

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



Reseña 2012



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





## Presentación

Cada día en la **E.S.P.H.**, la fuerza de más de 600 hombres y mujeres se unen con el fin de aportar a través de nuestros servicios calidad a la población servida.

Cada nuevo día, es una oportunidad que se nos presenta para fortalecer nuestro vínculo con una comunidad pujante que requiere de nosotros más allá del agua potable y la energía eléctrica.

Es ahí cuando la sinergia que hemos construido, a través de más de tres décadas de servicio, arroja resultados que hoy por hoy nos hacen sentir orgullosos de ser una de las empresas que representan la “heredianidad”.

En estas páginas se resumen las acciones que durante el 2012 realizamos en pro de fortalecer nuestra responsabilidad con los públicos que 24/7 interactúan con nuestra organización.

Desde proyectos en pro de fortalecer la salud de nuestros colaboradores hasta aquellos que benefician el ambiente que disfrutan los niños del hoy y los que disfrutarán los que aún no han nacido, vienen a ser parte de un portafolio cargado de esfuerzo, compromiso y responsabilidad.

Resumimos en blanco y negro nuestras acciones, sin embargo, confiamos en que los resultados son palpables en la realidad: *cada vez que uno de nuestros trabajadores regresa a su casa sano y salvo, cada vez que las acciones transparentes de nuestro personal alimentan un accionar más responsable y cada vez que un nuevo árbol germina en las montañas de Heredia.*

Lisette Montoya Gamboa  
Subgerente **E.S.P.H.**



## 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 la prestación de 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.**

## Principios de Derechos Humanos

En el 2012, la **E.S.P.H.** realizó acciones con el fin de asegurarse que los proveedores recurrentes: servicio de limpieza, mensajería y seguridad, cumplan con la legislación vigente en materia de Derechos Humanos, así como aspectos del Código Laboral, salud ocupacional etc.

En este sentido, se realizaron revisiones minuciosas a los contratos con los prestatarios del servicio, así como también comunicaciones formales sobre el tema.

## Principios laborales

En cuanto a principios laborales, se a de recalcar que la **E.S.P.H.** realizó esfuerzos con proveedores a nivel de concientización y erradicación de contrataciones de menores de edad.

Así las cosas, se verificó los contratos y se establecieron comunicaciones formales para evitar casos en la organización.

A nivel interno se reforzaron las políticas empresariales que hacen alusión al tema; mismas que apuntan:

- *Está prohibido la contratación de menores de 18 para labores en el servicio de alcantarillado sanitario.*
- *En caso de Energía Eléctrica no se contrata menores de 18 para realizar trabajos en averías, linieros, contacto con líneas energizadas, etc.*
- *Queda prohibido la contratación de menores de 15 años para cualquier tipo de labor.*

*(Fuente: “Políticas institucionales de responsabilidad social para el reclutamiento y selección de personal para ser aplicables en la **E.S.P.H.**”).*

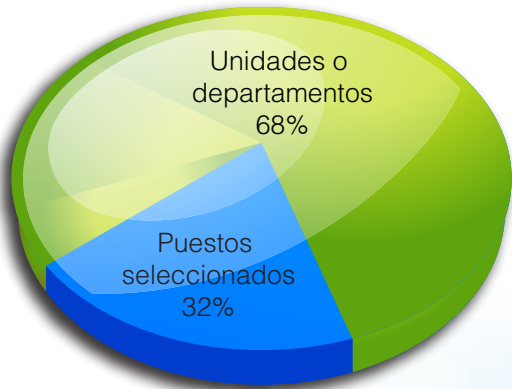
Por otra parte, se retomó con Directores y Jefaturas el tema de contratación de personas con capacidades diferentes. De esta forma se actualizó el análisis de puestos y sus características.

Esto último, facilita el cumplimiento de los puntos dos y tres de las Políticas institucionales de responsabilidad social para el reclutamiento y selección de personal para ser aplicables en la **E.S.P.H.**:

- “Se considerarán actos de discriminación emplear en la selección de personal mecanismos que no estén adaptados a las condiciones de los aspirantes, el exigir requisitos adicionales a los establecidos para cualquier solicitante y el no emplear, por razón de su discapacidad a un trabajador idóneo”.
- “La **E.S.P.H.** proporcionará al discapacitado las herramientas (electrónicas y manuales) mobiliario, espacio físico, para que el trabajador desarrolle su labor de forma adecuada”.

Objetivo	Indicador	Frecuencia	Periodo
Actualizar el Manual de Puestos de la <b>E.S.P.H.</b>	Inclusión de puestos para población con discapacidad	Anual	Diciembre 2012

Porcentaje de puestos / Departamentos



Según criterio de la Jefaturas, el 10% de los puestos de la Empresa pueden ser ocupados por personal con capacidades especiales; casi la mitad de las unidades o departamentos de la Empresa seleccionaron algún puesto para ocupar por personal con capacidades especiales.

Salud Ocupacional

Promoción de la Salud

Con el fin de estimular un estado completo de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, durante el año 2012 en el área de Salud Ocupacional se logró realizar diversas iniciativas. Algunas se detallan a continuación:

- Realización de Educo Salud, una actividad diseñada para promover que colaboradores y familiares aprendan a cuidarse. En la misma se brindó consultas en optometría, medicina general y dermatología, charlas informativas, stands de venta y exhibición de productos.
- 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: ultrasonidos, antígenos prostáticos, exámenes de perfil lipídico y glucosa.
- La Empresa realizó una campaña de vacunación contra la influenza para todo el personal. Se contó con los servicios de odontología y oftalmología y ginecología.
- 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.

