

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

PENÍNSULA PAPAGAYO 2020



PENINSULA
PAPAGAYO
C O S T A R I C A



ÍNDICE

- 3 Carta de Compromiso COO
- 5 Acerca del reporte
- 6 Sostenibilidad
- 7 Estrategia de Triple Utilidad
- 10 Impactos y medidas contra la COVID-19
- 12 Hitos 2020
- 15 Alianzas y Reconocimientos
- 16 Contexto de la empresa
- 19 Materialidad y partes interesadas

21 Dimensión Social

- 25 Educación
- 26 Prácticas Laborales
- 34 Sitios Arqueológicos y Cultura Guanacasteca
- 38 Pobreza

41 Dimensión Ambiental

- 43 Biodiversidad
- 53 Protocolos ambientales
- 55 Residuos sólidos
- 62 Recursos Hídricos

66 Dimensión Económica

- 68 Cumplimiento legal y concesión
- 69 Código de conducta y ética
- 71 Cadena de valor

74 Temas de Interés

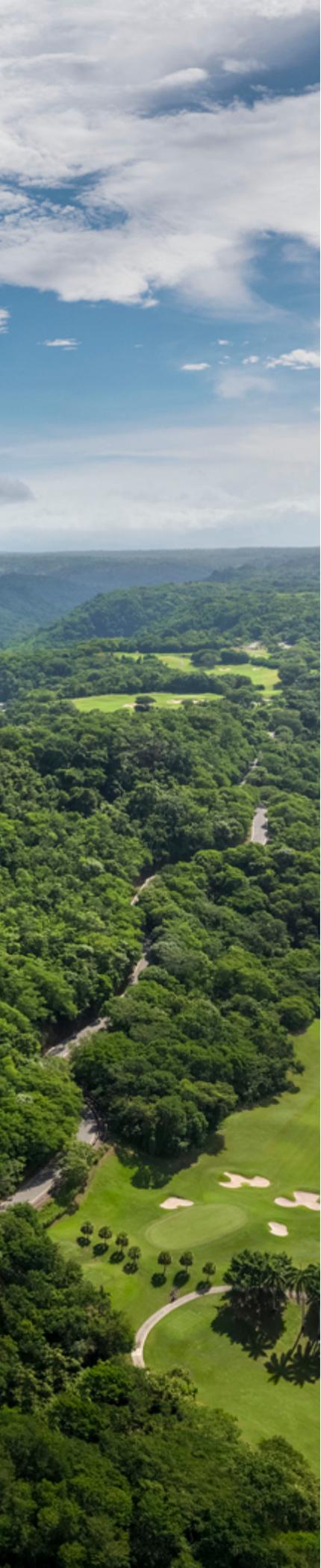
- 75 Eficiencia energética
- 77 Control de la erosión
- 79 Manejo del Fuego
- 80 Desarrollo comunitario
- 84 Salud y seguridad

-
- 89 Pacto Global
 - 92 ODS
 - 96 Índice GRI
 - 115 Glosario
 - 120 Mensaje de cierre



CARTA DE **COMPROMISO**





Por tercer año consecutivo, Península Papagayo presenta el Reporte de Sostenibilidad, que recopila todos los esfuerzos obtenidos y realizados durante el 2020 en sus temas materiales como: prácticas laborales, pobreza, educación, biodiversidad, recurso hídrico, cumplimiento legal y concesión, cadena de valor, entre otros temas.

Nuestra compañía tiene la visión de convertirse en un modelo y líder mundial en desarrollo turístico e inmobiliario sostenible. Por ello, desde que iniciamos operaciones, nos regimos bajo estrictos principios de sostenibilidad, y en los últimos años apegados a una Estrategia de Triple Utilidad que contempla tres dimensiones fundamentales: la social, la ambiental y la económica.

A pesar de que el 2020 fue un año sin precedentes para todo el mundo por la pandemia de la COVID-19 y especialmente para la industria turística, causando la llamada temporada cero, mantuvimos firme el compromiso de ser una compañía que vela por el bienestar de sus colaboradores, las comunidades cercanas, de su capital y del medio ambiente.

En apego a este compromiso, fue necesario hacer una pausa, continuar con proyectos estratégicos y redirigir los esfuerzos de manera que las acciones implementadas respondieran a los requerimientos que el contexto nos planteó, pero sin perder el objetivo establecido dos años atrás con la estrategia de sostenibilidad que la compañía adoptó.

Manuel E. Ardón

Chief Operating Officer COO

En medio de un escenario tan difícil y gracias al arduo trabajo y al apoyo invaluable de muchas personas que comparten nuestra visión y metas, logramos mantener vigente esta estrategia de sostenibilidad y continuar impactando positivamente a muchas personas, comunidades y al ambiente, lo que nos hace sentirnos orgullosos de lo logrado en el 2020.

Hoy más que nunca, nos enfrentamos a un panorama diferente y muy retador; motivo que nos lleva a comprometernos y a esforzarnos aún más para llevar bienestar y calidad de vida a las comunidades cercanas a donde operamos, a nuestros colaboradores y a contribuir en la conservación ambiental del santuario natural donde nos ubicamos.

Estamos convencidos de que operar mediante una gestión sostenible y responsable nos permitirá hacer frente de mejor manera a los desafíos que el panorama mundial nos presenta, por eso, reiteramos nuestro compromiso para seguir trabajando en apego a la sostenibilidad, por una mejor industria, una mejor Costa Rica y un mundo con más conciencia.

Les invito a conocer los resultados presentados en este Informe de Sostenibilidad con la esperanza de que su contenido les inspire a que esta visión de crecimiento, liderazgo responsable y sostenible sea tan nuestra como suya, y, que esfuerzos como los mostrados aquí, sean replicados por organizaciones para el bienestar de muchas otras personas.



ACERCA DEL REPORTE

Península Papagayo publica este reporte de sostenibilidad, con el propósito de compartir con sus partes interesadas su trabajo en materia de desarrollo sostenible, específicamente en los ámbitos económicos, sociales y ambientales.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares *Global Reporting Initiative Standards* (GRI): Opción Esencial. Por lo tanto, se reportan los resultados y el desarrollo de los temas materiales, previamente identificados mediante un proceso de materialidad y partes interesadas, y alineado a la Norma de Principios de *AccountAbility* AA1000:2015.

La información presente en este reporte representa el periodo del año 2020 (1 de enero del 2020 – 31 de diciembre del 2020). El alcance de este reporte incluye las operaciones de las empresas Marina Papagayo Ltda. y Ecodesarrollo Papagayo Ltda.

Para mayor información, por favor diríjase a:

MANUEL E. ARDÓN

Senior Vice President & Chief Operating Officer, Península Papagayo

 +506 2696-2110

 manuel.ardon@peninsulapapagayo.com



SOSTENIBILIDAD EN PENÍNSULA PAPAGAYO

Península Papagayo es conocido a nivel mundial por ser un proyecto turístico de hoteles cinco estrellas y uso mixto, el cual, desde sus inicios, ha operado bajo estrictos principios de sostenibilidad.

A partir del 2018, consolidó su visión para convertirse en un líder global en desarrollo sostenible, mediante la aprobación e implementación de la Estrategia de Triple Utilidad, cuyo objetivo es establecer los estándares en sostenibilidad a los que la organización aspira, y cerrar las brechas necesarias para alcanzarlos de una manera que sean medibles, permitiendo ser reportados y comunicados.

La definición de esta estrategia implicó un proceso exhaustivo de consulta a partes interesadas para determinar los temas materiales de la organización y enfocar sus esfuerzos en estas temáticas.

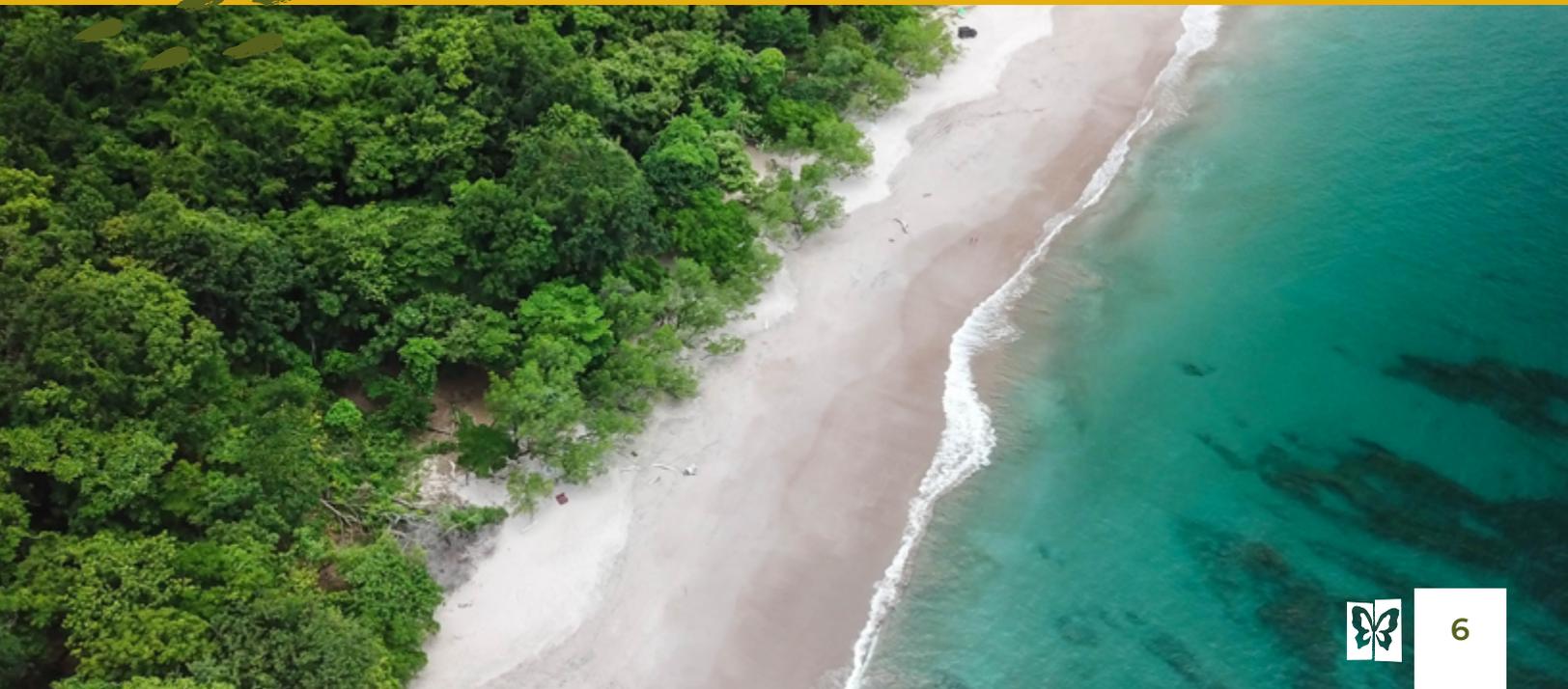
Mediante esta estrategia se definió para cada tema material por qué es relevante, qué se quiere alcanzar y cómo se va a lograr.

Visión

Península Papagayo será un líder global en desarrollo sostenible.

Misión

Establecer los estándares en sostenibilidad a los que la organización aspira y cerrar las brechas necesarias para alcanzarlos de una manera que sean medibles, permitiendo ser reportados y comunicados.



ESTRATEGIA DE TRIPLE UTILIDAD

DIMENSIÓN SOCIAL

	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?
Pobreza	Determinar el estado de vulnerabilidad socio-económica de los colaboradores	En el 2020, la pobreza afectó al 32% de la población de Guanacaste	Comprender la realidad socio-económica de nuestros colaboradores a través de la metodología Índice de Pobreza Multidimensional (IPM)
Educación	Incrementar la tasa de graduación en el área de influencia	El porcentaje de promoción en las pruebas de bachillerato en Liberia fue de 85,25% para el 2019 y en Santa Cruz fue del 82,41% en el 2019	Generar capacidades mediante la educación en el área de influencia
Prácticas Laborales	Ser el mejor sitio para trabajar en Guanacaste, construyendo carreras no trabajos	Las prácticas de responsabilidad social son un elemento esencial para el desarrollo humano, dado que la calidad de vida mejora gracias a trabajos seguros	Obtener la certificación Great Place to Work Definir la estructura organizacional requerida para cumplir con los objetivos de sostenibilidad y corporativos de la organización
Sitios arqueológicos y cultura guanacasteca	Rescatar el patrimonio cultural tangible e intangible de Guanacaste dentro del desarrollo	Se han identificado 24 sitios arqueológicos en Península Papagayo. Específicamente en la Marina, hay restos arqueológicos de trampas de pesca	Conservar la riqueza arqueológica del desarrollo a través de educación e infraestructura Promover espacios culturales para rescatar el folclor guanacasteco



ESTRATEGIA DE TRIPLE UTILIDAD

DIMENSIÓN AMBIENTAL

	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?
Recursos Hídricos	Ser Agua Neutral	Guanacaste es una de las áreas con el mayor estrés hídrico en Costa Rica	<p>Robustecer el sistema de gestión para demostrar agua neutralidad</p> <p>Automatizar la red de distribución de agua de Península Papagayo</p>
Residuos Sólidos	Ser Zero Waste to Landfill	Liberia tiene una generación de residuos per cápita de 1,04 kg/persona/día; En Costa Rica la valorización de residuos no sobrepasa 1,26%	<p>Diseñar e implementar un sistema integral de manejo de residuos</p> <p>Promover el emprendimiento en gestión de residuos en Guanacaste</p>
Biodiversidad	Conservar la biodiversidad marina y terrestre dentro del proyecto y convertirse en una parte de interés relevante para la conservación en el área de influencia	Costa Rica cuenta con más de 170 especies de flora y fauna en peligro de extinción o amenazadas por tener población reducida	Incrementar el conocimiento de los ecosistemas marinos y terrestres mediante la investigación y tecnología
Protocolos Ambientales	Alcanzar reconocidos estándares de sostenibilidad con el fin de asegurar los esfuerzos de gestión a las partes interesadas	Asegurar la gestión de los protocolos ambientales de Península Papagayo con el fin de que sean medibles, reportables y comunicables	Construir un sistema de gestión sostenible único para Península Papagayo que le permita cumplir con los requerimientos de estándares nacionales e internacionales



ESTRATEGIA DE TRIPLE UTILIDAD

DIMENSIÓN ECONÓMICA

	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?
Cumplimiento Legal	Ir más allá del cumplimiento, y definir la manera de comunicar el progreso en la concesión	El cumplimiento legal es un pilar fundamental en la operación de un proyecto, y vital para que la organización demuestre su compromiso al desarrollo sostenible	Asegurar el cumplimiento legal y definir la manera de comunicar el progreso en la concesión
Cadena de Valor	Definir los criterios de sostenibilidad para la cadena de valor e incrementar la cantidad de proveedores del desarrollo al fortalecer el ecosistema emprendedor (MYPYMEs) de Guanacaste	Las organizaciones tienen el poder de influenciar a sus proveedores para que implementen prácticas de sostenibilidad en su cadena de valor	Diseñar e implementar una estrategia de compras sostenibles
Código de ética y conducta	Ser una organización ética y transparente	Reducir la corrupción es uno de los cinco retos más importantes del país	Actualizar y estandarizar el código de ética para todo el desarrollo y la cadena de valor, cumpliendo con estándares internacionales





IMPACTO Y MEDIDAS POR LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA CAUSADA POR LA COVID-19

La pandemia causada por la COVID-19 en el año 2020 generó un panorama sin precedentes para la industria turística por la llamada “temporada cero”, que significó la paralización completa de la actividad por varios meses.

La Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) estimó que los ingresos provenientes del sector turismo en el 2019 superaban los \$4,000 millones, mientras que para el 2020 esta cifra se redujo en un 50%, es decir se reportó una disminución de \$2,000 millones en ingresos.

La Cámara de Turismo de Guanacaste (CATURGUA) reportó en el 2020 que el 90% de sus asociados tuvo afectación directa por las consecuencias de la pandemia, y se mantuvieron cerrados durante los meses de recrudescimiento de las medidas sanitarias.

Esto afectó directamente el empleo, pues según datos recopilados por esta Cámara entre sus asociados, más de 1.500 personas quedaron desempleadas, con contratos suspendidos o jornadas reducidas.

Según la información de CATURGUA, el 85% de las empresas del sector requirieron financiamiento para el año 2020 y 92% para el 2021 para poder seguir adelante con sus negocios.

La “temporada cero” también obligó a una reducción de actividades del desarrollador maestro de Península Papagayo, Ecodesarrollo Pa-

pagayo Limitada, y a la implementación de acciones extraordinarias tanto a lo interno como a lo externo de la compañía.

Impacto a lo interno de la organización:

Pese a que la afectación inició en la tercera semana de marzo de 2020, desde el inicio la emergencia, Península Papagayo buscó la forma de minimizar el impacto en sus colaboradores. Para ello, se realizó un análisis y se tomaron decisiones estratégicas, que no solo minimizaran las consecuencias a nivel laboral, sino que permitieran seguir garantizando las mejores condiciones posibles para los colaboradores y sus familias.

La compañía garantizó la continuidad de parte de su planilla durante el primer semestre del año y brindó un acompañamiento solidario a quienes debieron desvincularse de la organización. Específicamente, se mantuvo el 96,96% de las posiciones respecto al recuento del 2019; de este porcentaje, el 82% se mantuvo en condiciones regulares y el 18% en jornada reducida.

Estas medidas pueden leerse en detalle en el capítulo de Prácticas Laborales a partir de la página 26.



IMPACTO Y MEDIDAS POR LOS EFECTOS DE LA PANDEMIA CAUSADA POR LA COVID-19

Impacto a lo externo de la organización:

Con el propósito de mantener el compromiso de mejorar la calidad de vida de las comunidades cercanas a Península Papagayo, por medio de la Asociación Creciendo Juntos y con fondos obtenidos a través de diversas donaciones, se pusieron en marcha una serie de acciones y proyectos para contrarrestar de alguna manera las afectaciones que la pandemia ha causado en estas comunidades guanacastecas.

Creciendo Juntos entregó durante ocho meses, 12.000 paquetes de víveres a familias en riesgo de 12 comunidades dentro del área de influencia del proyecto como: Guardia, Comunidad, Altos del Roble, Monte Galán, La Cascada, El Triunfo, Bahía, Las Palmas, Paso Tempisque, Palmira y Playa Panamá.

Además, continuó brindando el servicio de atención gratuita en la clínica de Carrillo, a niños, jóvenes y adultos en condición vulnerable de las comunidades aledañas.

Estas acciones y proyectos se detallan en el capítulo de Desarrollo Comunitario a partir de la página 80.

Pese al impacto de la pandemia, Península Papagayo logró continuar operando en apego a su estrategia de sostenibilidad. Redirigió sus esfuerzos e inversiones a proyectos estratégicos que le permitieron seguir acercándose a su objetivo, no al ritmo deseado, pero si constante.

Para el 2021, se realizará un proceso de evaluación de la estrategia de sostenibilidad en el que se analizará y determinará si continúa el mismo planteamiento estratégico para los próximos años o si se deben hacer ajustes para encaminar la estrategia de acuerdo con el contexto del último año.



HITOS 2020





DIMENSIÓN AMBIENTAL

Agua



- 2020 fue un año excepcional ya que las actividades disminuyeron debido a los efectos derivados de la pandemia generada por la COVID-19, resultando en una disminución del consumo de agua en un 19,5% con respecto al 2019.
- 4.337 pruebas de laboratorio respaldan el constante monitoreo de la calidad del agua.
- Gracias al análisis de modelo digital de la red de riego se logró detectar y realizar una mejora significativa que consistió en sustituir 150 metros de tubería que mejoraron el rendimiento de la estación de bombeo.
- Desarrollo de un proyecto piloto para colocar medidores de agua inteligentes. Instalación de 15 medidores nuevos.

Residuos Sólidos



- Fortalecimiento del **Sistema de Gestión Integral de Residuos Sólidos** alineado con la Estrategia Nacional de Reciclaje.

Protocolos Ambientales



- **Categoría Comunidades Costeras:**
5 banderas azules para las playas Virador, Nacascolo, Prieta con una estrella blanca cada una, mientras que Sombrero y Blanca lograron cuatro estrellas.
- **Categoría Espacios Naturales Protegidos:**
2 banderas azules para los espacios protegidos Manglar de Nacascolo, Manglar Palmares y Biotopo Marina con 5 estrellas blancas y estrellas dorada y plateada cada uno.
- **Categoría Cambio Climático:**
1 bandera azul para el sitio Marina Papagayo.

Biodiversidad



- Continuación del proyecto de restauración de corales en Bahía Culebra, en colaboración con el CIMAR, GIZ y SINAC, con el cual se ha logrado colocar 22 estructuras en Playa Blanca utilizadas como viveros, en Playa Júcaro hay 7 estructuras diferentes y en Güiri-Güiri 5. Hay alrededor de 3.500 fragmentos de coral que crecen en ellos.
- Identificación de 131 especies de flora y 227 especies de fauna.





DIMENSIÓN ECONÓMICA

Cadena de Valor



- Se identificaron los proveedores más significativos en la cadena de valor según su riesgo de sostenibilidad asociado gracias al apoyo de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED).
- Se crearon fichas de producto para dar a conocer las ventajas a los usuarios de comprar: papel reciclado, aire acondicionado, empaques para llevar y bloqueador de sol amigable con los corales.
- Se comunicaron 12 nuevas políticas a toda la organización en los temas de: Política de Sostenibilidad, Política de Ambiente.



DIMENSIÓN SOCIAL

Prácticas Laborales



- Durante el 2020 y las afectaciones de la pandemia, la empresa mantuvo el 97% de las posiciones respecto al recuento del 2019; de este porcentaje, el 82% se mantuvo en condiciones regulares y el 18% en jornada reducida.
- Creciendo Juntos entregó durante ocho meses, 12.000 paquetes de víveres a familias en riesgo afectadas por la pandemia, de 12 comunidades dentro del área de influencia.
- Para laborar en un proyecto de mejoramiento comunitario llamado “Pintando Esperanza”, se crearon 110 puestos laborales, temporales, con beneficios económicos y en especie, para personas que finalizaron su contrato en Península Papagayo debido a los efectos de la COVID-19.
- 8 hogares de ancianos de Guanacaste y 2 de Alajuela, apoyados con fondos económicos y con materiales de seguridad y limpieza ante la COVID-19.
- Un millón de mascarillas quirúrgicas donadas a la Caja Costarricense del Seguro Social (C.C.S.S).
- Aporte económico a la American Chamber of Commerce (AMCHAM), para la compra de equipo y pruebas para la COVID-19.
- Implementación de la campaña de comunicación interna Cuidémonos Juntos, para prevenir los contagios de la COVID-19.



ALIANZAS

Durante el 2020 Península Papagayo contó con diversos aliados estratégicos que apoyaron en el logro de los objetivos y metas en materia de sostenibilidad. Nuestro agradecimiento a las instituciones, empresas y organizaciones que forman parte del trabajo que realizamos en sostenibilidad.



RECONOCIMIENTOS

2020

American Chamber of Commerce – Península Papagayo
Gran Ganador en la categoría: “Alianzas Público Privadas”

American Chamber of Commerce – Península Papagayo
Mención honorífica en la categoría: “Colaboradores”

Programa Bandera Azul Ecológica
16 galardones en categorías: “Playas, Espacios Naturales Protegidos, Cambio Climático y Microcuenca”



CONTEXTO DE PENÍNSULA PAPAGAYO

Península Papagayo pertenece al Polo Turístico del golfo de Papagayo, desarrollo creado por la Ley 6758: Ley Reguladora del Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo. En 1995 se publica en el Diario Oficial la Gaceta el Reglamento al “Plan Maestro General del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo” bajo el cual se establece el desarrollo que debe realizarse en el golfo de Papagayo.

