyeron el curso de operario de manufactura, información accesible e importante para las empresas y la administración del parque porque tienen a mano los perfiles de candidatos en el momento en que requieran hacer contrataciones. Del curso de operarios se graduaron más de 3000 personas y se colocaron 137.

COYOL TE PREPARA

Es una iniciativa de responsabilidad social que involucra programas de capacitación para diferentes tipos de poblaciones.

Con el propósito de apoyar a las empresas con sus operaciones, la unidad de Post Venta, Responsabilidad Social y Talento Humano ha venido fortaleciendo programas de capacitación dirigidos a distintos públicos, tanto internos como a las comunidades adyacentes al complejo.

Iniciamos formalmente en el 2021 con dos líneas de acción:

- El curso de ‘Operario de Manufactura’ ofrecido de manera virtual y asincrónica y alojado en la Bolsa de Empleo.
- El Programa de Bilingüismo para estudiantes de secundaria y otorgamiento de 59 becas estudiantiles por parte de Zona Franca Coyol, en alianza con el Centro Cultural Costarricense Norteamericano, para estudiantes de undécimo año de los Colegios Técnicos Profesionales de San Rafael de Poás y San Rafael de Alajuela.

CURSO DE OPERARIO DE MANUFACTURA

En relación con el curso de Operario de Manufactura cabe resaltar que empezó su planificación en el 2020 en un entorno de pandemia que obligó a detener programas de capacitación en modalidad presencial. En respuesta a la crisis económica, al desempleo y como parte de las acciones en responsabilidad social, la zona franca creó una herramienta de capacitación asincrónica que permite a las personas conectarse desde cualquier dispositivo y llevar el curso según su disponibilidad de tiempo.

Inició oficialmente en el 2021. Todo lo concerniente al curso está alojado virtualmente en el apartado ‘Bolsa de Empleo’ de Zona Franca Coyol. Consta de 10 módulos y 21 videos que permiten al estudiante tener acceso a temas como:

- ¿Qué es una zona franca? ¿Cómo funciona el régimen de zona franca?.
- Generalidades de Coyol Free Zone.

- Generalidades del Sector de Ciencias de la Vida y Dispositivos Médicos.
- Contenidos sobre procesos de calidad, cuartos limpios, normativa de producción, entre otros.

El curso contempla también asuntos relativos al equipo humano presente en las empresas, las posiciones a nivel de procesos de manufactura (por ejemplo, líderes y entrenadores) y el tipo de profesiones requeridas. Refresca conocimientos matemáticos y de inglés; repasa habilidades manuales, motora fina y brinda consejos sobre cómo las personas estudiantes pueden elaborar su currículum vitae, qué deben hacer en una entrevista de trabajo o entrevistas por competencia.

Las personas que culminan el 100 % del curso pasan a reforzar una base de datos especial para ser tomadas en cuenta en procesos de reclutamiento.

Como resultado del curso de Operario de Manufactura al 2021 se colocaron más de 100 personas en diferentes compañías situadas en el parque.

Por otro lado, se capacitaron más de 3000 personas, tal y como se aprecia en la siguiente imagen:

Fue un inicio fructífero, con un total de
3500
personas capacitadas



PROGRAMA BILINGÜISMO COYOL TE PREPARA

Ahora bien, respecto al proyecto de bilingüismo en colegios técnicos profesionales, nuestro propósito es apoyar los esfuerzos del país por elevar la calidad y cantidad formativa de estudiantes con un segundo idioma y vincular este conocimiento con la especialidad de dispositivos médicos, teniendo en consideración que buena parte de las empresas instaladas en el parque empresarial están dedicadas a este sector y requieren atraer talento mejor calificado.

El 2021 fue un pilotaje del programa cuya finalización está prevista para agosto del 2022. Se esperan buenos resultados del plan piloto para continuar con la implementación del programa en centros educativos en la zona de influencia.

Para llevar la iniciativa a buen puerto, constituimos una alianza con el Centro Cultural Costarricense Norteamericano, donde Zona Franca Coyol brindó becas a 59 estudiantes del Colegio Técnico Profesional de San Rafael de Alajuela y del Colegio Técnico Profesional de San Rafael de Poás, quienes cursan especialidades técnicas afines a las empresas de dispositivos médicos y se les capacita en inglés para mejorar su formación y perfil de salida.