A nivel comunal, la **E.S.P.H.** unió esfuerzos con la Municipalidad de Heredia, para llevar a cabo en el mes de octubre, una serie de actividades sociales, culturales y deportivas donde el tema principal fue la concientización sobre el cáncer de seno.

De esta forma se realizaron charlas, ferias de salud, encuentros con pacientes y la Primera Edición de “Heredia se enlaza a la Vida”, dónde más de tres mil niños y adultos se unieron a esta lucha.





- 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 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 tercer año consecutivo el concurso de dibujo para hijos de los colaboradores, la cual se complementó con charlas informativas sobre equipos de protección personal y la utilización del mismo, con el fin involucrar a las familias para que desde los hogares fortalezcan la cultura prevencionista que promueve la Empresa.

Además, se realizó una charla sobre la actuación en caso de terremoto a los niños y sus padres del centro educativo CEN CINAI, de San Isidro de Aguas Claras de Upala.

La visita incluyó realizar una inspección, donde se generaron recomendaciones al centro educativo en los temas de:

1. Manejo del botiquín

2. Condiciones eléctricas del área de cocina.
3. Almacenamiento de productos químicos.
4. Uso de Gas LP, en la cocina del centro educativo.
5. Riesgos Biológicos por disposición de desechos orgánicos del centro educativo.
6. Manejo de Emergencias.

### Capacitación a colaboradores

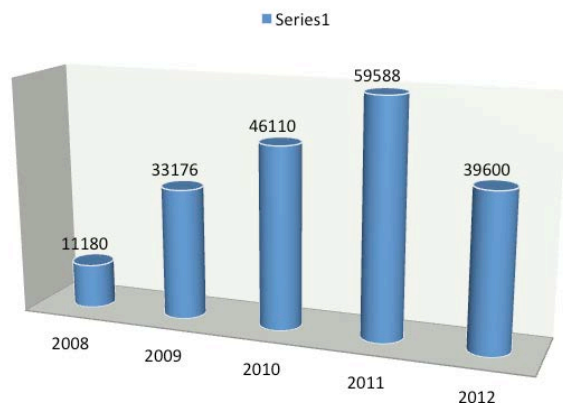
En este tema se trabajó como punto de partida en las competencias que el personal requiere para mejorar el desempeño de su puesto; y se consideró cambios en la tecnología o innovación de materiales y procesos que al igual requirieron procesos de aprendizaje.

De esta forma, en el 2012 se impartieron 39.798 horas de capacitación, con 3,244 participantes y un promedio de 270 participantes por mes y 70 horas por persona. Esto equivale a 2,79% de la jornada laboral invertida en procesos de aprendizaje.

El crecimiento en horas de capacitación impartidas se había mantenido constante en los últimos años, con excepción de este 2012, donde se tuvo que realizar esfuerzos para brindar procesos de aprendizaje con recursos internos y con el aporte del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

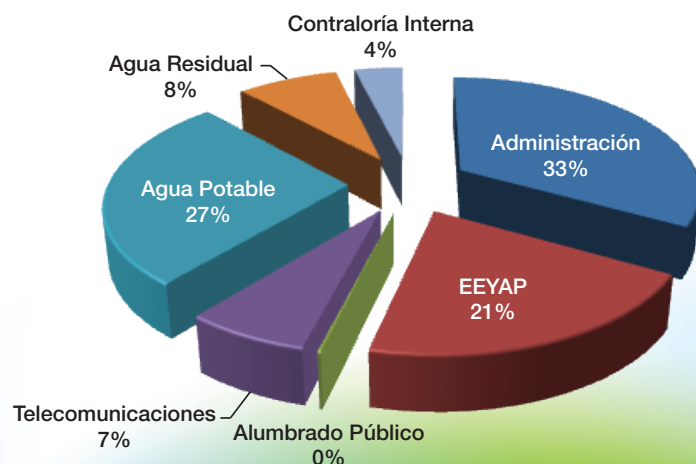


## Horas de Capacitación impartidas por año 2008-2012



En total en el 2012, se invirtieron \$79.200.901 millones, distribuidos de la siguiente forma:

## Distribución de Presupuesto por negocio 2012



El costo por hora de capacitación es de \$2.000, manteniéndose este costo cinco veces menor que en el mercado. Lo cual se ha logrado principalmente por el aporte del personal de la Empresa que fungen como instructores (as) internos y el convenio con el INA que nos ha brindado mayor acceso a sus actividades de formación.

Como parte del mantenimiento de programas de formación continua se mantuvo la formación en Administración de Proyectos dentro del convenio con el ICAP, el programa de mejoramiento continuo de Brigadas, se reforzó el tema de ética, se mantuvo el programa de habilidades de supervisión para mejorar competencias en donde se refuerza el trabajo en equipo, comunicación, negociación etc. Aunado a esto se continuó con el programa de Crecimiento y Motivación, aplicado UEN Agua Residual, UEN Comercial, UEN TIC y Averías de EEYAP y con sesiones de trabajo bajo la metodología de cuerdas bajas todo destinado a mejorar competencias a nivel conductual.