El Polo Turístico se ubica en la provincia de Guanacaste, entre el distrito de Nacascolo del cantón de Liberia al norte y el distrito de Sardinal del cantón de Carillo al sur. Se extiende desde Punta Cabuyal hasta Punta Cacique y constituye una zona de gran riqueza ambiental en Centroamérica y de importancia estratégica

para el sector turístico de Costa Rica. Es el principal polo turístico planificado del país con un área aproximada de 1.658 hectáreas.

Península Papagayo, desde su concepción, trabaja por el cumplimiento de sus objetivos bajo una filosofía que combina estos cuatro pilares: respeto por la legislación nacional, calidad, respeto por el medio ambiente y fortalecimiento de las relaciones comunitarias.

Actualmente, la operación de la comunidad de Península Papagayo, independientemente de los hoteles que ahí operan, emplea directamente a 330 personas bajo las compañías Marina Papagayo, Ltda. y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda.

VALORES

Calidad | Liderazgo | Lealtad | Servicio | Ética | Recurso Humano



PENÍNSULA PAPAGAYO

Ecodesarrollo Papagayo, Ltda.

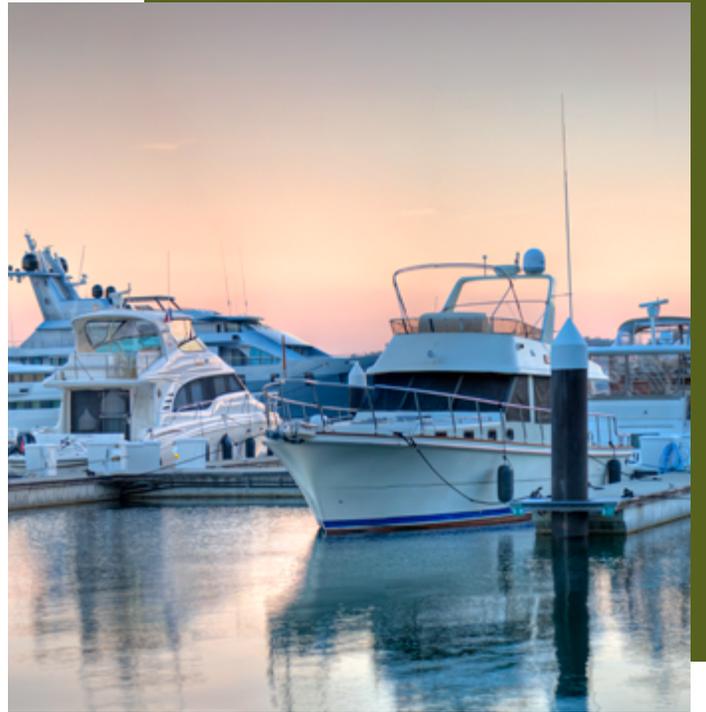
Es la empresa concesionaria que administra, desarrolla y brinda servicios. Es parte de los 23 concesionarios maestros del Polo Turístico Golfo de Papagayo. Sitio que fue declarado de interés público el 25 de julio de 1979.

Parte de los servicios de Ecodesarrollo Papagayo es la administración de propiedades: abastecimiento y tratamiento de agua, recolección de residuos sólidos, mantenimiento de jardines, aceras, caminerías, ciclovías, señalización, servicios de transporte, servicios de emergencia y seguridad.

También ofrece los servicios del Club de Prieta que consiste en servicios de alimentación y bebidas, así como entretenimiento para los miembros del club de playa. Además, cuenta con el Explorers Club dedicado a brindar tours para descubrir la península.

La cadena de suministro de esta compañía incluye, mobiliario y útiles de oficina, compra de servicios profesionales varios, incluyendo: servicios de diseño, ingeniería, paisajismo, asesorías en sostenibilidad, alimentos y bebidas, compra de equipo de oficina, electrónicos, artículos de aventura como kayaks, bicicletas, cascos, tablas de surf. Además de compra de materiales como racks para madera, ropa especial para aventura, entre otros.

También se realizan compras relacionadas a alimentos y bebidas, como verduras, carnes, granos, entre otros.



Marina Papagayo, Ltda.

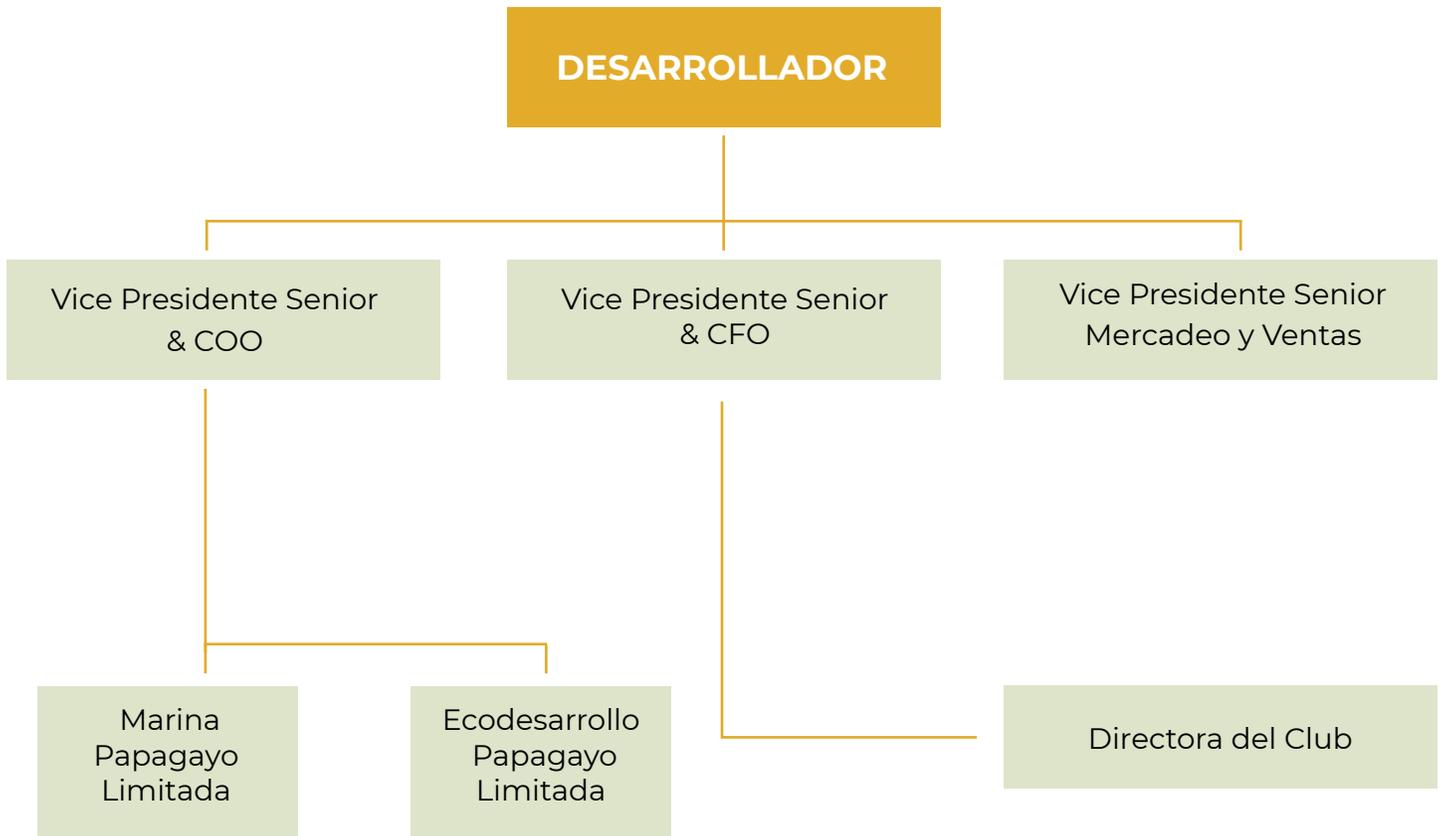
Brinda la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de las actividades recreativas y turísticas relacionada con la actividad náutica. Ofrece además los servicios básicos, servicio de combustibles, mantenimiento a las embarcaciones, servicios sanitarios, tratamiento de residuos y parqueo para vehículos y embarcaciones.

La cadena de suministro incluye equipo, mobiliario y útiles de oficina, suministros de navegación, lubricantes, cuerdas, productos de limpieza, pistolas ahorradoras de agua, etc.

También se realizan compras relacionadas a alimentos y bebidas, como verduras, carnes, granos, entre otros.



GOBIERNO CORPORATIVO





PROCESO DE MATERIALIDAD Y PARTES INTERESADAS

El proceso de relacionamiento estratégico con partes interesadas y definición de la materialidad es clave para definir una estrategia de Triple Utilidad, tal como se realizó entre el 2017 y 2018 en Península Papagayo. Para la primera etapa de identificación de partes interesadas realizada el año anterior, se utilizaron los principios de la norma de *AcountAbility* AA1000:2015; para la segunda etapa en la construcción de la materialidad se tomaron los insumos de la primera etapa y la metodología sugerida por GRI.

El proceso de mapeo y definición de partes interesadas se puede consultar en el Reporte de Sostenibilidad 2019 en el enlace adjunto:

Este año, para cada tema material, se podrá visualizar a lo largo del reporte la afectación e impacto que sufrió a causa de la pandemia por la COVID-19.



MATERIALIDAD

Los temas materiales de Península Papagayo, válido para este 2020:



DIMENSIÓN **SOCIAL**





DIMENSIÓN SOCIAL

Península Papagayo identifica los siguientes temas materiales como parte de la dimensión social: educación, pobreza, prácticas laborales y sitios arqueológicos y cultura guanacasteca.

A continuación se describen los objetivos de la organización para cada uno de estos temas:

- **Educación:** Contribuir a mejorar la educación en el área de influencia.
- **Pobreza:** Determinar la vulnerabilidad del estado socioeconómico de los colaboradores.
- **Prácticas laborales:** Ser el mejor lugar para trabajar en Guanacaste, construyendo carreras no trabajos.
- **Sitios arqueológicos y cultura guanacasteca:** Rescatar el patrimonio cultural tangible e intangible de Guanacaste localizado dentro del desarrollo.

EDUCACIÓN

Finalizar la educación general básica y cursar educación técnica es una de las formas que impulsan la movilidad social y el desarrollo. Pero también es uno de los desafíos más relevantes en la región Chorotega de Costa Rica, en donde se ubica la operación de Península Papagayo.

Península Papagayo reconoce el desafío local de que sin la educación técnica y general básica se reducen las posibilidades de acceder a puestos que propicien un mayor bienestar.

Según los Indicadores Educativos y Cantonales del Ministerio de Educación Pública, al 2018 un 56% de las personas entre 18 y 24 años que habitan en la Región Chorotega terminaron la secundaria, sin embargo, de ese grupo aproximadamente un 65% completó la secundaria y no está estudiando en alguna universidad.¹

Además, para el 2019 el porcentaje de promoción en las pruebas de bachillerato en Liberia fue de 85,25% y en Santa Cruz fue del 82,41%.²

Para el 2020, se reafirma la educación como tema material dentro de la estrategia de triple utilidad de Península Papagayo, y se establece un enfoque para su gestión en los próximos años, con el objetivo principal de contribuir a mejorar la educación en el área de influencia.

Para alcanzar este objetivo, Península Papagayo trabaja en el área de influencia del proyecto mediante la Asociación Creciendo Juntos y de la mano con el Ministerio de Educación Pública (MEP).

Los 21 centros educativos con los que se trabaja abarcan un 9,5% de la población de las sedes regionales del MEP de Santa Cruz y Liberia. Además, su alcance incluye 19 comunidades divididas por su nivel de prioridad donde la “Primera zona de influencia” incluye: Bahía, Comunidad,



Roble, Guardia, la Cascada (Monte Galán), El Triunfo; y la “Zona de influencia general” que incluye a: Artola, El Coco, El Tablazo, La Libertad, Nuevo Colón, Obandito, Palmira, Playa Hermosa, Playa Panamá, Paso Tempisque, San Blas, Santa Rita y Sardinal.

Además, desde el 2004 la Asociación Creciendo Juntos cuenta con un centro de capacitación técnica en Comunidad, donde en alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) se imparten cursos de capacitación técnica.

La Asociación Creciendo Juntos coordina anualmente los cursos y se programa la oferta académica en conjunto con el INA para que se incorporen los cursos técnicos asociados a los empleos que ofrece la zona, por ejemplo: hotelería y eventos, agroecología, contabilidad, salud ocupacional, ejecutivos para centros de servicio, inglés conversacional y turismo, riego y drenaje, turismo ecológico, turismo en alimentos y bebidas.

¹Indicadores educativos cantonales 2010 y 2018.

²Informe Nacional de Bachillerato 2019.

Acerca de la Asociación Creciendo Juntos



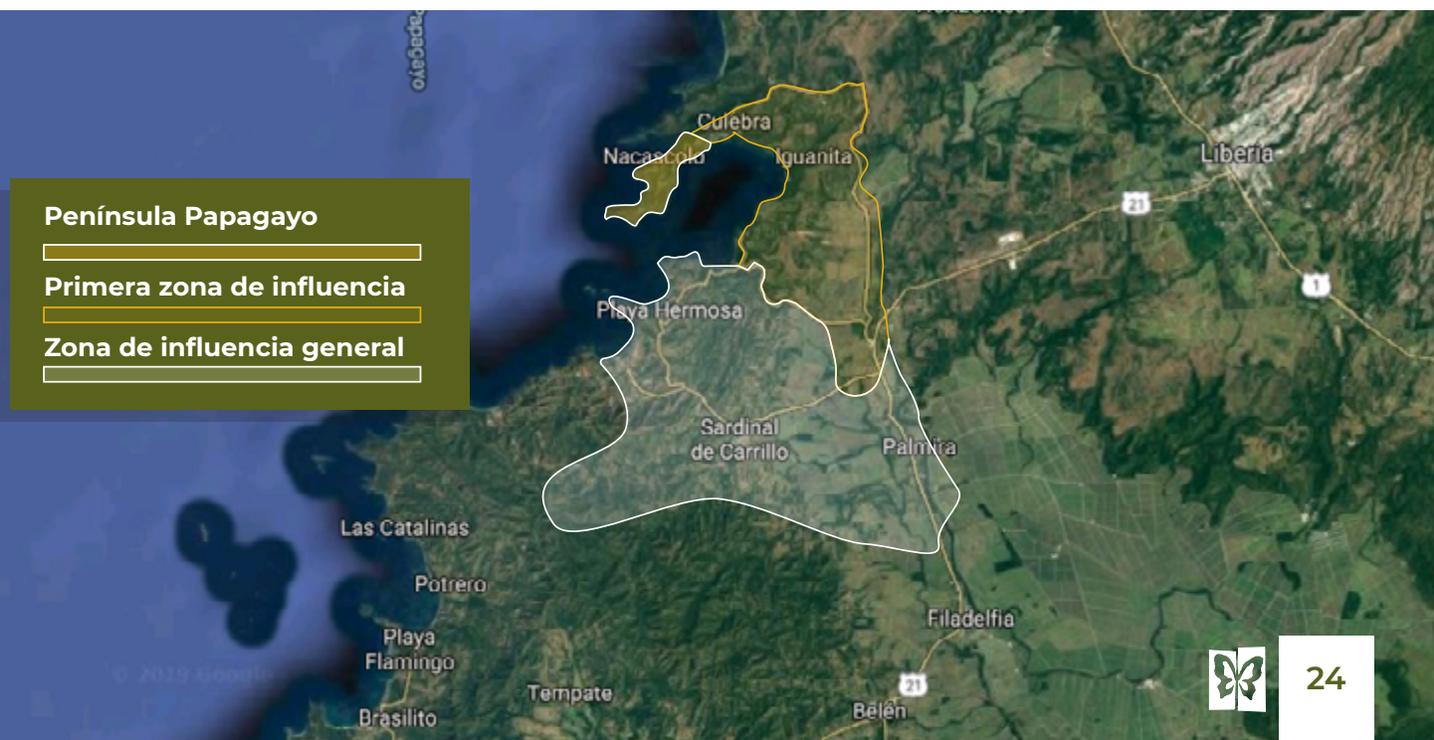
Creciendo Juntos se creó en el 2001, como un esfuerzo de Ecodesarrollo Papagayo Ltda., una de las 23 empresas otorgadas por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para desarrollar el Polo Turístico Golfo Papagayo (PTGP). Al otorgarse la concesión y convencida de la importancia de mantener una relación con las comunidades cercanas y de aportar a su desarrollo y calidad de vida, decide iniciar el proceso para crear una iniciativa de involucramiento con la comunidad a largo plazo.

Como consecuencia de la evolución misma, es que en el 2013 el programa Creciendo Juntos se constituye como una asociación sin fines de lucro que da sostenibilidad a los esfuerzos realizados en las comunidades aledañas, sin dejar la relación tan estrecha con Península Papagayo y sus empresas.

El programa se financió 100% con fondos de Ecodesarrollo Papagayo Limitada durante los primeros años de operación entre 2001 y 2012; a partir del año 2013 al convertirse en asociación, Ecodesarrollo Papagayo Limitada se encarga de cubrir los gastos administrativos y otros operativos.

Actualmente sumado a los objetivos establecidos en la estrategia de Península Papagayo, la Asociación Creciendo Juntos trabaja en cuatro ejes estratégicos: educación formal, educación técnica, voluntariado y salud; estos se desarrollan mediante: proyectos, campañas, programas y atención directa a la comunidad. El modelo de trabajo de la Asociación Creciendo Juntos incluye: el aporte de la empresa, alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas, ONG's, individuos y enlace con las comunidades.

Modelo de trabajo de la Asociación Creciendo Juntos





EDUCACIÓN

Desde 2001, el programa de educación se desarrolla en 18 escuelas y 3 colegios, con un alcance de 300 maestros y 5.300 estudiantes, donde se proporciona capacitación continua a los docentes y estudiantes, se procura mejorar las instalaciones físicas y brindar materiales educativos, así como sensibilizar sobre la importancia de concluir los estudios.

Durante el 2020, se ejecutaron 4 proyectos en esta área:

- **Escuelas Conectadas:** que dotó de acceso a internet a centros educativos. Se instaló cableado e internet de primera generación en 4 escuelas, con el objetivo de brindar acceso integral a Internet a todos los docentes y áreas de enseñanza de cada centro educativo y así garantizar que los niños formaran parte del programa de inglés *ABC Mouse*.
- **Libros para todos:** se entregaron libros de las materias básicas a 874 estudiantes de 12 escuelas.
- **Torneo de Golf:** realizado durante el mes de enero en Península Papagayo. Benefició al Colegio de Guardia con dos aulas de inglés, remodelaciones importantes en diferentes áreas, mejoras en los sistemas y equipos tecnológicos y de seguridad, entre otros.
- **Pintando Esperanza:** durante la pandemia se crearon 110 puestos laborales, temporales, para personas que finalizaron, su contrato en Península Papagayo en el mes de junio, debido a los efectos de la COVID-19. "Pintando Esperanza" fue un proyecto de carácter social comunitario de 24 semanas, con el que se logró dar empleo con beneficios económicos, en especie y sobre todo un apoyo a la salud mental de las personas desempleadas, además de contribuir con las comunidades, en la mejora de infraestructura. Gracias a este proyecto lo siguientes centros educativos se vieron beneficiados con reparaciones, remodelaciones, pintura, jardinería, limpieza, entre otros: Escuela de Guardia, Escuela de Santa Cruz, Escuela de Playa Hermosa, Escuela de Playa Panamá, Colegio Técnico Profesional de Sardinal, Escuela Ignacio Gutiérrez, Escuela de Comunidad, Escuela La Libertad, Escuela de Palmira, Escuela Obandito, Escuela de Paso Tempisque, Escuela Santa Rita y Escuela de Artola.

PRÁCTICAS LABORALES

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), demuestra que las prácticas responsables en el lugar de trabajo, tales como: las innovaciones, el aprendizaje continuo, las buenas relaciones entre los trabajadores y la gerencia, y el respeto de los derechos laborales, son formas importantes de incrementar la productividad de los colaboradores, al mismo tiempo que promueven el trabajo decente.³

Península Papagayo tiene como objetivo ser el mejor sitio para trabajar en Guanacaste, construyendo carreras, no trabajos, mediante una estructura de gestión de talento que incluye: gestión de cambios, clima organizacional y capacitaciones técnicas.

Las principales áreas del proyecto de prácticas laborales son:

- **Capacitación y desarrollo:** se busca establecer planes, capacitar, adiestrar, perfeccionar y actualizar las competencias del colaborador, a través de cursos, seminarios, y otros, con la finalidad de generar motivación y aumentar su productividad.
- **Reclutamiento y selección:** captación y atracción de los mejores candidatos para ocupar los puestos de trabajo concordantes con el perfil del cargo.
- **Beneficios y compensación:** se propone y ejecuta la política remunerativa, distribución de sueldos y salarios al colaborador con base a su esfuerzo integral. Se busca encontrar el punto de equilibrio entre la satisfacción del colaborador con la compensación obtenida y la capacidad competitiva de la empresa.
- **Relaciones laborales:** se trabaja en el establecimiento de sistemas, que fomenten el bienestar, equilibrio de aspiraciones y seguridad del colaborador, además de integrarlos a la empresa. Se establecen y ejecutan políticas y normas administrativas, para que el personal pueda conocer y participar de una sólida y positiva relación colaborador – empresa.
- **Base de datos de información:** se cuenta con documentos técnicos normativos, tendientes a registrar, fichar y llevar en expedientes un control del accionar de cada colaborador en su paso por la empresa.

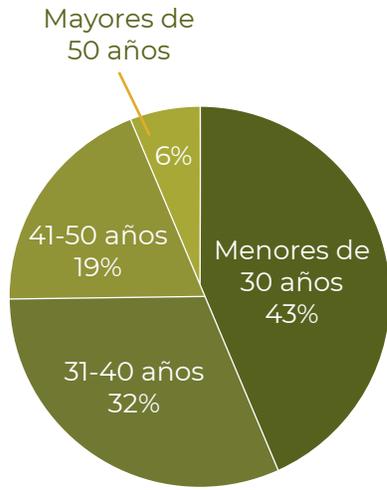
³OIT: Prácticas Responsables en el Lugar de Trabajo, Noviembre 20154



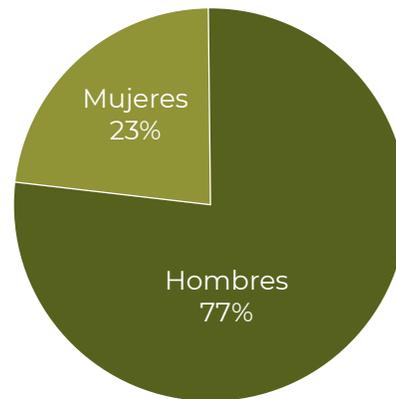
PRÁCTICAS LABORALES

Actualmente, Península Papagayo emplea directamente a 330 personas bajo las compañías Marina Papagayo Limitada y Ecodesarrollo Papagayo Limitada; de las cuales, un 96,87% han sido contrataciones locales. Para Península Papagayo es importante entender quiénes son sus

colaboradores, cuáles son sus deseos, aspiraciones y necesidades. En los siguientes gráficos, la empresa identifica la distribución de edades de los colaboradores y género en su totalidad y categorizados por funciones laborales.



