

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



Reseña 2013



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

Presentación

Abrazar la filosofía de Responsabilidad Social Empresarial en la **E.S.P.H.** se ha convertido en cosa de todos los días.

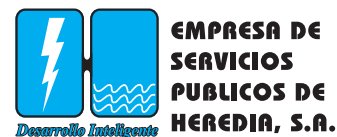
Cada uno de nuestros colaboradores ha ido introduciendo su concepto en el día a día. Desde el personal que atiende nuestros clientes con una sonrisa hasta el operario que une fuerzas con sus compañeros para llegar - metros bajo tierra- a la fuga que impide que el agua potable fluya con propiedad a cada casa de un pueblo herediano.

El ambiente, la igualdad de condiciones y el tender una mano a la sociedad que nos rodea se ha vuelto en la **E.S.P.H.** una pasión. Cada meta que incluimos, cada objetivo, cada paso que como organización damos, tratamos de que la **RSE** esté presente. Creemos firmemente en que como empresa debemos tener un papel protagónico en el desarrollo social, cultural y económico de las comunidades que nos permiten servirles.

Más allá de servicios básicos tratamos de dejar una huella en nuestros funcionarios, en la comunidad que nos rodea y en todos aquellos públicos, en los que de una u otra forma permea nuestro accionar.

El presente documento es un informe de esas acciones que durante el 2013 realizamos con el fin de materializar esa huella positiva. Confiamos en que las mismas sumen en beneficio de nuestra sociedad, esa misma que nos permite llenar de energía positiva y salud sus hogares, empresas e instituciones.

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
PÚBLICOS DE
HEREDIA, S.A.**

Perfil Institucional

Como parte de su política empresarial la **E.S.P.H.** se compromete 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 cuenta con un Sistema de Gestión Integrado enfocado en:

- asegurar el continuo cumplimiento de los requisitos de los servicios,
- prevenir lesiones y enfermedades del 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 el cual se desarrolla. Así como apoyar y considerar las actividades de control interno en el desarrollo de los procesos. Junta Directiva (Acuerdo # 109-2011)

Como parte de sus públicos la empresa cuenta con 600 colaboradores, los cuales se dividen en las áreas administrativas y operativas. Y son los que hacen posible que todos los servicios lleguen de manera satisfactoria hacia el público externo que lo conforman los residenciales, industrias, comercio, municipalidades, entes reguladores, instituciones de gobierno y proveedores.

Gracias a su funcionamiento la empresa abastece más de sesenta mil clientes con los servicios de: agua potable, alcantarillado sanitario, energía eléctrica, alumbrado público, telecomunicaciones y su último servicio adquirido, hidrantes.

Como parte de su estrategia empresarial la **E.S.P.H.** cuenta con diversas unidades estratégicas que velan por el buen funcionamiento de cada uno de los servicios.

La Unidad Estratégica de Agua Potable e Hidrantes que se encarga de estar al mando de estos servicios y procurar que la calidad del agua sea la mejor. La Unidad Estratégica de Energía Eléctrica se mantiene al tanto de la fluidez de la corriente hasta cada uno de los



hogares, empresas o instituciones, así como el mantenimiento y mejoras del alumbrado público.

La Unidad Estratégica de Agua Residual se encarga de darle tratamiento a las aguas negras que salen del cantón central de Heredia, así como su adecuado desecho. Por la parte de comercio está la Unidad Estratégica de Comercialización que se encarga del mercadeo de los servicios, inspección, lectura y facturación de los servicios, además del servicio al cliente.

Por último se encuentra la Unidad Estratégica de Tecnología, la cual se encarga de desarrollar e implementar nuevas tecnologías para la empresa, desarrollo de software y mejoras tecnológicas.

Gracias al aporte de cada uno de los colaboradores, así como el de los heredianos, la **E.S.P.H.** se mantiene en pro de la mejora constante para garantizar a sus clientes un servicio de calidad y entrega empresarial.

Política, principios y compromisos en responsabilidad social

La **E.S.P.H.** ha declarado su compromiso con la Responsabilidad Social mediante la aprobación de la Política de RS aprobada por acuerdo de Junta Directiva N°073-2011, que define las líneas de dirección y principios en materia de RS a fin de propiciar la acción socialmente responsable y contribuir a través de las actividades del negocio al bien común, al desarrollo sostenible y a la sociedad.

Como parte de sus esfuerzos en esta materia, en agosto 2013, la **E.S.P.H.** decide participar del proceso de mejoramiento continuo en materia de RS mediante el diseño e implementación de un Sistema de Gestión basado en los requisitos de la Norma INTE 35-01-01:2012, con el objetivo de establecer un compromiso respecto a los impactos que las decisiones y actividades de la organización puedan generar con afectación hacia sus partes interesadas.

La decisión se fundamenta principalmente en dos razones:

- Porque somos una Empresa de servicios básicos y públicos con un impacto directo en la calidad de vida de los usuarios y la comunidad general.
- Porque somos conscientes de los impactos legales, sociales, laborales y medio ambientales de nuestras operaciones y procesos sobre las partes interesadas.

Con esto la Empresa se compromete a trabajar bajo los principios de las Normas INTE 35-01-01:2012, INTE-ISO 26000-2010, las siete materias fundamentales de la RS y los principios del Pacto Global, partiendo de la selección de los impactos significativos de la organización, identificación, priorización e involucramiento de las partes interesadas y el establecimiento de objetivos, metas y programas para abordar los impactos más significativos.

