

Responsabilidad Social Empresarial en la E.S.P.H. S.A.

Reseña 2011



**EMPRESA DE
SERVICIOS
PUBLICOS DE
HEREDIA, S.A.**



Presentación

Treinta y cinco años cumplió la Empresa de Servicios Públicos de Heredia en el 2011. Treinta cinco años de brindar calidad, salud y desarrollo a través de la prestación de servicios básicos a una población herediana que día a día exige y requiere mayores índices de satisfacción.

Durante esas más de tres décadas de trabajo, la Empresa ha tenido claro su norte. Sabemos que en el brindar agua, electricidad y alcantarillado sanitario, está inmersa la palabra responsabilidad, sin embargo, nuestro deseo va más allá de esa obligatoriedad.

Hemos emprendido un camino laboral en dónde las necesidades de nuestro equipo humano, nuestra comunidad, la sociedad que nos rodea y por supuesto del ambiente, están más que presentes: forman parte de nuestra toma de decisiones.

Es así como durante el 2011 fortalecimos nuestro accionar social consolidando un plan de trabajo cuya guía se centra en el Pacto Global de las Naciones Unidas e involucrando a más colaboradores en la ejecución de las tareas del mismo.

Pasión, servicio y un profundo respeto por lo que hacemos, sumado a un compromiso con la sociedad herediana es la mezcla perfecta para decir hoy por hoy con orgullo que en la E.S.P.H. vivimos la responsabilidad social con alegría y entusiasmo, pues somos conscientes de que la semilla que sembramos germinará en una sociedad más justa para las generaciones del hoy y del mañana.

Lisette Montoya Gamboa
Subgerente
Comisión de Responsabilidad Social, E.S.P.H. S.A.



**EMPRESA DE
SERVICIOS
PUBLICOS DE
HEREDIA, S.A.**

MISIÓN

“Somos una empresa herediana que brinda servicios con responsabilidad social y ambiental, apoyada en procesos de mejora continua y en un equipo de personas comprometidas con la satisfacción de nuestros clientes”.

VISIÓN

“Ser líderes en en la prestación servicios que mejoren la calidad de vida de la sociedad nacional, en armonía con el ambiente”.

NUESTROS VALORES

Responsabilidad:

“Cumplimos lo acordado a tiempo y con calidad”

Compromiso:

“Nos ponemos la camiseta de la E.S.P.H. S.A. con pasión”

Trabajo en equipo:

“Estamos unidos para crecer”

Mejoramiento continuo:

“Avanzamos hacia la excelencia”

Servicio al cliente:

“Su satisfacción es nuestra meta”



**EMPRESA DE
SERVICIOS
PUBLICOS DE
HEREDIA, S.A.**

Materias de acción de Responsabilidad Social Empresarial:

1. Derechos Humanos

Con el fin de definir lineamientos de igualdad, en el 2011 se establecieron mecanismos con el fin de asegurar que la información para contrataciones de personal estén disponibles a la población con capacidades diferentes. Por otra parte, se realizó un análisis de puestos, tanto en lo operativo como en lo administrativo, con el fin de determinar las necesidades de cada uno e identificar la posibilidad de ofrecer espacios laborales adaptados a diferentes habilidades y capacidades.

2. Prácticas Laborales

2.1 Capacitación

En el 2011 se impartieron 59.588 horas de capacitación, con 3,851 participantes y un promedio de 321 participantes por mes y 106,6 horas por persona. Esto equivale a 3,68% de la jornada laboral invertida en procesos de aprendizaje.

La medición de la eficacia de los cursos realizados en el 2011 obtuvo una nota de 87% en los cursos externos. En los cursos internos la nota fue de 88% en cuanto a la pertinencia y utilidad de los mismos para los procesos de trabajo.

El crecimiento en horas impartidas se ha mantenido constante en los últimos años tratando de responder también al crecimiento de la población de la Empresa y a las nuevas necesidades generadas por el entorno, tratando siempre de promover la mejora continua y la búsqueda de la excelencia.

En total la inversión, en capacitación, fue de ¢ 79.698.737,00 .

Como parte del mantenimiento de programas de aprendizaje se continuó con la formación en Administración de Proyectos dentro del convenio con el ICAP, el programa de mejoramiento continuo de Brigadas, se mantuvo por tercer año consecutivo, lo que permitió

culminar con el Nivel Intermedio de formación en Primeros Auxilios y la preparación en rescate vertical. Así como los programas para el desarrollo de competencias conductuales, impartido a supervisores y al grupo de 80 ejecutivos, donde se refuerza el trabajo en equipo, comunicación, negociación etc. Aunado a esto se inició un programa de Crecimiento y Motivación, aplicado en una primera etapa a personal de Laboratorio de Medidores, Construcción y Optimización de Redes, UEN Comercial y UEN Agua Residual.



Adicionalmente, la E.S.P.H. S.A. invirtió un total de ₡5,462,520 en becas, esto permite a los compañeros (as) acceder a nuevos puestos de ascenso o mejorar su aporte al proceso al cual pertenece.

A nivel de proyección en la comunidad herediana se aprobó un reglamento para aumentar el monto de los pagos por prácticas profesionales y trabajos de graduación, donde se invirtió ₡7.798.609 millones de colones. De igual forma se dio espacio para pasantías y trabajos comunales universitarios, que le aportaron tanto a las personas en su formación, con al proceso productivo de la E.S.P.H. S.A. Muchas de estas personas que ingresan a realizar prácticas han sido contratadas luego para servicios profesionales o como parte del personal fijo de la Empresa.

2.2 Salud Ocupacional

Con el fin de estimular un estado completo de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, durante el año 2011 en el área de Salud Ocupacional se lograron realizar diversas iniciativas. Algunas se detallan a continuación:

- Realización de la Feria de la Salud donde se coordinó con laboratorios y empresas externas para brindar un precio accesible al practicarse exámenes de diagnósticos y control general a colaboradores interesados, dentro de los cuales se pueden citar: mamografías, ultrasonidos, antígenos prostáticos, gastroscopias, desitometría osea, exámenes de perfil lipídico y glucosa, tiroides, control hepático, marcadores tumorales, virus del papiloma humano.
- La Empresa brindó masajes terapéuticos y campaña de vacunación contra la influenza para todo el personal. Se contó con los servicios de Odontología y Oftalmología, esto último con la particularidad de que el servicio se extendió a plantas hidroeléctricas localizadas fuera del Valle Central.
- Actividades extendidas a familiares de los colaboradores tales como: consultas médicas, control de presión arterial, lipídico, glucosa y masajes.
- Se realizaron 24 fondos de ojo completamente gratuitos para fomentar la salud visual en los colaboradores.
- Visitas periódicas del Médico de Empresa a plantas hidroeléctricas de la Organización, donde se brinda consulta y formación en temas de salud a los colaboradores y sus familiares por ser zonas rurales donde el acceso a los servicios de salud son limitados.