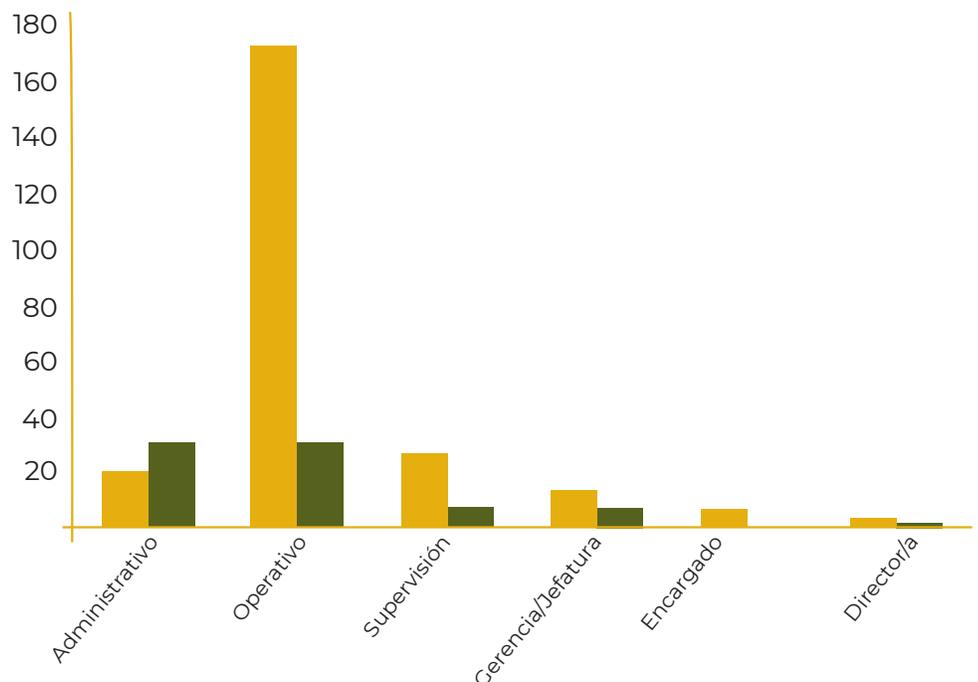
Distribución por edad



Distribución por género

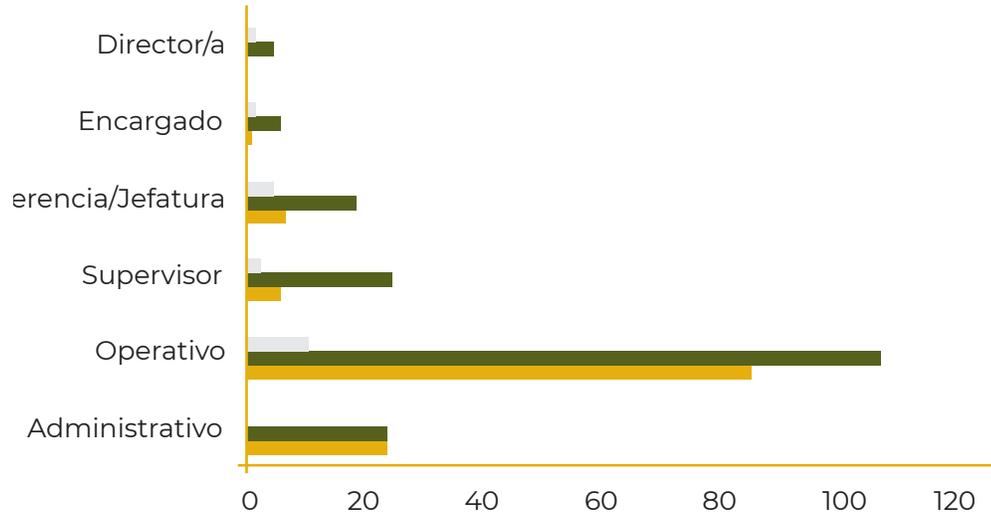
Cantidad de colaboradores por género y categoría laboral

- Hombre
- Mujer



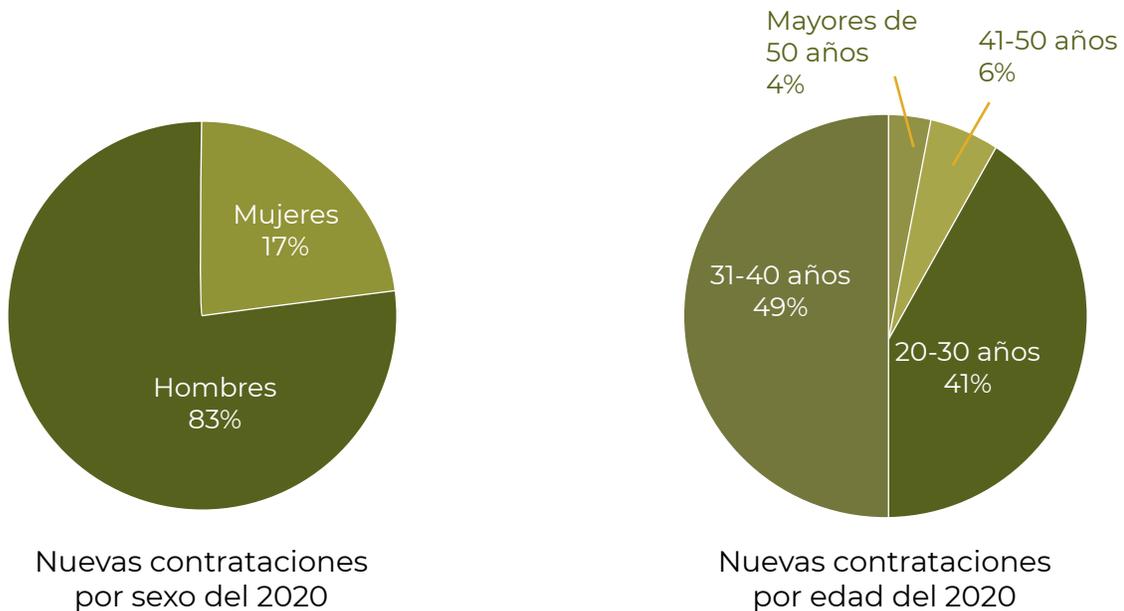
Cantidad de colaboradores por edad y categoría laboral

● Menores de 30 años ● 30-50 años ● Mayores de 50 años



Nuevas Contrataciones

Dada la situación de la pandemia en el año 2020 se contrataron 76 posiciones, 20 puestos menos que en el año 2019.



PRÁCTICAS LABORALES

Instituto Interno Península Papagayo

En el 2008 Península Papagayo abrió el Instituto Interno Península Papagayo (IIPP) con el objetivo de estimular el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores. El Instituto brinda capacitaciones que responden a las necesidades de cada departamento en cuanto a desarrollo personal, cultura empresarial y áreas técnicas. Se cuenta con instructores internos avalados por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) que busca certificar a los colaboradores como docentes en diferentes áreas para impartir capacitaciones técnicas.

Actualmente 17 colaboradores han sido avalados en áreas como: técnico electromecánico, primeros auxilios, servicio al cliente, administración de empresas, AutoCad, manipulación de alimentos y cursos de guía de turismo.

Programa “Viviendo la cultura de efectividad”

Como parte de los proyectos de cultura organizacional, en el año 2019 se inició el programa “Viviendo la cultura de efectividad en Península Papagayo”, basado en los principios de efectividad y liderazgo de Franklin Covey, y que busca crear una cultura ganadora en las organizaciones. Tres colaboradores de la compañía fueron certificados para impartir los talleres de Franklin Covey, y, de esa manera brindarle a nuestros líderes un cambio de paradigma.

Para el año 2020, enfrentamos varios retos generados por la pandemia, entre ellos, apoyar a los líderes de equipos con herramientas que les permitiera liderar a través del cambio, y en momentos de incertidumbre, así como la facilitación de los programas de forma virtual, para asegurar la participación activa.

Durante el año 2020, 63 colaboradores entre líderes y personal administrativo, se formaron en 7 hábitos para las personas altamente efectivas y 5 elecciones hacia la productividad

extraordinaria, alrededor de 300 horas de participación total durante el año 2020 en los talleres, y sesiones de seguimiento.

Esta capacitación permitió que los líderes y colaboradores con personal a cargo sean los primeros agentes de cambio en la organización y propicien una cultura de efectividad.



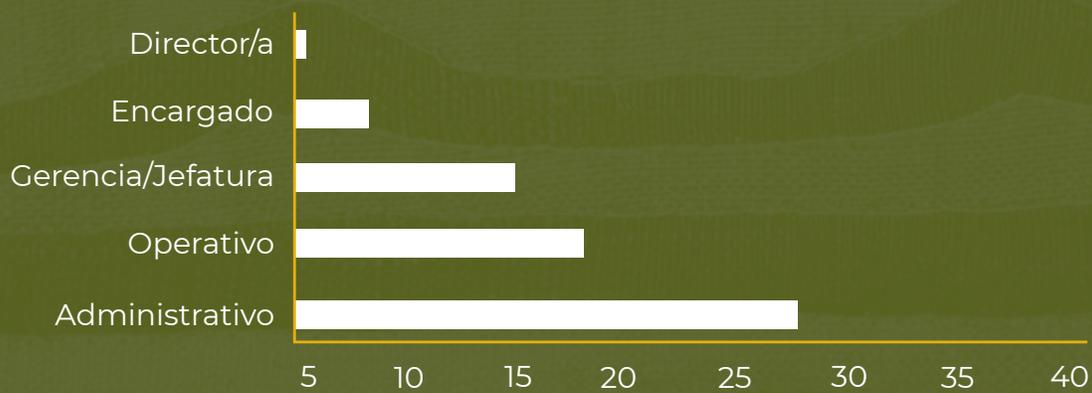
13,5
HORAS



17,14
HORAS

Promedio de horas de
formación por colaborador
en el 2020 por género





Promedio de horas de formación por colaborador en el 2020 por categoría laboral

Beneficios

Península Papagayo brinda distintos beneficios para sus colaboradores asociados a sus puestos y funciones. Entre ellos se destacan:

- Transporte
- Cafetería
- Uniforme
- Teléfono y celular
- Atención médica
- Programa 180° (chequeos de salud rutinarios)
- Asociación solidarista
- Celebración de festividades
- Permiso Parental
- Semana de la Salud

Se cuenta con médico de empresa, quien alineado a los objetivos del programa, brinda de forma integral y proactiva un control y seguimiento a los colaboradores. Dentro de sus objetivos está el control de enfermedades, nebulizaciones, servicios de inyectables, vacunación y charlas educativas. Además, se mantiene un control médico periódico de todos los colaboradores con el fin de asegurar que reciban la atención necesaria para garantizar su salud y bienestar.

Programa 180°

Programa 180° busca el bienestar integral de los colaboradores y generar salud integral mediante consultas médicas, talleres, charlas y actividades deportivas, impartidas por profesionales interdisciplinarios en psicología, medicina laboral y nutrición. Mensualmente se realizan charlas con temas de prevención de accidentes, nutrición, ergonomía y salud mental, entre otros y se hacen reforzamientos de los temas en reuniones periódicas de equipos de trabajo.



En octubre 2020 se habilitó una línea de WhatsApp para dar atención primaria psicológica a colaboradores, debido al incremento de cuadros de ansiedad en la población por las afectaciones causadas por la pandemia. A continuación se resumen de los resultados del programa:

- 3 colaboradores utilizaron la línea de WhatsApp para primeros auxilios psicológicos.
- 209 colaboradores asistieron a charlas de nutrición.
- 129 colaboradores asistieron a charlas de psicología.
- 15 colaboradores asistieron a consulta de psicología.
- 2 talleres se desarrollaron para el tema de salud mental.

En el eje educación/comunicación, durante el año 2020, se compartieron 11 mensajes, distribuidos de la siguiente manera: salud mental: 4 mensajes, nutrición: 2, ejercicios físicos: 3 y salud: 3 mensajes.





En el año 2020, se postuló el Programa 180° en la categoría “Colaboradores” de los premios de Responsabilidad Social Empresarial de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio de Costa Rica (AmCham).

AmCham promueve el comercio bilateral y la inversión entre Estados Unidos y Costa Rica, es la cámara de comercio internacional más grande de Costa Rica. Buscan mejorar los índices de competitividad de Costa Rica, con el fin de asegurar las mejores condiciones para que los miembros operen y desarrollen sus negocios.

AMCHAM le otorgó el premio “Responsabilidad Social en Acción”, al Programa 180° con Mención Honorífica en la categoría de “Colaboradores”. Esto gracias a la gestión de los últimos cinco años que ha buscado mejorar la salud integral de los colaboradores en los ejes de salud mental, salud física, nutrición, medicina laboral, educación/comunicación.



Impacto de la pandemia por COVID-19

La COVID-19 impactó significativamente la dinámica organizacional y la forma de realizar las labores en Península Papagayo.

En el capítulo de Salud y Seguridad Ocupacional se detallan todas las iniciativas llevadas a cabo para procurar la salud del personal durante la pandemia, entre ellas la campaña Cuidémonos Juntos.

Por otra parte, durante el 2020, el 100% de los colaboradores que tenían funciones cuya naturaleza lo permitía, realizaron teletrabajo desde marzo, cuando inició la emergencia sanitaria, a diciembre. Este grupo de colaboradores representa un 26% del total de la organización. El 74% restante, son colaboradores que forman parte de departamentos operativos, cuyas funciones no es posible adaptar a la dinámica de teletrabajo.

Además se mantuvo el 96,96% de las posiciones respecto al recuento del 2019; de este porcentaje, el 82% se mantuvo en condiciones regulares y el 18% en jornada reducida.

Por otra parte, del diagnóstico de capacitación 2020, se dejaron de impartir 19 cursos (un 11%) que requerían por su naturaleza alguna práctica presencial. Las capacitaciones se enfocaron en charlas a través de zoom o sesiones informativas. La pandemia trajo nuevos retos, lo que ocasionó que surgieran nuevas necesidades de entrenamiento y como respuesta a esta necesidad, se incluyeron 20 nuevas charlas dentro de la oferta de la compañía.

Como una forma de apoyar a los colaboradores que se encontraban con jornada reducida, a partir de mayo y hasta noviembre, la empresa les entregó mes a mes una canasta de víveres, incluyendo artículos de limpieza. En total se entregaron de mayo a noviembre 168 canastas.



SITIOS ARQUEOLÓGICOS Y CULTURA GUANACASTECA

Desde al menos 10.000 años antes de nuestra era, poblaciones indígenas colonizaron y habitaron el territorio que hoy conocemos como Guanacaste.

A partir de los 7.000 años antes de nuestra era, sabemos que estos pobladores hablaban lenguas de la familia lingüística chibchense que se extendió del nororiente de Honduras hasta el noroeste de Colombia y el occidente de Venezuela. Aún hoy día, las lenguas indígenas en uso en el territorio costarricense pertenecen a la misma.

Con la llegada de los españoles en las primeras décadas del siglo XVI, se hablaba también la lengua Chorotega-Mangue, producto de migraciones que se dieron a partir aproximadamente del año 800 de nuestra era, desde el centro de México.

En el presente, la Reserva Indígena de Matambú es el territorio de una población de unas 1.600 personas, que probablemente son descendientes de esos migrantes. En Península Papagayo se busca rescatar la identidad de estas poblaciones y brindar un espacio para dar a conocer la cultura, además de ser un atractivo turístico.

Dentro del desarrollo de Península Papagayo, se han identificado 24 sitios arqueológicos y en varios puntos de la costa restos arqueológicos de trampas de pesca precolombina. Debido a estos hallazgos es de gran importancia rescatar el patrimonio cultural tangible e intangible de Guanacaste conservando la riqueza arqueológica del desarrollo mediante la educación e infraestructura.



SITIOS ARQUEOLÓGICOS

Península Papagayo cuenta con una política y un protocolo para el manejo del patrimonio arqueológico. Dentro de estos cuenta con los siguientes principios:

- La sostenibilidad que busca el uso actual de los espacios con patrimonio arqueológico sin poner en peligro su uso futuro.
- La integridad que busca asegurar el buen estado de los recursos.
- La accesibilidad a los espacios y al conocimiento, sin afectar el desarrollo del proyecto y la actividad turística propias de los diversos concesionarios.

Mediante esta política, Península Papagayo se compromete a:

- Respetar la legislación nacional e internacional.
- Conservar y proteger el patrimonio arqueológico mediante el establecimiento de un Manual de Procedimiento para la protección de los recursos arqueológicos y monitorear los movimientos de tierra a través de un regente arqueológico.
- El desarrollo de la investigación científica aprobada por la Comisión Arqueológica Nacional y desarrollo de procedimientos y regulaciones que garanticen un acceso sustentable a los sitios puestos en valor.
- Divulgar al público los resultados de la investigación y la gestión del patrimonio arqueológico y promover que los profesionales vinculados al desarrollo realicen divulgación académica del conocimiento generado, mediante charlas y ponencias en simposios, congresos y mesas redondas en asociación con otras instituciones.





Como parte de los trabajos desarrollados, guiados por la política de protección y estudio del patrimonio de la historia indígena guanacasteca, han permitido mantener, total o parcialmente, algunos de estos sitios en áreas de reserva para garantizar su preservación y estudio. Los estudios realizados indican que al menos unos 5.000 años atrás, los primeros pobladores de la Bahía de Culebra posiblemente eran nómadas que subsistían de la caza y la pesca, así como la recolección de recursos vegetales y cultivos limitados. A través del tiempo la población creció y se asentó en caseríos y aldeas, con prácticas que intensificaron la extracción de recursos marinos como la producción de sal, la creación de trampas de pesca, complementados por caza y por cultivos. Las conchas de moluscos se utilizaron en la elaboración de joyería y herramientas.

Dadas las características de puerto natural que tiene la Bahía de Culebra, así como la presencia de artefactos arqueológicos que provenían del área Maya, de Honduras, de El Salvador, de Nicaragua y así como de Ecuador, es posible que navegantes-mercaderes utilizaran esta zona para hacer escalas en viajes a lo largo de la costa pacífica de Suramérica y de Centroamérica.

El hallazgo reciente de esqueletos depositados en enterramientos, que presentan modificaciones dentales y craneales, similares a las prácticas de modificación corporal conocidas en Mesoamérica, sugiere la posibilidad de que esos individuos sean parte de las migraciones desde México.

Mediante este tipo de investigaciones, en Península Papagayo se han desarrollado diversos libros educativos tales como: “Al reencuentro de los ancestros” de Anayensy Herrera Villalobos, así como numerosos reportes entregados al Museo Nacional y diversas publicaciones científicas.



CULTURA GUANACASTECA

El equipo de Sostenibilidad en conjunto con el departamento de Desarrollo Humano dieron a conocer a los colaboradores de Península Papagayo por medio de un Webinar interno, la Política de Arqueología y Cultura, impartida por Silvia Salgado arqueóloga de Península Papagayo.

Esta política también fue colocada en nuestra plataforma oficial de comunicación interna, BITRIX.

En Costa Rica se identifican retos importantes relacionados con la cultura:

- Ausencia de reconocimiento de la diversidad cultural.
- Falta de promoción de la revitalización económica de la cultura.
- Ausencia de una visión integral sobre el patrimonio cultural y un sector institucional disperso y desactualizado.

Península Papagayo busca rescatar el patrimonio cultural de Guanacaste a través de capacitación a los colaboradores quienes son parte fundamental para mantener vivas estas tradiciones.

Impacto de la pandemia por COVID-19

El año 2020 fue particularmente diferente debido a que la pandemia causada por la COVID-19 afectó radicalmente el ámbito cultural por la cancelación de eventos y actividades de asistencia masiva, el cierre de fronteras y otras restricciones emitidas por el Gobierno de Costa Rica para minimizar los contagios y evitar afectaciones mayores.

La pandemia también impactó el patrimonio vivo de la zona de Guanacaste debido a las prohibiciones para celebrar fechas y efemérides propios de la cultura de esta provincia, y, por supuesto, el impacto ha sido directo sobre los pequeños emprendedores que elaboran productos artesanales y que encuentran su sustento cuando los venden a los turistas y visitantes de la zona.





POBREZA

La condición de pobreza tradicionalmente se ha medido con variables económicas comparando el ingreso per cápita de los hogares, lo que permite clasificarlos en tres grandes grupos: hogares no pobres, hogares en pobreza no extrema y hogares en pobreza extrema.

A partir del 2008 surgió una nueva metodología de medición denominada Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) con la cual se realiza un recuento de las privaciones que tienen los hogares en cinco áreas: educación, vivienda y uso de internet, salud, trabajo y protección social. Esta categorización permite calcular la incidencia de la pobreza, su intensidad y un índice global.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares 2020 la pobreza por nivel de ingresos en el país se disparó en 5.2 puntos porcentuales, alcanzando al 26.2% de la población. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), 83.888 hogares se sumaron a la pobreza respecto al año anterior y la cifra global ya asciende a 419.783 hogares pobres, el valor más alto en 28 años. Por otro lado, la pobreza extrema en el país creció en 1.2 puntos porcentuales, el equivalente a 19.445 hogares más, para un total de 112.987 hogares en pobreza extrema para este 2020. Se estima que la incidencia de la pobreza en las personas es del 30%, lo que significa 1.529.255 personas pobres en el 2020, un aumento de 6.1 puntos porcentuales respecto al 2019. Se estima que hay 321.874 personas más en condición de pobreza.⁴

A nivel nacional, el IPM puede variar de 1 al 10 siendo 1 condición de no pobreza multidimensional y 10 pobreza multidimensional absoluta.

La Región Chorotega, donde se ubica Península Papagayo, presenta un aumento en el IPM de 5,5 en 2017 a 5,9 en 2018. El aumento en este indicador impulsó la decisión de generar acciones para mejorar las condiciones de los colaboradores en la región en la que se opera.

Con este indicador es que se estableció la meta de comprender la realidad socioeconómica de los colaboradores de Península Papagayo, mediante una alianza que se concretó en el 2019 con la Asociación Sin Fines de Lucro, Horizonte Positivo (H+). Ésta organización es la encargada de implementar la metodología del IPM Empresarial, herramienta que mide la pobreza multidimensional de los colaboradores de una empresa, para así estudiar posibles iniciativas que mejoren la calidad de vida de ellos y sus familias.

La metodología del IPM Empresarial ofrece a Península Papagayo, un marco robusto que analiza factores que sobrepasan el ingreso económico de una persona o familia. Es por lo que para el 2019 se inició con la encuesta en línea para los 310 colaboradores de Marina Papagayo, Ltda., y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda.

⁴ Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2020). Encuesta Nacional de Hogares, Julio 2020. San José, Costa Rica. Retrieved from <https://www.inec.cr/encuestas/encuesta-nacional-de-hogares>

Durante el año 2020, se trabajó un plan de acción con iniciativas para atender las necesidades que surgieron de los resultados del censo. Se tomaron en cuenta los siguientes pilares de acción:



Salud

Resultados:

Dada la coyuntura que vivimos a raíz de la pandemia, las actividades de la semana de la salud se realizaron de forma virtual. Estos son los resultados.

- 15 colaboradores participaron del rally saludable virtual.
- 65 colaboradores participaron del webinar salud bucodental.
- 37 colaboradores participaron del cineforo.
- 55 colaboradores participaron del webinar nutrición saludable.
- 57 colaboradores participaron del webinar medicina de empresa.
- 25 colaboradores participaron del mundialito de series.
- 68 colaboradores participaron del webinar cuidados de la piel.



Educación

Generar **capacidades** por medio de la educación para los colaboradores.

Resultados:

104 paquetes de útiles escolares y 76 colegiales entregados a hijos/as de nuestros colaboradores, como una forma de apoyarlos en su ingreso a clases.



Vivienda

A través de alianzas público-privadas, buscar soluciones para aquellos colaboradores y familias que no cuentan con condiciones mínimas de vivienda.

Resultados:

- Apoyo a trámite de bono de vivienda con FUPROVI: 43 colaboradores participaron de la reunión donde se dieron a conocer los requisitos para optar por un bono de vivienda.
- 4 colaboradores en el 2020 alcanzaron un trámite avanzado para obtener su bono.



Educación Financiera

Contribuir a través de talleres y acompañamiento psicológico a los colaboradores, con el fin de que cuenten con buenos hábitos financieros, que contribuyan a tener una mejor calidad de vida.

Resultados:

- 2 charlas **salud financiera** durante el año 2020, con una participación de 70 colaboradores.
- Mediante alianzas con otras entidades con COOPENAE, se obtuvo de forma gratuita las charlas:
 - Educación financiera en tiempos de incertidumbre.
 - Consejos para administrar el aguinaldo.