## Principios medio ambientales

### Acciones a lo interno de la organización

#### Implementación del Sistema de Gestión Ambiental



En el año 2010, la ESPH decide iniciar el proceso para optar por la Certificación Internacional de forma integrada utilizando como base fundamental la implementación de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001 enfocadas a las áreas de Calidad, Ambiente y Salud Ocupacional. Para esto se desarrolló un diagnóstico general de la situación empresarial en su momento en las áreas en mención. Con los resultados del diagnóstico se

logró determinar el nivel de cumplimiento respecto a las diferentes normativas estableciendo como meta que se optaría por la Certificación Ambiental en 2014.

Para orientar el trabajo de certificación, la organización ha establecido como Política Integrada la siguiente:

**“La Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. está comprometida a desarrollar y brindar servicios de excelencia que satisfagan las necesidades de los clientes, usuarios y otras partes interesadas, respetando el marco legal vigente y mejorando continuamente la gestión integral de la organización.**

Para lograrlo contamos con un Sistema de Gestión Integrado enfocado a:

- ▶ asegurar el continuo cumplimiento de los requisitos de nuestros servicios,
- ▶ prevenir lesiones y enfermedades de nuestro equipo de trabajo y otras partes interesadas, promoviendo la salud y seguridad ocupacional,
- ▶ implementar acciones orientadas a la prevención de los impactos ambientales que puedan afectar el entorno en que operamos,
- ▶ apoyar y considerar las actividades de control interno en el desarrollo de nuestros procesos.”

Junta Directiva (Acuerdo # 109-2011)

Para cumplir con el compromiso de “implementar acciones orientadas a la prevención de los impactos ambientales que puedan afectar el entorno en que operamos”, la organización aplica los controles necesarios mediante la identificación de sus aspectos ambientales que pueda controlar y sobre los que pueda tener influencia. Al realizar la valoración se establecen los niveles de significancia para lograr definir los objetivos, metas y programas en donde mediante programas de gestión y controles operacionales se pretende disminuir ese nivel de

críticidad. Luego de la valoración, los resultados son difundidos a cada uno de los responsables de realizar las actividades.

De igual manera se incluye la identificación de aspectos ambientales para nuevos desarrollos o modificaciones a proyectos existentes. Para ello se realiza todo un proceso de formación a los contratistas y “dueños de contratos” para que mediante un equipo gestor de la Empresa se realice la identificación de aspectos ambientales para establecer -de ser necesarias- las medidas correctivas al respecto.

Se consideran a su vez, los impactos potenciales al ambiente a los que mediante las valoraciones respectivas se determinan las acciones para poder evitar con antelación que ese impacto potencial se materialice.

En cuanto a las verificaciones de cumplimiento, se realizan auditorías internas con el fin de identificar aquellas situaciones donde exista un incumplimiento, ya sea legal o normativo y por consiguiente establecer una oportunidad de mejora, sean acciones correctivas o preventivas.

La Empresa considera también el análisis de potenciales emergencias ambientales. Estas emergencias tienen relación a incendios forestales, derrames con sustancias peligrosas, alguna eventualidad con los transformadores entre otras.

La **E.S.P.H.** complementa su accionar en este tema con planes de preparación y respuesta ante emergencia por emplazamiento de trabajo.

### Política de Compras Verdes

Con el fin de definir los lineamientos que regulen los procesos de compra de la organización, de conformidad con los principios ambientales y de Responsabilidad Social Empresarial, así como mejorar su gestión y desempeño ambiental es que en 2012 se remite a la Junta Directiva las Políticas de Compras Verdes

El objetivo de la implementación de la Política de Compras Verdes es disminuir los impactos ambientales significativos resultantes de las actividades de la Empresa, por medio de la iniciativa de compra de productos y materiales sustitutos y/o amigables con el medio ambiente (productos y materiales cuyo impacto ambiental negativo



es mínimo o nulo). Lo anterior en cumplimiento de la Política Integrada y los requisitos del Sistema de Gestión Integrado.

Con la implementación de las Políticas de Compras Verdes, se pretende regular la compra de materiales, productos, mobiliarios, equipos, así como contrataciones de servicios en la **E.S.P.H.**, con el fin de fomentar el compromiso ambiental y a su vez desarrollar alternativas ambientalmente sostenibles desde el proceso de compras.

Una compra verde es una contratación en la cual se han contemplado requisitos ambientales relacionados con una o varias de las etapas del ciclo de vida del producto por comprar; esto es, desde la extracción de la materia prima, su fabricación, distribución y uso, hasta su disposición final. De este modo, el comprador satisface la necesidad de la institución que da origen a la compra, pero no descuida el impacto ambiental que esta ocasionará.

Debido a que las compras son muy variadas en cuanto a la naturaleza de los bienes y servicios que realiza la Empresa, se determinará sobre cuáles productos o servicios trabajará, de modo que paulatinamente se vayan generando las especificaciones ambientales. Esta determinación se realiza utilizando alguno de estos criterios:

- Productos/servicios críticos para la prestación del servicio que brinda la Empresa.
- Productos/servicios que representan el mayor impacto ambiental (por ejemplo, tóxicos o por volumen de residuos).
- Productos/servicios que representan el mayor consumo.

Para la implementación de estas políticas, se cuenta con el apoyo de la Comisión de Compras de la Empresa, en donde se dictan las pautas a seguir en el proceso para poder incorporar en los diferentes carteles de licitación la temática de Compras Verdes. Temas como la compra de papel para impresión, productos de limpieza, suministros de oficina, equipo electrónico y de cómputo, mobiliario de oficina, contratación de servicios de transporte, mensajería, limpieza, alimentación, mantenimiento de zonas verdes, son algunos de los que se consideran dentro de la temática de Compras Verdes.