Cantidad	Descripción	Costo
270	Vacunas influenza estacionaria	¢ 1.551.150.000
27	Masajes	¢162.000.00
25	Exámenes de perfil lipídico y glucosa	¢127.210.00
	Otros gastos	¢50.000.00
		¢1.890.360.00

Además, Salud Ocupacional brinda una atención especial a aquellos colaboradores y sus familias que durante la ejecución de sus labores hayan sufrido algún accidente laboral de gravedad, desarrollando alguna enfermedad que requiere de atención especializada y le dificulte al colaborador desempeñar sus actividades de forma regular así como casos de alcoholismo y fármaco dependencia.

Durante el 2011 se brindó seguimiento a un total de 5 casos de los cuales, 2 fueron por enfermedades, 1 caso originado a raíz de accidentes laborales y 2 casos asociados a problemas de alcoholismo y drogadicción.

A lo largo de este periodo la Empresa proporciona información, asesora y apoya a las familias de los colaboradores afectados, con el fin de lograr una reinserción laboral exitosa y acorde con las capacidades de los mismos. Dentro de las actividades realizadas para tal fin se encuentran:

- Atención y seguimiento de casos con el médico de empresa.
- Apoyo en procesos de internamiento del personal que así lo requiera.
- Análisis de los casos con las partes involucradas.
- Coordinación para internamientos con centros de rehabilitación.
- Elaboración de recomendaciones técnicas.
- Reubicación parcial o permanente a otros puestos, donde realicen tareas que no agraven el estado de salud de los mismos.

Difusión de una cultura preventiva:

Bajo el lema "Mis padres se preocupan por su seguridad mientras trabajan día a día; ya que valoran su vida como valoran la mía", se realizó por segundo año consecutivo con el concurso de dibujo para hijos de los colaboradores, con el fin involucrar a las familias para que desde los hogares fortalezcan la cultura prevencionista que promueve la Empresa.



3. Ambiente

El plan de responsabilidad social empresarial de la E.S.P.H. S.A. incluyó en la variable ambiental como principio “fomentar una cultura de respeto al medio ambiente, reduciendo el impacto negativo de las actividades de la organización, la información y formación en este tema”.

Para la consecución de este principio se dispusieron cinco metas y cinco actividades, el cumplimiento de las mismas estaba a cargo de la Unidad Ambiental (Figura 1). Estas iniciativas fueron dirigidas principalmente a la atención de necesidades de clientes externos de la organización, tales como Comités de Bandera Azul, Asociación de Gestión Ambiental de San Rafael de Heredia, Comisiones Ambientales Municipales, Comisión Interinstitucional de Microcuencas de Heredia, docentes.

Además se contempló una iniciativa específica para el abordaje de la problemática de la Microcuenca del Río Pirro, a través de una estrecha cooperación con la Comisión Interinstitucional de Microcuencas de Heredia.

Figura 1. Iniciativas del Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2011, componente “AMBIENTE”.

Iniciativas del Plan de Responsabilidad Social Empresarial “AMBIENTE”			
Apoyo a Comités de Bandera Azul Ecológica, grupos comunales, grupos ambientalistas, escuelas, colegios y Universidades	Apoyar y facilitar actividades de reforestación en diferentes sitios de la Región Herediana, a través de la donación de árboles	Facilitación de tres talleres con docentes de la región herediana	Apoyar la implementación del Plan para la recuperación del Río Pirro

3.1. Apoyo a Comités de Bandera Azul Ecológica, grupos comunales, grupos ambientalistas, escuelas, colegios y Universidades.

Como parte de su política empresarial la E.S.P.H. S.A. participa activamente en diversos grupos ambientales de la región herediana, mediante la asistencia a reuniones de trabajo, así como en el diseño, ejecución y patrocinio de las diversas iniciativas de los grupos ambientales organizados de la región, que trabajan de forma intersectorial en pro del ambiente.

En la siguiente tabla, se presenta un detalle de cada una de estas comisiones, los grupos sectoriales que las integran, así como el área de influencia de sus acciones.

Este tipo de apoyos son vitales para la organización pues se basan en el acompañamiento mensual para ejecutar los planes de trabajo, el patrocinio y participación de actividades promovidas por los comités. El trabajo conjunto con estas organizaciones es constante, permanente y estratégico, pues da paso al fortalecimiento de la coordinación interinstitucional.

Comisiones ambientales donde la Unidad Ambiental de la E.S.P.H. S.A. mantiene una representación activa.

Nombre	Miembros	Área influencia del Trabajo
Comisión Interinstitucional de Microcuencas de Heredia (CIMH)	Ministerio de Salud ACCVC-SINAC E.S.P.H. S.A. Subregión MINAET SENARA /UNA MAG	Microcuencas ríos: Ciruelas, Segundo, Bermúdez, Tibás y Pará.
Comisión Ambiental San Isidro	Ministerio de Salud Municipalidad San Isidro Vecinos del cantón	San Isidro

Comité del Plan de Gestión de Residuos Sólidos	Ministerio de Salud UNA /E.S.P.H. S.A. Vecinos comunales Municipalidad San Isidro	San Isidro
Comisión de Cambio Climático de San Rafael de Heredia	Ministerio de Salud Subregión MINAET UNA/ E.S.P.H. S.A. Asociación de Gestión Ambiental Municipalidad San Rafael	San Rafael
Comisión Ambiental San Rafael	Municipalidad San Rafael Ministerio de Salud Subregión Heredia, Minaet	San Rafael
Comisión Interinstitucional Burío-Quebrada Seca	Ministerio de Salud ACCVC-SINAC E.S.P.H. S.A. Departamento Aguas-MINAET Municipios San Rafael, Barva, Here- dia, San Joaquín y Belén.	Microcuenca del Río Burío-Quebrada Seca
Comité Bandera Azul Ecológica del Distrito Primero de Heredia	Ministerio de Salud Subregión MINAET Municipalidad de Heredia Cámara de Comer- cio e Industria Líderes comunales E.S.P.H. S.A.	Distrito Primero de Heredia
Comité Bandera Azul Ecológica de Mercedes Sur	Ministerio de Salud Subregión MINAET E.S.P.H. S.A. /Fuerza Pública/Municipali- dad de Heredia UNA Policía Municipal Líderes comunales	Distrito Mercedes Sur