Reiterando de esta manera su compromiso para con las siete materias fundamentales de la Responsabilidad Social: Gobernanza de la organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores, Participación activa y desarrollo de la comunidad, bajo el esquema de trabajo que promueven los siguientes principios:

1. Rendición de cuentas
2. Transparencia
3. Comportamiento ético
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas
5. Respeto al principio de legalidad
6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento
7. Respeto a los derechos humanos

Para ello la Empresa cuenta con un Manual de RS que establece los procesos y procedimientos que regulan su desempeño en materia de RS:

- ESPHM-RS-001 Manual de Responsabilidad Social
- ESPHP-RS-001 Identificación y priorización de las Partes Interesadas
- ESPHP-RS-002 Debida diligencia de impactos de la Responsabilidad Social
- ESPHP-RS-003 Manejo de conflictos y desacuerdo



Principio Derechos Humanos

Para cumplir con el principio que dicta que las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia, la **E.S.P.H.** puso en marcha diferentes iniciativas que se detallan a continuación:

- Comunicaciones a los proveedores recurrentes, recordándoles el cumplimiento de la legislación vigente en materia de Derechos Humanos para que lo tomen en cuenta, además se les informó sobre las acciones que la Empresa realiza en materia de Responsabilidad Social, así como aspectos del Código de Ética Empresarial.
- Recursos Humanos trabajó de manera conjunta con representantes del Consejo Nacional de Rehabilitación con el fin de sensibilizar al personal de Talento Humano y Selección y erradicar conceptos o procedimientos que limiten la inclusión de personas con discapacidad a puestos de trabajo en la **E.S.P.H.** En esta primera etapa se han realizado cuatro sesiones de trabajo y se tiene prevista una segunda etapa para la implementación de revisiones de puestos y perfiles de manera que se aseguren procesos de reclutamiento y selección inclusivos.
- Se recordó a los choferes, la importancia de cumplir con la legislación en materia de Tránsito de manera que el estacionamiento de vehículos propiedad de la Empresa no limite la libertad de tránsito ni dificulten al libre acceso a elementos urbanos como rampas dispuestas para personas con discapacidad.
- Se le indicó a cada Unidad Estratégica de Negocios, la responsabilidad de velar porque los hidrantes, postes, anclajes y otros elementos de las redes propiedad de la **E.S.P.H.**, no sean fuente de obstrucción en el desplazamiento de los transeúntes ni que se coloquen de forma que representen un peligro.
- La Gerencia giró instrucciones para que se incluyera en el nuevo Plan Estratégico, la perspectiva de discapacidad, tomando en cuenta acciones concretas en aras de garantizar ser una organi-

zación inclusiva, entre éstas: desarrollar mecanismos de acceso a nuestros servicios para personas con necesidades especiales y garantizar que la instalación de los servicios de la **E.S.P.H.** no afecte la accesibilidad de las personas con necesidades especiales.

Principios Laborales

En cuanto a principios laborales, se incorpora dentro de los Carteles Técnicos para la contratación de servicios, la *responsabilidad social de los contratistas*, en la cual se contemplan algunas prohibiciones que deben tomar en cuenta a la hora de contratar el personal.

“En apego a la legislación vigente, el contratista no podrá contratar a personas menores de 15 años para ningún tipo de trabajo y ni menores de 18 años para desempeñar labores insalubres, pesadas peligrosas, que afecten la integridad física o moral. Los contratistas no podrán emitir mecanismos de discriminación en sus contrataciones por género, credo o raza”.

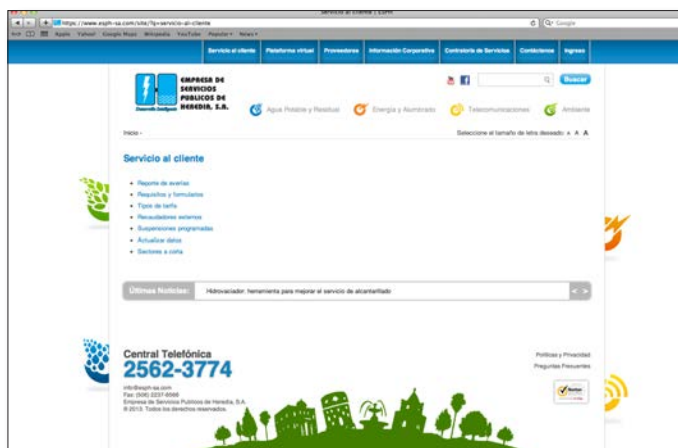
Se incorpora dentro del Cartel técnico para las compras de bienes, información sobre “Consideraciones de Salud, Seguridad Ocupacional y Ambiente” que deben respetar y acatar los responsables de las adquisiciones, con el objetivo de salvaguardar la salud, seguridad del usuario con respecto a los equipos y el medio ambiente.

Todo lo anterior, sustenta la relación de responsabilidad que debe existir entre la Empresa y los proveedores que ofrecen equipos o materiales por un mejor uso, almacenamiento, utilización entre otros.

Este mismo tema fue contemplado en el formato de cartel para contratar servicios y así atender necesidades de la **E.S.P.H.**, en donde se establecen los requisitos que deberá cumplir el contratista como lo es la inducción que imparte el Sistema de Gestión Integrado y portar el carné que lo faculte para el inicio de las obras. Adicionalmente el tratamiento de los residuos, las hojas de seguridad de los productos químicos entre otros.

Se habilita la nueva página web de la **E.S.P.H.** (www.esph-sa.com), la cual incluyó la opción de poder cambiar el tamaño de la letra con el fin de facilitar la navegación para *personas con discapacidad visual*. Al mismo tiempo el diseño pasa a buscar armonía en los colores y evitar contrastes que desfavorezcan la fácil lectura.

El nuevo diseño incorporó la opción de *reporte de averías*, un medio adicional al contacto telefónico o personal que existían disponibles para este tipo de trámite, lo que busca evitar desplazamientos innecesarios de los clientes a oficinas o bien el contacto telefónico que no en todos los casos es accesible para los usuarios con discapacidad auditiva. Con estos cambios, se busca ajustar las tecnologías existentes a las necesidades de personas con discapacidad.



Capacitación a colaboradores

La capacitación es un pilar para el logro del desarrollo organizacional, que promueve la mejora continua y repercute directamente en el servicio que se brinda, por lo anterior y bajo este principio, la **E.S.P.H.** gestiona la formación y entrenamiento de cada colaborador en los conocimientos y habilidades que se requiere para el adecuado desarrollo de su trabajo.