## Implementación de procesos para el desarrollo de competencias en sensibilidad ambiental dirigido a colaboradores de la empresa

El enfoque de cada proceso es participativo y liderado por la Unidad de Gestión Ambiental de la empresa, con el soporte de Recursos Humanos, otras unidades de apoyo y las Unidades de Negocios. La competencia en sensibilidad ambiental ha permitido comportamientos responsables hacia el ambiente, necesarios para la implementación, sostenibilidad y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y los sistemas que lo componen. Este tipo de iniciativas contribuye al desarrollo de una cultura ambiental dentro de la organización; por otra parte, fortalece los vínculos entre las personas, eleva los niveles de confianza y produce un fuerte sentido de compromiso y responsabilidad hacia el entorno y los recursos naturales que lo componen. Bajo ésta acción se desprende una experiencia exitosa a nivel empresarial: la ejecución de un Programa Integral para el Manejo de Residuos Sólidos Ordinarios, con el cual se ha fomentado el compromiso y respeto hacia el medioambiente.

### Resultados:

- Se definieron e incluyeron competencias en sensibilidad ambiental en el desempeño laboral de los colaboradores y colaboradoras de la **E.S.P.H.** que serán evaluados, con niveles de acuerdo a la categoría de puesto. Para cumplir con esta premisa, la empresa genera, anualmente, un Plan Maestro de Capacitaciones, en donde se incluyen espacios para promover la cultura ambiental. Asimismo, con base en el Sistema de Gestión Ambiental, se está formulando un plan de sensibilización y formación, que responda a las necesidades detectadas en las auditorías, para tener consonancia entre la forma en que los colaboradores realizan sus labores cotidianas dentro de cada uno de los negocios y lo que la Norma ISO 14001 solicita de rigor.
- Durante el año 2012 se brindó capacitación a 200 colaboradores de la **E.S.P.H.**, mediante un curso en Manejo de Residuos Líquidos, impartido por un especialista externo. Para un total de 48 horas de capacitación.

- Se continuó con la implementación del Programa de Manejo de Residuos, con énfasis en separación en la fuente, en cumplimiento de la legislación nacional.
- Inicialmente se capacitó a los colaboradores en el Manejo de Residuos Sólidos Ordinarios, con lo cual se obtuvo la recuperación de residuos ordinarios reutilizables y reciclables, no obstante, a corto plazo se iniciará con un proceso de capacitación para la gestión de los residuos de manejo especial y los residuos peligrosos que se generan en los negocios empresariales.

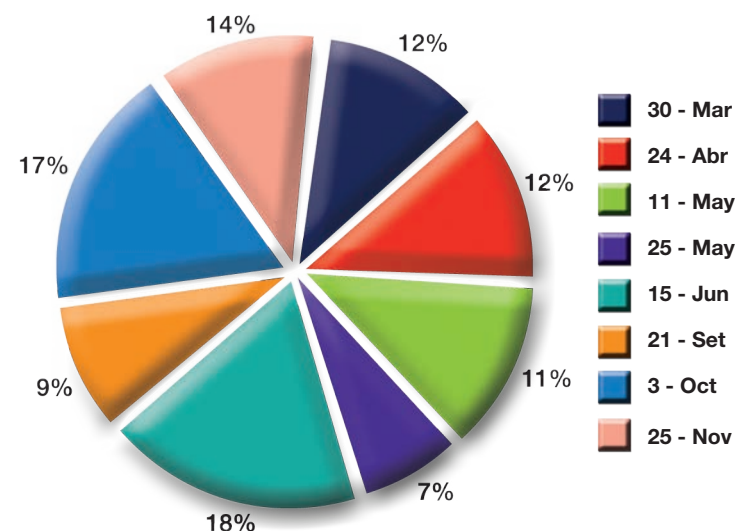
### Grupo de voluntariado ambiental

En el año 2012, la **E.S.P.H.** conformó el grupo de voluntariado ambiental con la participación de 15 funcionarios y funcionarias de diferentes dependencias de la **E.S.P.H.** Este grupo tiene como propósito colaborar y apoyar diferentes actividades y eventos ambientales que se realizan en la región herediana para la conservación de los recursos naturales. A lo largo del año 2012, se participaron en ocho eventos ambientales, entre estos: campañas de recolección de desechos, campañas de reforestación, celebración de efemérides ambientales, entre otros. El monto invertido para las actividades de este grupo es de \$2173.



Objetivo	Indicador	Frecuencia	Periodo
Fortalecer la sensibilización ambiental de los colaboradores y colaboradoras de la <b>E.S.P.H.</b> a través de la participación del grupo de voluntariado ambiental en diferentes eventos ambientales de la región herediana.	Cantidad de voluntarios participantes por evento /10 voluntarios participantes en cada evento	Anual	Enero - Diciembre 2012

### Sensibilización ambiental



### Acciones ambientales a lo externo y promoción de la responsabilidad ambiental



#### Programa de Conservación de Cuencas: PROCUENCAS

Desde el año 2000, la **E.S.P.H.** implementa un programa de conservación de cuencas denominado "PROCUENCAS", el cual tiene como



objetivo conservar la cobertura forestal en las zonas de recarga acuífera donde se localizan las fuentes utilizadas para brindar el servicio de agua potable a los clientes que viven en los cantones de San Rafael, San Isidro y Heredia.