Con un segundo idioma, no solo mejora el perfil del educando, sino que tiene puertas abiertas para desarrollar su práctica profesional en una de las empresas del parque. A continuación, una descripción del apoyo que reciben estos estudiantes por medio del programa de bilingüismo.

- **Población beneficiada:** 35 estudiantes del CTP San Rafael de Alajuela y 24 estudiantes del CTP San Rafael de Poás.
- **Especialidades técnicas con las que trabajamos:**
 - Contabilidad.
 - Productividad y calidad.
 - Informática y desarrollo de software.
 - Administración, logística y distribución.
 - Electrónica industrial.
 - Ejecutivo para centros de servicios.
- **Nivel de inglés esperado:** La proyección del nivel de inglés de salida es de un A2 o B1, según el Marco Común Europeo de Referencia. En total son 288 horas de formación en inglés de manera sincrónica (virtual) y asincrónica.
- **Formación adicional al inglés:** Se prepara a los estudiantes en temas de elaboración de CV y desarrollo de entrevistas.
- **Al completar el programa:** Posibilidad de que los estudiantes puedan realizar sus prácticas profesionales en las empresas del parque. Importante resaltar que el Centro Cultural Costarricense Norteamericano (CCCN) donó a cada centro educativo una pizarra inteligente, instalada y adaptada a las condiciones de la institución académica.

Coyol te Prepara ha tenido una respuesta muy positiva de sus dos programas estrella:

Tipo de curso	Detalles	Cantidad de horas	Número de participantes
Operario de Manufactura	Descripción de la industria médica y sus principales aspectos	8 horas (asincrónicas)	3615
Proyecto de bilingüismo	Becas a estudiantes de Colegios Técnicos Profesionales	288 horas sincrónicas y asincrónicas	59

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

DIAGNÓSTICO EN CENTROS EDUCATIVOS

La vinculación de la Zona Franca Coyol con las comunidades vecinas se extiende a diferentes ámbitos desde una perspectiva integral, de beneficio mutuo y con efectos en el largo plazo.

Esa visión de gran alcance se materializa primero con el diagnóstico realizado a 35 centros educativos de la zona de influencia al complejo empresarial. De esta valoración, elaborada en coordinación con Fundación

Caricaco, se obtuvo un perfil de cada institución educativa de primaria y secundaria en variables tales como infraestructura, vida estudiantil, equipo tecnológico, académico y disparidades regionales.

El diagnóstico sirve de base para definir cuáles centros educativos tienen más necesidades y, con base en ello, evaluar posibles apoyos, tanto por parte de Zona Franca Coyol, así como por las empresas del parque.

A partir del estudio, en el 2021 se alcanzaron los siguientes resultados:



Diseño del programa de bilingüismo 'Coyol Te Prepara' en asociación con el Colegio Técnico Profesional (CTP) de San Rafael de Alajuela y el CTP San Rafael de Poás



Búsqueda y visitas para conocer necesidades de centros educativos para posibles apoyos 2022: Escuela San Antonio de Alajuela, Escuela Santa Cecilia de Poás y Escuela La Pradera en la Guácima



Ayuda con temas de seguridad sanitaria relacionados con el COVID-19 a la Escuela del Pacto del Jocote en Alajuela



Los resultados de diagnóstico fueron socializados a empresas del parque con el fin de consolidar eventuales ayudas a los centros educativos

Una mano a la educación pública de Alajuela

Centros educativos beneficiados	Breve descripción del apoyo brindado
CTP San Rafael Poás	Becas para 59 estudiantes para formación en inglés. Inversión: \$18 174.
CTP San Rafael de Alajuela	
Escuela Pacto del Jocote	Donación de recursos provenientes del aprovechamiento de chatarra y dirigidos a seguridad sanitaria de estudiantes en clases presenciales. Inversión ¢1 606 300 (aproximadamente \$2400 al tipo de cambio de mayo 2022).

RESIDUOS CON VALOR PARA ESCUELAS Y COLEGIOS VECINOS

Nuestra relación con centros educativos también se extiende a otras esferas de acción. Durante nueve años, Zona Franca Coyol ha aprovechado el proceso de separación de toda la chatarra de metal generada en los proyectos de construcción y ampliación del parque para dársela a un gestor autorizado para su correcto aprovechamiento.