3.2. Apoyo y facilitación de actividades de reforestación en la Región Herediana.

Entre el periodo del 2009 a octubre del 2011, la E.S.P.H. ha entregado un total de 33.145 árboles para el fomento de la reforestación en la región herediana, algunas de las especies distribuidas son: Dama, Raspaguacal, Jaúl, Cortez Amarillo, Sotacaballo, Pitanga, Jorco, Zapote, Guijarro, Roble Sabana, Hisopo, Guachipelín, Uruca, entre otros.

Detalle de la cantidad de árboles donados por año para actividades de reforestación en la Región Herediana. Diciembre, 2011.

Año	Cantidad Árboles
2005	2.007
2006	5.595
2007	4.832
2008	11.183
2009	3.143
2010	4.759
2011	1.626
Total	33.145

Fuente: Unidad Ambiental, 2011.



En total en el 2011, se entregaron 1626 árboles de los cuales 628 fueron donados a centros educativos de la región herediana.

Cantidad de árboles donados a centros educativos de la Región Herediana en el 2011.

Centro Educativo	Cantidad Árboles
Centro Educativo Sonrisas	50
Liceo Samuel Sáenz	10
Universidad Nacional	25
Centro de Rescate San Josecito de San Isidro	60
Escuela Laboratorio de Heredia	433
Escuela Los Ángeles de San Rafael	25
Escuela Mercedes Sur	25
Total	628

3.3. Facilitación de tres talleres con docentes de la región herediana

El Programa de Educación Ambiental de la E.S.P.H. promueve en la comunidad educativa, el curso “Formación Docente en Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible”, cuyo objetivo es dotar de conocimientos y herramientas a las y los maestros para que logren incorporar los contenidos ambientales en el currículo; consolidándose como agentes de cambio en los distintos centros educativos donde laboran.

Para el año 2011, se desarrollaron 11 talleres, donde participaron 27 profesores (as) de primaria, 23 directores (as) y 33 profesores de secundaria, representantes de centros de enseñanza de la región herediana.



Los talleres se enmarcaron dentro de un ambicioso propósito: los y las docentes participantes debieron plantear un Proyecto Ambiental en sus centros de enseñanza y/o comunidades. Para esto, la estructura del curso se centró en cuatro campos de acción o módulos que se mencionan a continuación:

MÓDULO I

“Educación Ambiental para la Gestión Sostenible del Recurso Hídrico”

Duración: 12 horas

MÓDULO II

“Educación para la Prevención de Riesgos Naturales” y “Cambio Climático: todos somos parte de la solución”.

Duración: 12 horas

MÓDULO III

“Educación para el Manejo Integral de Residuos Sólidos”

Duración: 12 horas

MÓDULO IV

“Química cotidiana” y “Botánica General”

Duración: 12 horas

Las capacitaciones fueron coordinadas por la E.S.P.H. S.A. y la Dirección Regional Educativa de Heredia, con el apoyo de las siguientes entidades: Ministerio de Educación Pública (MEP), Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET), Universidad Nacional (UNA), Universidad Estatal a Distancia (UNED), Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Costa Rica, Instituto Meteorológico Nacional, Museo de Cultura Popular de Barva y el Centro de Acopio de San Rafael.

Cada módulo tuvo una duración de 12 horas presenciales. Los docentes y directores que participaron en el curso, recibieron un certificado de aprovechamiento, reconocido por el Servicio Civil y el Ministerio de Educación Pública.

3.4. Iniciativa: Contribuir en la implementación del Plan para la Recuperación del Río Pirro

3.4.1. Giras ambientales “Recuperemos el Río Pirro”

La E.S.P.H. S.A. contribuye en la implementación del Plan para la recuperación del Río Pirro, desde su subprograma de Giras Ambientales, donde participan estudiantes, docentes y líderes comunales. El objetivo de las mismas es fortalecer el conocimiento general que el estudiante y la sociedad civil posee en temas ambientales tomando como partida el recurso hídrico y la cuenca hidrográfica como unidad de manejo. Asimismo, otro propósito de las giras es sensibilizar a las poblaciones inmersas en el área de influencia del río Pirro, en cuanto sean consientes de su injerencia en el uso y manejo del recurso agua que finalmente se traducirá en su propia calidad de vida.

Partiendo de lo anterior, es como en el año 2011, se realizaron nueve giras ambientales, para un total de 172 participantes, representantes de colegios y comunidades localizadas en el área de influencia del río Pirro. En cada gira se visitaron puntos preestablecidos para resaltar y abarcar contenidos varios sobre Manejo y Protección de los Recursos Naturales.

Además, los temas se abordaron desde una mirada integral, bajo la premisa de una Gestión Sostenible del Recurso Hídrico caracterizada por la participación ciudadana e interinstitucional con enfoque de Cuenca y microcuenca. Asimismo, los participantes tuvieron la oportunidad de enriquecer su criticidad con base en la experiencia directa pues lograron observar, identificar, analizar, y por ende vivenciar, no solo la problemática sino las medidas de mitigación al impacto negativo.

En el caso de las giras donde participaron estudiantes de colegio, se realizó un muestreo de agua del río Pirro, para su posterior análisis, luego se visitó una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de la E.S.P.H. S.A. y finalmente se aplicó una evaluación escrita para corroborar los conocimientos construidos y conocer las percepciones individuales.

Dato importante de rescatar es que las Giras Ambientales se desarrollaron en coordinación con la Comisión Interinstitucional

de Microcuencas de Heredia situación muy halagadora pues se contó con la intervención de especialistas que desarrollaron temas específicos de una forma interdisciplinaria.