Este programa se financia a través del cobro de un rubro conocido como “tarifa hídrica” que representa el costo ambiental para la protección del recurso hídrico. Esta tarifa representa un monto de ¢13 por metro cúbico de agua (\$0.025), esto equivale a pagar ¢325 (\$0.63) mensuales en el sector residencial donde el consumo promedio es de 25 metros cúbicos de agua. Los recursos financieros de tarifa hídrica se invierten en las actividades a continuación descritas:

### Pago por Servicio Ambiental Hídrico

Este consiste en un pago económico que se realiza a las personas dueñas de fincas localizadas en las zonas de recarga acuífera de la región herediana, quienes de forma voluntaria conservan el bosque y realizan actividades de reforestación. Este pago es un reconocimiento por los servicios ambientales que prestan dichas fincas a la sociedad en general por proteger el recurso hídrico.

Para tal efecto, la **E.S.P.H.** suscribe contratos con los dueños de fincas en cuatro modalidades: conservación de bosques, regeneración natural de bosque, reforestación y plantaciones establecidas. En cada contrato se establecen las obligaciones de ambas partes. Estas fincas son monitoreadas anualmente por un regente forestal quien garantiza el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por los propietarios una vez que firman los contratos.

#### Resultados:

Durante el período del 2002 al 2012, la **E.S.P.H.** ha logrado prevenir el cambio de uso del suelo en 978 hectáreas localizados sobre los Acuíferos de Barva y Colima, mediante la suscripción de 40 contratos con dueños y dueñas de fincas privadas. El 95% de los contratos es bajo la modalidad de conservación de bosque, un 2% en reforestación y un 3% corresponde en plantaciones establecidas. La inversión realizada por la Empresa en PSA, asciende a \$749 mil.

### Compra de fincas para protección y resguardo de las tomas de agua

La región donde se ubican las tomas de agua de la **E.S.P.H.**, se caracterizan por una alta presión urbanística, situación que genera un potencial riesgo en la conversión de bosques a uso urbano del suelo. Por lo que existen áreas muy vulnerables donde el único mecanismo para su conservación es a través de la compra de tierras. De ahí que la **E.S.P.H.** ha invertido alrededor de un 40% de los recursos de la tarifa hídrica en la adquisición de terrenos en zonas de alta vulnerabilidad. Estas fincas han sido totalmente reforestadas para la recuperación de la cobertura forestal.

Detalle del área bajo PSA con la **E.S.P.H.** y la inversión anual durante el periodo de enero del 2002 a octubre del 2012.

Año	Área acumulada en PSA (hectáreas)	Inversión en PSA (Colones: )	Inversión en PSA (Dólares: \$)*
2002	390,24	4.304.599,01	8.554
2003	411,11	4.734.149,95	9.408
2004	398,47	4.811.796,00	9.562
2005	680,69	21.193.354,35	42.117
2006	760,44	23.827.997,62	47.353
2007	861,02	38.480.127,09	76.471
2008	848,26	42.318.424,48	84.099
2009	859,00	42.832.810,37	85.121
2010	871,16	57.336.307,25	113.943
2011	974,26	68.487.302,47	136.104
2012	977,28	68.943.011,02	137.009
	<b>Total</b>	<b>377.268.879.64</b>	<b>749.739</b>

\*Tipo de cambio al 13/11/12 según el Banco Central: \$1: ¢503.20

## Resultados:

La **E.S.P.H.** ha adquirido cuatro fincas que suman una superficie de 24.5 hectáreas, las cuales se encuentran totalmente en protección y cercanas a las tomas de agua conocidas por los nombres de “Tibasito”, “Mata de Plátano”, “Mata de Caña” y “Mata de Maíz”. La compra de estas fincas representa una inversión de aproximadamente \$683 mil.

Detalle de las propiedades adquiridas con recursos de la tarifa hídrica en la Región Herediana. Octubre 2012.

Finca	Área (hectáreas)	Costo (\$)	Cantón	Distrito	Micro-cuenca
Primer Rescate I	5.5	109.300	San Rafael	Concepción	Río Tibás
Primer Rescate II	1.5	67.369	San Rafael	Concepción	Río Tibás
La Promesa	9	238.473	San Rafael	Los Ángeles	Río Segundo
Finca	Área (hectáreas)	Costo (\$)	Cantón	Distrito	Micro-cuenca
Finca Ture Hua	5.64	127.236	San José	Moravia	Río Pará
Mata de Plátano	2.9	141.153	San Rafael	Getsemaní	Río Bermúdez
<b>Total</b>	<b>24.5 ha</b>	<b>Total invertido: \$683.426</b>			

## Estudios hidrogeológicos para declaración de áreas de recarga acuífera

El artículo 94 del reglamento de la Ley Forestal N°7575, establece que la declaración de un área de recarga acuífera, deberá ser determinada en cada caso y para cada área en particular basado en estudios técnicos, que determinen la dirección de los Flujos Subterráneos y la importancia del acuífero para consumo humano.

Por tal motivo el mes de septiembre la **E.S.P.H.** contrató a la empresa Hidrogeotecnia S.A. con el objetivo de delimitar las áreas de protección de las fuentes: Mata de Plátano, Iris Hernández y La Hoja (comprende Higuarones, Cloro 1 y Cloro 2). Este estudio fue presentado en el mes de junio, a representantes de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), Área de Conservación de la Cordillera Volcánica Central (AACVC), Municipalidad de San Rafael, y el Servicio Nacional de Aguas Subterráneas Riego y Avenamiento (SENARA). El propósito es que estos estudios sirvan como base científica al Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET) para declarar las áreas de recarga acuífera de estas tomas de agua y prevenir el cambio de uso del suelo.