El dinero obtenido por el aprovechamiento del material valorizable es entregado directamente por el propio gestor a centros educativos y a otras organizaciones sin fines de lucro cercanas a la zona franca. Desde Zona Franca Coyol, damos seguimiento al uso del dinero para que sea dirigido a mejora en la infraestructura, compra de mobiliario y equipo y reforzar medidas de seguridad sanitaria en las escuelas y colegios beneficiados.

¢1 606 300 recibieron como donación la Escuela del Pacto del Jocote de Alajuela por parte de Zona Franca Coyol a través de su gestor autorizado de residuos por el aprovechamiento de la chatarra. El dinero permitió aumentar la seguridad sanitaria de estudiantes en clases presenciales, luego del regreso a clases desde el inicio de la pandemia.



La pandemia no redujo la cercanía con las comunidades que siempre nos ha caracterizado. En el 2021, Zona Franca Coyol efectuó inversiones importantes para la comunidad. Aportamos la suma de

\$47 356 a tres áreas específicas: centros educativos, centros médicos y vacunación contra COVID-19. El detalle de las aportaciones económicas se puede ver en el siguiente cuadro:

Nombre de la organización	Tipo de inversión	Monto otorgado	Población beneficiada
Escuela Julio Peña Morúa, Grecia	Donación de materiales de construcción para mejorar alcantarillado y parqueo del centro educativo	¢2 000 000,00 (aproximadamente \$3000 al tipo de cambio de mayo 2022)	200 personas (estudiantes, docentes y personal administrativo)
Escuela Pacto del Jocote	Donación de recursos de chatarra de proyectos para garantizar seguridad sanitaria de estudiantes en clases presenciales	¢1 606 300,00 (aproximadamente \$2400 al tipo de cambio de mayo 2022)	1032 personas (estudiantes, docentes y personal administrativo)
Hospital San Rafael de Alajuela/ Asociación Pro Hospital San Rafael de Alajuela	Patrocinio para realizar Caminata/Jornada "Juntos contra el Cáncer de Colon"	\$715,00	Pacientes del Servicio de Gastroenterología y Endoscopia Digestiva
Hospital San Rafael de Alajuela	Donación de 51 mamparas acrílicas	¢1 765 000,00 (aproximadamente \$.638)	1700 personas funcionarias de salud y administrativas del centro médico. (aproximadamente \$2638)
Hospital de Niños/ Asociación Lucha contra el Cáncer Infantil (ALCCI)	Donación de monitor no invasivo y su carrito; oxímetro de pulso y su carrito	\$8 490,00	350 niños y niñas pacientes de oncología
Logística para realizar campañas de vacunación por COVID-19 a comunidades	Logística para campaña de vacunación de primera dosis COVID-19 a personas de las comunidades aledañas a Zona Franca Coyol	\$11 500,00	5416 personas de comunidades vacunadas
Campañas vacunación COVID-19 en empresas	Vacunación de I y II dosis a personal de empresas en sus instalaciones	¢300 000,00 (aproximadamente \$448)	3905 colaboradores de empresas vacunados y 30 personas de las oficinas administrativas
"Coyol Te Prepara", Programa de Bilingüismo	Ofrecer becas para llevar el programa formativo en inglés: CTP San Rafael de Poás y CTP San Rafael de Alajuela	\$18 174,00	59 estudiantes de secundaria



APUESTA POR LA
INNOVACIÓN



APUESTA POR LA INNOVACIÓN

En aras de posicionar a Costa Rica como un país líder en la industria de ciencias de la vida y manufactura avanzada, Zona Franca Coyol trabaja en conjunto con diferentes organizaciones, entre ellas destaca la organización Mesoamérica y el Ing. Federico Rivera, CINDE y el Global Center for Medical Innovation (GCMi).

Esta iniciativa proyecta brindar apoyo y asesoría en los procesos de investigación, desarrollo e innovación

para emprendedores, empresas privadas y academia del sector de ciencias de la vida en el país.

Se estima que para el 2022 sea el inicio de su implementación, la cual se estará ejecutando por fases, con la finalidad de ampliar la gama de servicios conforme se divulgue el proyecto, se vayan determinando las necesidades de la industria y se generen resultados de impacto positivo.