3.4.2. Sensibilización ambiental de mujeres heredianas jefas de hogar

“Mujeres con espíritu de cambio”, fue el lema adoptado para un proceso de sensibilización ambiental dirigido a mujeres jefas de hogar residentes en los cantones de Heredia, San Rafael y San Pablo, con el objetivo de incidir en la recuperación del río Pirro.

El proceso es liderado por la E.S.P.H. S.A. en conjunto con la Comisión Interinstitucional de Microcuencas de Heredia (CIMH) y surge en cumplimiento de una de las acciones contenidas en el Plan de Recuperación del río Pirro, que consiste en promover la sensibilización de los actores sociales de esta microcuenca y posibles acciones para su recuperación.



El río Pirro presenta problemas de contaminación por desechos sólidos, carencia de ordenamiento territorial, desbordamiento de cauces, invasión de áreas de protección, afectación de infraestructura, entre otros. Sin embargo, uno de los aspectos más críticos es el vertido de aguas jabonosas debido a la ausencia de tratamiento de aguas residuales y del uso indiscriminado de detergentes y productos de limpieza.

En el mes de junio del presente año, los miembros de la CIMH y una estudiante de intercambio de la Universidad de Engees (Francia), aplicaron un cuestionario a 32 señoras residentes de Santiago, San Rafael y Guararí, con el fin de contar con un diagnóstico previo sobre las prácticas actitudes y conocimientos, con respecto al uso y manipulación de productos de limpieza en las viviendas. Algunas de las preguntas formuladas fueron las siguientes:

- ¿Conoce cuál es el río que pasa más cercano a su casa?
- ¿Conoce a donde van las aguas residuales de su casa?
- ¿Cuales productos utiliza para la limpieza del hogar y el lavado de ropa?
- ¿Cuál es la cantidad de cloro y detergente que utiliza por mes?
- ¿Considera que el cloro es dañino para los ríos?
- ¿Mezcla productos de limpieza (p.ej. detergente y cloro) para el lavado de ropa?

Los resultados obtenidos, evidenciaron desconocimiento sobre los impactos ambientales que generan productos como el cloro y los detergentes. Por ejemplo, el 32% de las encuestadas en el sector de Guararí, respondió que el cloro no tiene ningún impacto negativo en los ríos, inclusive algunas tienen la percepción de que “el cloro limpia el agua del río”



Con relación a las prácticas, las residentes de la zona de Guararí consumen grandes cantidades de cloro al mes (entre 2 y 4 litros), sin diluirlo previamente a su uso. Por su parte, entre las actitudes más comunes entre las entrevistadas están las siguientes:

- **Preferencia de productos de limpieza por su aromaticidad.**
- **No leen las etiquetas de los productos de limpieza antes de su uso.**
- **No utilizan medidas recomendadas en las etiquetas de los productos de limpieza, sino que se basan en la experiencia.**

Conocimientos de las entrevistadas con relación a los impactos ambientales del vertido de aguas residuales en los ríos.

Consulta	Guararí	Santiago	San Rafael
¿Cuál es río más cercano a casa?	38% no sabe	17% no sabe	29% no sabe
¿Conoce si las aguas residuales de su casa son tratadas?	62% no sabe si las aguas son tratadas	50% sabe que 4% de las aguas son tratadas	71% no sabe si las aguas son tratadas antes rechazo
¿Conoce cuáles enfermedades están asociadas a las aguas contaminadas?	15% no sabe que el cólera es debido al consumo de aguas residuales	42% piensa que la dengue esta debida al consumo de aguas residuales	71% piensa que la dengue esta debida al consumo de aguas residuales
Considera que el vertido de aguas residuales afecta la flora y fauna de los ríos	8% piensa que las aguas residuales no son un riesgo para la flora	100% piensa que las aguas residuales son un riesgo para la flora	16% piensa que las aguas residuales no son un riesgo para la flora
¿Cree usted que el cloro contamina el agua?	31% piensa que el cloro no contamina	17% piensa que el cloro no contamina	14% piensa que el cloro no contamina

Fuente: Bisson, 2011.



Con base a estos resultados, se diseñó un taller denominado “Mitos y realidades de los hábitos de limpieza de mujeres residentes en esta Microcuenca”, y tuvo como objetivo dar a conocer los impactos ambientales y a la salud humana por el inadecuado uso y manipulación de los productos de limpieza en los hogares. Este tema fue desarrollado una experta de la Escuela de Química de la Universidad Nacional, quien con ensayos de laboratorio muy sencillos demostró que productos como los detergentes pueden alterar los parámetros químicos de los ríos. Además brindaron algunas opciones para sustituir el cloro por productos naturales como el bicarbonato de sodio, el limón o el vinagre.

Para dar continuidad a este evento se realizaron dos giras ambientales a lo largo del río Pirro, para enriquecer aún más el proceso de sensibilización sobre la problemática ambiental de manejo de desechos sólidos y líquidos, impacto de la infraestructura, entre otros.

3.4.3. Capacitación y asesoría para la instalación de composteras caseras

En el tercer cuatrimestre del 2011, la Unidad Ambiental arrancó con la implementación de un plan piloto para capacitar y asesorar a varios hogares en la instalación de composteras para el tratamiento de los desechos orgánicos.

El proyecto dio inicio con la realización de un taller denominado “**Manejo adecuado de los Recursos Sólidos Orgánicos**”, cuyo objetivo fue conocer la problemática ambiental por el inadecuado manejo de los desechos orgánicos, así como las distintas alternativas de tratamiento de los mismos. Este primer taller fue realizado en el mes de octubre y contó con la participación de 30 personas en su mayoría jefas de hogar de los cantones de Heredia y San Rafael, cuyas viviendas están ubicadas dentro de la zona de influencia de la Microcuenca del Río Pirro.

Al finalizar el evento se aplicó un cuestionario a los participantes con el propósito de seleccionar a varias personas para brindarles apoyo técnico de forma personalizada para instalar en sus viviendas composteras o lombricomposteras.

Para la elección de las personas se tomaron en consideración criterios como: interés y disponibilidad de recibir las asesorías,

espacio para la colocación de la compostera, ubicación de la vivienda, materiales disponibles, cantidad de personas que habitan en la vivienda, entre otros. A partir de estas variables fueron escogidas seis personas, de las cuales tres son viven en el cantón de San Rafael y tres en el cantón central de Heredia.