Para el año 2013, está programada la contratación de un nuevo estudio para abarcar tres captaciones de agua adicionales.

## Gestión ambiental participativa



La **E.S.P.H.** forma parte de grupos ambientales organizados, pues como instancia administradora, usuaria de los recursos naturales, y prestataria de servicios, debe asegurar la sostenibilidad de los mismos, de ahí que participe activamente para desarrollar alianzas y canales de comunicación anuentes al manejo y protección de los recursos presentes en las comunidades. Con base en esto, la empresa tiene representación funcional en instancias como “Comités de Bandera Azul Ecológica”, “Comisiones Ambientales” y “Comisiones Interinstitucionales”.

## Resultados:

La **E.S.P.H.** participa activamente en el Comité Bandera Azul Ecológica de Mercedes Sur de Heredia, colaborando con la implementación del Plan de Mejoramiento Integral de la Comunidad, y en el Comité Bandera Azul Ecológica del Distrito Primero de Heredia. El apoyo se ha basado 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.



El rol de la empresa es de facilitar de procesos y gestión de iniciativas ambientales dentro de las organizaciones sociales. Brinda acompañamiento a los líderes comunitarios para el desarrollo de una cultura ambiental con enfoque comunal.

Cada comité es de carácter interinstitucional, pues aglomera no sólo a líderes comunales, sino también a entidades públicas y privadas, entre los que se destacan el Ministerio de Salud, la Fuerza Pública, Policía Municipal, Gobiernos locales y Universidades. Ésta participación interdisciplinaria hace que los esfuerzos tengan un mayor alcance, pues el plan de trabajo se sustenta con el apoyo de cada organización lo que da como resultado una gestión integral y participativa.

Cada plan de trabajo responde a una necesidad detectada por los comités, y la **E.S.P.H.** se compromete con el mismo para su implementación. La **E.S.P.H.** incluye dentro de su presupuesto, recursos para apoyar a los comités y de esta manera asegurar la colaboración para el desarrollo de los planes de trabajo. Dentro de las actividades inmersas en el plan se encuentran: ferias de la salud y ambiente, charlas, talleres, capacitaciones, giras de campo.

A través de este trabajo conjunto se han logrado los siguientes resultados:

Logros alcanzados durante el año 2012 en los comités y grupos ambientales donde la **E.S.P.H.** mantiene una participación activa.

Organización comunitaria	Logro	Inversión
Comité Bandera Azul Ecológica Distrito Primero Heredia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del plan de trabajo, de manera conjunta entre la <b>E.S.P.H.</b> y el comité.</li> <li>Sostenibilidad del comité (ha mantenido su gestión durante seis años consecutivos)</li> </ul>	\$300.00

Organización comunitaria	Logro	Inversión
Comité Bandera Azul Ecológica Mercedes Sur y Plan de Mejoramiento Integral Comunal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del plan de trabajo, de manera conjunta entre la <b>E.S.P.H.</b> y el comité Sostenibilidad del comité (ha mantenido su gestión durante nueve años consecutivos).</li> </ul>	\$300.00
Comisión Interinstitucional de Microcuencas de Heredia (CIMH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación con miembros del Programa Identidad, Cultura, Arte y Tecnología (ICAT) de la Universidad Nacional sobre problemática del Río Pírra.</li> <li>Organización de Pasacalles para conmemoración del Día de la Tierra.</li> <li>Capacitación con funcionarios de la Fuerza Pública sobre la incorporación de la variable ambiental en la seguridad humana.</li> <li>Organización del Taller “Huella Hídrica” dirigido a gestores ambientales de los municipios y Comités de Bandera Azul.</li> </ul>	
Organización comunitaria	Logro	Inversión
Comisión Interinstitucional de Microcuencas de Heredia (CIMH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impartición del curso “Agricultura urbana: técnicas de hidroponía”, dirigido a pobladores de la microcuenca del río Pírra, funcionarios de la <b>E.S.P.H.</b> y beneficiarios del PSA.</li> </ul>	\$1960

Organización comunitaria	Logro	Inversión
Comisiones ambientales en San Rafael de Heredia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de la Estrategia de Adaptación al Cambio Climático del Cantón de San Rafael.</li> <li>Gira Ambiental con funcionarios del Centro de Acopio</li> </ul>	\$656
Comisión Ambiental San Isidro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inauguración del Aula Ambiental Turé Húa ubicada en San Isidro de Heredia</li> </ul>	\$555
Total de inversión		\$3.771

### Desarrollo de procesos de sensibilización y formación para una cultura ambiental, dirigido a agentes del Sector Educativo, formal y no formal.

En este aspecto se participa a docentes, estudiantes y miembros de organizaciones sociales como comités, comisiones, asociaciones de desarrollo y grupos de mujeres, representantes de cuatro municipios de la provincia de Heredia. Esto se logra con la ejecución de talleres, cursos, charlas y giras relacionadas a la sostenibilidad, con contenidos varios a saber: gestión del agua, gestión de la energía, cambio climático, gestión de aguas residuales y gestión de residuos.