Impacto de la pandemia por COVID-19

A continuación se mencionan algunas actividades que se tenían programadas para el 2020 como parte del plan de acción para subsanar los resultados del IPM Empresarial, pero que se vieron afectadas por la emergencia sanitaria a causa de la COVID-19:

- Afectación en el proceso del bono de vivienda total para los colaboradores que aplicaban, dado que en FUPROVI, la institución aliada, detuvieron por el 2020 este trámite.
- Las asesorías personalizadas a la población con un endeudamiento del más del 50% de su salario, ya que requería actividades presenciales, se cancelaron y se reprogramaron para el año 2021.

En 2021, en el censo IPMe se medirá el impacto de la pandemia en el índice de pobreza de nuestros colaboradores y se tratará de retomar el plan de acción mencionado anteriormente.



DIMENSIÓN **AMBIENTAL**



DIMENSIÓN AMBIENTAL

Península Papagayo ha definido objetivos para los cuatro temas materiales que trabaja en la dimensión ambiental. A continuación se detallan estos objetivos:

- **Biodiversidad:** Conservar la biodiversidad marina y terrestre en el proyecto y ser un actor clave para la conservación en el área de influencia
- **Recursos Hídricos:** Ser agua neutral
- **Residuos sólidos:** Convertirse en una organización *Zero Waste to Landfill*
- **Protocolos ambientales:** Alcanzar reconocidos estándares de sostenibilidad con el fin de asegurar los esfuerzos de gestión a las partes interesadas



BIODIVERSIDAD

La península de Papagayo, sitio donde se ubica el proyecto Península Papagayo, está constituido por abundante cobertura boscosa, playas, manglares y exuberantes paisajes.

Su función ecosistémica primordial es proveer alimentación y descanso para las aves migratorias, contribuir a la diversidad genética de árboles, regular los disturbios a los que se puede ver expuesto el ecosistema y proporcionar refugios a los animales, entre otros.

El principal atractivo para los clientes es la biodiversidad terrestre y marina que rodea el desarrollo, razón por la cual los estilos arquitectónicos se mezclan con la vegetación de forma armoniosa y crean un balance perfecto.

Desde las instalaciones de la Marina Papagayo y alrededor de la costa, se pueden observar diversas especies de fauna marina y eventos naturales únicos como el apareamiento de tiburones nodriza y agregaciones importantes de mantas doradas. En playa Prieta hay anidación de tortugas en el periodo de setiembre a abril.

Península Papagayo busca incrementar el conocimiento de los ecosistemas marinos y terres-

tres de la zona, mediante la investigación y tecnología. Para ello, en el 2018 se creó *Papagayo Explorers* (PE), un departamento enfocado en descubrir la península de Papagayo mediante experiencias de ecoturismo exclusivas, únicas, sofisticadas y transformativas.

Papagayo Explorers funciona como la herramienta de gestión de la biodiversidad en el desarrollo y promueve la educación ambiental entre clientes por medio de una serie de actividades en las que tanto huéspedes como los miembros del club, pueden aprender más sobre la biodiversidad de la península.

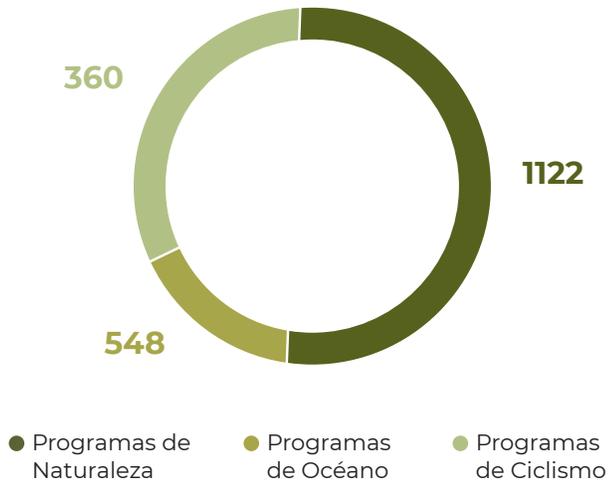
Entre las actividades que se desarrollan, se encuentran las excursiones educativas en las que se realiza observación de las particularidades de la flora y fauna del sitio. También existe un programa de actividades acuáticas, con el que se explora la costa y sus manglares tanto en superficie como bajo el agua, y se cuenta con varios senderos para realizar ciclismo de montaña, en los que el cliente puede entrar en contacto con la naturaleza desde una óptica de aventura.



BIODIVERSIDAD

En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de participantes en las actividades de PE durante el 2020:

Cantidad de participantes en los programas de PE durante el 2020



En el 2020, 1,122 clientes participaron en las actividades del Programa de Naturaleza de *Papagayo Explorers*, en el cual se realizan caminatas diurnas y nocturnas, observación de aves, paseos estilo safari, entre otros.

En el programa de actividades acuáticas, participaron 548 personas en paseos en canoas.

Por último, el programa de ciclismo de montaña atrajo a 360 clientes.

Por otra parte, con el objetivo de promover mayor actividad física y un disfrute de la biodiversidad de manera sostenible dentro del proyecto, se creó *Papagayo Bike Share*, un sistema de bicicletas eléctricas compartido, el cual consta de 7 estaciones y 60 equipos, ubicadas estratégicamente a lo largo de Península Papagayo y a disposición de los huéspedes para trasladarse a nivel interno.

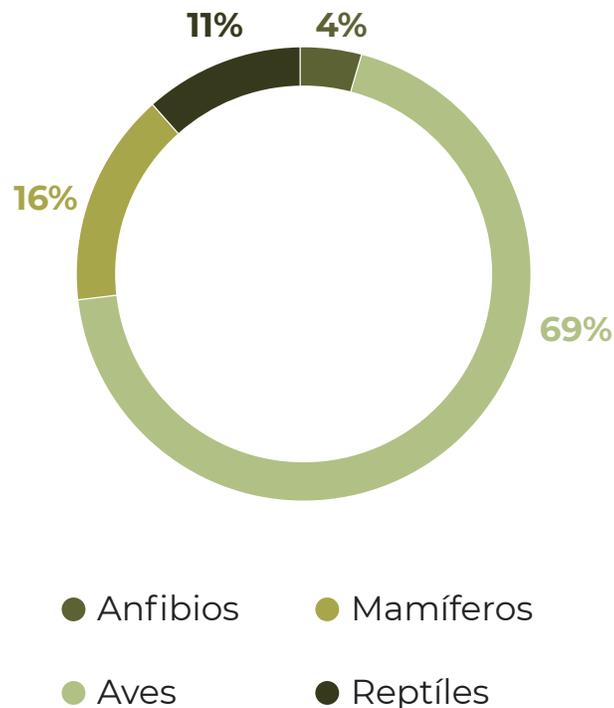
En la siguiente figura se presenta el mapa con los puntos estratégicos de ubicación de las estaciones de parqueo de bicicletas ubicadas en el proyecto Península Papagayo.





En el 2020 se continuó con el proceso de construcción del inventario de especies de flora y fauna que habitan en la zona del desarrollo Península Papagayo.

Para este año, se identificaron 131 especies de flora y 227 especies de fauna.



Distribución porcentual de especies de fauna identificadas en Península Papagayo por clase al 2020

Clase	Cantidad de especies
Anfibios	11
Aves	157
Mamíferos	31
Insectos	45
Reptiles	41
Total	285

Cantidad de especies de fauna identificadas en Península Papagayo por clase al 2020

BIODIVERSIDAD

Proyecto de restauración Coralina en Bahía Culebra

En el 2018, se conformó una alianza entre el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), el Centro de Investigación en Ciencias del Mar y Limnología de la Universidad de Costa Rica (CIMAR), *Raising Coral Costa Rica*, Península Papagayo y el Programa Biodiversidad y Negocios (DABio), que implementa la Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ), con la finalidad de establecer un proyecto de restauración de corales en Bahía Culebra el cual incluye un Plan de Aprovechamiento Turístico.

El objetivo es que este plan permita realizar un uso sostenible del recurso, mientras se aseguren las mejores condiciones para salvaguardar los ecosistemas coralinos y no poner en riesgo su supervivencia y desarrollo.



En el mapa adjunto se observan las tres áreas de restauración. La zona de vivero en Playa Blanca (la más grande hasta el momento) es de alrededor de 150 m², seguida de Playa Jícaro (100 m²) y Güiri-Güiri (10 m² de zona de vivero, y 50 m² de superficie plantada).

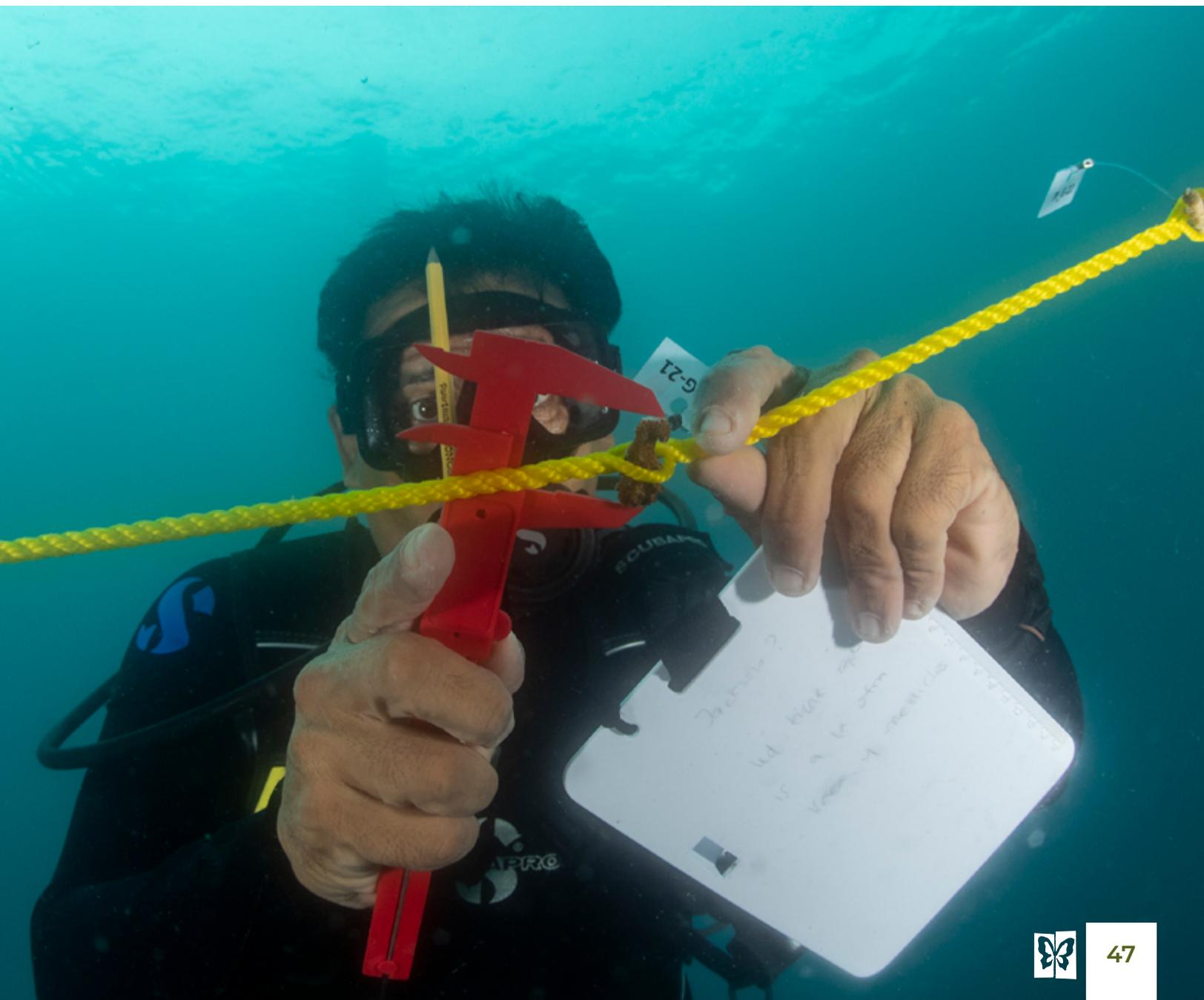
Hay 22 estructuras de Playa Blanca utilizadas como viveros, en Playa Júcaro hay 7 estructuras diferentes y en Güiri-Güiri 5.

El plan de Península Papagayo es aumentar gradualmente el área intervenida en los diferentes sitios, especialmente en Playa Blanca, donde se pretende aumentar el número de áreas de viveros y cubrir un área de alrededor de 500 m² para el 2022.

Actualmente con la suma de todos los viveros, se tiene alrededor de 3.500 fragmentos de coral que crecen en ellos.

Se espera que al duplicar el área intervenida y al aumentar la cantidad de viveros en los jardines de coral, el número aumente a alrededor de 7,000 colonias de coral creciendo en los viveros de Península Papagayo para el 2022.

Para entonces, y teniendo en cuenta que los corales crecen 7,44 cm por año en promedio, se espera poder plantar al menos 100 colonias de coral en nuestro sitio de *outplanting*.





Como la restauración ecológica tiene como objetivo ayudar a la recuperación de un ecosistema que ha sido dañado, el éxito de este proyecto se traduciría en la recuperación del ecosistema de los arrecifes de coral alrededor de Península Papagayo y bahía Culebra.

Con el tiempo, se espera que estos arrecifes sean autosostenibles y no requieran la intervención humana. Si el proyecto tiene éxito a largo plazo, debería tener un efecto no solo en las poblaciones de coral, sino en todo el ecosistema. Esto significa que vería un aumento en la cobertura de corales vivos (del estado degradado inicial del 3% al 70% original) en los sitios de restauración, pero también una mejora de la diversidad de los ecosistemas, como las especies de peces y macroinvertebrados, algunos de ellos de interés comercial.

Desde una perspectiva social, un proyecto exitoso involucra y beneficia a las comunidades locales y a las partes interesadas. Un arrecife de coral restaurado significa más oportunidades de turismo, lo que también generaría oportunidades de empleo y un ingreso que se utilizaría para garantizar la continuidad a largo plazo del proyecto y para mejorar los esfuerzos de restauración. También se espera establecer un programa de voluntariado en pleno funcionamiento en el que las personas interesadas puedan involucrarse, participar y ayudar con el mantenimiento y monitoreo de los viveros. Es clave que todas estas medidas promuevan y aumenten la conciencia pública sobre los arrecifes de coral y los beneficios de los proyectos de restauración coralina para la sociedad.

BIODIVERSIDAD

Aledaño a Península Papagayo hay 3 áreas de conservación del bosque. Dos de ellas definidas según el Plan Maestro General del Polo Turístico Golfo de Papagayo en La Gaceta del 24 de julio de 1995 y modificaciones (Manglar de Palmares y Manglar de Nacascolo), y la restante definida como Biotopo Marina, por la administración de Ecodesarrollo Papagayo.

Manglar de Palmares: también conocido como estero de Palmares, no se encuentra dentro del área concesionada de Península Papagayo; sin embargo, lo rodea, razón por la cual se decidió velar por su conservación. Tiene un área aproximada de 43 hectáreas, un 95% cobertura boscosa y 5% de cobertura hídrica por el río Palmares.

Tiene tres especies de mangle, y dada su extensión, es el manglar más grande dentro del desarrollo, seguido por el manglar Nacascolo.



Manglar de Nacascolo: El manglar de Nacascolo tiene un área de 4,36 hectáreas y tiene un 100% de cobertura boscosa. Sin embargo, antes de 1999, fue un área altamente intervenida debido a que se habían colocado tablones y bases de cemento para el acceso de vehículos.



Biotopo Marina: El Biotopo es un gradiente topográfico ubicado cerca de la Marina Papagayo. Tiene un área de 0,57 hectáreas, que cuando llueve aflora agua y se dan las condiciones ambientales especiales para distintos grupos de especies.

Por su valor para la conservación ambiental, Península Papagayo tomó la decisión de proteger esta área. El 98% del terreno del Biotopo está conformado por bosque secundario y un 2% por cuerpos de agua (ramblas).



Dentro de estas tres áreas protegidas no existe infraestructura, operaciones ni aprovechamiento turístico. Estos espacios tampoco cuentan con servicios de electricidad o agua potable y no se generan residuos dentro de ellas.

Biodiversity Check Tourism

La sostenibilidad es uno de los pilares sobre los que Península Papagayo basa su operación. Por lo que en setiembre de 2017 implementó la herramienta *Biodiversity Check Tourism* promovida por la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ) y la Organización No Gubernamental *Global Nature Fund*, la cual permite la gestión responsable de biodiversidad contribuyendo a prevenir o mitigar las amenazas hacia el ecosistema. También, permite analizar las interdependencias entre el negocio y su capital natural, basados en tres objetivos, la conservación de la diversidad, el uso sostenible de sus componentes, distribución justa y equitativa de los beneficios que derivan de su uso.

Al realizar la priorización de medidas recomendadas en el informe del *Biodiversity Check Tourism*, se determinó que se debía elaborar un plan de acción para incorporar criterios de biodiversidad en la gestión de Península Papagayo.

El *Biodiversity Check Tourism* es una herramienta que fue aplicada en la empresa en junio del 2017, y que toma en cuenta diversas áreas como: Sistemas de Información Geográfica (SIG), programa de monitoreo participativo con turistas, fortalecimiento de alianzas con instituciones públicas, aprovechamiento sostenible de recursos costeros, control de la erosión, entre otros.



Campaña interna No me alimentes:

Es una campaña que tiene por objetivo crear conciencia y educar tanto a visitantes de playas como huéspedes a no alimentar a animales silvestres. La metodología utilizada fue realizar un entrenamiento a personal interno clave y crear multiplicadores del mensaje especialmente a través del personal de los hoteles. El proceso se mantendrá vigente para sumar más personas educadas sobre los peligros de esta práctica para la salud de la fauna.



Límite de velocidad dentro de Península Papagayo:

En Península Papagayo los vehículos transitan a una velocidad máxima de 40 km/h para minimizar atropellos a la fauna. Es muy común encontrar grupos de animales cruzando de un lado al otro, tanto de forma terrestre (calles) como de forma aérea (por los árboles que se entrecruzan en ciertas áreas). Para fiscalizar esta medida, se asignan algunos funcionarios en puntos estratégicos con radares de control de velocidad, de manera que se alerta a los vehículos que exceden este límite. En el 2020, se colocó un rótulo en la entrada de visitantes, en el que se da la bienvenida y se indica el límite de velocidad al que deben conducir.



Prevención de incendios forestales:

Península Papagayo cuenta con monitoreo 24/7 en la propiedad con el fin de proteger contra incendios o caza ilegal. Además, se realizan cortafuegos en sectores estratégicos para evitar la propagación de incendios.



Uso de cámaras trampa:

Papagayo Explorers cuenta con 10 cámaras trampa situadas en puntos estratégicos de la península captando valiosas imágenes de las especies que allí circulan. Mediante este sistema se identificó por primera vez en la zona un felino, lo cual representa un bioindicador de un ecosistema sano.

El foto trameo se ha convertido en una herramienta de gran utilidad para la investigación científica, educación ambiental y gestión de los

recursos naturales ya que brinda información valiosa, confiable para la toma de decisiones efectivas en el manejo y conservación de la vida silvestre.

El objetivo principal del uso de cámaras trampa en Península Papagayo es brindar una línea base para identificar la riqueza de especies y posteriores investigaciones más profundas y robustas en pro de la conservación de la riqueza biológica del lugar.

Lista de avistamiento de fauna por medio de las cámaras trampa en el 2020

Mamíferos	Nombre Científico	Ley de Vida Silvestre Costa Rica	Lista Roja UICN
Venado Cola Blanca	<i>Odocoileus virginianus</i>	En peligro de extinción	Preocupación Menor
Guatusa	<i>Dasyprocta punctata</i>		Preocupación Menor
Pizote	<i>Nasua narica</i>		Preocupación Menor
Ratón Espinoso	<i>Liomys salvini</i>	Población reducida o amenazada	Preocupación Menor
Ardilla Variegada	<i>Sciurus variegatoides</i>		Preocupación Menor
Saíno	<i>Tayassu tajacu</i>	Población reducida o amenazada	Preocupación Menor
Mono Cara Blanca	<i>Cebus imitator</i>		Vulnerable
Puma	<i>Puma concolor</i>	En peligro de extinción	Preocupación Menor
Aves			
Pavón	<i>Crax rubra</i>	Población reducida	Vulnerable
Garza Tigre			Preocupación Menor
Colibrí Canelo			Preocupación Menor
Reptiles			
Garrobo			Preocupación Menor



PROTOCOLOS AMBIENTALES

Con el objetivo de monitorear con mayor rigurosidad la interacción de los desarrollos dentro de Península Papagayo con el ambiente, Península Papagayo formuló guías de diseño para los proyectos inmobiliarios, así como Protocolos Ambientales para las fases constructivas, operativas y algunos de aplicación general para todas las partes interesadas internas.

Los Protocolos Ambientales son de acatamiento obligatorio para todas las compañías, visitantes, residentes, desarrolladores y funcionarios de Península Papagayo y son importantes para el desarrollo, ya que constituyen un tipo de reglamentación ambiental interna. Península Papagayo tiene 43 Protocolos Ambientales que se dividen en 3 fases: 26 para la fase de construcción, 9 para la fase operativa y 8 generales.

Protocolos Ambientales

Fase Constructiva

- Viabilidad ambiental
- Permiso para corta de árboles
- Cierre de área de construcción
- Protección de árboles en veda
- Control de ruido y vibraciones
- Cabañas sanitarias
- Apilamientos temporales
- Control de erosión
- Equipo de seguridad ocupacional
- Entrada de materiales de construcción
- Extracción y transporte de materiales
- Inducción a trabajadores
- Horarios de construcción

- Instalaciones temporales
- Rotulaciones informativas y preventivas
- Reglas de disciplina en el trabajo
- Sitios arqueológicos
- Maquinaria y equipo
- Entrada de materiales peligrosos
- Almacenamiento de materiales y sustancias peligrosas
- Mitigación por emisión de partículas de polvo
- Instalaciones eléctricas temporales
- Trabajos en la calle principal
- Derrames accidentales de hidrocarburos
- Adquisición de bienes y servicios
- Informes de monitoreo

Fase Operativa

- Tratamiento de aguas residuales
- Manejo de residuos sólidos
- Convivencia con fauna silvestre
- Almacenamiento de gas licuado
- Almacenamiento de combustible
- Almacenamiento y manejo de agroquímicos
- Adquisición de bienes y servicios
- Informes de monitoreo

Protocolos Generales

- Manejo de zonas públicas
- Protección de mojones
- Reglamento interno de tránsito
- Reglamento interno para visitantes
- Convivencia con fauna silvestre
- Normas de seguridad ocupacional generales
- Entrada de funcionarios públicos
- Plan de contingencias



PROTOCOS AMBIENTALES

En el 2019, Península Papagayo inició la construcción de un sistema de gestión sostenible único para el desarrollo que le permita cumplir con los requerimientos de estándares nacionales e internacionales, y demostrar su contribución en lo económico, social y ambiental.

El sistema incluye la construcción de una herramienta para la recopilación y procesamiento de datos en el ámbito social, ambiental y económico llamada “Papagayo Standard”. En ella se reportan datos que se usan o usarán en 13 distintas certificaciones de sostenibilidad que corresponden a: Programa Bandera Azul Ecológica en las categorías de Cambio Climático, Microcuencas, Comunidades Costeras y Espacios Naturales Protegidos, Pacto Global, *Global Reporting Initiative* (GRI), Avance en ODS, Certificación de Turismo Sostenible (CST), Marca País Esencial Costa Rica, ISO 45001, *Zero Waste to Landfill*, Carbono Neutralidad, *Great Place to Work*, B Certified y Agua Neutralidad.