El mes de noviembre se instalaron las composteras en cada una de las viviendas seleccionadas y en el mes de diciembre se realizaron dos visitas de monitoreo para chequear el estado de las mismas y el mantenimiento que están dando los beneficiados con esta iniciativa.

3.5. Otras iniciativas

3.5.1. Charlas

Durante el año 2011, se impartieron charlas sobre el quehacer ambiental de la E.S.P.H. a 227 personas, en su mayoría estudiantes de centros educativos como: CATIE, UNA, UNED, IPS. Asimismo, se tuvo la oportunidad de participar con ponencias en el Congreso Forestal de Derecho Forestal realizado en el mes de octubre en el Colegio de Abogados y en Congreso de Gestión de Recurso Hídrico en la ciudad de Siguateque en Honduras, en el mes de noviembre. Estas actividades permiten que la experiencia de la empresa se difunda a países como: México, Bolivia, Paraguay, Colombia, Ecuador, Perú, Francia y Alemania, así como visitantes nacionales de diversos centros educativos.



Detalle de las charlas impartidas por la Unidad Ambiental a clientes externos. Periodo enero –diciembre del 2011.

Grupo	Fecha	Cantidad personas	Lugar	Países de procedencia de visitantes
Estudiantes de Biología de la UNA	12/05/11	15	Universidad Nacional	Costa Rica
Estudiantes del CATIE	3/06/11	15	Finca Mata de Plátano	Costa Rica México Bolivia Paraguay Colombia Ecuador Brasil
Estudiantes del CATIE	13/07/11	16	Finca Primer Rescate	Costa Rica Perú Alemania México
Estudiantes de Licenciatura UNED	06/08/11	24	Finca Primer Rescate	Costa Rica
Investigadores del CATIE y CIRAD	09/08/11	4	Unidad Ambiental	Francia Costa Rica
Participantes del Congreso de Derecho Forestal	25/10/11	40	Colegio de Abogados	Costa Rica, Perú, Alemania, Nicaragua, Colombia, otros.
Estudiantes de Biología de la UNA	29/08/11	29	Universidad Nacional	Costa Rica
Estudiantes del Curso de Valoración Económica Ambiental del IPS	29/09/11	9	Hotel Zurquí	Costa Rica México Panamá

Grupo	Fecha	Cantidad personas	Lugar	Países de procedencia de visitantes
Participantes del curso "Gestión Integrada de los Recursos Hídricos frente al Cambio Climático"	21/11/11	50	Siguatepeque, Honduras	Costa Rica, Perú Alemania Nicaragua Colombia Guatemala Panamá otros.
Funcionarios de la Fundación de la UNA	31/10/11	25	FUNDAUNA, Plaza Heredia	Costa Rica
Total		227		

3.5.2. Conferencia sobre Cambio Climático

El 24 de noviembre, la E.S.P.H. S.A. y la empresa Café Britt S.A., organizaron una Conferencia sobre la temática del Cambio Climático denominada " El Planeta esta cambiando y Usted". El objetivo de este evento radicaba en provocar a los participantes a reflexionar sobre las repercusiones del cambio climático a nivel mundial y nacional. La conferencia contó se realizó en el anfiteatro de las instalaciones de Café Britt y conto con la participación de aproximadamente 100 personas, representantes de organizaciones sociales de la comunidad herediana.





3.6 Manejo de desechos sólidos en la E.S.P.H. S.A.

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS 2011

En 2011 se continuó con el Programa de Gestión de Residuos con algunas variantes con respecto al 2010 y consistió básicamente en un acuerdo con el Centro de Acopio del Hogar de Ancianos Albernia en San Isidro de Heredia los cuales asumieron parte de la recolección de residuos a media quincena. El hogar financia parte de sus gastos con el centro de acopio que tienen en el sitio, por lo que E.S.P.H. S.A. colabora enviando sus residuos sólidos ordinarios al centro. Vale mencionar que los residuos son el papel, cartón, plástico, vidrio, aluminio y tetrapack.

De igual manera se mantiene la campaña mensual de recolección de residuos ordinarios. Esta campaña le brinda una posibilidad a los compañeros y compañeras de la Empresa a traer los residuos de sus casas ante la imposibilidad de llevarlos a otros sitios para que aquí se les brinde un adecuado destino final.

El resto de residuos especiales se trabaja con otras organizaciones que realizan un tratamiento especializado según el tipo de residuos.

3.6.1 Programa de formación para colaboradores:

Durante el 2011, la Unidad Ambiental y el Sistema de Gestión Integrada realizaron un proceso de capacitación en el tema de Manejo de Residuos Sólidos, dirigido a los colaboradores de la empresa. En total se ejecutaron 10 talleres, con la participación de 168

funcionarios en el marco del Programa de Manejo Integral de Residuos Sólidos de la E.S.P.H. S.A. dentro del componente “Formación, Educación y Sensibilización” para funcionarios.

El objetivo del mismo fue motivar a los compañeros para que se interesen y colaboren en el manejo de los residuos sólidos y, a la vez, participen activamente en las iniciativas que la empresa lleve a cabo y que tengan como objetivo mejorar y proteger el ambiente.

Hoy por hoy contamos con funcionarios capacitados y conscientes sobre la responsabilidad individual y colectiva para minimizar el impacto de los desechos sólidos en nuestro ambiente.

3.6.2 Reciclaje

Desde el año 2005 la Empresa ejecuta acciones para la disposición correcta de los desechos que se generan a través de su accionar. Es de esta forma que se adoptan políticas de reutilizar y reciclar tanto en las áreas operativas como administrativas. En los siguientes cuadros se resumen las cantidades de desecho a los que se les logró dar una correcta disposición final

Cantidad de kilogramos de residuos reciclados durante el 2011

Residuos	Cantidad en kilos*
Papel	1460
Cartón	479
Plástico (botellas)	596
Vidrio	59
Tetrapack	25
Aluminio (latas)	435
Medidores eléctricos	4200 (unidades)
Electrónicos	1000
Cartuchos de impresora	300 (unidades)
Tubería PVC	3000
Chatarra	11465

4. Rendición de cuentas

En el 2011 se continuó y fortaleció la política de rendición de cuentas, no solo a través de los entes que nos regulan, sino también a los actores sociales que de una u otra forma tienen relación con la organización.