En el 2013 se impartieron 42.557 horas de capacitación, con 3.411 participantes y un promedio de 68,86 horas por persona. Esto equivale a 2,76 % de la jornada laboral invertida en procesos de aprendizaje, lo que nos coloca cerca de estándares internacionales en cuanto a los tiempos dedicados a la mejora de las competencias del personal de la **E.S.P.H.**

Gráfico 1. Total de horas de capacitación impartidas Periodo del 2008 al 2013

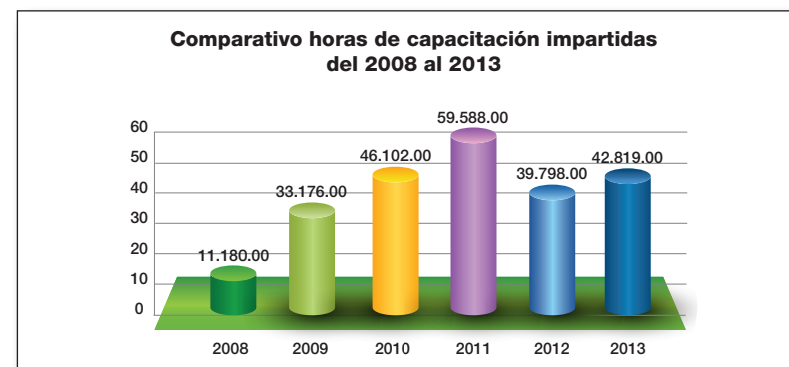


Gráfico 2. En total en el 2013 se invirtieron \$48.954.032,10 millones, distribuidos de la siguiente forma:



Entre los logros alcanzados se destaca la graduación de nueve técnicos especializados en Instalación y Mantenimiento de líneas eléctricas, primeros en el país en obtener esta especialización de mano del INA y bajo el convenio con la **E.S.P.H.**, siete técnicos en cableado estructurado (INA), dos en Gestión por Competencias y uno en Contratación Administrativa (UCR).

Se incrementó las actividades para mejorar las competencias en temas de Salud y Seguridad y de Gestión Ambiental de cara al proceso de certificación de las normas OHSAS 18001 y la ISO 14001.

Se dio seguimiento al programa de formación en Administración de Proyectos dentro del convenio con el ICAP, al Programa de mejoramiento continuo de Brigadas, se reforzó el tema de Ética. Se continuó con el programa de Crecimiento y Motivación, aplicado UEN Agua Potable, con sesiones de trabajo bajo la metodología de cuerdas bajas.

En el programa de Inducción participaron 92 nuevos colaboradores con nueva metodología dividida en tres partes: Orientación al nuevo colaborador, Inducción Corporativa e inducción al puesto.

Salud Ocupacional

Promoción de la Salud

Con el fin de estimular un estado completo de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, el área de Salud Ocupacional puso en marcha algunas iniciativas que se detallan a continuación:

- Se realizó en forma conjunta con la Unidad Ambiental la Feria del Guitite, ofreciendo exámenes de la vista gratuitos. Se contó para esta actividad con el apoyo de la brigada y el médico de empresa. Así mismo, se desarrollaron charlas enfocadas a los factores psicosociales y se ofrecieron stands informativos sobre temas y productos asociados a la salud y la seguridad de las personas.
- Se realizó en el mes de setiembre la *Feria de la Salud*, con la promoción de exámenes de diagnóstico y control general en coordinación con laboratorios privados, entre éstos: mamografías, ultrasonidos, antígenos prostáticos, gastroscopias, exámenes de perfil lipídico y glucosa, tiroides, control hepático y marcadores tumorales.
- Campaña de vacunación contra la influenza para todo el personal.
- Servicios de Odontología y Oftalmología, esto último con la particularidad de que el servicio se extendió a plantas hidroeléctricas localizadas fuera del Valle Central.
- Visitas periódicas del médico a las Plantas Hidroeléctricas, para brindar 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.
- Atención especial a aquellos colaboradores y sus familias que durante la ejecución de sus labores hayan sufrido algún accidente

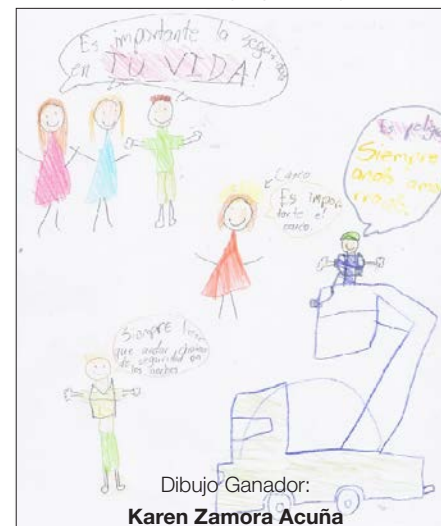
de gravedad, desarrollando alguna enfermedad que requiere de atención especializada y le dificulte al colaborador desempeñar sus actividades de forma regular así como casos de alcoholismo y fármaco dependencia.

- Se llevaron a cabo pruebas aleatorias de alcoholismo y fármaco dependencia con seguimiento para casos identificados como positivos. A lo largo de este periodo la **E.S.P.H.** proporciona información y brinda asesoría y apoyo 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 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, con el fin de involucrar a las familias para que desde los hogares se fortalezca la cultura preventiva que promueve la Empresa.

Por otra parte se organizó un taller de prácticas seguras de almacenamiento, manipulación de productos químicos y manejo de extintores para un grupo de mujeres en la comunidad de Guararí. Este equipo de señoras está desarrollando un centro de acopio donde los recursos que genera se invierten en la mis-



ma comunidad, por ejemplo con talleres y charlas de formación para los adolescentes del lugar.

Acciones a lo externo

Por segundo año consecutivo, a nivel comunal, la **E.S.P.H.** unió esfuerzos con la Municipalidad de Heredia para desarrollar la II Carrera Contra El Cáncer de Seno: Heredia Enlaza la Vida.