En 2020, Península Papagayo participa para la obtención de 10 galardones de Programa Bandera Azul Ecológica, un galardón gratuito y voluntario de reconocimiento a nivel nacional que tiene como objetivo lograr la responsabilidad ambiental empresarial dentro de un marco de sostenibilidad.

Como principales resultados de esta gestión, se obtuvo:

- **Categoría Comunidades Costeras:**
5 banderas azules para las playas Virador, Nacascolo, Prieta con una estrella blanca y una plateada cada una, mientras que Sombrero y Blanca lograron cuatro estrellas blancas y una plateada.
- **Categoría Espacios Naturales Protegidos:**
2 banderas azules para los espacios protegidos Manglar de Nacascolo y Biotopo Marina con 5 estrellas blancas y estrellas naranja y plateada cada uno.
- **Categoría Cambio Climático:**
1 bandera azul para el sitio Marina Papagayo.



RESIDUOS SÓLIDOS

La trazabilidad en el proceso de gestión de residuos sólidos es un tema relevante para las partes interesadas de Península Papagayo. Al ser una compañía del sector turismo, tiene el compromiso de conservar el ecosistema en el cual opera, pues las riquezas naturales constituyen el principal atractivo para sus clientes.

En el marco de la Estrategia de Triple Utilidad 2018-2022, se definió el objetivo de ser “Zero Waste to Landfill”, cuyo cumplimiento estará avalado mediante una certificación de tercera parte.

Adicionalmente, la meta es reducir en un 20% la generación de residuos sólidos con respecto al año base. Para cumplir con este objetivo se está

fortaleciendo el Sistema de Gestión Integral de Residuos con un enfoque en la reducción de generación de residuos en la fuente. Además, se está analizando promover el emprendimiento en gestión de residuos a través de la Asociación Creciendo Juntos, con la finalidad de que las comunidades en la zona de influencia generen capacidades para valorizar residuos.

El alcance de la gestión de residuos sólidos dentro de este reporte constituye las siguientes compañías: Marina Papagayo, Ltda y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda



RESIDUOS SÓLIDOS

El modelo de gestión integral de residuos dentro del desarrollo designa como responsable a Ecodesarrollo Papagayo Limitada en la sensibilización, recolección, transporte y gestión de residuos de las demás compañías y sitios conforme lo establece la legislación nacional.

Por lo cual, desde el 2016, se implementó en Península Papagayo, la Estrategia Nacional de Separación, Recuperación y Valorización de Residuos (ENSRVR 2016-2021), con la finalidad de incrementar la recuperación de residuos valorizables. Además, es importante mencionar que se cuenta con un equipo encargado de mantener las playas que se encuentran dentro de la zona del desarrollo, libres de residuos mediante labores de limpieza y recolección diarias.

A continuación, se hará una descripción de la trazabilidad de cada tipo de residuo dentro de Península Papagayo:

Residuos sólidos ordinarios valorizables:

Dentro de esta categoría, se incluye: plástico, vidrio, cartón, papel, aluminio, tetra pack y otros. Estos materiales son clasificados por cada fuente generadora para posteriormente ser recolectados por el Departamento de Servicios Generales de Ecodesarrollo Papagayo y ser trasladados a la bodega de almacenamiento temporal dentro del desarrollo.

Una vez almacenados en este sitio, los residuos sólidos ordinarios valorizables se donan al Centro de Acopio de la Municipalidad de Liberia, institución asociada al programa *e-coins* (anteriormente ecolones).

Además, desde el 2019 los residuos orgánicos se someten al proceso de compostaje, el cual consiste en separar, triturar y estrujar los residuos provenientes de la operación, para ser procesado por medio de un equipo automatizado marca Compostech modelo CT-150, el cual obtiene abono orgánico tipo compost en 24 horas.

Después de este proceso, se coloca en camas para potenciar su calidad, lo que lo convierte en proceso innovador en la zona, ya que reduce significativamente los residuos que se envían al vertedero y por ende disminuye los gases de efecto invernadero.

El abono obtenido se utiliza en siembra de árboles y mantenimiento de los jardines del desarrollo.

En el 2020, se contabilizaron 19,6 toneladas de residuos orgánicos que ingresaron al proyecto de compostaje, siendo esto un 17% del total de residuos recolectados. Este dato corresponde a los residuos recolectados en los edificios de Ecodesarrollo Papagayo, por lo que no se incluyen casas, hoteles ni construcciones.



Modelo de gestión de residuos en Península Papagayo

RESIDUOS SÓLIDOS

Residuos sólidos ordinarios no valorizables:

Estos residuos se recolectan para posteriormente ser trasladados todos los días al centro de transferencia de la Municipalidad de Liberia, la cual se encarga de su disposición final en el Parque Ambiental Tecnoambiente, ubicado en Miramar de Puntarenas.

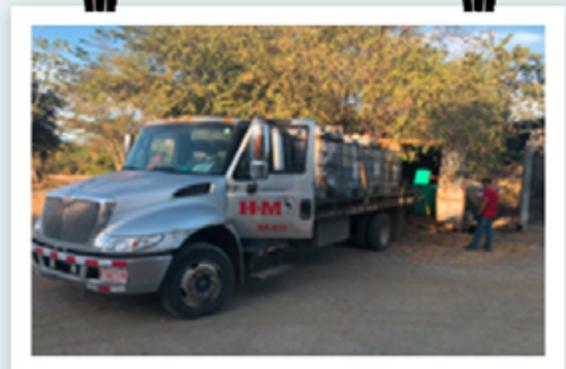
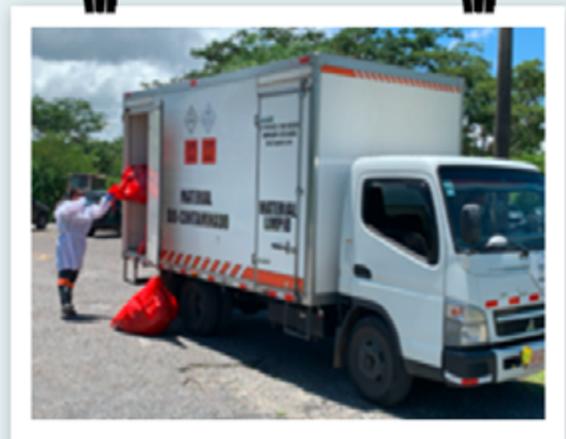
Residuos de manejo especial y peligrosos:

Para los residuos de manejo especial se implementa el principio de Responsabilidad Extendida del Productor, según la ley 8839. Para estos efectos, se desarrolló una estrategia para efectuar las compras que generen este tipo de residuos, tales como llantas y luminarias, a un mismo proveedor; y, de esta manera, facilitar la devolución de los residuos. En el caso de los aires acondicionados, la empresa encargada de dar mantenimiento debe realizar los cambios de refrigerante y gestionarlos adecuadamente. Como evidencia de verificación, se solicita el permiso de gestor autorizado otorgado por el Ministerio de Salud, así como los carnet de los funcionarios que realizan los mantenimientos emitidos por el Ministerio de Ambiente y Energía (MINA E). Por su parte, los residuos peligrosos se acopian y se entregan a gestores autorizados por el Ministerio de Salud a los cuales se les solicita los certificados de disposición final.

Residuos sólidos infectocontagiosos:

Tanto los residuos internacionales procedentes de Marina Papagayo, como de la Clínica de Papagayo Servicios Generales, se recolectan en bolsas identificadas de color rojo, se acopian en un cuarto frío y posteriormente se entregan a un gestor autorizado por el Ministerio de Salud.

Para el periodo 2020, con la llegada de la pandemia a nuestro país, Ecodesarrollo realizó ajustes significativos en este proceso; por ejemplo, se colocaron recipientes rojos debidamente identificados para desechos bioinfecciosos (mascarillas y guantes de un solo uso), esto para gestionarlo por medio de proveedores debidamente autorizados.



RESIDUOS SÓLIDOS

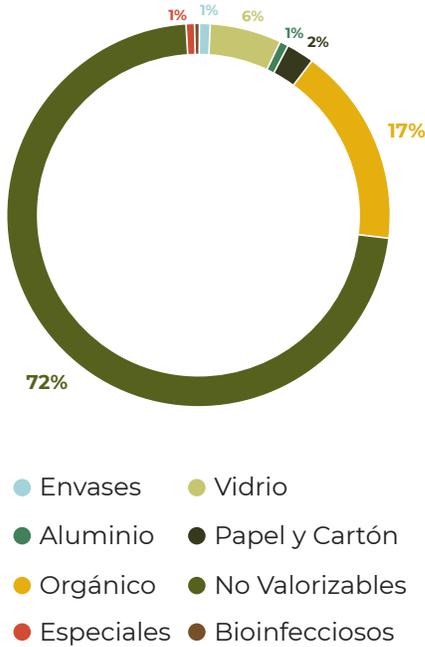
Generación de residuos sólidos

En el año 2019 los residuos no valorizables alcanzaban un 84.74% de las 166.61 toneladas de residuos que se produjeron en la operación de Ecodesarrollo Papagayo; sin embargo, para el 2020, el porcentaje es de un 72% de las 112.55 toneladas.

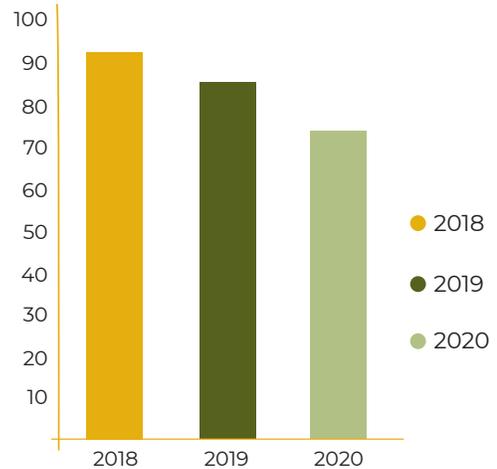
Estas cifras evidencian un 12.74% menos de residuos no valorizables en comparación con el año anterior.

Es importante destacar que esto responde al trabajo conjunto de todas las partes en materia de manejo de residuos en la organización, al que se suma el proyecto de compostaje y por medio del cual se ha alcanzado una gestión del 17% del total de residuos para el 2020.

Cabe destacar que estos datos corresponden a los generados por la operación de Ecodesarrollo Papagayo, en la cual no se incluyen casas ni hoteles.



Gráfica comparativa de residuos no valorizables del 2018 al 2020



Generación de residuos sólidos por tipo para el año 2020

Tipo de residuo	Envases	Vidrio	Aluminio	Papel y Cartón	Orgánico	No Valorizable	Especiales	Peligrosos	Bioinfecciosos
Cantidad generada (t)	1.28	6.58	0,90	2.04	19.5	80.86	1.19	0,00	0.140
Total 2020									112.55



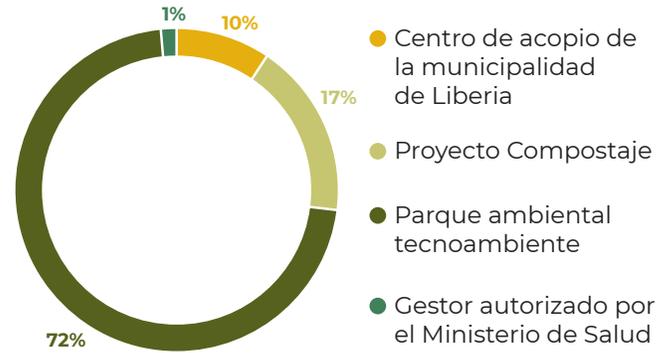
RESIDUOS SÓLIDOS

Disposición de residuos sólidos

El 72% de los residuos sólidos del 2020 tuvieron como destino final el Parque Ambiental Tecnoambiente, localizado en Miramar de Puntarenas.

El 10% de residuos se clasificaron como no valorizables y fueron enviados al Centro de Acopio de la Municipalidad de Liberia para su procesamiento, el 17% se destinó al proyecto compostaje y el 1% restante al ser especiales y peligrosos se entregaron a gestores autorizados por el Ministerio de Salud.

Distribución porcentual de la disposición final de los residuos sólidos producidos en Península Papagayo durante el 2020



Cantidad de residuos sólidos según su disposición final

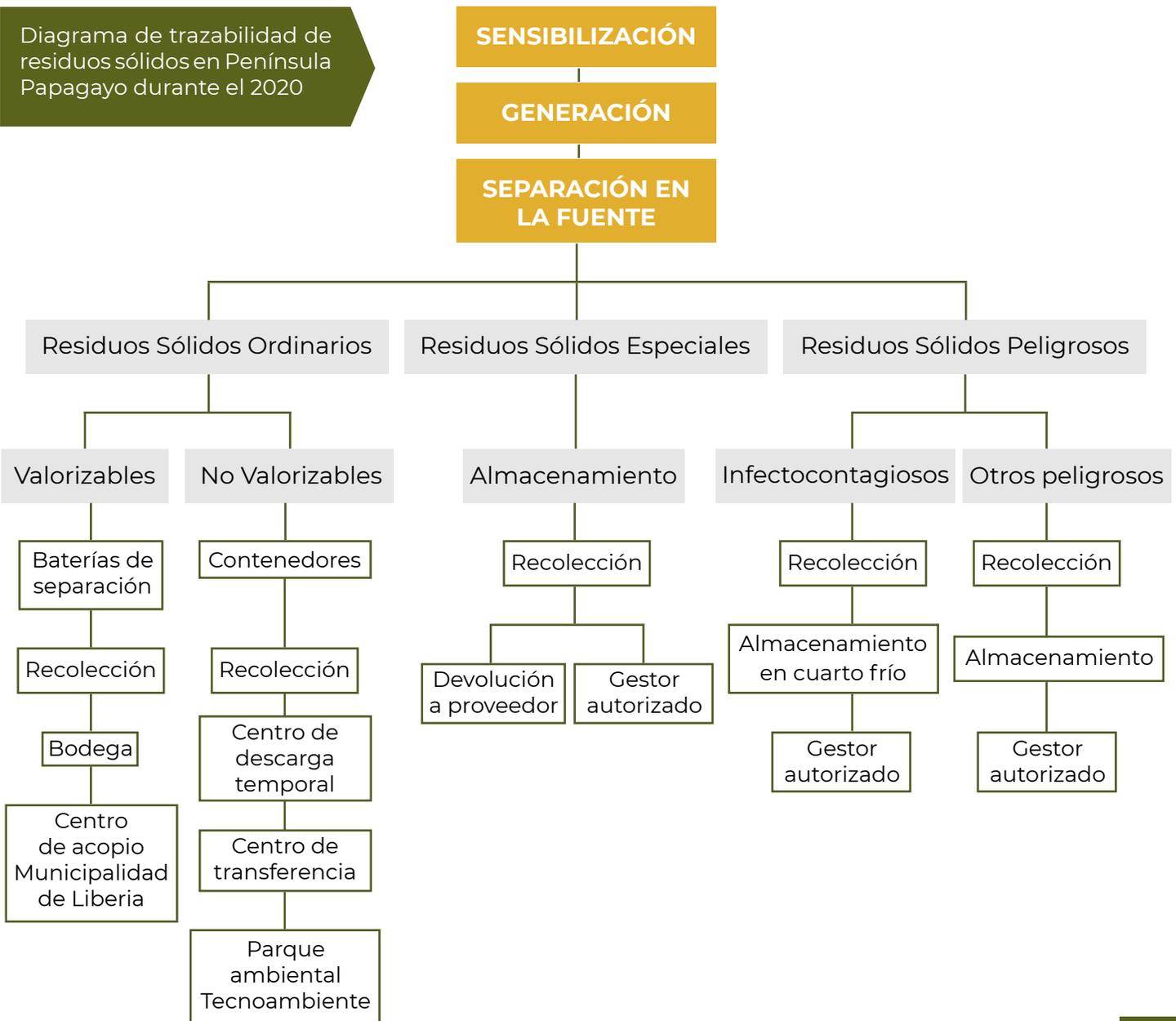
Disposición final	Centro de acopio de la Municipalidad de Liberia	Proyecto compostaje	Parque ambiental Tecnoambiente	Gestor autorizado por el Ministerio de Salud	Total
Cantidad (t)	10.8	19.6	80.86	1.33	112.55





RESIDUOS SÓLIDOS

Diagrama de trazabilidad de residuos sólidos en Península Papagayo durante el 2020



RESIDUOS SÓLIDOS

Impacto de la pandemia por COVID-19

La pandemia por la COVID-19 hizo que bajara considerablemente el volumen de turismo tanto local, como internacional en las zonas turísticas del país, incluyendo Península Papagayo.

Esta disminución en la cantidad de turistas implicó que se diera también una disminución en el volumen de residuos generados. Pese a esto, la compañía mantuvo los estándares de calidad que la caracterizan, en temas de manejo de residuos; y continuó con la capacitación de personal en temas de manejo de residuos bioinfecciosos y tratamiento de estos por medio de gestores autorizados por el Ministerio de Salud.



RECURSOS HÍDRICOS

Operación y mantenimiento de los sistemas de agua

El servicio principal que ofrece el departamento de Recursos Hídricos es la gestión integral del recurso hídrico que incluye el manejo de los tres sistemas de agua de Península Papagayo (agua potable, agua para irrigación y tratamiento de aguas residuales):

- **Agua potable:**

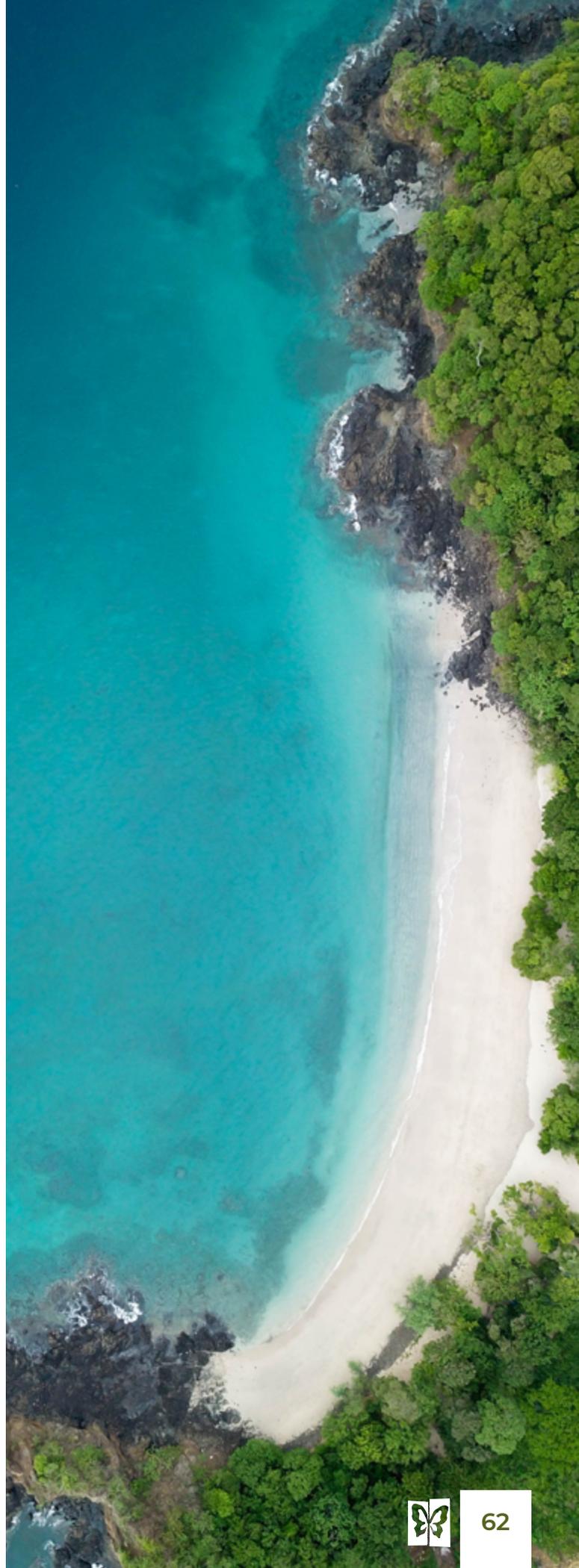
La Asociación Maestra de la Comunidad del Resort Península Papagayo cuenta con concesiones de cuatro pozos. Dos de ellos representaron durante el 2020 un 98,35% del ingreso de agua dulce al proyecto. Además, se cuenta con un suministro de agua otorgado por Acueductos y Alcantarillados (AyA). El departamento de Recursos Hídricos cuenta con un sistema de bombeo y un tanque de almacenamiento para posteriormente realizar la desinfección del agua vía cloración y distribuir al resto del proyecto.

- **Tratamiento de aguas residuales:**

El Departamento de Recursos Hídricos también se encarga de brindar el servicio de depuración de aguas residuales de todos los generadores dentro del resort. Para esto cuenta con cuatro plantas de tratamiento de aguas residuales en operación. Las aguas residuales, tanto negras como grises, de los múltiples generadores dentro de Península Papagayo, se someten a depuración mediante sistemas especializados de tratamiento terciario. La totalidad del efluente de estos sistemas es reutilizado en irrigación.

- **Agua para irrigación:**

Las fuentes de agua para irrigación corresponden a agua de reúso (efluentes de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales) y agua dulce.



RECURSOS HÍDRICOS

El departamento de Recursos Hídricos cuenta con un “Plan para el Uso Sostenible de Recurso Hídrico en el Proyecto Península Papagayo” dentro del cual se incluye la “Política para el Manejo Integral del Recurso Hídrico” y un “Protocolo de monitoreo de la calidad del agua”; herramientas que documentan el compromiso de la organización con la administración eficiente del recurso.

El departamento de Recursos Hídricos brinda a sus usuarios el aseguramiento de la calidad y disponibilidad de agua potable dentro del proyecto, el tratamiento de las aguas residuales del resort, así como proveer el agua para irrigación para las áreas que lo requieren. Para esto, el departamento brinda a todos sus usuarios los siguientes procesos y servicios:

- **Control de calidad agua:**

Se realizan monitores periódicos de la calidad de agua de los tres servicios (potable, riego y residual). Se realizan análisis de la calidad de agua de forma mensual por medio del laboratorio San Martín, el cual está certificado a nivel nacional.

- **Vigilancia y monitoreo de los sistemas:**

Se monitorea la presión en las tuberías, se recorren rutas establecidas para detectar fugas u otros incidentes, se monitorea flujos y volúmenes. Además, se utiliza el indicador de Agua No Contabilizada, indicador de monitoreo y vigilancia que indica cuando hay pérdidas de agua que sobrepasan lo considerado del rango común. A través de este indicador se indaga las causas de la situación ya que podría ser un consumo excesivo de algún usuario o una fuga del sistema.

- **Mantenimiento:**

Se realizan actividades de mantenimiento sobre equipos y sistemas para asegurar o mejorar su contexto operativo.

- **Proceso de mejora continua (investigación y desarrollo):**

Se trata de optimizar los procesos y hallar constantemente oportunidades de mejora. Se fomentan actitudes en los colaboradores como proactividad, liderazgo, estado de alerta y visión crítica.

- **Proceso de gestión de servicios:**

Se incluye la recepción de solicitudes de nuevos servicios, colocación de equipo de medición en nuevos servicios, atención al usuario, recolección de registros de medición de agua, revisión de estado de equipos de medición, reporte de medio periodo a terceros, reporte de fin de periodo y aviso de fugas potenciales en medidores con consumo por 24 horas.



RECURSOS HÍDRICOS

Acciones de reducción en sitio

El departamento de Recursos Hídricos trabaja continuamente con las empresas de Península Papagayo para reducir el consumo de agua potable. Apoya los planes de trabajo de los diferentes comités de Bandera Azul Ecológica facilitando la elaboración de los laboratorios de calidad de agua potable y de mar, así como liderando las actividades de educación ambiental especialmente las relacionadas al recurso hídrico.