De esta forma, se publicó el Informe Anual de la E.S.P.H. S.A. en el que se reunió las obras ejecutadas en las áreas operativas, así como también un recuento de los proyectos realizados en la administración; este mismo, se puso a disposición del público a través de la página web de la organización.

En el 2011, a través del perfil de la Empresa en la red social Facebook se emitió información a nuestros clientes sobre los presupuestos, inversiones y demás. Esto facilitó la divulgación de información de interés y también colaboró a mantener a nuestros usuarios sobre el rumbo de la E.S.P.H. S.A.

En materia de retroalimentación de socios, se continuó con la política de emisión periódica de información a los gobiernos locales, así como también se efectuaron reuniones de alto nivel con Concejos Municipales y Alcaldía con el fin de informar sobre las acciones de la Empresa en cada comunidad.

En comportamiento ético, en el 2011 se ejecuta una campaña de divulgación de los principios que guían el accionar de los colaboradores. Esto con el fin de reforzar los conceptos, ampliarlos y ofrecer al público meta un acercamiento al Código de Ética empresarial el cual fue definido en el 2010.

4.1 Sostenibilidad económica

Resultados financieros al 31 de diciembre del 2011

Al cierre del tercer trimestre del 2011 la E.S.P.H. S.A. registró un rédito para desarrollo de ¢810,333,046. A continuación se detalla la información financiera de la organización.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE HEREDIA, S.A.
BALANCES DE SITUACION COMPARATIVOS
AL 30 DE SETIEMBRE DE 2011-2010 (MILLONES DE COLONES)

ACTIVOS	2011	%	2010	%	Variación	%
Activo Fijo	25,710.20	53.9%	22,170.23	53.1%	3,539.97	16.0%
Negocio de Energía Eléctrica	1072.77	2.2%	1,010.18	2.4%	62.59	6.2%
Negocio de Alumbrado Público	15,492.96	32.5%	14,379.26	34.4%	1,113.70	7.7%
Negocio de Agua Residual	4,122.97	8.6%	3,492.68	8.4%	630.29	18.0%
Tarifa Hídrica	574.19	1.2%	552.85	1.3%	21.34	3.9%
Servicio de Hidrantes	494.43	1.0%	73.68	0.2%	420.75	0.0%
Telecomunicaciones	271.94	0.6%	109.93	0.3%	162.01	0.0%
Total de Activo Fijo	47,739.46	70.0%	41,788.81	69.8%	5,950.65	14.2%
Caja y Bancos	1,929.27	12.5%	1,898.33	14.6%	30.94	1.6%
Inversiones transitorias	2,441.91	15.8%	3,674.99	28.2%	-1,233.08	-33.6%
Cuenta y efectos por cobrar	8,791.91	57.0%	5,775.53	44.4%	3,016.38	52.2%
Inventario	2,103.05	13.6%	1,566.35	12.0%	536.70	34.3%
Pagos anticipados	84.46	0.5%	71.97	0.6%	12.49	17.4%
Ingresos acumulados por cobrar	84.82	0.5%	25.67	0.2%	59.15	230.4%
Activo Circulante	15,435.42	22.6%	13,012.84	21.7%	2,422.58	18.6%
Otros Activos						
Cargos diferidos y Otros activos	3,629.30					
Inversiones Permanentes	1,213.58					
Inversiones en estudios para proyectos	226.16					
Total de otros activos	5,069.03	7.4%	5,070.37	8.5%	-1.33	0.0%
TOTAL DE ACTIVOS	68,243.91	100.00%	59,872.02	100.00%	8,371.90	13.98%
Pasivos						
Deuda a Largo Plazo	5,209.02	32.6%	4,561.30	33.2%	647.72	14.20%
Depósitos en garantía	1,155.79	7.2%	660.47	4.8%	495.32	75.00%
Otros pasivos de largo plazo	3,325.65	20.8%	2,731.06	19.9%	594.59	21.77%
Total de pasivo de largo plazo	9,690.46	14.2%	7,952.83	13.3%	1,737.63	21.8%
Porcion circulante de la deuda a LP	201.85	1.3%	181.66	1.3%	20.19	11.11%
Cuentas por pagar	4,084.88	25.5%	3,939.92	28.7%	144.96	3.68%
Gastos acumulados y otros pasivos	404.32	2.5%	530.13	3.9%	-125.80	n/a
Total de pasivo circulante	4,691.05	6.9%	4,651.71	7.8%	39.35	0.8%
Total de Pasivos y Reservas Patrimonio	15,993.91	23.4%	13,738.04	22.9%	2,255.88	16.42%

Capital social	6,315.67	12.1%	6,315.67	13.7%	0.00	0.00%
Aportes de cápital	10,842.85	20.8%	8,404.30	18.2%	2,438.55	29.02%
Superávit por revaluación	25,829.54	49.4%	24,206.97	52.5%	1,622.57	6.70%
Utilidades acumuladas	8,451.60	16.2%	3,864.99	8.4%	4,586.61	118.67%
Superávit (déficit) del período	810.33	1.6%	3,342.05	7.2%	-2,531.72	-75.75%
Total patrimonio	52,250.00	76.6%	46,133.98	77.1%	6,116.02	13.26%
Total pasivo, patrimonio y reservas	68,243.91	100.00%	59,872.02	100.00%	8,371.89	13.98%

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE HEREDIA, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVOS POR NEGOCIO
AL 30 DE SETIEMBRE DE 2011-2010 (MILLONES DE COLONES)**

DESCRIPCIÓN	AGUA POTABLE			
	2011	2010	VARIACION	%
Ingresos por Servicios	5,281.61	4,920.42	361.19	7.3%
Gastos de la División	4,297.76	3,718.55	579.21	15.6%
Beneficios del Período	983.85	1,201.87	(218.02)	-18.1%

DESCRIPCIÓN	AGUA RESIDUAL			
	2011	2010	VARIACION	%
Ingresos por Servicios	892.79	736.49	156.30	21.2%
Gastos de la División	738.41	586.26	152.15	26.0%
Beneficios del Período	154.38	150.23	4.15	2.8%