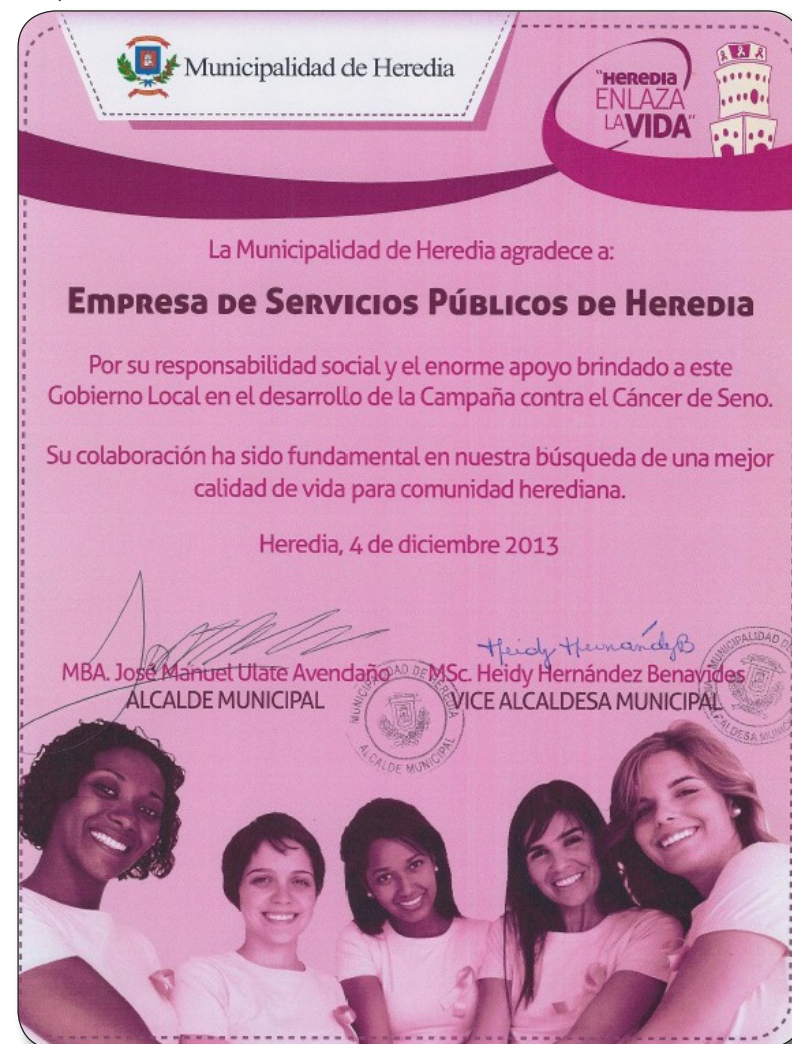


La misma contó con una participación de 2500 personas que vestidas de rosa llamaron la atención a propios y extraños sobre esta enfermedad, la cual cuenta con altos índices de incidencia en mujeres heredianas.

Esta es una de las razones por las que la **E.S.P.H.** ha dicho sí al apoyo de esta iniciativa que este año se amplió con un hospital móvil que permitió que más de 300 mujeres tuvieran acceso a una mamografía de calidad practicada por profesionales capacitados.

Los exámenes se destinaron a mujeres de recursos limitados y de condiciones especiales. Con satisfacción podemos decir que gracias a estos se detectaron casos de cáncer a tiempo, se educaron pacientes y se llevó información oportuna sobre esta enfermedad.

La **E.S.P.H.** está comprometida con esta causa y continuará aportando logística y económicamente, las iniciativas que busquen fortalecer los procesos de educación en esta enfermedad.



Principio Ambiente

Acciones a lo interno

Para cumplir con el principio que indica que las empresas deben mantener un enfoque preventivo en favor del medio ambiente, la **E.S.P.H.** puso en marcha iniciativas que se detallan a continuación:

Fortalecer el SGI

Muchos de los esfuerzos estuvieron dirigidos a fortalecer el proceso de implementación del Sistema de Gestión Integrado (SGI), basado en las normas INTE-ISO 9001:2008, INTE-OHSAS 18001: 2009 e INTE-ISO 14001:2004. Recordemos que el Sistema cuenta con una Política Integrada, que considera aspectos de Calidad, Ambiente y Salud Ocupacional.

Valoración de impactos ambientales

Se reforzó la identificación y valoración de aquellos impactos ambientales que pudieran afectar el entorno donde operamos. Para cada uno de los aspectos e impactos ambientales significativos (criticidad alta), se establecieron medidas de mitigación, compensación y/o sustitución o eliminación, esto a través de una serie de programas que se desarrollan como parte del Plan de RSE. De igual manera para los impactos ambientales medios y bajos se establecen controles operacionales para evitar que se convierta en un impacto crítico.

Grupo Promotores Ambientales

Se conformó un equipo de trabajo para fortalecer la cultura de la temática ambiental, a quienes llamamos “Promotores del SGI”, el objetivo principal de esta iniciativa es que en cada edificio se cuente con colaboradores sensibilizados en la temática ambiental y facilitadores de la implementación de los programas de ahorro de agua, energía eléctrica, papel, combustible y manejo de residuos.

El grupo está integrado por 29 colaboradores, los cuales deben “promover buenas prácticas en el contexto laboral y extra laboral, como apoyo a la sensibilización, sostenibilidad institucional y el cumplimiento de objetivos y metas de los programas del SGI”.

Otras funciones de los promotores:

- Ejecutar actividades de sensibilización y formación para fortalecer la cultura empresarial en temas de Ambiente.
- Implementar los Programas de Gestión Ambiental.
- Apoyar el cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas Ambientales.
- Coordinar y fiscalizar dentro de su espacio de acción asignado, la ejecución de los programas del SGI.
- Realizar inspecciones en el espacio de acción asignado y denunciar situaciones que atenten contra la política del SGI.
- Elaborar un plan de acción, por edificio, que contenga las iniciativas ambientales y a realizar, para lograr las metas propuestas en cada uno de los Programas del SGI.

Formación y Sensibilización de Promotores

Durante el 2013, los promotores del SGI participaron en un proceso de formación, cuyo objetivo principal era:

“Formar promotores responsables, comprometidos y con sensibilidad ambiental, capaces de entender, afrontar y participar en las actuaciones de materia ambiental, en su ámbito laboral, en concordancia con los Programas de Gestión Ambiental Empresarial y las metas de ahorro y uso eficiente de los recursos”.