El enfoque principal del año 2020 fue garantizar las condiciones para implementar las medidas de prevención ante la COVID-19. Esto se logró con la instalación de nuevas estaciones para el lavado de manos, sin dejar de lado las medidas que ya se venían implementando tales como el uso de dispositivos de bajo consumo y rotulación para concientizar a visitantes y personal sobre el uso del recurso hídrico en los diferentes sitios.

Los siguientes resultados representan el consumo total del año de usuarios bajo las empresas Marina Papagayo Limitada., y Ecodesarrollo Papagayo Limitada, los cuales fueron obtenidos a través de medidores.

AÑO	2018	2019	2020
Consumo total de agua potable de usuarios internos (m ³)	44.819	51.484	41.429

El 2020 fue un año excepcional ya que las actividades disminuyeron debido a los efectos derivados de la pandemia generada por la COVID-19, resultando en una disminución del consumo hídrico de un 19,5% con respecto al 2019.



RECURSOS HÍDRICOS

Península Papagayo cuenta con una robusta infraestructura que hace llegar el agua residual a través de una red de tuberías de recolección de aguas residuales a las plantas de tratamiento, en las cuales se realiza el proceso de remoción de contaminantes, para obtener al final del proceso un agua de alta calidad. El 100% de esta agua que se obtiene al final del proceso se bombea a los sistemas de riego de áreas verdes, y por esta razón, en Península Papagayo no hay vertidos y no existen cuerpos de agua o hábitats afectados por vertidos.

Volumen total de agua reutilizada en el 2020 (m ³)	Porcentaje de agua reutilizada en el 2020 del consumo total de las empresas
17 358.40	42%

La gestión del recurso hídrico de Península Papagayo no se limita a su alcance operativo, a través de sus esfuerzos en reducir consumos de agua, también se relaciona constantemente con los demás usuarios para crear conciencia sobre su consumo mediante notificaciones de consumos altos e invitaciones para participar en actividades de sensibilización y reducción de la utilización de agua.

Principales logros

- Desarrollo de un proyecto piloto para colocar medidores de agua inteligentes, capaces de monitorear los flujos en todos los puntos del proceso, ya sean en el consumo de agua de pozos, las plantas de tratamiento o riego a través de tecnología inalámbrica gracias a la aplicación *EyeOnWater*. Durante el 2020 se instalaron 15 medidores nuevos.
- Un total de 4.337 pruebas de laboratorio respaldan el constante monitoreo de la calidad del agua realizado al agua potable, agua de tratamiento, agua de riego, y a cuerpos de agua como mares y lago.
- Gracias al análisis de modelo digital de la red de riego se logró detectar y realizar en campo una mejora significativa que consistió en sustituir 150m de tubería que mejoraron el rendimiento de la estación de bombeo.
- Por medio de la plataforma digital de comunicación interna Bitrix24 se realizaron 7 publicaciones sobre temas relacionados con el agua con un alcance de 418 colaboradores.



DIMENSIÓN **ECONÓMICA**



DIMENSIÓN ECONÓMICA

Península Papagayo identifica tres temas materiales para los que reporta en la dimensión económica. Estos son: cumplimiento legal y concesión, código de conducta y ética y cadena de valor. A continuación se describen los objetivos de la organización para cada uno de estos temas:

- **Cumplimiento legal y concesión:**

Ir más allá del cumplimiento legal y definir la manera óptima de comunicar el progreso de la concesión

- **Código de conducta y ética:**

Ser una organización ética y transparente

- **Cadena de valor:**

Definir criterios de sostenibilidad para la cadena de valor e incrementar los proveedores locales a través del fortalecimiento en el ecosistema empresarial (MiPymes) de Guanacaste.



CUMPLIMIENTO LEGAL Y CONCESIÓN

El enfoque del cumplimiento legal de Península Papagayo surge como una necesidad de las partes interesadas por entender la interacción y complejidad de las concesiones que están vigentes en el desarrollo de la Península.

En el año 2018 se finalizó la estrategia de sostenibilidad para Península Papagayo, en la cual se definió como tema material la gestión del cumplimiento legal, con el enfoque del 2019–2022 de “ir más allá del cumplimiento, y definir la manera de comunicar el progreso en la concesión”, mediante una estrategia clara la cual determina que se debe asegurar el cumplimiento legal a las partes interesadas y definir la manera de comunicar el progreso en la concesión maestra.

El alcance del reporte incluye las razones sociales Ecodesarrollo Papagayo Ltda. y Marina Papagayo Ltda., que interactúan para mantener el desarrollo por medio de su gestión diaria. Adicional a las concesiones maestras, existen concesiones derivadas, que responden directamente al Estado.

La concesión de Marina Papagayo Ltda., fue otorgada por un plazo inicial de 20 años. El plazo está sujeto a prórrogas automáticas y sucesivas de cinco años. En el contrato de concesión se dispuso que el desarrollo de la marina debía ejecutarse en dos etapas: una primera de 160 atraques, y la segunda, sin fecha comprometida de iniciación, dado que se encuentra sujeta a la existencia de condiciones de mercado adecuadas, está prevista para incluir 211 atraques.

La concesión de Ecodesarrollo Papagayo Ltda. fue otorgada en el año de 1993 por un plazo inicial de 49 años, el cual vence en el 2042. De acuerdo con las disposiciones del contrato de concesión, Ecodesarrollo Papagayo, Ltda., en su condición de desarrollador maestro, asumió la obligación de cumplir los compromisos de desarrollo en un plazo que vence en el 2027. A partir de esa fecha, el Instituto Costarricense de Turismo puede eva-

luar los niveles de cumplimiento del proyecto, incluyendo la infraestructura esperada o el grado de inversión en el desarrollo de la zona. Además de la infraestructura básica comprometida, se han desarrollado hasta la fecha:

- 1 marina.
- 9 sitios de desarrollo, de los cuales 5 son hoteles.
- 1 cancha de golf.
- 110 lotes residenciales y 110 unidades condominales turísticas.
- 1 club de playa.

Actualmente ambas concesiones cuentan con avances significativos, y no cuentan con notificaciones de incumplimiento por parte del ente regulador, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), y en el caso de la marina, la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT).

Península Papagayo reconoce la importancia de comunicar el progreso de la concesión, y sobre todo ir más allá del cumplimiento. Para este último compromiso se implementaron acciones que permitían monitorear la gestión del cumplimiento legal en aspectos ambientales y sociales mediante un diagnóstico normativo, que consistió en una revisión de requerimientos en gestión ambiental, salud y seguridad ocupacional, y prácticas laborales.

El objetivo fue identificar impactos, administrar recursos e implementar medidas de compensación. El resultado de este proceso fue una matriz en línea que mantiene actualizados los cambios en legislación ambiental y social vinculantes, que se encuentra en operación desde octubre de 2018.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

La ética en los negocios se enfoca en mantener una conducta basada en valores y demostrar integridad. Un código de ética es la afirmación formal de la compañía por velar por principios y estándares de transparencia en su gestión, a la vez que asegura requisitos legales y la mitigación del riesgo, y compila los lineamientos corporativos que son el soporte ético de la compañía y que representa la base de toda acción y decisión, siendo complementario a sus políticas.

Como parte del proceso estratégico de la empresa (2018-2022), Península Papagayo determinó el tema de ética como material, esto mediante la consulta a las partes interesadas.

Se definió como objetivo al final del periodo: “ser una organización ética y transparente”, esto mediante “la actualización y estandarización del código de ética para todo el desarrollo y la cadena de valor, cumpliendo con estándares internacionales”.

El impacto positivo de esta aspiración se ve reflejado directamente en la cultura organizacional mediante la construcción de comportamientos éticos y valores, además encamina a los empleados hacia el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos, e incrementa el nivel de conciencia y educación de los empleados sobre las conductas permitidas y no permitidas.



CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA

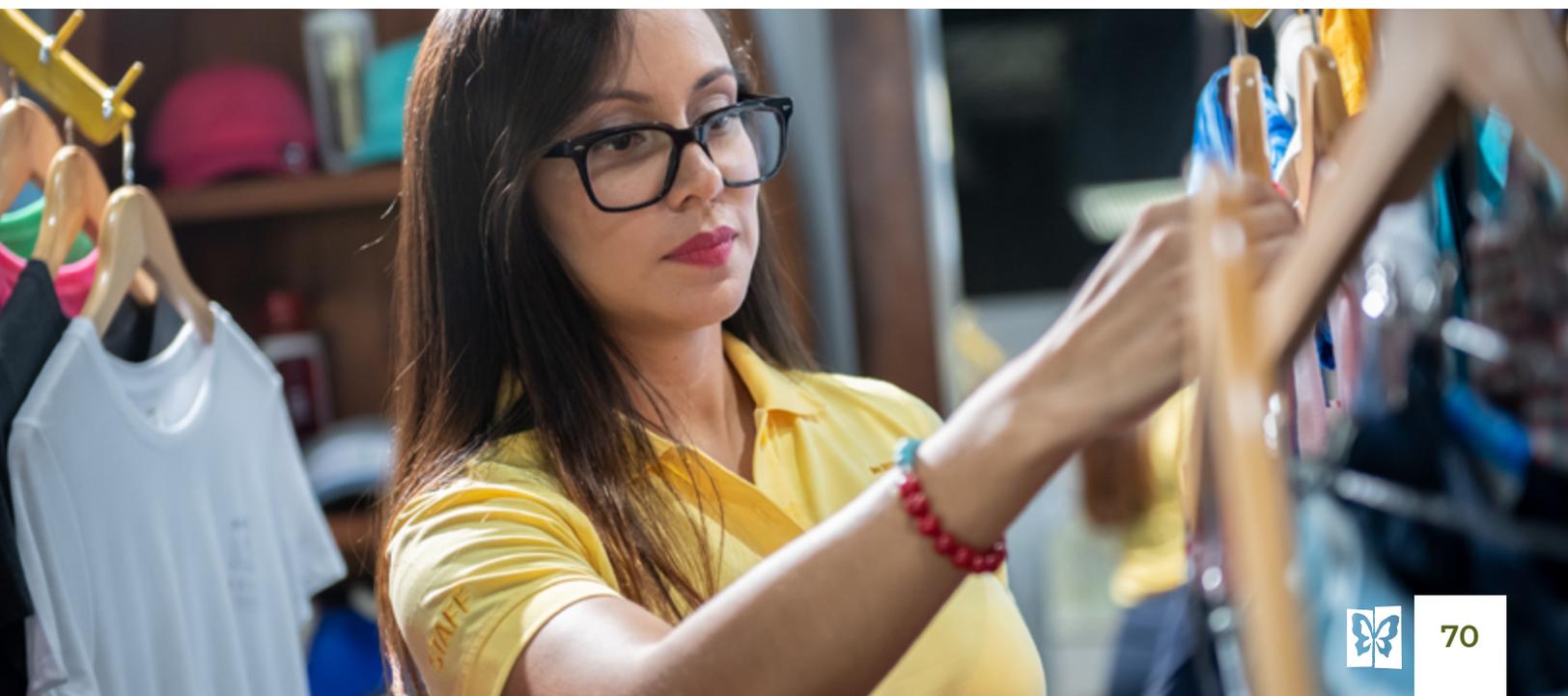
Actualmente se cuenta con un Código de Conducta Empresarial y Ética que aplica para las compañías Marina Papagayo, Ltda. y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda.

Mediante las capacitaciones de inducción brindadas a los colaboradores de primer ingreso, se da a conocer el Código de Conducta Empresarial y Ética y se firma el documento como prueba del compromiso de cumplimiento por parte del colaborador.

Adicionalmente se cuenta con un correo electrónico como mecanismo para dar a conocer denuncias, el cual se habilitó en el 2020, junto con las respectivas acciones disciplinarias para el monitoreo del código. Durante el 2020, no se recibieron denuncias a este correo.

Durante el 2019 se trabajó en la actualización de políticas y procedimientos, entre ellos la Política de Ética y Anticorrupción lo que llevó a postergar para el año 2020 la actualización del código de conducta y ética y sus retos relacionados:

- Definir e implementar los mecanismos y herramientas para evaluar los niveles de riesgo en cada categoría del código de conducta y ética.
- Elaborar los métodos de trabajo y procedimientos para dar seguimiento a la actualización y mantenimiento del código de conducta y ética.
- Obtener el reconocimiento del código de conducta y ética por parte de los colaboradores y los proveedores.
- Definir métodos de análisis para evaluar los riesgos de las operaciones en temas de Derechos Humanos, anticorrupción, trabajo infantil y forzoso.





CADENA DE VALOR

Como organización, Península Papagayo está consciente que se debe promover la implementación de prácticas de sostenibilidad en la cadena de valor para disminuir sus impactos ambientales y sociales negativos y potenciar los positivos. Además de fortalecer la economía de la provincia de Guanacaste a través de relaciones comerciales con proveedores locales (definidos como aquellos cuya única sede o sede principal se ubica en Guanacaste), la meta para el 2022 es implementar una estrategia de compras sostenibles definiendo los criterios de sostenibilidad para la cadena de valor de Península Papagayo, así como incrementar la cantidad de proveedores locales del desarrollo al fortalecer el ecosistema emprendedor (MYPYMEs) de Guanacaste con énfasis en agricultura y servicios.

El alcance del tema material cadena de valor dentro de este reporte constituye las siguientes operaciones: Marina Papagayo, Ltda. y Ecodesarrollo Papagayo, Ltda.



CADENA DE VALOR

Durante el 2020 se actualizó la Política de Proveedores y Consumo responsable, y su respectivo procedimiento. Este refrescamiento tuvo como objetivo establecer los estándares que Península Papagayo busca en sus proveedores de bienes y servicios a la luz de la nueva estrategia de sostenibilidad, así como definir los compromisos de esta relación. La política incluye aspectos éticos, sociales, ambientales y de calidad.

En el 2020 se realizó una revisión del proceso de compras sostenibles con el apoyo de la Alianza Empresarial por el Desarrollo (AED) y su metodología “Caja de herramientas para gestionar la cadena de valor” la cual consistió en sensibilizar y capacitar al equipo de compras, identificar los riesgos de la cadena de valor y calificar a los proveedores para poder catalogar aquellos que son críticos.

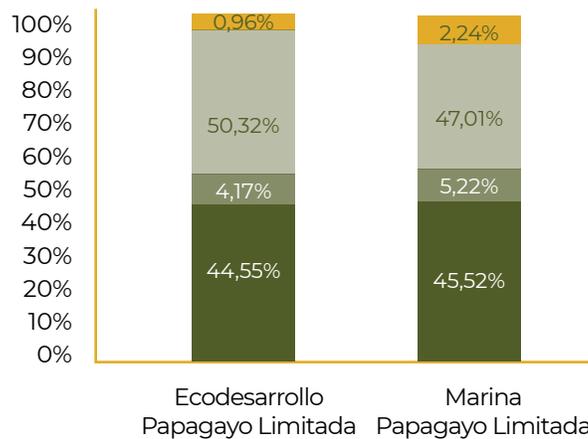
Posteriormente se hizo una propuesta de requisitos a solicitar pero que aun están pendientes por implementar al 100% ya que se requiere hacer una validación con todas las áreas de la empresa. Esto con el fin de lograr que todos los intercambios entre ambas partes se den apropiadamente y de acuerdo con los pilares filosóficos de Península Papagayo: calidad, respeto por la legislación nacional, respeto por el medioambiente y fortalecimiento de las relaciones comunitarias.



CADENA DE VALOR

Para Papagayo Ltda. Y Marina Papagayo Ltda., durante el 2020 los proveedores locales superan el 48%. En instalaciones como *The Market* en Marina Papagayo se ofrece a los clientes productos de este tipo de proveedores como chocolates, jabones de tocador, alimentos, bebidas y suplementos de Nicoya, una de las cinco “zonas azules” a nivel mundial (lugares en el mundo donde las personas son más longevas, superando los 100 años de edad), además de jugos de frutas, entre otros productos.

Distribución porcentual del origen de los proveedores de las empresas de Península Papagayo para el 2020



● Local (Guanacaste) ● Sucursal en Guanacaste ● Nacional ● Internacional

Origen de los proveedores por razón social para el 2020

Compañía	Local (Guanacaste)	Sucursal en Guanacaste	Nacional	Internacional	Total 2020
Ecodesarrollo Papagayo	139	13	157	3	312
Marina Papagayo	61	7	63	3	134

Retos y oportunidades

- Definir criterios ambientales y sociales para iniciar un programa piloto de evaluación de los proveedores con base en tales criterios.
- Destinar recursos y crear capacidades en el Departamento de Compras para trabajar en conjunto con la Coordinación de Sostenibilidad y brindar un acompañamiento sostenido en el tiempo a nuestros proveedores.
- Sensibilizar a los demás colaboradores y departamentos de las compañías para que comprendan la importancia de centralizar el proceso de adquisiciones en el Departamento de Compras de manera que se cuente con control absoluto sobre los criterios de selección de proveedores.



TEMAS DE INTERÉS

Durante el proceso de definición de los temas materiales para Península Papagayo, en conjunto con las partes interesadas, se identificaron temas de interés, que si bien no quedaron incluidos en la matriz de materialidad de las tres dimensiones (social, económica y ambiental), sí tienen un impacto en la operación de la organización.

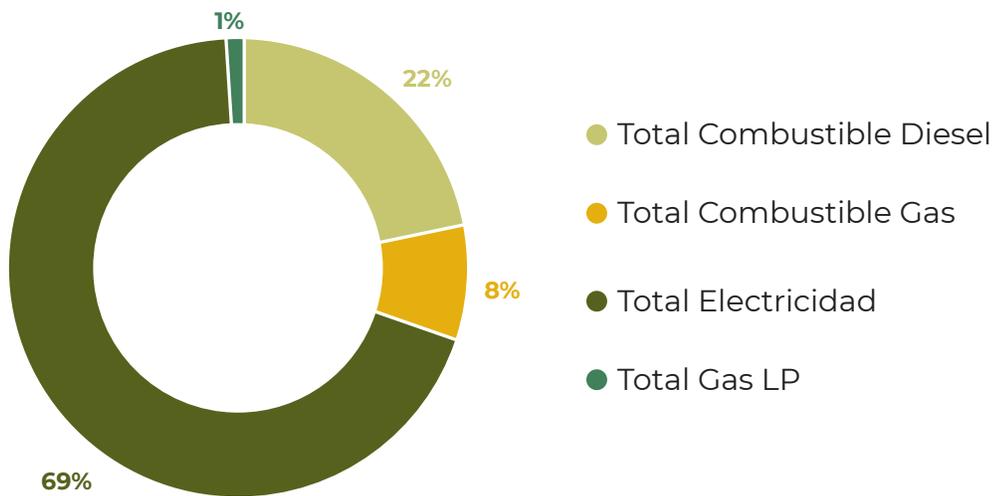
Estos temas materiales se detallan en las siguientes páginas con sus respectivos resultados y alcances durante el 2020.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

En el 2018 Península Papagayo, construyó una base de datos a nivel de todo el resort para medir el consumo de energía de los distintos sitios del desarrollo e identificar oportunidades de reducción en el consumo.

A continuación, se detallan los datos de consumo de energía correspondientes al año 2020, de las principales fuentes de energía como lo son: gas LP, Diesel, gasolina y consumo eléctrico.

TOTAL DE CONSUMO DE ENERGÍA



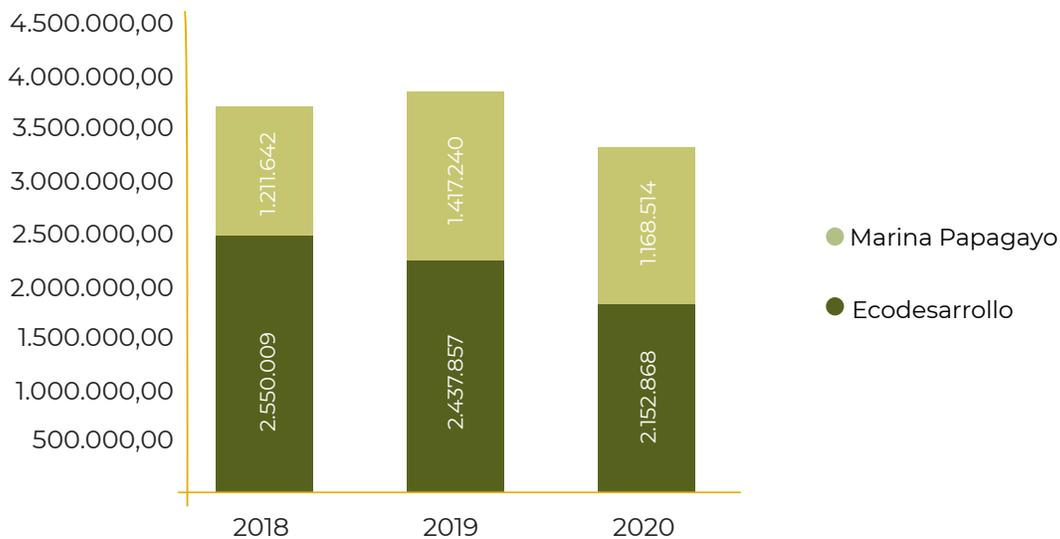
Como parte de los esfuerzos para reducir el consumo energético de los sitios, en el 2020 se realizaron dos capacitaciones en electricidad básica para fortalecer las capacidades técnicas de los colaboradores que trabajan en servicios de reparación y mantenimiento de sistemas y adicionalmente, con el apoyo del Programa Bandera Azul Ecológica, se impartieron charlas sobre el cálculo de huella de carbono.





A continuación se muestra el histórico 2018-2020 de la totalidad de consumos eléctricos generados por Ecodesarrollo Papagayo y Marina Papagayo:

CONSUMO ELÉCTRICO ANUAL POR COMPAÑÍA EN KWH



Como muestra la figura anterior, para en el año 2019 se da un aumento del 2% en el consumo eléctrico con respecto al 2018, el cual se atribuye a un aumento en la actividad operativa.

Este crecimiento se ve detenido por la crisis generada por la pandemia de COVID-19 en el 2020, ya que al producirse una reducción de actividades en la operación, se da también una disminución de un 14% en el consumo eléctrico con respecto al 2019.

Es importante destacar que este reporte cuenta con una mayor cantidad de puntos de consumo eléctrico, los cuales no se consideraron en los datos reportados en 2018 y 2019. Por esta razón, para brindar un análisis congruente en cuanto a puntos de consumo, en el gráfico anterior se presenta el histórico de consumos eléctricos bajo el mismo alcance para los últimos 3 años. Esta información debe tomarse como línea base para las acciones de gestión de los futuros periodos.

CONTROL DE EROSIÓN

Península Papagayo se encuentra en un terreno con un relieve variable que incluye desde cerros hasta mesetas, por lo cual se deben implementar medidas para mitigar el impacto ambiental que podría ocasionar la erosión de los suelos al caer a las cuencas ubicadas dentro del proyecto y sedimentarse en las playas aledañas, afectando el ecosistema marino.

Desde el inicio del proyecto, a través del Plan de Gestión Ambiental presentado a la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) se cuenta con un protocolo de control de erosión cuyo objetivo es controlar la erosión producida por la escorrentía de aguas superficiales que arrastran material particulado de los movimientos de tierra durante la ejecución de un proyecto constructivo, colocando estructuras de sedimentación y realizando un manejo adecuado de aguas de lluvia. Este protocolo tiene como alcance los proyectos ejecutados por las empresas incluidas en este reporte, así como los ejecutados por concesionarios terceros.

Existen variedad de métodos por los cuales se busca contener los materiales por efecto del movimiento de tierras, disminuir la velocidad de las aguas, el arrastre de sedimentos y su conducción hasta su descarga final.

Los que se han implementado en Península Papagayo a través de los años son los siguientes:

- **Geo textiles con malla galvanizada:** para zonas con pendientes entre 20% a 60% donde el potencial flujo de agua que corra no sea de un volumen considerable. Se retiene material fino a medio.
- **Geo textiles:** en zonas menores a 20% de pendiente y en donde el flujo de agua corra de forma laminar. Se retiene material fino.
- **Empalizadas con geo textil:** en zonas de pendiente entre 20% a 60% donde el flujo de agua sea de un volumen considerable. Se retiene material fino a medio.