DESCRIPCIÓN	ENERGIA ELECTRICA			
	2011	2010	VARIACION	%
Ingresos por Servicios	26,279.84	26,713.43	(433.59)	-1.6%
Gastos de la División	27,038.32	25,085.11	1,953.20	7.8%
Beneficios del Período	(758.48)	1,628.32	(2,386.79)	-146.6%

DESCRIPCIÓN	ALUMBRADO PUBLICO			
	2011	2010	VARIACION	%
Ingresos por Servicios	764.37	738.42	25.95	3.5%
Gastos de la División	730.44	672.12	58.32	8.7%
Beneficios del Período	33.93	66.30	(32.37)	-48.8%

DESCRIPCIÓN	TARIFA HIDRICA			
	2011	2010	VARIACION	%
Ingresos por Servicios	158.11	130.32	27.79	21.3%
Gastos de la División	142.06	122	20.55	16.9%
Beneficios del Período	16.05	8.82	7.24	82.1%

DESCRIPCIÓN	SERVICIO DE HIDRANTES			
	2011	2010	VARIACION	%
Ingresos por Servicios	260.33	157.34	102.99	65.5%
Gastos de la División	74.30	9.12	65.19	715.0%
Beneficios del Período	186.03	148.22	37.80	25.5%

DESCRIPCIÓN	TELECOMUNICACIONES			
	2011	2010	VARIACION	%
Ingresos por Servicios	436.15	189.65	246.50	130.0%
Gastos de la División	241.59	51.37	190.23	370.3%
Beneficios del Período	194.56	138.28	56.27	40.7%

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE HEREDIA, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVOS POR NEGOCIO
AL 30 DE SETIEMBRE DE 2011-2010 (MILLONES DE COLONES)**

RAZONES DE LIQUIDEZ			Comentario
	Setiembre 2011	Setiembre 2010	
Razón Circulante	2.16	2.23	La Empresa prácticamente ha logrado mantener la liquidez en el 2011 con respecto al 2010, es decir, en el 2011 el activo circulante representó 2,16 veces el pasivo a corto plazo mientras que en el 2010 fue levemente superior, siendo de 2,23 veces. Se hace la salvedad que el corte es al 30 de setiembre de cada año.

Prueba de Acido	1.71	1.89	Al excluir los inventarios que son los menos líquidos, en el 2011 los activos circulantes cubrieron en un 171% los pasivos de corto plazo, mientras que en el 2010 los cubrían en un 189%.
RAZONES DE ENDEUDAMIENTO			Comentario
	Setiembre 2011	Setiembre 2010	
Razón de deuda	23.44%	22.95%	En el 2010, los acreedores financiaban el 22,95% del activo total de la empresa, mientras que en el 2011 la proporción del financiamiento con deudas se incrementó a un 23,44%.
Capital a activo	76.56%	77.05%	Inversamente a la anterior razón, en el 2010 los socios de la Empresa financiaron un 77,05% del activo total, disminuyendo en el 2011 levemente a un 76,56%.
Razón de endeudamiento	30.61%	29.78%	Para el 2010 el pasivo total representaba el 29,78% del patrimonio. En el 2011, este indicador de endeudamiento aumentó a un 30,61% con respecto al patrimonio. La normativa bancaria establece un 80% como nivel máximo de endeudamiento, por lo que, la Empresa presenta un endeudamiento bajo para ambos periodos.
RAZONES DE ACTIVIDAD			Comentario
	Setiembre 2011	Setiembre 2010	
Período medio de inventario	18 días	15 días	Para el 2011, la empresa tardó en promedio 3 días más con respecto al 2010 para requisar su inventario y convertirlo en activo fijo para la prestación de los distintos servicios públicos.

RAZONES DE ACTIVIDAD			Comentario
	Setiembre 2011	Setiembre 2010	
Período medio de cobro	27 días	25 días	En el 2010, la Empresa tardó 25 días en promedio para recuperar sus cuentas por cobrar a los abonados, aumentado levemente para el 2011 en 2 días en promedio para cobrar y recibir el efectivo de las cuentas pendientes.
Período medio de pago	36 días	41 días	En promedio en el 2011 la E.S.P.H. S.A. tardó 36 días en pagar las cuentas a sus proveedores mientras que en el 2010 fue de 41 días.
RAZONES DE RENTABILIDAD			Comentario
	Setiembre 2011	Setiembre 2010	
Margen neto de utilidad	2.38%	9.95%	El margen neto varió de un 9,95% a un 2,38% en el 2011, esto significa que la Empresa disminuyó su rédito para desarrollo con respecto al 2010.
Rendimiento sobre la inversión de explotación (RSIE)	1.90%	7.05%	El RSIE constituye la principal fuente de la rentabilidad y muestra la efectividad operacional de los activos de empresa, sin considerar los intereses. En el 2010, la Empresa generaba un rendimiento de un 7,05% sobre su activo total. Para el 2011 este rendimiento decreció a un 1,90%, es decir, la E.S.P.H. S.A. generó una utilidad de operación de 1,90 colones por cada cien colones invertidos en activos.
Rendimiento sobre el capital (RSC)	1.55%	7.24%	El RSC expresa el rendimiento final que obtienen los socios de su inversión en la empresa, es decir, en el 2011 por cada ₡100 invertidos por los accionistas la Empresa generó un rédito para desarrollo de ₡1,55. En el 2010 el RSC fue superior representando un rédito de 7,24%.

5. Cliente y proveedores

En este apartado se trabajó fuertemente en el segmento de Proveedores, se creó un boletín dirigido a este público y mediante el cual se publica información sobre las acciones de Responsabilidad Social Empresarial así como también aquella que sea de interés para la relación E.S.P.H. S.A. -Proveedores.

De igual forma se capacitó a los proveedores recurrentes en materia de condiciones de calidad, ambiente y seguridad. Esto con el fin de alinear y de que éstos adopten las medidas.

Con clientes externos, se logró ejecutar un estudio con el fin de conocer las expectativas de los clientes en materia de RSE. El mismo se aplicó a Asociaciones de Desarrollo y a Comités Ambientales del área de cobertura.

Con los resultados analizados se planteará el plan de trabajo en esta materia para el 2012.



INFO proveedores

Boletín 1, Año 1 - Agosto de 2011

Nueva filosofía empresarial

Les contamos que a finales del año pasado, estrenamos nueva filosofía empresarial.

