



# **MANUAL DE**

**POLÍTICAS DE DESARROLLO DE  
COOPESANTOS R.L.**

**C-MA-001**

## DEFINICION DE POLITICAS DE DESARROLLO DE COOPESANTOS R.L.

Una política para una empresa es un conjunto de principios, directrices y reglas que establecen las pautas para la toma de decisiones y el comportamiento dentro de la organización. Estas políticas pueden abordar una amplia gama de áreas, como recursos humanos, ética empresarial, seguridad, calidad, medio ambiente, entre otras.

El propósito de una política es brindar orientación y promover la coherencia en las acciones del talento humano y directivos de la empresa. Además, las políticas también pueden ser utilizadas para establecer estándares de cumplimiento, mitigar riesgos y salvaguardar los intereses de la organización y sus grupos de interés, que, en el caso de una Cooperativa, son sus asociados y los usuarios de los servicios que brinda la Cooperativa.

En resumen, una política empresarial es un documento formal que define los valores, objetivos y procedimientos que deben seguirse en la operación y toma de decisiones de la empresa. Estas políticas juegan un papel clave en la promoción de la transparencia, la eficiencia y el cumplimiento normativo dentro de la organización.

### COOPESANTOS R.L.

La **Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos** (Coopesantos R.L.) es una organización líder en la industria eléctrica y el mercado de las infocomunicaciones, preparándose cada vez más de cara a los retos del futuro.

Coopesantos R.L. se fundó el domingo 17 de enero de 1965, con la presencia de 600 asociados, en el Seminario Menor para la preparación de sacerdotes, en San Cristóbal Norte de Desamparados, como respuesta al clamor de los caficultores de Tarrazú y Dota por satisfacer la **necesidad de industrializar el grano**.

La Cooperativa es la idea brillante frente a una muy sentida necesidad de dotar de progreso a las comunidades de Los Santos y Caraiques, la cual **emerge de su propia gente** como una aspiración para sobreponerse a los obstáculos en el avance regional.

COOPESANTOS R.L. tiene en la actualidad más de 43200 asociados y enfrenta retos especiales de desarrollo para poder cumplir a cabalidad con su función de ser

una empresa estratégica en la región que sirve, para ello se ha definido su Misión y Visión de la siguiente manera.

### **Misión**

Somos una empresa cooperativa que brinda soluciones y servicios a nuestros asociados y usuarios, de manera oportuna, sostenible y con un alto valor agregado.

### **Visión**

Ser una empresa cooperativa reconocida por brindar servicios basados en la innovación y sostenibilidad, para la mejor experiencia de nuestros asociados y usuarios.

### **Valores**

Nuestros valores fundamentales guían nuestras acciones y decisiones:

- Compromiso
- Confianza
- Integridad
- Solidaridad

Las políticas que guían las estrategias de desarrollo de COOPESANTOS R.L. se describen así;

**1. Acceso equitativo:** Nos comprometemos a proporcionar acceso equitativo a la electricidad y servicios de internet en todas las comunidades en el área concesionada que servimos. Nos esforzaremos por eliminar la brecha digital y garantizar que todos los hogares y negocios tengan acceso a servicios confiables y asequibles.

**2. Desarrollo sostenible:** Nos comprometemos a desarrollar e implementar soluciones de energía e internet que sean sostenibles y respetuosas con el medio ambiente. Buscaremos utilizar fuentes de energía renovable siempre que sea posible y promover la eficiencia energética. Asimismo, trabajaremos para minimizar nuestro impacto ambiental en la implementación y mantenimiento de nuestra infraestructura.

**3. Innovación tecnológica:** Nos comprometemos a estar a la vanguardia de la innovación tecnológica en el campo de la distribución de energía e internet. Buscaremos constantemente nuevas soluciones y tecnologías que nos permitan mejorar la calidad de nuestros servicios y satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros asociados y clientes.

**4. Participación comunitaria:** Reconocemos la importancia de involucrar a las comunidades en el área concesionada que servimos, en la toma de decisiones y la planificación de nuestros servicios. Nos comprometemos a establecer canales de comunicación abiertos y transparentes con nuestros asociados y clientes y a involucrar a las partes interesadas locales en la planificación y ejecución de proyectos.

**5. Educación y capacitación:** Nos comprometemos a educar y capacitar a nuestra comunidad sobre el uso eficiente de la energía y los servicios de internet. Brindaremos información y recursos para ayudar a nuestros asociados y clientes a aprovechar al máximo nuestros servicios y promover la conciencia ambiental. La formación en doctrina y gestión cooperativa, serán una constante en nuestras actividades.

**6. Calidad del servicio:** Nos comprometemos a brindar un servicio confiable y de calidad a todas las comunidades en el área concesionada que servimos. Estableceremos estándares estrictos de calidad y monitorearemos continuamente nuestro rendimiento para garantizar la satisfacción de nuestros asociados y clientes.

**7. Desarrollo económico local:** Nos comprometemos a contribuir al desarrollo económico de nuestros asociados y de las comunidades en el área concesionada que operamos. Buscaremos oportunidades para colaborar con empresas locales y promover el emprendimiento en la región, fomentando así el crecimiento económico y la creación de empleo.

**8. Igualdad y No Discriminación:** Coopesantos R.L. promueve un entorno de trabajo inclusivo y prohíbe cualquier forma de discriminación basada en etnia, género, orientación sexual, religión, discapacidad o cualquier otra característica protegida por la ley.

**9. Salud y Seguridad en el Trabajo:** La seguridad y el bienestar de nuestro talento humano son de suma importancia, por lo cual todos los colaboradores deben seguir los procedimientos de seguridad establecidos.

**10. Ética y Conducta Profesional:** Los colaboradores y Órganos Sociales deben mantener altos estándares éticos y comportarse de manera profesional en todas las interacciones, tanto dentro como fuera de la empresa en representaciones.

**11. Comunicación:** Coopesantos R.L. fomenta la comunicación abierta y transparente entre todos los niveles de la empresa.

**12. Cumplimiento legal:** La Administración de Coopesantos R.L., cumplirá con todas las leyes de Costa Rica aplicables en el trabajo, así como el Estatuto Social de la Cooperativa.

*Este Manual de Política de Desarrollo de COOPESANTOS R.L., fue aprobado en la Sesión Extraordinaria N°02-01-2024, Acuerdo N°08, celebrada el 15-01-2024.*

---

Presidente Consejo de  
Administración

---

Secretario Consejo de  
Administración