- **Muros de piedra:** se ubican en las partes altas de los yurros con el objetivo de contener materiales gruesos.
- **Canalizaciones en piedra:** se colocan en zonas planas para controlar y canalizar la escorrentía superficial hacia los yurros naturales.
- **Muros de sacos:** se utilizan para almacenar sedimentos extraídos de las estructuras de control de erosión.
- **Filas de sacos:** se colocan en zonas planas para retener sedimentos finos, especialmente en zonas donde se construyen accesos.
- **Lagunas de sedimentación:** son hoyos que se hacen en zonas planas para reducir la velocidad de la escorrentía superficial y decantar sedimentos.
- **Geo textiles tipo ecomatrix y malla de coco:** se colocan en taludes donde ha habido derrumbes para estabilizarlos y controlar la erosión del mismo.
- **Contra cunetas impermeabilizadas:** ubicadas en las coronas de los taludes, evita la infiltración del agua y el colapso de material del talud.



CONTROL DE EROSIÓN

En el 2020 se limpiaron las trampas de sedimento del proyecto, de las cual se extrajo 652.1 m³ de material sedimentado.

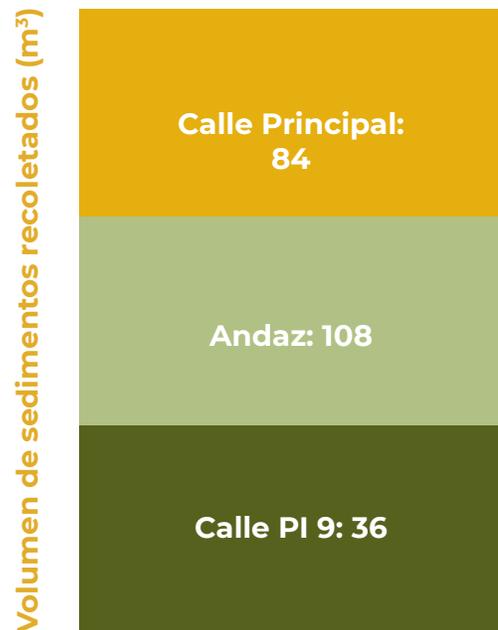
Dando mantenimiento aproximadamente a 1.116 metros cuadrados

Paralelamente, en 2020 se realizaron otras acciones como la limpieza de calles y de la red de aguas pluviales del proyecto para prevenir atascos en el sistema y que el agua de lluvia escurra directamente hacia el lecho marino.

En total se recolectaron 228 m³ de material en la limpieza de calles como rocas, ramas, entre otros sedimentos.



Volumen de sedimentos recolectados en las vías internas de Península Papagayo para el 2020



Volumen de sedimentos recolectados por sitio para el 2020

MANEJO DEL FUEGO

El departamento de respuesta a emergencias cuenta con un jefe de departamento, ocho paramédicos, cuatro bomberos estructurales, cuatro bomberos especializados y cuatro bomberos forestales, con equipos especializados.

Durante el 2020, Península Papagayo, por medio del cuerpo de bomberos forestales, continua con las acciones realizadas en los años anteriores para controlar los incendios forestales dentro los terrenos del proyecto, así como la atención de emergencias. Estas acciones pueden ser consultadas en el Reporte de Sostenibilidad 2019, en el siguiente enlace:



DESARROLLO COMUNITARIO

En el 2001, y para ejecutar las acciones en materia de desarrollo comunitario que planteaba en su estrategia, Ecodesarrollo Papagayo creó su programa comunitario denominándolo Creciendo Juntos.

Como consecuencia de la evolución misma del programa es que en el 2013, Creciendo Juntos se constituye como una asociación sin fines de lucro que da sostenibilidad a los esfuerzos realizados en las comunidades aledañas, sin dejar la relación tan estrecha con Península Papagayo y sus empresas.

Y es por medio de la Asociación Creciendo Juntos, asociación sin fines de lucro, que Ecodesarrollo Papagayo Limitada y Marina Papagayo Limitada canalizan la relación con las comuni-

dades que se encuentran dentro de la zona de influencia de Península Papagayo, trabajando en el desarrollo comunitario por medio de la educación, la salud, la educación técnica y el voluntariado.

Este trabajo permite ampliar el impacto positivo de Península Papagayo a las comunidades de la zona de influencia, tal y como lo establece y recomienda la norma ISO 26000:

“La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad puede ayudar a promover niveles más altos de bienestar y desarrollo”

Voluntariado

El voluntariado como eje estratégico surge en el 2010, cuando se invita al hotel Four Seasons, ubicado dentro de Península Papagayo, a formar parte activa del trabajo con las comunidades.

Actualmente el programa cuenta con dos tipos de voluntariado: individual y grupal, los cuales están disponibles tanto para organizaciones nacionales como para internacionales. Como parte del proceso, se analiza a cada voluntario o grupo de voluntarios para aprovechar al máximo sus capacidades de acuerdo con los objetivos y necesidades de la asociación y la comunidad.

El avance en la gestión de la Asociación Creciendo Juntos en el 2020 sobre el tema de voluntariado tuvo los siguientes alcances:

- 40 voluntariados.
- 1330 personas se vieron beneficiadas gracias a los aportes realizados de los voluntarios.
- \$30,757 donaciones de huéspedes y propietarios de Península Papagayo.



Salud

En marzo de 2011 una alianza con la Caja Costarricense del Seguro Social, nos permitió abrir una clínica regional para el cuidado de la salud integral y preventiva de menores de edad, de forma gratuita. Los niños y jóvenes, de las comunidades vecinas tienen libre acceso a una doctora y a una psicóloga a tiempo completo, campañas de salud - talleres y visitas a los hogares y las escuelas. En promedio se atienden poco más de 600 pacientes al mes.

Creciendo Juntos mantiene el seguimiento constante a las familias que utilizan los servicios que se brindan en la clínica, así como su correcto funcionamiento. También, la Asociación se encarga de coordinar campañas de salud, búsqueda de recursos adicionales, trámite de exámenes de laboratorio y medicamentos con la C.C.S.S., pago de los profesionales en salud, de las facturas de servicios públicos, de los suministros de limpieza y oficina, algunos de tipo médicos y viáticos para las campañas de salud.

Adicionalmente, como requerimiento y parte del convenio con la C.C.S.S., la clínica de Comunidad recopila estadísticas de atención tanto del área de psicología como de medicina.

Cabe destacar que en la consulta de medicina la mayor cantidad de niños, niñas y jóvenes son costarricenses, en el caso de los nicaragüenses y de otras nacionalidades no superan en promedio un 1,3% de la consulta.

Entre los resultados que reportó Creciendo Juntos en materia de salud por medio de la clínica, se detallan los siguientes:

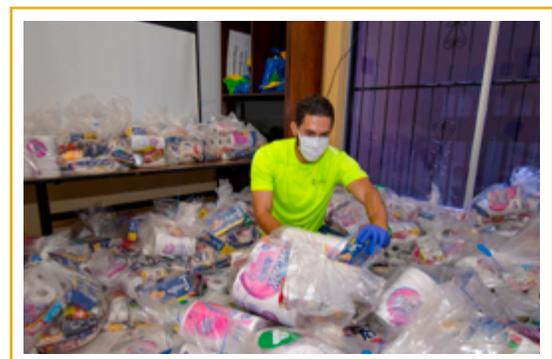
- **3.712 pacientes** atendidos en medicina preventiva.
- **3.900 pacientes** atendidos en psicología: En el 2020 se reportó un incremento de pacientes en psicología, a causa de la pandemia. Temas de ansiedad manifestada en los niños de múltiples formas.



Campaña de donación de alimentos y artículos de higiene

Durante el 2020 la Asociación Creciendo Juntos junto con Península Papagayo, pusieron en marcha una campaña de recaudación de fondos para donar paquetes de víveres y productos de higiene a las familias afectadas por el desempleo, por causa de la COVID-19. Gracias al apoyo de familias concesionarias en Península Papagayo, amigos de Creciendo Juntos y en forma prioritaria al *Scheinberg Relief Fund* se logró recaudar fondos que permitieron apoyar a familias de las comunidades de: Guardia, Comunidad, Altos del Roble, Monte Galán, La Cascada, El Triunfo, Bahía, Las Palmas, Paso Tempisque, Palmira, Playa Panamá, Santa Rita y Obandito en Guanacaste.

- 1.300 familias beneficiadas en condición de vulnerabilidad por 4 meses y 1.700 en los últimos 4 meses del año.
- 13 comunidades de Guanacaste beneficiadas.
- 12.000 paquetes de víveres y artículos de higiene entregados.





Pintando Esperanza

Gracias al apoyo exclusivo de *Scheinberg Relief Fund*, la Asociación Creciendo Juntos puso en marcha en agosto 2020 y durante 20 semanas, el proyecto “Pintando Esperanza”, en el que se crearon 110 puestos laborales, temporales, para personas que finalizaron, su contrato en Península Papagayo en el mes de junio, debido a los efectos de la COVID-19. “Pintando Esperanza” es un proyecto de carácter social comunitario, con el que se logró dar empleo con beneficios económicos, en especie y sobre todo un apoyo a la salud mental de las personas desempleadas, además de contribuir con las comunidades, en la mejora de infraestructura.

- 2.668 estudiantes beneficiados y 13 comunidades beneficiadas.
- 12 centros educativos beneficiados, 3 Iglesias, 3 clínicas, 2 canchas de fútbol, 2 salones comunales, 1 parque, 1 centro de capacitación y 1 centro de adultos mayores.
- 130 personas contratadas.
- 25 proyectos de pintura, renovación y acondicionamiento en:

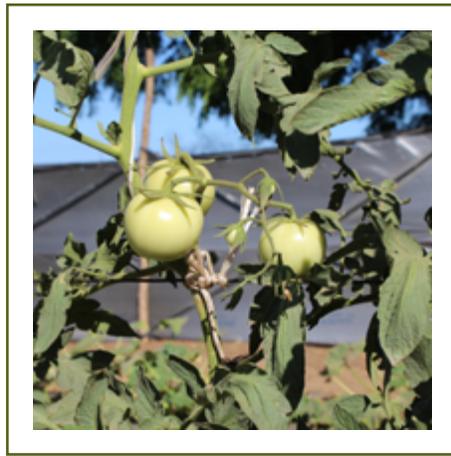
Escuela de Guardia	Escuela La Libertad	Parque de Comunidad	Cancha de fútbol de Guardia
Escuela de Santa Cruz	Escuela de Palmira	Centro de Capacitación de Comunidad	Centro para Adultos Mayores de Sardinal
Escuela de Playa Hermosa	Escuela Obandito	Clínica de Comunidad	Iglesia de Paso Tempisque
Escuela de Playa Panamá	Escuela de Paso Tempisque	Cancha de fútbol de Comunidad	Clínica de Corralillos
Colegio Técnico Profesional de Sardinal	Escuela Santa Rita	Iglesia y aulas de Guardia	
Escuela Ignacio Gutiérrez	Iglesia de Comunidad	Salón Comunal de Guardia	
Escuela de Comunidad	Salón Comunal de Comunidad	Clínica de Guardia	

Apoyo logístico

Durante este año tuvimos la oportunidad de apoyar logísticamente al *Scheinberg Relief Fund*, con el fin de poder llevar apoyo a diferentes entidades de nuestro país en la lucha contra la pandemia por la COVID-19. En respuesta a este evento, esta fundación apoya a organizaciones e iniciativas que se ocupan del impacto directo del virus en personas vulnerables y las sociedades en las que viven.

- 8 hogares de ancianos de Guanacaste y 2 de Alajuela, apoyados con fondos económicos y con materiales de seguridad y limpieza ante la COVID-19.
- 1.000.000 de mascarillas quirúrgicas donadas a la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).
- Aporte económico a la *American Chamber of Commerce* (AMCHAM), para la compra de equipo y pruebas para la COVID-19.





Huertas caseras

Este es un programa de producción de hortalizas y leguminosas, desarrollado en las comunidades de Palmira, Paso Tempisque, Comunidad, Guardia, Monte Galán/ Cascada y El Triunfo. La tecnología de riego utilizada es por medio de goteo y fertiirrigación; así como un paquete técnico avanzado, lleva a un producto final de alta calidad, con una disminución del 45% en la carga química de pesticidas. Son cultivos con una certificación de fitosanidad del estado.

Gracias al apoyo del *Scheinberg Relief Fund* y al Ministerio de Agricultura y Ganadería, con este proyecto, familias en riesgo de las comunidades guanacastecas, mantienen una entrada económica y alimenticia que les permite hacer frente a la afectación que ha generado la pandemia por la COVID-19.

A continuación se detallan los principales resultados:

- 53 familias beneficiadas en 6 comunidades.
- 6 capacitaciones en:
 - Producción de huertos familiares.
 - Riego y nutrición.
 - Manejo y uso de agroquímicos, registros y costos.
 - Manejo de plagas y principales enfermedades.
 - Gestión e identificación de principales malas hierbas.
- 37 terrenos con 5.556 metros lineales cultivados de: repollo, zucchini, vainica, rabanitos, ayote mantequilla, ayote kabocha, cebollino, lechuga, cilantro, cebolla, tomate, chile y pepino.





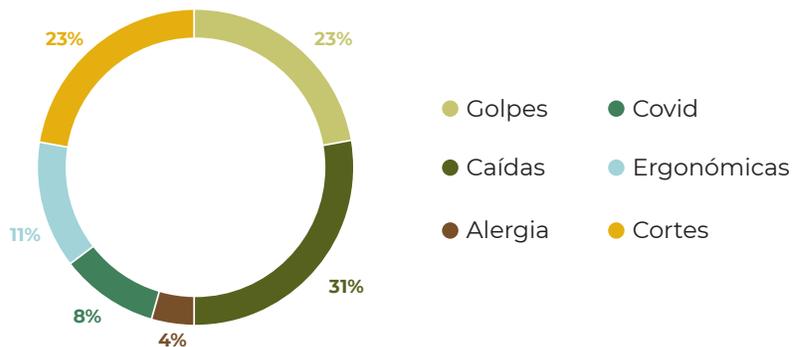
SALUD Y SEGURIDAD

En el año 2020 se contabilizaron:

- 235 inspecciones de campo
- 224 días de incapacidad INS
- 26 accidentes laborales

Las causas de accidentes laborales identificadas en el año 2020, son: caídas a distinto nivel, golpes con objetos, alergias por picadura de insectos, casos de la COVID-19, posturas inadecuadas y cortes.

Distribución porcentual por tipo de accidente laboral durante el 2020



Se realizó un análisis exhaustivo de cada una de las causas de los accidentes laborales. Se brindaron recomendaciones como: la actualización de equipo de protección personal de mayor espectro de protección, por ejemplo: los guantes de latex se cambiaron a guantes de latex high risk, el kimono de protección para riesgo nivel 2 se cambio a kimono para protección de riesgo 3, se brindaron mascarillas

de protección para todos los colaboradores y se brindaron tres temas de capacitación en Salud y Seguridad Laboral donde se abordó la identificación, análisis de riesgos laborales y medidas preventivas según el riesgo.

También se realizaron campañas de divulgación para prevenir accidentes laborales con mensajes en bitrix y pizarras informativas.



Semana de la Salud y Seguridad Laboral 2020

Con el objetivo de promover un ambiente laboral sano y seguro a los colaboradores de Península Papagayo, en el 2020 se realizaron actividades enmarcadas en la Semana de la Salud y la Seguridad Laboral 2020, para promocionar la salud integral en las diferentes áreas y puestos de trabajo.

A continuación se muestra el detalle de las actividades realizadas y la participación en cada una de ellas:

- 15 colaboradores participaron del rally saludable virtual.
- 65 colaboradores participaron del webinar “Salud bucodental”.
- 37 colaboradores participaron del cineforo.
- 55 colaboradores participaron del webinar “Nutrición saludable”.
- 57 colaboradores participaron del webinar “Medicina de empresa”.
- 25 colaboradores participaron del mundialito de series.
- 68 colaboradores participaron del webinar “Cuidados de la piel”.



Acciones preventivas y medidas extraordinarias contra la COVID-19

Desde que inició la emergencia sanitaria a causa de la pandemia por la COVID-19, Ecodesarrollo Papagayo se comprometió a garantizar la salud y seguridad de todos sus colaboradores, clientes y visitantes.

La empresa activó su Comité de Emergencias para crear y aplicar protocolos y mecanismos preventivos que permitieran garantizar el cumplimiento de medidas sanitarias y garantizar la protección de la salud de sus colaboradores.

Para ello, estableció regulaciones y protocolos sanitarios internos, basados en los ya establecidos por las autoridades de salud del país.

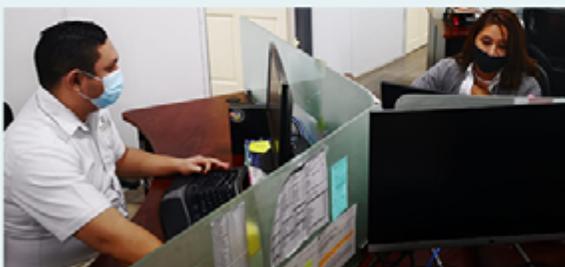
Estas medidas fueron adoptadas tanto en las zonas de trabajo y áreas comunes de los colaboradores, como en los servicios de transporte del personal y de los visitantes de las playas.

Los mecanismos y protocolos creados son los siguientes:

Creación de protocolos sectoriales por departamento:

Cada departamento de la empresa cuenta con un protocolo según las actividades que desarrollan, entre los cuales se pueden mencionar:

- Lineamientos generales para servicios de alimentación al público debido a la alerta sanitaria por coronavirus, para los servicios de restaurante de Club de Playa Prieta y *Dive Bar*.
- Lineamientos generales para cadenas comerciales, supermercados y abastecedores (mini súper) debido a la alerta sanitaria por coronavirus para *Marina Market*.



Protocolos sanitarios implementados en Península Papagayo

Creación de 5 protocolos generales que involucran a todos los departamentos de Ecodesarrollo Papagayo y Marina Papagayo:

Como medida estándar se crearon 5 protocolos de acatamiento obligatorio para todos los departamentos de la empresa, donde se pueden mencionar los siguientes:

1

Protocolo para la atención de visitantes por la COVID-19. Ecodesarrollo y Marina Papagayo, en el que se detallan los siguientes lineamientos:

- Se exige a los proveedores del servicio de transporte de colaboradores y visitantes de las playas cumplir con los protocolos sanitarios respectivos. El conductor y los pasajeros utilizan cubre bocas durante todo el recorrido.
- En el área de parqueo se colocaron lavamanos equipados con jabón antibacterial y toallas; y pizarras informativas con señalización e información de los protocolos sanitarios emitidos por el Ministerio de Salud.
- Cada unidad de transporte cuenta con un dispensador de alcohol en gel para el uso de los pasajeros y el conductor vela porque este sea aplicado al ingresar a la unidad.
- Se demarcaron las posiciones de espera en las filas para abordar el transporte de empleados y visitantes, con el fin de mantener el respectivo distanciamiento físico.
- Se realiza toma de temperatura antes de abordar el vehículo.
- Las unidades de transporte se desinfectan entre cada servicio y se desechan las bolsas de los basureros.
- Se sigue un riguroso proceso de lavado y desinfección diario al finalizar la jornada, por parte del personal de limpieza de vehículos, haciendo énfasis en las áreas de más contacto tales como: pasillos, descansabrazos, agarraderas, portavasos, broches de cinturón, pasamanos, vidrios laterales, salidas de A/C y botones de encendido de luces, manillas de puertas de baño, lavatorio y servicio sanitario para las unidades que poseen, además de la carrocería de manera externa y vidrios.
- Cada dos días las unidades son nebulizadas con un producto a base de amonio cuaternario de 5ta generación con el fin de desinfectar tanto los ductos de ventilación, como los pequeños espacios difíciles de alcanzar con la desinfección normal.
- A los colaboradores del área operativa, se les brindó equipo individual y hieleras personales para su respectiva hidratación.
- En el área del comedor se realiza desinfección constante, antes y después de cada turno de almuerzo y el personal se dividió en horarios de almuerzo con cumplimiento de afora máximo.
- Se colocaron mamparas acrílicas en las mesas del comedor como barreras protectoras con el fin de evitar el contagio por exposición entre colaboradores.
- Se incrementaron las labores de desinfección en las áreas comunes por medio de nebulizadores.
- Los productos recibidos en el área de almacén, son desinfectados inmediatamente el proveedor hace la entrega.



- 2 Los visitantes de los departamentos tienen que llenar un formulario en línea para su respectiva valoración 24 horas antes del ingreso a las instalaciones.
- 3 Protocolo para Contratistas y Proveedores por la COVID-19.
- 4 Creación de sistema para el ingreso seguro de proveedores y visitantes a Ecodesarrollo Papagayo Limitada, y Marina Papagayo Limitada.
- 5 Protocolo para la atención de colaboradores con síntomas asociados a la COVID-19. Se realizó un formulario en línea para brindar trazabilidad a aquellos casos, positivos o sospechosos por covid-19, darles seguimiento, apoyo psicológico y emocional con la colaboración de nuestros compañeros paramédicos.
- 6 Protocolo de comunicación empresarial por la COVID-19. Ecodesarrollo y Marina Papagayo Limitada. Se establecieron los procedimientos de comunicación de los lineamientos, noticias, protocolos y demás referente a la COVID-19.
- 7 Lineamientos generales de cumplimiento obligatorios para los colaboradores de Ecodesarrollo y Marina Papagayo Limitada. Incluye lineamiento sobre el uso de mascarilla, lavado de manos, cumplimiento de aforo, etc.

Reporte de casos de colaboradores contagiados con COVID-19

En el año 2020, menos del 1% de los colaboradores se contagiaron de COVID-19 en o durante sus labores, demostrando el compromiso de cumplimiento de los protocolos y lineamientos de la empresa.

Campaña “Cuidémonos Juntos” en la plataforma Bitrix y Whatsapp

Que contempla una serie de acciones de acompañamiento desde Desarrollo Humano para los colaboradores de Península Papagayo. Busca dar soporte integral para sobrellevar la emergencia sanitaria de la mejor manera. Se comparten diferentes tipos de contenido mediante la plataforma Bitrix y otros medios. En el 2020, se compartieron aproximadamente 112 mensajes.



ALINEAMIENTO CON EL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



ALINEAMIENTO CON EL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Medidas implementadas:

1

Protección de los derechos humanos

Implementación de la Política interna de Derechos Humanos.

2

No complicidad en la vulneración de los derechos humanos

Se definieron los métodos de análisis para evaluar los riesgos de las operaciones en temas de Derechos Humanos, anticorrupción, trabajo infantil y forzoso.

3

Apoyo a la libertad de afiliación y reconocimiento del derecho a la negociación colectiva

Todos los colaboradores de Península Papagayo cuentan con el derecho de libertad de asociación, actualmente 11% de los colaboradores pertenecen a la asociación solidarista.

4

Eliminación de toda forma de trabajo forzoso

Implementación de la Política de Derechos Humanos y su procedimiento, que incluye los temas pertinentes a trabajo forzoso u obligatorio para lograr definir los niveles de riesgo en las distintas operaciones.

5

Erradicación de trabajo infantil

Implementación de la Política interna de Derechos Humanos y su respectivo procedimiento que prohíbe el trabajo infantil.



Medidas implementadas:

6

Abolición de las prácticas de discriminación

Implementación de las Políticas Internas de Recursos Humanos, Derechos Humanos y el mismo Código de Ética Empresarial que promueven la no tolerancia a cualquier forma de discriminación. Esto se comunica durante la inducción corporativa y el 100% colaboradores firman estos documentos.

7

Enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente

Mediante los protocolos ambientales, gestión integral del recurso hídrico y de los residuos sólidos, Península Papagayo implementa el enfoque preventivo en materia ambiental. Para mayor detalle dirigirse a las secciones de estos temas materiales.