La misma nace de un exhaustivo proceso que involucró a la población de la E.S.P.H. con el fin de identificar los elementos que deberían estar presentes en la misión y visión empresarial. Además los y las trabajadoras tuvieron la oportunidad de externar sus opiniones y de esta forma definir los valores que guían el accionar de los más de 500 funcionarios de la Empresa.

Esta nueva filosofía es la luz que guía el plan estratégico institucional, mismo que también fue evaluado y actualizado en el 2010.

Misión:	Visión:	Nuestros Valores:
Somos una empresa herediana que brinda servicios con responsabilidad social y ambiental, apoyada en procesos de mejora continua y en un equipo de personas comprometidas con la satisfacción de nuestros clientes.	Ser líderes en la prestación de servicios que mejoren la calidad de vida de la sociedad nacional en armonía con el ambiente.	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad: "Cumplimos lo acordado con tiempo y calidad."• Compromiso: "Nos ponemos la camiseta de la E.S.P.H. con pasión."• Trabajo en equipo: "Estamos unidos para crecer."• Mejoramiento Continuo: "Avanzamos hacia la excelencia."• Servicio al Cliente: "Su satisfacción es nuestra meta"

E.S.P.H. se une al Pacto Global. Pag. 2	Rumbo a la certificación. Pag. 3	35 años de apoyar el progreso. Pag. 4
---	----------------------------------	---------------------------------------

6. Participación activa y desarrollo de la comunidad

En el 2011, se adoptó el proyecto de mejoras al Hogar de Ancianos Delia y Alfredo González Flores. Así las cosas, se evaluó el estado de la infraestructura de agua potable y energía eléctrica y se procedió a ejecutar lo correspondiente.

En el caso de la energía eléctrica, se invirtieron ¢5.226.866.20 en la instalación del alumbrado del Hogar. Con las mejoras, hoy por hoy, el sitio cuenta con mejor y mayor iluminación para el disfrute de los adultos mayores y sobre todo para su seguridad.

En lo que respecta a la red interna de agua potable, la E.S.P.H. S.A., se enfocó en la detección y reparación de fugas visibles y no visibles, las cuales estaban afectando directamente la facturación del Hogar de Ancianos. Adicionalmente, se realizaron mejoras en la red como cambios en la tubería, instalación de válvulas y sectorización del sistema.

Con todas las acciones e inversiones, se ha mejorado la operación, mantenimiento de redes, lo cual ha impactado directamente la facturación, la cual posterior a las mejoras, reporta una reducción de un 50%.



Adicionalmente, la Empresa también financió obras en infraestructura que definitivamente impactan la calidad de vida de sus vecinos, entre estas se reporta:

- ◆ Mejoras en la Escuela de Santa Elena de San Isidro, se invirtieron más de cuatro millones de colones con el fin de habilitar lo necesario- desde el punto de vista eléctrico- para el funcionamiento del laboratorio de cómputo de este centro educativo.
- ◆ Proyecto instalación tubería de alcantarillado sanitario en Guararí de Heredia. Este consistió en la conexión de las aguas residuales de la zona a la red de alcantarillado sanitario administrada por la E.S.P.H.S.A., se instalaron 300 metros de tubería principal de alcantarillado sanitario de 200mm, 3 pozos de registro, se conectaron 16 casas de habitación en tubería de 100mm y se instalaron a las mismas sus previstas domiciliarias y los sifones. La obra tuvo un costo final de ₡7.722.174,32.
- ◆ Mejora en el sector de Ponte Vedra, San Rafael de Heredia. Esta mejora consistió en la reubicación de tuberías y accesorios con el fin de facilitar el acceso de una niña con capacidades especiales.
- ◆ Iluminación de la Cancha Multiuso de la Urbanización El Progreso en Mercedes Sur. Esta infraestructura no contaba con luz artificial, por lo que en el 2011 se ejecuta el proyecto y se logra dejar a la comunidad un espacio apto para el disfrute de adultos, jóvenes y niños a toda hora.
- ◆ Cancha Multiuso de Barrio Santísima Trinidad. En este caso se procedió a instalar el alumbrado apto para la infraestructura.



- ◆ Reconstrucción del costado oeste de la Cancha de Fútbol de San Pablo de Heredia. Se realizó la reconstrucción de las torres de iluminación del costado oeste de la cancha, esto incrementó en más del doble la iluminación en dicho sector.
- ◆ Reconstrucción del costado sur de la Cancha de Fútbol de Concepción de San Rafael de Heredia. Esta obra consistió en mejorar los postes de las torres de iluminación, se cambió la distribución de las luminarias en cada cruce, se reubicaron los centros de control a una altura de tres metros con el fin de evitar el vandalismo y por último se realizó el ajuste de las luminarias para una adecuada iluminación.

Importante destacar que la Empresa continuó con el apoyo logístico y económico a iniciativas culturales, deportivas y sociales que nacen en las comunidades y que rescatan el ser herediano a través de diferentes expresiones.

En este sentido tenemos que un 28% se destinó a apoyar actividades deportivas, un 42% a eventos sociales y un 30% a culturales. Es de destacar que estas iniciativas nacen del seno de grupos organizados, personas físicas o jurídicas cuyo interés se centra en mejorar las comunidades que los alberga a través de jornadas de limpieza, apertura de espacios para la expresión artística, actividades ecodeportivas etc.

Dentro de sus planes de crecimiento en el negocio de telecomunicaciones, la E.S.P.H. S.A. inició un plan para brindar servicios gratuitos que logren dar mayor seguridad y equidad a la zona de Guararí. De esta forma se habilitaron puntos de internet gratuitos, además se brindó apoyo y acceso a un servicio de video vigilancia

Comité Responsabilidad Social Empresarial E.S.P.H. S.A.:

Lisette Montoya Gamboa
Laura Rodríguez Camacho
Vivian Solano Valverde
Marcela Méndez Camacho
Silvia López Garot
Andrea Fonseca Argüello
Mario Freer Bolaños





**EMPRESA DE
SERVICIOS
PUBLICOS DE
HEREDIA, S.A.**

Central telefónica: 2562-3774

www.esph-sa.com

e-mail: info@esph-sa.com



Esph Heredia