ALIANZA CON EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

Hemos hecho énfasis en que Coyol Free Zone promueve acuerdos de cooperación con diferentes organizaciones para potencializar el beneficio social, ambiental y económico de sus operaciones y, por ende, para sus colaboradores y la sociedad en general.

Uno de los acuerdos más emblemáticos es con el Instituto Tecnológico de Costa Rica, gracias a un convenio firmado en el 2018 para llevar maestrías, programas técnicos, cursos libres y charlas en las instalaciones de Centro Coyol.

El propósito del convenio es intercambiar conocimientos, experiencias y relaciones en los campos de la ciencia, tecnología y cultura; por ejemplo, creando espacios de educación abierta para el público en general con programas como el técnico en Calidad, Supervisión de Producción, Logística e Inventarios, así como cursos libres de inglés y postgrados en Sistemas Modernos de Manufactura, Cadena de Abastecimiento, Administración de la Ingeniería Electromecánica e Ingeniería en Dispositivos Médicos.

En el 2019, la zona franca se convirtió en una sede de Fundatec para la matrícula de sus diferentes programas educativos y sigue activa, pese a que durante el 2020 y 2021 todos los cursos y maestrías se impartieron de forma virtual.

Este convenio, permitió reactivar la maestría en Ingeniería en Dispositivos Médicos y logró que varias personas que trabajan en las empresas de Coyol Free Zone pudieran llevar su maestría. Durante el 2020 tuvimos estudiantes de Cardinal Health, Hologic y Microvention. En el 2021 aumentó el número de estudiantes y se unieron trabajadores de Abbott, CRX Life Sciences y SMC.

Gracias a los esfuerzos de promoción y comunicación para el inicio del postgrado 2022, se sumaron cinco estudiantes más y colaboradores de Philips y Smith and Nephew (empresas que en el pasado no habían matriculado).

Puntualmente, este postgrado ha tenido buen suceso gracias a la sede del TEC en la zona franca y a la existencia de empresas del sector en Ciencias de la

Vida. Desde el 2019 al 2021 la maestría ha crecido enormemente al pasar de tres graduados en el 2019 a 21 en el 2021; en la actualidad suma 30 alumnos y hay 6 personas más en lista de espera. Para las plantas de manufactura de dispositivos médicos, el hecho de que los estudiantes desarrollen prototipos en sus proyectos de graduación, es un aliciente para apoyarles en el proceso de evaluación y que participen en los departamentos de Investigación y Desarrollo (R&D).

Las empresas Smith and Nephew, Hologic, CRX Life Sciences y Establishment Labs, registran alta demanda de servicios y ensayos de laboratorio de la Escuela de los Materiales del TEC, desde la cual se brinda el programa de maestría en Ingeniería en Dispositivos Médicos.

En los últimos 5 años la maestría en Ingeniería en Dispositivos Médicos ha graduado a 100 personas en el país y hasta el momento, es la única en Latinoamérica.

Beneficios compartidos: algunos resultados destacados 2020 y 2021

- Más de 117 personas graduadas en estudios técnicos y de inglés.
- Apertura de dos grupos de maestría en Ingeniería en Dispositivos Médicos.
- Apertura de un grupo de maestría en Sistemas Modernos de Manufactura y otro de maestría en Cadena de Abastecimiento.
- Inicio de postgrado en Gerencia de Proyectos, cursos libres de Excel, Minitab, Auditoría en Calidad, Six Sigma, servicio al cliente, cursos de CAD CAM y Solidworks (diseños asistidos por computadora).
- Cursos libres en Gerencia de Proyectos Ágiles en coordinación con Escuela de Administración de la Tecnología.

RELACIÓN CON EL INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE

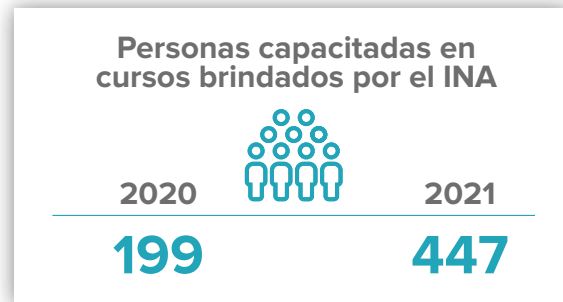
En Zona Franca Coyol, como parte de las empresas de CODE Development Group, firmamos un convenio con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para fomentar el desarrollo de cursos y programas formativos adaptados a las necesidades del negocio.