Guía de Buenas Prácticas Ambientales

Se elaboró una “Guía de buenas prácticas ambientales para aplicar en los centros de trabajo de la **E.S.P.H.**”. Este documento tiene el objetivo de informar a los colaboradores, sobre acciones a favor de disminuir el consumo de los recursos energéticos, agua, combustible, suministros y tener una adecuada gestión de residuos.

Las buenas prácticas que se exponen son útiles y sencillas de aplicar, suponen cambios de hábitos de comportamiento de los colaboradores.



Programas de disminución del consumo de agua

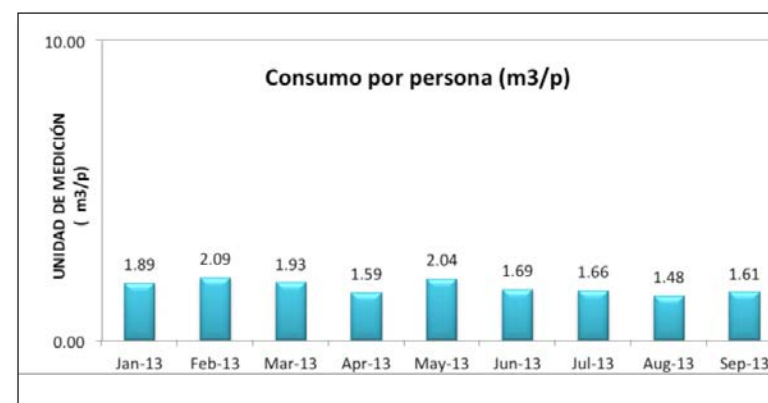
Se estableció un programa ambiental para disminuir el consumo de agua, el cual tiene como meta reducir en un 2% el gasto de agua mensual por persona para el año 2014. Durante el 2013, una de las principales acciones fue la definición de una línea base de consumo de agua potable (metros cúbicos) entre la cantidad de funcionarios que laboran en 11 de los principales edificios.

Los registros de datos se detallan en la **Tabla 1**, siendo el consumo promedio 1.77 m³ por persona. En la **Figura 1**, se muestra cual ha sido la tendencia de consumo de agua, siendo los meses de febrero y mayo, los que reportan consumos más altos.

Tabla 1. Consumo de agua mensual (m³) por funcionario de la E.S.P.H. Enero –Setiembre 2013.

PERIODO	Consumo Total (m3)	Cantidad de Personas	Consumo por persona (m3/p)
ene-13	900	475	1,89
feb-13	992	475	2,09
mar-13	915	475	1,93
abr-13	736	463	1,59
may-13	933	458	2,04
jun-13	818	485	1,69
jul-13	806	485	1,66
ago-13	717	485	1,48
sep-13	779	485	1.61

Gráfico 3. Consumo de agua mensual (m³) por funcionario que labora en los edificios de la E.S.P.H.



Control y seguimiento de consumos

A través de la Comisión de Control de Gasto, conformada por representantes de las Unidades Estratégicas de Negocios, Unidades de Apoyo y Subgerencia, se revisan mensualmente los indicadores de consumo y se toman decisiones puntuales en aquellos casos donde existen altos porcentajes que exceden el promedio mensual. Esto permite controlar y tomar acciones prontas para evitar el desperdicio de recursos.

Disminución del consumo de energía eléctrica

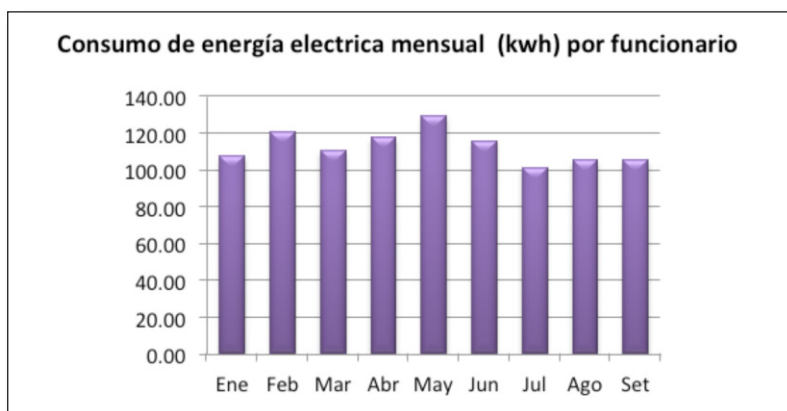
Otro de los programas ambientales empresariales, está enfocado a la reducción del consumo de energía, este tiene como meta reducir en un 2% este rubro por persona, por lo que se inició con la sistematización de los datos de consumo de energía total entre la cantidad de personas que laboran en los edificios seleccionados.

De acuerdo a estos registros, el consumo promedio de energía eléctrica es 112.5 kwh por persona y según los meses con mayor consumo son febrero y mayo, lo cual obedece a la época seca y un mayor uso de aires acondicionados.

Tabla 2. Consumo de energía eléctrica mensual (kwh) por funcionario de la **E.S.P.H.** Enero-setiembre 2013.

PERIODO	Consumo Total (kwh)	Cantidad de Personas	Consumo por persona (kwh/p)
ene-13	51006	475	107,38
feb-13	57182	475	120,38
mar-13	52438	475	110,40
abr-13	54449	463	117,60
may-13	59158	458	129,17
jun-13	56071	485	115,61
jul-13	49047	485	101,13
ago-13	51034	485	105,22
sep-13	51087	485	105,33

Gráfico 4. Consumo de energía eléctrica (kwh) por funcionario que labora en los edificios de la **E.S.P.H.**



Criterios de eficiencia energética en manual de compras verdes

Se incluyó dentro del Manual de Compras, un apartado de criterios ambientales que deben ser considerados para la compra de equipo eléctrico y de cómputo. Algunos de estos criterios son:

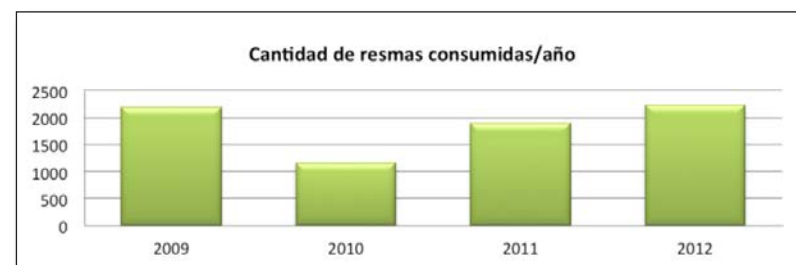
- *Adquisición de equipos de cómputo eficientes que cuenten con sistemas automáticos de ahorro de energía. Debe contar con la certificación Energy Star e incluir el servicio post venta eficiente (para alargar vida útil de bienes suministrados).*
- *Bombillos eléctricos de bajo consumo que muestren un ahorro energético aproximado al 80%. Vida útil larga, como mínimo 10.000 horas.*

Disminución del consumo de papel

En el 2013 se controló el consumo de papel. Es importante indicar que la cantidad de funcionarios en la empresa se incrementó entre el 2011 y 2012 en un 5.56% según datos del departamento de Recursos Humanos, lo cual puede incrementarse el consumo.

Aún y cuando el personal aumentó en un 5.56% (del 2011-2012), se realizaron esfuerzos para que se cumpla con las políticas de ahorro de papel, que indican que se debe imprimir solo lo necesario y para ello se debe dar mayor utilización a los recursos tecnológicos como el correo y los sistemas.

Gráfico 5. Consumo de papel (resmas) por año en la **E.S.P.H.**



Inclusión de criterios ambientales para la compra de papel para impresión

Se definieron en el manual de compras criterios para optar por la compra de papel que tengan una huella ambiental menos significativa, entre estos aspectos se mencionan los siguientes:

- El papel debe contener al menos un 70% de fibra reciclada y ser fabricado libre de ácidos y cloro.

- En los casos en los que se utilice fibra virgen (no reciclada) como materia prima, esta debe cumplir con las regulaciones silviculturales propias de su país de origen, y provenir de un bosque que practique operaciones sostenibles con el ambiente: no debe ser elaborado con fibras de árboles de bosques nativos. Preferiblemente debe ser fabricada con fibras de árboles de plantaciones forestales u otras fibras (p.ej. fibra de caña de azúcar).
- El empaque debe ser lo más simple posible para su reciclado y deberá contener al menos una eco etiqueta: FSC (Forest Stewardship Council, Consejo de Administración Forestal) / PEFC (Programa para el Reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal).
- Sin blanqueamiento (es decir, sin darle un mayor blanqueado que el que originalmente tiene la pasta).
- Certificación ecológica 15 ppm. Total Chlorine Free (TCF): La cual garantice que el proceso de producción y las materias primas del producto son amigables con el ambiente.

Proyecto para modernización tecnológica en impresión y digitalización

La Unidad de Tecnología de la Información trabaja en una propuesta de modernización tecnológica en impresión que tiene como objetivo principal adquirir una plataforma de última tecnología para este servicio, que permita la continuación del servicio, el ahorro tanto en consumibles como suministros, energía, papel, entre otros. Este proyecto será implementado como plan piloto en uno de los edificios de la Empresa con el fin de evaluar su efectividad.

Programa de recolección de residuos reciclables

Este tema se reforzó a lo interno de la empresa a través del programa de recolección de residuos sólidos reciclables, creándose “puntos ecológicos” (áreas de reciclaje), para depositar los residuos ordinarios generados en los edificios donde hay más afluencia de funcionarios.

En los puntos ecológicos se colocaron tres recipientes debidamente rotulados para identificar el material que se debe de disponer en cada uno de ellos.



Estimación de tasa de generación de residuos sólidos ordinarios

La Gestión Integral de Residuos Sólidos (GIRS) demanda información veraz y actualizada para fines de planificación y monitoreo. Esto también comprende conocimientos sobre la generación y composición de los residuos ordinarios (RO), ya que solamente con información detallada es posible realizar planificaciones generales y específicas, así como evaluaciones sobre el cumplimiento de lo establecido en el programa de residuos sólidos y el plan de gestión de residuos de la E.S.P.H.

Por tal razón, se realizó un estudio en tres fases, para obtener la tasa de generación y composición de residuos sólidos utilizando la metodología establecida en el reglamento de la Ley No. 88391. Las tres fases fueron: planificación, ejecución y procesamiento:

En la fase de planificación se preparó la logística para el muestreo, considerando los siguientes recursos:

- Definición del equipo de ejecución, personal para recolección de información previa, encargados de la toma de las muestras, clasificación de los residuos, pesaje, manejo de vehículos
- Formularios para encuestas y para recolección de información en campo
- Croquis con los puntos de muestreo marcados según la ruta a seguir por los vehículos para los muestreos
- Equipo de protección personal (guantes, botas de hule, tapa bocas, lentes de seguridad, etc.)
- Marcadores y material adhesivo para marcar las muestras
- Calcomanías para identificar las unidades a muestrear
- Balanza de pie o plataforma (también se utilizaron las de gancho en las plantas de generación pero tienen la restricción que solo se pueden pesar bolsas)
- Equipo para realizar la separación de las muestras (palas, cuchillas, escobas, tijeras de jardín o machete, rastrillos, ganchos, bolsas plásticas)
- Martillo (para quebrar el vidrio de ser necesario)

La toma de las muestras se realizó a partir de la recolección de todos los recipientes (bolsas, cajas, sacos, contenedores, estañones, etc.) de residuos puestos en estañones o sobre la acera al frente de los edificios y predios seleccionados para la muestra y previamente informados, antes de que pase el camión regular de recolección

Los resultados de la aplicación del estudio están en proceso de sistematización y se espera contar con los siguientes datos:

- Generación per cápita por día de residuos ordinarios (kg/ personal./día)
- Composición de los residuos ordinarios (% en peso de los componentes de los residuos).

Reducción del consumo de combustible

La **E.S.P.H.** ha venido sistematizando el consumo de combustible desde hace varios años sobre todo tomando en cuenta que los datos muestran una tendencia creciente debido al aumento de la flota vehicular. (**Tabla 4** y **Gráfico 6**), ver páginas 26-27.