En el caso específico de los docentes, estos participan en capacitaciones que la empresa coordina y opera en conjunto con el Ministerio de Educación Pública. Esta acción es una apuesta que propicia un espacio de encuentro para profesionales en educación (de primaria, secundaria y directores), donde se logran sinergias y se intercambian experiencias, tanto en el ámbito personal, como profesional e institucional para la promoción de valores ambientales. Los docentes provienen de comunidades aledañas a la empresa y al mismo tiempo, las escuelas donde laboran, también se localizan dentro del área de influencia.

Las capacitaciones se contemplan bajo el esquema de un curso, dividido por módulos, cada uno con contenidos ambientales que

persiguen llegar a la población docente activa e incidir en la mejora de sus competencias frente al medio ambiente.

Por otro lado, la **E.S.P.H.** involucra a los jóvenes de instituciones educativas públicas en la protección y conservación de los recursos naturales, mediante la realización de giras ambientales; iniciativa que también se coordina con el Ministerio de Educación Pública y la Dirección Regional de Educación de Heredia. En cada gira se visitan puntos preestablecidos para resaltar y abarcar contenidos varios sobre manejo y protección del recurso hídrico.

En resumen, se llevaron a cabo tres cursos para docentes de primaria, secundaria y directores, todos representantes de 50 centros educativos localizados en el área de influencia de la **E.S.P.H.** Con esto se logra la sensibilización de 80 docentes y una inversión de 140 horas de capacitación. Los contenidos de cada curso se desarrollaron en torno a la dotación de conocimientos y herramientas para que los docentes se consolidaran como agentes de cambio en el ámbito de su gestión como facilitadores ambientales, todo bajo un enfoque humanístico y sostenible. Los cursos fueron coordinados entre la empresa y el Ministerio de Educación Pública.





## Resultados:

Cantidad de personas y horas en los cursos de sensibilización ambiental impartidos por la **E.S.P.H.** durante el año 2012, en la región herediana.

Nombre del curso	Cantidad de participantes	Cantidad de horas
Formación de directores de centros educativos en el ámbito de la educación ambiental: un enfoque para la gestión de proyectos ambientales.	28	40
El enfoque de la educación ambiental como medio para la promoción de valores ambientales en los docentes.	32	40
La promoción de los valores ambientales desde la perspectiva curricular de la enseñanza de las ciencias en III ciclo y diversificada.	20	60
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>140</b>
<b>Inversión total:</b>	<b>\$3.700.00</b>	

- En el caso de las giras con participación juvenil, se logra la realización de siete giras, para un total de 145 jóvenes y una inversión de 40 horas de capacitación. Los recursos destinados a ésta acción ascienden a \$2.065.00
- Asimismo, se implementaron 16 talleres en respuesta a solicitudes hechas por organizaciones y empresas públicas y privadas, con una participación total de 678 personas capacitadas en temas de gestión ambiental.

## Ecohéroes-Educación para el Desarrollo Sostenible



La Empresa ejecuta un Programa de Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible, denominado "Ecohéroes". Su objetivo es formar niños y niñas en valores ambientales, que conozcan la problemática ambiental y propongan nuevas iniciativas responsables con el ambiente.

Se implementa en centros educativos públicos ubicados en el área de influencia de la **E.S.P.H.** En él participan estudiantes en edad escolar.

**Resultados:** Iniciado en 2011 con el apoyo del Ministerio de Educación Pública. Ecohéroes es un Programa de Educación para el Desarrollo Sostenible, orientado a capacitar a niños y niñas estudiantes de I ciclo de la Educación General Básica, mediante diversos cursos, talleres y giras se les brinda herramientas para realizar actividades sustentables y así mejorar su calidad de vida. Los resultados obtenidos se traducen de la siguiente manera:

- 15 escuelas inscritas (localizadas en el área de influencia de la **E.S.P.H.**)
- 350 estudiantes capacitados en sostenibilidad (durante dos años consecutivos)
- 540 horas invertidas en capacitación.
- La Inversión total para el año 2012 en este programa fue de \$6.700.00.
- Diseño e impresión de libro de Educación para el Desarrollo Sostenible: la **E.S.P.H.** desarrolló un libro y una guía docente llamada "Ecohéroes del Agua", dirigido a estudiantes de I Ciclo de la Educación General Básica. Posteriormente, se efectuará un proceso de capacitación para maestras y maestros para que conozcan el material y la manera en que pueden desarrollar la temática con los niños y niñas, de manera transversal al currículo.

Los ejes temáticos desarrollados en el libro son los siguientes: servicios ambientales del bosque, ciclo del agua, captación del agua para consumo humano y distribución; uso, conservación y protección del agua; aguas residuales, generación y tratamiento y manejo de residuos sólidos. Los libros serán distribuidos en los centros de enseñanza de los cantones servidos por la empresa. La inversión del proyecto fue de \$7.500.00

## Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

### Desarrollo de exposición sobre la historia, uso y tratamiento del agua residual

Como medio para difundir la incorporación de tecnologías respetuosas con el medioambiente, la **E.S.P.H.** desarrolló en el año 2012, una alianza con el Museo de Cultura Popular de Barva, sitio donde se muestra una exposición permanente sobre la historia, uso del agua y el tratamiento de las aguas residuales. La exposición consiste en tres unidades demostrativas: una acequia, un panel de línea del tiempo y una biojardinera.