Del INA recibimos, además, acompañamiento y asesoría de otros programas de estudio que se pondrán en marcha durante el 2022. Para definir el alcance y enfoque de dichos cursos realizamos diagnóstico sobre las necesidades de educación de las empresas instaladas en el parque en conjunto con CINDE y el clúster de dispositivos médicos.

Zona Franca Coyol asume el compromiso de apoyar al INA en la validación de las diferentes mallas curriculares.



Gracias a nuestro convenio con el INA, Zona Franca Coyol incrementó en el 2021, respecto al 2020, en un 44,5 % la cantidad de personas capacitadas de las diferentes empresas del parque, según se muestra en el siguiente cuadro.



COMITÉS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Implementar la Estrategia de Sostenibilidad y desarrollar con éxito las acciones dirigidas a los colaboradores de Zona Franca Coyol, a las personas que trabajan en las empresas instaladas en el parque empresarial y a aquellas de relacionamiento con las comunidades aledañas, requiere de una organización formal y constante.

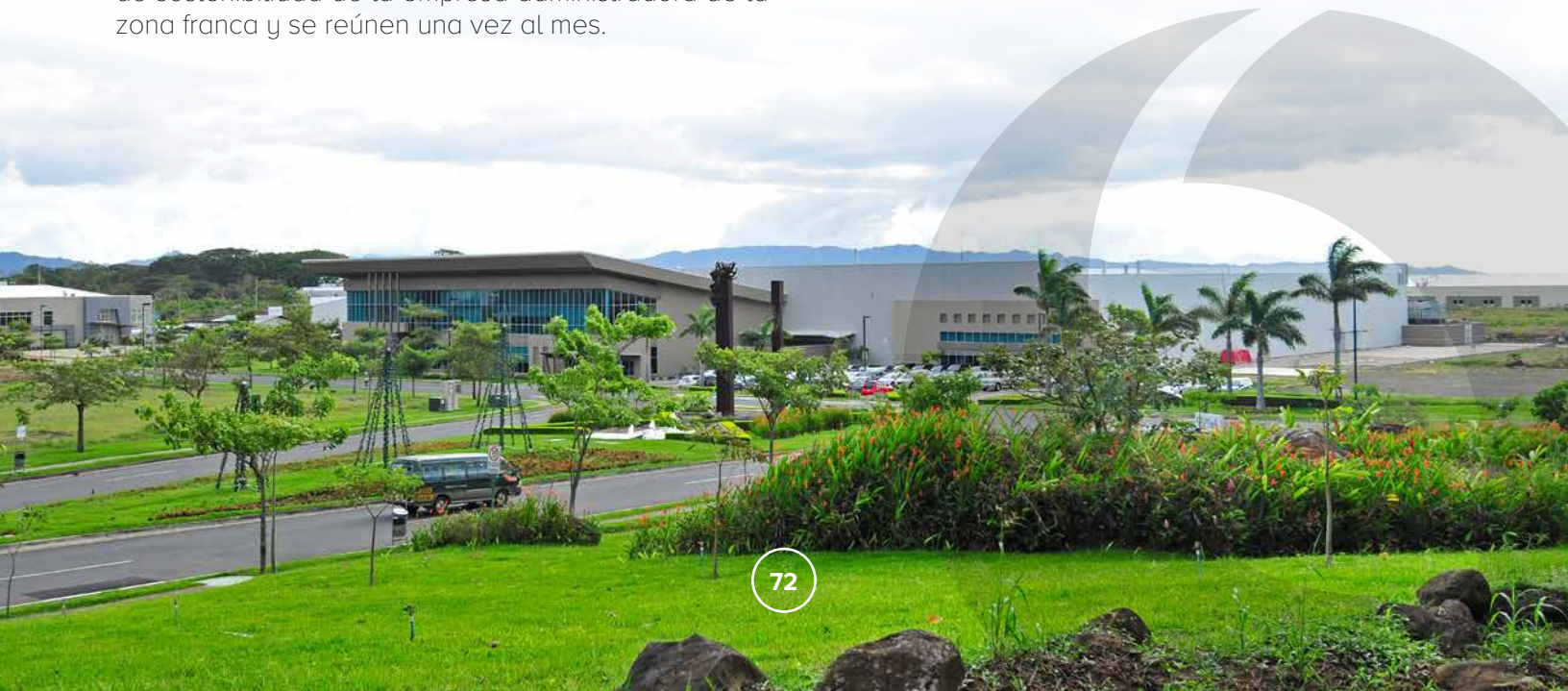
Para tal fin, hemos conformado dos comités de responsabilidad social: uno interno bajo el de Zona Franca Coyol y cuya conformación deriva de las áreas de mercadeo, financiero, postventa e ingeniería. Se reúne en situaciones especiales como es el desarrollo de procesos de materialidad, planes de trabajo o reporte de sostenibilidad.