Pero es a partir del año 2013 que inicia el programa de ahorro de combustible, se lleva un control de la cantidad de vehículos versus el consumo de combustible para conocer el gasto por unidad, estos datos reflejan que el promedio de combustible oscila entre 142 y 210 litros por vehículo, siendo julio el mes de mayor consumo y el mes de marzo el que presenta el porcentaje más bajo (**Tabla 5**).

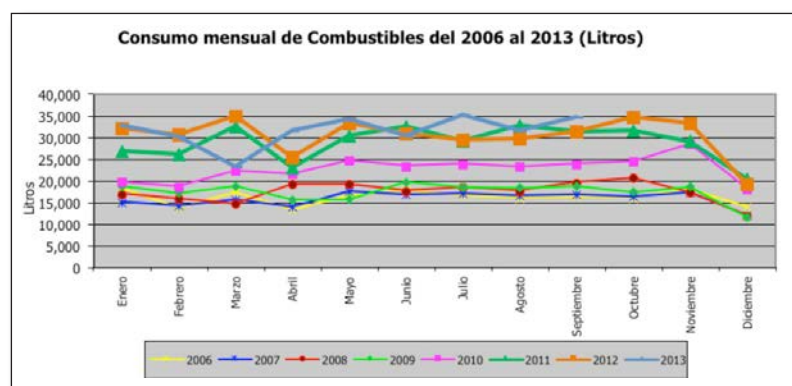
Tabla 3. Consumo de combustible por vehículo de la **E.S.P.H.** en el periodo de enero a setiembre del 2013.

PERIODO	Consumo Total (litros)	Cantidad Vehículos	Consumo de combustible (litros) / vehículo
ene-13	32885,41	164	200,52
feb-13	30287,42	164	184,68
mar-13	23374,46	164	142,53
abr-13	31595,92	164	192,66
may-13	34229,24	166	206,20
jun-13	30370,37	167	181,86
jul-13	35221,85	167	210,91
ago-13	31756,59	167	190,16
sep-13	34734,28	170	204,32

Tabla 4. Consumo de combustible en litros en el periodo del 2006 al 2013.

Mes	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Enero	18.338,52	15.096,24	16.967,78	18.844,09	19.673,52	26.950,93	32.212,44	32.885,41
Febrero	13.910,44	14.353,85	15.965,87	17.362,87	18.680,82	26.141,85	30.678,21	30.287,42
Marzo	17.499,74	15.638,05	14.726,74	18.804,85	22.422,59	32.552,77	35.008,04	23.374,46
Abril	13.356,49	14.088,19	19.218,62	15.788,90	21.714,21	23.177,54	25.392,48	31.595,92
Mayo	16.688,03	17.581,43	19.185,84	15.921,18	24.721,38	30.465,30	33.375,64	34.229,24
Junio	17.850,47	16.937,11	17.658,54	19.863,01	23.409,96	32.542,13	30.956,12	30.370,37
Julio	16.775,90	17.196,67	18.552,66	18.631,19	23.927,42	29.364,56	29.536,22	35.221,85
Agosto	16.082,59	16.739,61	17.751,97	18.517,90	23.287,73	32.884,05	29.845,79	31.756,59
Septiembre	16.402,93	16.814,04	19.577,78	18.941,37	23.872,80	31.468,30	31.533,08	34.734,28
Octubre	16.080,94	16.387,98	20.620,14	17.532,24	24.540,20	31.698,52	34.789,22	0,00
Noviembre	18.162,91	17.341,91	17.401,10	18.712,60	28.500,56	29.185,43	33.283,00	0,00
Diciembre	14.085,18	12.149,25	12.009,68	11.755,76	18.204,53	20.593,97	19.377,32	0,00
Total	195.234,14	190.324,33	209.636,72	210.675,96	272.955,72	347.025,35	365.987,56	284.455,54

Gráfico 6. Consumo de combustible en la **E.S.P.H.** para el periodo del 2006 al 2013.



Conducción verde y seguro

Se impartieron charlas a 160 funcionarios, con el propósito de sensibilizar sobre buenos hábitos de conducir. Estas charlas incluían temas relacionados con el mantenimiento del vehículo y su relación en el ahorro de combustible. Asimismo, se abordaron temas de prevención de accidentes para el resguardo de la salud de los trabajadores.

Adicional a ello la Gerencia emitió una directriz para restringir el uso de aires acondicionados, a fin de fomentar el ahorro de combustible.

Iniciativas hacia lo externo

Protección de áreas de recarga acuífera

El Programa de Pago de Servicios Ambientales (PSA) de la **E.S.P.H.** tiene como propósito la protección y recuperación de las microcuencas de los ríos Ciruelas, Segundo, Bermúdez, Tibás y Pará (PRO-CUENCAS). Este programa se financia con la tarifa hídrica, la cual

representa una internalización del costo ambiental de protección de los acuíferos donde se localizan las fuentes de agua administradas por la **E.S.P.H.** Esta tarifa se ajustó en el mes marzo del 2013 a un monto de ¢15/m³.

Al menos un 50% de los recursos de tarifa hídrica se invierten en pagarles a propietarios privados dueños de fincas con bosque o reforestación, conocido como Pago por Servicio Ambiental (PSA).

Para tal efecto, se formaliza contratos con los propietarios en cuatro modalidades: conservación de bosque, regeneración natural, reforestación y plantaciones establecidas. La vigencia de los tres primeros contratos es de 10 años, y en plantaciones establecidas, el plazo es de 5 años.

Entre el 2002 al 2013, la **E.S.P.H.** ha incorporado 45 contratos de PSA, por una superficie total de 984.02 hectáreas, el 95% 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 ¢459 millones (**Tabla 5**). Esto implica que la meta planteada en el plan de RSE para el año 2013 fue sobrepasada.



Gráfico 7. Área en protección bajo el programa de pago de servicios ambientales versus la meta planteada para el año 2013.