Toda la obra se diseñó y construyó con el aporte de la **E.S.P.H.**, para que sea utilizada como herramienta pedagógica, para que los visitantes visualicen y conozcan una forma creativa y amigable para manejar las aguas residuales que se producen en el hogar, empresa o comercio. La exposición está abierta al público y paralelamente se realizan visitas programadas con grupos de docentes, estudiantes y otros personeros interesados, coordinados por la **E.S.P.H.**

## Promoción de equipos para autogeneración de energías renovables

En cumplimiento con la directriz N°22 del MINAET (La Gaceta no.22 de 15 de abril del 2011) y con el propósito de facilitar la comercialización y distribución de productos de eficiencia energética, la ESPH S.A. firmó un convenio con la empresa Thermosolutions Group.

Gracias a este convenio los abonados de la **E.S.P.H.** pueden adquirir productos de la firma Thermosolutions (p.ej. calentadores solares) a créditos blandos, de manera que posteriormente las cuotas se van cargando cada mes en el recibo de electricidad. Esta iniciativa es de reciente aplicación, no obstante, dos clientes ya han optado por la adquisición de este tipo de productos mediante el esquema de crédito blando con la **E.S.P.H.**

## Asesoría para la instalación de composteras caseras

Desde el año 2009, la **E.S.P.H.** en conjunto con la Comisión Interinstitucional Microcuencas de Heredia (CIMH), viene apoyando y gestionando en coordinación con otras instituciones un plan para la recuperación del Río Pirro. La característica más predominante de la microcuenca del Río Pirro es la problemática ambiental por el inadecuado manejo de desechos sólidos y líquidos, inundaciones, contaminación, pérdida de infiltración del suelo, entre otros. Ante tal situación el plan de recuperación contiene un objetivo específico enfocado a promover el uso de tecnologías o prácticas más limpias para la disminución de desechos sólidos, entre estos los desechos orgánicos.



De ahí que durante el segundo semestre del 2011 y primer semestre del año 2012, la Unidad Ambiental de la **E.S.P.H.** inició un proceso de sensibilización para el manejo de los residuos orgánicos en el hogar, mediante la realización de un taller y la asesoría de seis personas para la instalación de composteras en sus viviendas ubicadas en los cantones de San Rafael y Heredia.

Como resultado se logró recuperar alrededor de 140 kg de residuos sólidos orgánicos durante un periodo de tres meses, estos residuos fueron transformados por medio de las composteras en abono orgánico generando 28 kg de abono orgánico. Durante ese lapso se evitó que dichos residuos terminaran en un relleno sanitario generando y por ende se previno la emisión de 14 kg de gases de efecto invernadero (GEI) tales como el metano y el dióxido de carbono.

Datos de la cantidad de residuos sólidos orgánicos recuperados y transformados en abono orgánico, en las seis viviendas seleccionadas por la **E.S.P.H.**

Datos	Cantidad	Inversión realizada
Total de residuos sólidos orgánicos recuperados en las 6 viviendas seleccionadas	139 Kg	\$587
Cantidad aproximada de abono generado en las 6 casas en promedio	27.8 Kg	
Porcentaje de Gases de Efecto Invernadero que no fueron liberados a la atmósfera	10% equivale a 13.9 Kg de GEI, como metano y dióxido de carbono	

### Convenio de Cooperación para el tratamiento de fluorescentes y recepción de luminarias

El año anterior **E.S.P.H.** firmó un convenio de cooperación con la empresa FORTECH para el tratamiento de lámparas fluorescentes. En este caso y como parte del convenio incluye el préstamo de una máquina especial de trituración de este tipo de material llamada “bulb eater”. Esta máquina se encarga de triturar el fluorescente permitiendo que el residuo sólido quede en un recipiente (estañón) y el residuo gaseoso contenido a lo interno de la luminaria se fije en una serie de tres filtros especiales que contiene la máquina permitiendo que el aire que se libera nuevamente al ambiente esté libre de contaminantes (la máquina funciona al vacío).

Posteriormente, y una vez que el recipiente esté lleno (aproximadamente entre 200 y 250 kilos de residuo equivalente entre 1000 y 1200 fluorescentes triturados) el mismo es retirado y llevado directamente a FORTECH Cartago para su posterior traslado a los Estados Unidos para su tratamiento. Lógicamente cumpliendo con todos los Convenios Internacionales vigentes.





## Principios de anticorrupción

Durante el 2012, la **E.S.P.H.** definió un programa de capacitación, para la totalidad de su personal, con el fin de fortalecer el tema de ética en la vida laboral.

Así las cosas, por un periodo de 36 meses se estarán ejecutando actividades y talleres que fortalezcan los conceptos en el tema y permitan visualizar la importancia de este en el ambiente laboral.

El año pasado, se impartió las charlas a Junta Directiva y a mandos medios. Entre los temas se destacan: Una mirada sobre el ser humano: aspectos antropológicos, ¿Qué decimos al decir ética?, El ejercicio ético de la ciudadanía: sirviendo al país, ¿Cómo se aplica la Ética dentro de una institución pública costarricense?, entre otros. La duración del curso impartido fue de 16 horas.

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

Lisette Montoya Gamboa  
Laura Rodríguez Camacho  
Vivian Solano Valverde  
Marcela Méndez Camacho  
Andrea Fonseca Argüello  
Mario Freer Bolaños  
Luis Salas Esquivel  
Randall Lobo





Central telefónica: 2562-3774

**[www.esph-sa.com](http://www.esph-sa.com)**

e-mail: [info@esph-sa.com](mailto:info@esph-sa.com)



Esph Heredia