El otro comité, denominado “Comité Externo de Responsabilidad Social”, está conformado por representantes de las empresas, puntualmente de las unidades de Recursos Humanos, Sostenibilidad y de Environment, Health and Safety (EHS por sus siglas en inglés). Es presidido por el encargado en temas de sostenibilidad de la empresa administradora de la zona franca y se reúnen una vez al mes.

Sus integrantes logran plantear y dar ejecución a diversas actividades, entre ellas donaciones a Organizaciones No Gubernamentales (ONG), se presentan propuestas de proyectos para implementar por parte de las empresas instaladas en el parque y se ofrecen capacitaciones en responsabilidad social.

Esto último es así porque algunas personas del comité no son expertas en sostenibilidad y la formación les permitirá construir sus agendas de trabajo o bien, fortalecer acciones o proyectos en marcha.

Desde el Área de Sostenibilidad de Zona Franca Coyol, se brinda asesoría y acompañamiento a aquellas empresas que requieran apoyo y guía, tanto para iniciar sus acciones en sostenibilidad, como para afianzar sus estrategias en esta materia.



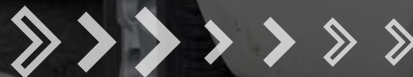


4

7

RESPUESTA ANTE
COVID-19

STAR CARS



RESPUESTA ANTE COVID-19

En el contexto por la pandemia sanitaria derivada del COVID-19, la Zona Franca Coyol se posicionó como un centro de vacunación para colaboradores del parque empresarial y de las comunidades aledañas.

El éxito de esta iniciativa fue posible por una seguidilla de acciones de articulación entre Zona Franca Coyol y la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)-Área de Salud Alajuela Oeste (ASAO), esfuerzos que iniciaron en mayo del 2021 y han continuado desde entonces.

De hecho, fue la primera empresa privada que tocó las puertas de ASAO para poner a disposición las instalaciones y hacer de ellas vacunatorios accesibles para las comunidades.

Más de 25 empresas que operan en la zona franca tuvieron acceso al sistema de vacunación gracias a la coordinación previa de Zona Franca Coyol con la CCSS, beneficiándose 3905 colaboradores de industrias instaladas y 30 de la empresa administradora del parque. Se proyectan varias campañas de este tipo para el 2022.

La campaña fue diseñada para facilitar a las personas beneficiadas las siguientes ventajas:

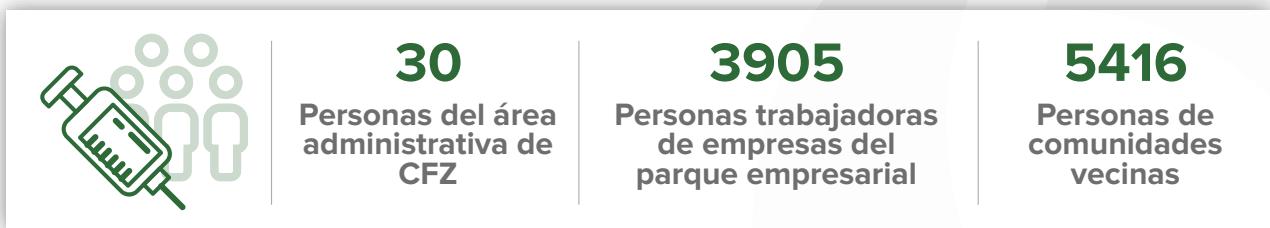
- Las vacunas llegaron hasta la puerta de las empresas.