8

Promover iniciativas de responsabilidad ambiental

Península Papagayo cuenta con un robusto sistema de educación ambiental y proyectos relacionados a este tema. Durante el 2020, el proyecto más sobresaliente fue el de restauración coralina en Bahía Culebra.

9

Principio 9: Favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Uno de los casos de éxito es la gestión del recurso hídrico en Península Papagayo, en donde se reutiliza el 100% de las aguas residuales para irrigación de zonas verdes después de su depuración en las plantas de tratamiento.

10

Trabajar contra la corrupción, extorsión y soborno

Implementación de la Política de Ética y Anticorrupción que busca el cumplimiento de los más altos estándares de conducta ética y de práctica de negocio responsable para promover la ética de negocio, la lucha contra el soborno y la corrupción.



ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

4

EDUCACIÓN DE CALIDAD

Fortalecer la educación básica y técnica



6

AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Uso sostenible del recurso hídrico



8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Construir carreras, no trabajos



12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Consumo racional de recursos



14

VIDA MARINA

Conservación de los ecosistemas coralinos



15

VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Conservación de la biodiversidad en los ecosistemas terrestres y marinos



17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Fuentes de soluciones innovadoras



ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

4



Educación de Calidad

Península Papagayo reconoce el desafío global y local de que las personas puedan acceder a puestos laborales que generen una mejor calidad de vida. Estas posibilidades se reducen sin una educación general básica y técnica de calidad; razón por la que Península Papagayo decide impulsar y contribuir a mejorar la educación en el área de influencia.

Para lograr este objetivo, Península Papagayo trabaja a través de la Asociación Creciendo Juntos y de la mano con el Ministerio de Educación Pública (MEP) en su área de influencia.

Por medio de la alianza, se tiene un alcance de 21 centros educativos de Santa Cruz y Liberia. En el caso de la educación técnica, desde el 2004 la Asociación Creciendo Juntos cuenta con un centro de capacitación técnica en la comunidad de Guardia, donde en alianza con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), se imparten cursos de capacitación técnica.

6



Agua Limpia y Saneamiento

Guanacaste es una de las zonas de mayor estrés hídrico del país, por lo tanto, el uso sostenible del recurso hídrico es un componente fundamental e inherente en la gestión de cualquier proyecto inmobiliario.

Las operaciones de Península Papagayo contribuyen directamente al consumo de agua de la zona, por lo que constantemente se identifican herramientas y mecanismos para reducir su consumo.

Adicionalmente, Península Papagayo asegura la calidad y disponibilidad de agua potable para todos los usuarios y empresas dentro del proyecto. La depuración de aguas residuales de todos los generadores dentro del resort se realiza mediante sistemas especializados de tratamiento terciario y la reutilización de la totalidad del efluente de estos sistemas para irrigación. Además, como parte de los esfuerzos en el control y monitoreo del consumo de agua se han colocado medidores inteligentes que permiten conocer los datos en tiempo real.



8



Trabajo Decente y Crecimiento Económico

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), demuestra que las prácticas responsables en el lugar de trabajo, tales como: las innovaciones en la organización del trabajo, el aprendizaje continuo, las buenas relaciones entre los trabajadores y la gerencia, y el respeto de los derechos de los trabajadores, son formas importantes de incrementar la productividad, a la vez que promueven el trabajo decente.

Península Papagayo tiene como objetivo ser el mejor sitio para trabajar en Guanacaste, construyendo carreras, no trabajos, mediante una estructura de gestión de talento que incluye: gestión de cambios, clima organizacional y capacitaciones técnicas. Además, se emplea directamente a 330 personas de las cuales un 97% son contrataciones locales.

Península Papagayo cuenta con el Programa 180°, un proyecto de salud integral, el cual busca el bienestar de los colaboradores. Durante el 2020, 209 colaboradores asistieron a charlas de nutrición, 129 colaboradores asistieron a charlas de psicología, 15 colaboradores asistieron a consulta de psicología y 2 talleres se desarrollaron para el tema de salud mental. En el eje educación/comunicación, durante el año 2020, se compartieron 11 mensajes, distribuidos de la siguiente manera: salud mental: 4 mensajes, nutrición: 2, ejercicios físicos: 3 y salud: 3 mensajes.

12



Producción y Consumo Responsables

Se reconoce el desafío a nivel global del consumo irracional de recursos. Para el año 2020, el día de sobregiro del planeta (día a partir de cual la capacidad de los ecosistemas para regenerar recursos nuevos ya no es suficiente para sostener las demandas de la población mundial en un año) fue el 22 de agosto.

Península Papagayo consciente del impacto que tiene como consumidor de bienes y servicios en la Región Chorotega, trabaja en promover la implementación de prácticas de sostenibilidad. Dentro de las estrategias para el consumo responsable, se ha fortalecido el Sistema de Gestión Integral de Residuos, con un enfoque en la prevención de la generación. Para ello, se implementó un estudio de generación y composición de residuos en el desarrollo, el cual está alineado con la Estrategia Nacional de Reciclaje y se está trabajando en la valorización de los residuos sólidos orgánicos mediante técnicas de compostaje.



14



Vida Submarina

Península Papagayo reconoce el desafío de propiciar la conservación de la biodiversidad marina y terrestre. Esto considerando que está constituido por abundante cobertura boscosa, playas, manglares y paisajes escénicos; y que cumple una función ecosistémica primordial.

Un proyecto que sin duda aporta a este objetivo es la restauración de corales en Bahía Culebra, específicamente se trabaja en la creación de un vivero de corales y dos sitios de restauración específicos.

15



Vida de Ecosistemas Terrestres

El trabajo de *Explorers Club* (PEC) para descubrir Península y Costa Rica mediante experiencias de ecoturismo exclusivas, únicas, sofisticadas y transformativas, además de ser la herramienta de gestión de la biodiversidad en el desarrollo y promover la educación ambiental entre clientes. Adicionalmente, en 2020 se concluyó el proyecto de monitoreo ecológico de la ruta 253 que conduce a Península Papagayo. Con los resultados de esta investigación se demuestran que la Ruta 253 actualmente genera impacto en la fauna silvestre, se tiene 19 animales atropellados / km. Extrapolando con los datos obtenidos, se espera en un año la muerte de 7.081 animales silvestres para esta ruta. La presencia de fauna en la vía puede ocasionar accidentes, lo cual es considerado un tema de seguridad vial, aún peor en presencia de mamíferos grandes como venados y dantas. Además, el impacto en la biodiversidad por atropellos o por las especies que evitan cruzar es significativo. Como pasos a seguir se iniciará la fase de coordinación de la aplicación de las medidas ambientales propuestas por el estudio liderado por MOPT y CONAVI.

17



Alianzas para Lograr los Objetivos

Las alianzas, más que presentar un desafío, son una fuente de soluciones innovadoras y una forma de trabajo transversal. Se pueden integrar con los planes e indicadores de la estrategia de sostenibilidad de una organización, ya que plantean la posibilidad de optimizar y maximizar impactos que no se puede lograr trabajando individualmente.

Península Papagayo utiliza las alianzas como mecanismo de trabajo para ampliar el impacto positivo de la estrategia de la organización, tanto a nivel de gobierno e instituciones centrales, como a nivel regional. Esta herramienta se ha utilizado continuamente desde el inicio de su gestión en la zona de Guanacaste.



ÍNDICE GRI

Contenidos Generales



CONTENIDOS GENERALES

GRI 102: Contenidos
Generales 2020

102-1 Nombre de la organización	Página 16
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 16
102-3 Ubicación de la sede	Página 16
102-4 Ubicación de las operaciones	Página 16
102-5 Propiedad y forma jurídica	Forma Jurídica: Concesión
102-6 Mercados servidos	Clientes: hoteles, residentes, huéspedes, dueños de embarcaciones, inversionistas en bienes raíces
102-7 Tamaño de la organización	Ventas netas y capitalización: Omisión por confidencialidad
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Páginas 27 y 28
102-9 Cadena de Suministro	Página 71
102-11 Principio o enfoque de precaución	Página 16
102-12 Iniciativas externas	Página 15
102-13 Afiliación a asociaciones	Página 15
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página 3
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Página 19
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 6-16
102-18 Estructura de gobernanza	Página 18
102-40 Lista de grupos de interés	Página 19
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	11% de los colaboradores pertenecen a asociaciones solidaristas
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 19
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 19

8 8 

CONTENIDOS GENERALES

GRI 102: Contenidos
Generales 2020

102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 20
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros	En este documento no se reportan estados financieros
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Página 20
102-47 Lista de temas materiales	Página 20
102-48 Reexpresión de la información	No ha sido necesario re expresar la información
102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hay cambios
102-50 Periodo objeto del informe	Página 4
102-51 Fecha del último informe	2019
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual (de enero de 2020 a diciembre de 2020)
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 5
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página 5
102-55 Índice de contenidos GRI	Página 96
102-56 Verificación Externa	Este documento no es verificado externamente

ÍNDICE GRI

Dimensión Social



TEMA MATERIAL: PRÁCTICAS LABORALES

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 26-33
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 26
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 26
GRI 2020 Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	<p>Se hace la revisión de salarios mínimos según el MTSS de Costa Rica para determinar que a los trabajadores se les paga en función de las reglas de salarios mínimos.</p> <p>En función del salario mínimo de trabajadores en ocupación no clasificada (la banda salarial inicial de Península Papagayo representa puestos de trabajadores en ocupación no calificada según MTSS) para Costa Rica en el 2020 es de 276,964,48 CRC. Esto contra el promedio de la banda inicial de Península Papagayo con un monto de 276,964,48 CRC, se presenta un monto igual al salario mínimo local. No se hace diferenciación de salario mínimo por sexo.</p>
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	<p>61%</p> <p>Definiciones de “altos ejecutivos”, “local” y “operaciones significativas”: Página 116</p>

8 8 

TEMA MATERIAL: PRÁCTICAS LABORALES

GRI 401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Tasa de rotación: 8,6%	8 
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	No se incluye en este reporte	8 
	401-3 Permiso parental	Todos los colaboradores tienen el derecho a permiso parental. En el 2020 7 hombres y dos mujeres acogieron al permiso parental y el 100% regresó al trabajo.	8 
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	4 semanas	8 
GRI 404 Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 29	8  4 
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Página 29	8 
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Omisión: El proyecto de evaluación de desempeño profesional inicia en el 2020.	8 
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas 27 y 28	8 

TEMA MATERIAL: SITIOS ARQUEOLÓGICOS Y CULTURA GUANACASTECA

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 34
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 34
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 34

No procede. El tema material no está cubierto por un Estándar GRI	Gestión del Patrimonio Arqueológico	Páginas 34-36
	Actividades con relación a los sitios arqueológicos	Páginas 34-36
	Actividades con relación a la cultura guanacasteca	Página 37

TEMA MATERIAL: EDUCACIÓN

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 23
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 23
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 23

No procede. Dado al enfoque de gestión particular de la organización, este tema material no está cubierto por un Estándar GRI	Actividades y capacitaciones para estudiantes	Página 25
	Actividades y capacitaciones para profesores	Página 25
	Actividades y capacitaciones para padres de familia	Página 25
	Cursos Técnicos	Página 22
	Donaciones	Página 80

TEMA MATERIAL: POBREZA**GRI 103: Enfoque de gestión 2020**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 38-40
--	---------------

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 38
---	-----------

103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 38
---	-----------

No procede. Dado al enfoque de gestión particular de la organización, este tema material no está cubierto por un Estándar GRI

Avance en la metodología Índice de Pobreza Multidimensional (IPM)	Páginas 38 y 39
---	-----------------



ÍNDICE GRI

Dimensión Ambiental



TEMA MATERIAL: RECURSOS HÍDRICOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 62-65
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 62
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 62
GRI 306 Efluentes y Residuos	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Páginas 62-65
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Páginas 62-65
GRI 303 Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	Páginas 62-65
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Páginas 62-65
	303-3 Agua reciclada y reutilizada	Página 65

6 6 6 6 6 

TEMA MATERIAL: RESIDUOS SÓLIDOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 55-61	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 55	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 55	
GRI 306 Efluentes y Residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Páginas 57 y 58 Para el 2020 se cuenta con un registro electrónico actualizado como parte de nuestro fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de Residuos.	12 
	306-3 Derrames significativos	No hubo derrames durante el 2020	
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Para el 2020 se cuenta con un registro electrónico actualizado como parte de nuestro fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral de Residuos. Los residuos bioinfecciosos se colocaron en recipientes rojos debidamente identificados para desechos bioinfecciosos (mascarillas y guantes de un solo uso), esto para gestionarlo por medio de proveedores debidamente autorizados.	6 

TEMA MATERIAL: BIODIVERSIDAD

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 43-52	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 43	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 43	
GRI 304 Biodiversidad	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Páginas 16 y 17 Ubicación Geográfica: 10°38'38.4"N 85°40'09.7"W Tamaño de la operación: 16 Ha Valor de la biodiversidad: • Cobertura boscosa • Zona de manglar • Arrecifes rocosos coralinos • Legislación nacional - Máster • Plan del Polo Turístico	 15  6
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Omisión: Información no disponible para el 2020, para el 2021 se cuenta con un registro de impactos	 15
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Páginas 16, 17 y 46	 15  6
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	En peligro crítico: 0 En peligro: 0 Vulnerables: 0 Casi amenazadas: 0 Preocupación menor: 7	 15  6

TEMA MATERIAL: PROTOCOLOS AMBIENTALES

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 53 y 54
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 53 y 54
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 53 y 54
No procede. El tema material no está cubierto por un Estándar GRI	Gestión Ambiental	Páginas 49-54
	Herramienta Papagayo Standard	No se incluye en este reporte



ÍNDICE GRI

Dimensión Económica



TEMA MATERIAL: CADENA DE VALOR

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 71-73
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 71-73
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 71-73

GRI 204 Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Página 73 Definición "ubicaciones con operaciones significativas"
----------------------------------	--	--

8 

GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Omisión por información no disponible. Durante el 2020 no se realizó evaluación de proveedores pues nuestro sistema de compras aún no cuenta con tal grado de madurez. Para el 2019 se definieron los criterios ambientales bajo los cuales se seleccionarán los nuevos proveedores.
---	--	--

	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Omisión por información no disponible. Durante el 2020 no se realizó evaluación de proveedores pues nuestro sistema de compras aún no cuenta con tal grado de madurez. Para el 2019 se definieron los criterios ambientales bajo los cuales se seleccionarán los nuevos proveedores.
--	---	--

TEMA MATERIAL: CADENA DE VALOR

GRI 414 Evaluación social de los proveedores

414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales

Omisión por información no disponible. Durante el 2020 no se realizó evaluación de proveedores pues nuestro sistema de compras aún no cuenta con tal grado de madurez. Para el 2019 se definieron los criterios sociales bajo los cuales se seleccionarán los nuevos proveedores.

414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

Omisión por información no disponible. Durante el 2020 no se realizó evaluación de proveedores pues nuestro sistema de compras aún no cuenta con tal grado de madurez. Para el 2019 se definieron los criterios sociales bajo los cuales se seleccionarán los nuevos proveedores.



TEMA MATERIAL: CUMPLIMIENTO LEGAL

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Página 68
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 68
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 68

No procede. Dado al enfoque de gestión particular de la organización, este tema material no está cubierto por un Estándar GRI

Avance en el cumplimiento de la Concesión	Página 68
---	-----------

TEMA MATERIAL: CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 69 y 70
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 69 y 70
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 69 y 70

GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio

409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

Omisión por información no disponible. Para el reporte 2020 no se cuenta con información relevante para realizar un análisis de riesgo sobre este tema. En 2020 se actualizó el código de ética interno con los temas pertinentes a trabajo forzoso u obligatorio.



TEMA MATERIAL: CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 408 Trabajo Infantil

408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

Omisión por información no disponible. Para el reporte 2020 no se cuenta con información relevante para realizar un análisis de riesgo sobre este tema. En 2020 se actualizó el código de ética interno con los temas pertinentes a trabajo infantil.

GRI 406 No discriminación

406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

No se presentaron casos de discriminación durante el periodo objeto del informe.

8 

GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva

407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

Todos los colaboradores de Península Papagayo cuentan con el derecho de libertad de asociación, actualmente 11% de los colaboradores pertenecen a la asociación solidarista.

8 

GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos

412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

Durante el 2020 se implementó una Política interna de Derechos Humanos y su respectivo procedimiento.

TEMA MATERIAL: CÓDIGO DE CONDUCTA

GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos

412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

La comunicación de las políticas y procedimientos se realiza en el periodo de inducción a los colaboradores, quienes firman cada una de las políticas en acuerdo a su contenido.

412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos

Durante el 2020 no se realizó evaluación de contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos. Definición "acuerdos de inversión significativos"

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

En el 2020 se divulgó la política ética con los temas pertinentes a anticorrupción para lograr definir los niveles de riesgo en las distintas operaciones. Sin embargo, no se realizó evaluación.

GRI 205 Anticorrupción

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

La comunicación de las políticas y procedimientos se realiza en el periodo de inducción a los colaboradores, quienes firman cada una de las políticas en acuerdo a su contenido.

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

No se presentaron casos de corrupción durante el periodo objeto del informe.

GLOSARIO





- **Acuerdos de inversión significativos:** Acuerdos y contratos de cualquiera de las compañías de Península Papagayo con proveedores, contratistas, socios y cualquier segunda parte que sean igual o mayores a US\$15,000, así como aquellos definidos como de importancia estratégica para Península Papagayo.
- **Altos ejecutivos:** Un alto ejecutivo corresponde a los colaboradores de las categorías: Senior Vice-Presidente, Vice-Presidente, Director/a.
- **Categorías laborales:** Desglose de colaboradores por nivel, de mayor a menor rango:
 1. Senior Vice-Presidente
 2. Vice-Presidente
 3. Director/a
 4. Gerente/Jefatura/Coordinadora
 5. Sub-Gerente
 6. Supervisor
 7. Administrativo
 8. Encargado de cuadrilla
 9. Operativo
- **Colaboradores locales:** Para Península Papagayo un colaborador local es aquel que reside permanentemente en la provincia de Guanacaste al momento de su contratación.
- **Compañía:** Conjunto de personal, espacios físicos, materias primas, servicios y demás elementos que buscan satisfacer las necesidades de los clientes. Para efectos del reporte GRI, Península Papagayo está conformado por las siguientes compañías: Marina Papagayo Ltda., Ecodesarrollo Papagayo Ltda.
- **Incumplimiento:** Infracción u omisión de algún requisito de ley o normativa nacional, regional y/o local, así como normativa interna de las compañías como código de conducta, entre otros, por parte de un colaborador, proveedor o visitante de Península Papagayo.



- **Materialidad:** De acuerdo con *Global Reporting Initiative* (GRI), la materialidad es el umbral que determina la priorización de los temas que se deben incorporar en la memoria de sostenibilidad, hace referencia a aquellos que tienen un impacto directo o indirecto en la capacidad de una organización para crear y preservar valor económico, ambiental y social para ella misma, sus partes interesadas y la sociedad en general. Cabe resaltar que las organizaciones pueden estar implicadas con los impactos a través de sus propias actividades o como consecuencia de sus relaciones de negocio con otras entidades. Esto quiere decir, que no solo se deben considerar los impactos que causa, también los impactos a los que contribuye y los impactos que están directamente vinculados con sus actividades a través de una relación de negocio.
- **Operación:** Las operaciones de Península Papagayo son todas aquellas actividades que se realizan en las diferentes compañías para ofrecer los servicios a los clientes, las operaciones se pueden clasificar por unidad o departamento. A continuación, se enlistan las operaciones por compañía:
 - **Marina Papagayo Ltda:**
 1. Dive Bar
 2. Market
 3. Marina Operaciones
 4. Marina Administración
 5. Marina Suites



- **Ecodesarrollo Papagayo Ltda:**

1. Seguridad
2. Respuesta a Emergencias
3. Servicios Generales
4. Recursos Hídricos
5. Administración
6. Desarrollo Humano
7. Compras
8. Finanzas
9. Legal
10. Mercadeo y Ventas
11. Member Services
12. Club de Playa Prieta- Mantenimiento
13. Club de Playa Prieta- Cocina
14. Club de Playa Prieta- Restaurante
15. Club de Playa Prieta- SPA
16. Club de Playa Prieta- Kids Club
17. IT: Tecnología de la información
18. Sostenibilidad

- **Papagayo Explorers Club (pertenece a Ecodesarrollo Papagayo, Limitada)**

1. Administración
2. Operaciones

- **Partes interesadas:** Según la Norma de Principios *AcountAbility* AA1000 APS las partes interesadas son aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones que afectan y/o pueden ser afectados por las actividades, productos o servicios y desempeño asociados a una organización.

- **Tipos de contratación:** En las compañías que conforman Península Papagayo, se pueden presentar los siguientes tipos de contratación:

- **Permanente:** Se refiere a aquellos colaboradores de alguna de las compañías de Península Papagayo por un periodo de tiempo indefinido. Además, existe relación de subordinación de la persona trabajadora respecto a la persona empleadora, incluyendo el pago de las garantías sociales, pago de todas las prestaciones en caso de terminación de una relación laboral con responsabilidad patronal, así como la susceptibilidad a recibir sanciones disciplinarias.



- **Temporal:** Corresponde a aquel contrato de trabajo por un período de tiempo específico, incluye los contratos de duración determinada, basados en proyectos o en tareas, así como el trabajo ocasional o estacional, incluido el trabajo por días. Al igual que el contrato permanente, existe relación de subordinación de la persona trabajadora respecto a la persona empleadora, incluyendo el pago de las garantías sociales, pago de todas las prestaciones en caso de terminación de una relación laboral con responsabilidad patronal, así como la susceptibilidad a recibir sanciones disciplinarias.
- **Servicios profesionales:** El contrato por servicios profesionales se diferencia de los tipos de contratación anteriores en que la persona trabajadora cumple con prestar un servicio a la hora y de la forma que desee, sin estar sujeto a sanciones disciplinarias, pues los errores cometidos corren por su cuenta. Adicionalmente no hay subordinación, relación jerárquica, lugar preciso de trabajo, entre otros.
- **Ubicaciones con operaciones significativas:** La totalidad de operaciones significativas de Península Papagayo se ubican en Liberia Guanacaste 26 km al norte del *Do it Center*. Final de ruta nacional 253.

MENSAJE FINAL

Pese a que el 2020 fue un año sin precedentes para la industria turística y para Península Papagayo, la empresa mediante decisiones estratégicas, continuó operando y mantuvo el 96,96% de las posiciones respecto al recuento del 2019; de este porcentaje, el 82% se mantuvo en condiciones regulares y el 18% en jornada reducida.

Este esfuerzo nos permitió además, continuar con algunos de los proyectos establecidos en la estrategia de sostenibilidad, y ejecutar algunos otros de carácter social, que no estaban previstos en la estrategia, pero que responden al contexto que se vivía en la provincia de Guanacaste.

Mediante la Asociación Creciendo Juntos y las alianzas con organizaciones clave, se ejecutaron los proyectos: Pintando Esperanza, Huertas Caseras y la entrega de víveres a familias en condición de vulnerabilidad.

Nos llena de orgullo reportar estos proyectos en este documento ya que no solo sumaron a la estrategia de sostenibilidad de la compañía de una manera inmensurable en su dimensión social, sino que contribuyeron al bienestar y calidad de vida de muchas personas de la provincia que se vieron afectadas por la pandemia.

Nuestra esperanza está puesta en que para el 2021, no solo mejore la situación de la industria turística y de la provincia, sino que continuemos con la implementación de la estrategia de sostenibilidad en todas sus dimensiones y de esta manera, seguir contribuyendo al desarrollo y bienestar de nuestra zona de influencia y de la provincia guanacasteca.





PENINSULA
PAPAGAYO
C O S T A R I C A

**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD**

PENÍNSULA PAPAGAYO 2020