En el 2021 concretamos tres campañas vehiculares de vacunación masivas en las instalaciones de la zona franca, donde las personas no tenían que bajarse de su automóvil para recibir su vacuna, lo que resultó un gran apoyo para todas las comunidades aledañas. Esta dinámica resultó tan efectiva que se llegó a inocular a **5416 personas de localidades vecinas**. En esta iniciativa participaron **126 personas voluntarias de Zona Franca Coyol (administrativos)** y personas de las diferentes empresas del parque.



- La administración de la zona franca se encargó de la coordinación y de convertirse en puente para conectar la CCSS y a todas las empresas del parque, además de coordinar las visitas de la CCSS a las empresas.
- Los colaboradores lograron vacunarse en su centro de trabajo en horario laboral y no tuvieron que desplazarse hasta un centro de vacunación.
- Las empresas fueron beneficiadas con inmunidad por la vacunación y lograron reducir la posibilidad de contagio o de gravedad ante casos positivos.

La vacunación en primera y segunda dosis favoreció a **9351 personas**, distribuidas de la siguiente manera:



Zona Franca Coyol también apoyó a centros educativos, gracias a una donación de ₡1 606 300 de la zona franca, la Escuela Pacto del Jocote realizó la compra de termómetros, dispensadores y productos de limpieza, que garantizaron la seguridad sanitaria en clases presenciales a más de 1000 estudiantes.

Además, durante el 2021, Zona Franca Coyol donó 51 mamparas acrílicas para distanciamiento al comedor del Hospital San Rafael de Alajuela, lo que permitió al personal médico y administrativo del centro hospitalario cumplir con los protocolos de COVID-19 para poder tener sus tiempos de alimentación y esparcimiento en sus tiempos libres.

En la cotidianidad de la pandemia, continuamos en el 2021 cumpliendo con los protocolos sanitarios de uso de mascarilla, distanciamiento, lavado de manos y alcohol en gel. Adicionalmente, coordinamos la limpieza y desinfección de los autobuses que realizan el transporte del personal de las empresas ubicadas

en el parque, facilitamos charlas e información para reforzar acciones de combate de la pandemia y promovió donaciones a favor del Hospital de Alajuela.

Sin duda, la modalidad de trabajo en casa para los colaboradores de Zona Franca Coyol resultó efectiva para reducir el riesgo de contagio.

Las acciones en torno al COVID-19 significaron un punto cúlmine de la estrategia de responsabilidad social por parte de Zona Franca Coyol, no solo por nuestra contribución a los esfuerzos país por agilizar esquemas de vacunación, sino también desde la perspectiva económica, porque aseguramos la continuidad de las operaciones de las empresas instaladas en el parque, siendo estas en su mayoría del sector manufactura con grandes limitaciones para optar por el teletrabajo y porque la inoculación en las propias instalaciones de la zona franca facilitaba un pronto retorno de los colaboradores a sus entornos laborales.





ACERCA DEL
INFORME



ACERCA DEL INFORME

Para Zona Franca Coyol S.A. es un orgullo presentar a nuestras partes interesadas, el segundo Informe de Sostenibilidad de la empresa. Compartimos el desempeño obtenido de Zona Franca Coyol S.A. en materia social, ambiental y económica.

La información que se reporta, abarca el periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de diciembre del 2021.

Este documento fue elaborado con referencia en los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

Contacto para consultas o mayor información sobre el informe:

Teléfono: 2435-6081

Correo electrónico: lvargas@coyolfz.com

NOMBRE DEL ESTÁNDAR	NÚMERO	INDICADOR	PÁGINA
Nombre del indicador	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3 y 4
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización	9
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12
	102-3	Ubicación de la sede	9
	102-4	Ubicación de las operaciones	9
	102-5	Propiedad y forma jurídica	9
	102-6	Mercados servidos	11
	102-7	Tamaño de la organización	11
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	14
	102-9	Cadena de suministro	17
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	18
Gobernanza	102-13	Afiliación a asociaciones	41
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	24
Gestión ambiental interna	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	29
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	45
	303-5	Consumo de agua	46
Igualdad de género y DDHH	306-3	Residuos generados	49
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	12
Colaboradores	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	39
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	38
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	38