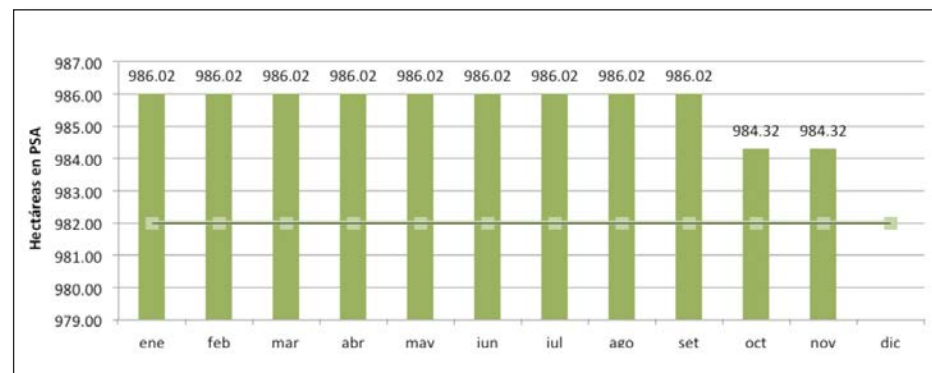


Tabla 5. Detalle del área bajo PSA con la **E.S.P.H.** y la inversión anual durante el periodo de enero del 2002 a noviembre del 2013.

Año	Inversión en PSA (Colones)
2002	¢ 4.304.599,01
2003	¢ 4.734.149,95
2004	¢ 4.811.796,00
2005	¢ 21.193.354,35
2006	¢ 23.827.997,62
2007	¢ 38.480.127,09
2008	¢ 42.318.424,48
2009	¢ 42.832.810,37
2010	¢ 57.336.307,26
2011	¢ 66.277.455,90
2012	¢ 72.454.367,03
2013	¢ 80.757.045,78
Total	¢ 459.328.434,84

Fortalecimiento de la cultura ambiental hacia lo externo

Objetivo	Indicador	Meta propuesta
Fortalecer la cultura ambiental en los clientes externos de la E.S.P.H. (niños, jóvenes y adultos) mediante el desarrollo de subprogramas de formación y sensibilización focalizados en el uso racional y eficiente de los recursos naturales.	Número anual de clientes externos que recibieron la capacitación.	650 clientes capacitados

Mediante el Programa de Educación Ambiental compuesto por cuatro subprogramas que son: Ecohéroes del Ambiente, Formación Docente, Giras Ambientales y Gestión de apoyo a organizaciones ambientales, la **E.S.P.H.**, capacitó y sensibilizó un total de 756 personas, entre niños y adultos en materia ambiental.

A continuación los resultados en cada uno de los subprogramas:

a) Ecohéroes del Ambiente



Ecohéroes está dirigido a escuelas quienes participan en un proceso de formación y sensibilización en temas ambientales. Entre el 2012 y 2013, participaron un total de 111 escolares a quienes se les participó de talleres, charlas y giras educativas.

Escuelas participantes:
Escuela El Montecito, Escuela Calle Hernández, Escuela Joaquín Lizano, Escuela La Gran Samaria y Escuela IMAS de Ulloa.



Formación docente



Se trabajó con docentes de preescolar, primaria y secundaria, donde se abordaron temas ambientales, mediante talleres y sesiones de trabajo. La organización de estas actividades se coordina con la Dirección Regional de Educación de Heredia, del MEP. Participaron 60 docentes de cantones de San Isidro, San Rafael y Heredia.

Algunos de los talleres:

"De las montañas al mar": proceso de reflexión docente sobre las problemáticas ambientales que afectan a los ecosistemas ribereños y los ecosistemas marinos y costeros desde un enfoque pedagógico.



“Abordaje de la educación para el desarrollo sostenible desde una perspectiva curricular contextualizada”.

Giras Ambientales

En las Giras participan un total de 92 estudiantes de secundaria de instituciones públicas de la provincia de Heredia y otros grupos de interés. El objetivo de las mismas es fortalecer el conocimiento general

que el estudiante y sociedad civil poseen en temas ambientales tomando como partida el recurso hídrico y la cuenca hidrográfica como unidad de manejo.

Participaron de las giras: el Colegio Técnico Profesional de Mercedes Norte, Liceo Carlos Pascua, Liceo de Heredia, CEUNA y UNA.

Educación Ambiental en Upala

Se hicieron actividades con enfoque ambiental, en comunidades cercanas a la Planta Hidroeléctrica Los Negros, ubicada en Upala. Participaron niños de escuelas vecinas, estudiantes universitarios de la EARTH y UCR, miembros de Asociaciones, líderes comunales y funcionarios del ACG-MINAE.

Gestión de apoyo a organizaciones ambientales

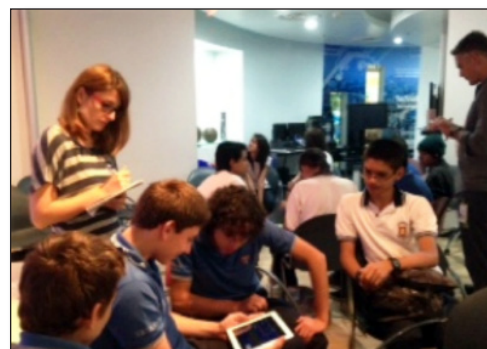
Se brindó apoyo a diferentes grupos organizados como comisiones, comités de corte ambiental para la realización de diversas iniciativas que ponen en marcha estos grupos, como parte de los planes de trabajo, las cuales tienen un impacto positivo en la conservación de los recursos naturales en el área de influencia de la **E.S.P.H.**

De igual forma se colaboró en la promoción y organización de actividades ambientales dirigidas a la sociedad civil, como lo son ferias,

festivales, concursos, campañas de limpieza, reforestación, charlas y talleres. En total se apoyaron 21 actividades en el año.

Alianzas con otras empresas

Intel - E.S.P.H.



Mediante una alianza con Intel se inició con la aplicación de juego para dispositivos móviles con el fin de educar sobre el tema de recurso hídrico con énfasis en el tema de aguas residuales. Consiste en un medio tecnológico como herramienta dentro de un proceso de

formación en valores ambientales, dirigido a hacer conciencia ambiental en jóvenes y niños.

Para mejorar la aplicación y el juego, se trabajó con 15 estudiantes del Liceo de Heredia y el CEUNA, en dos talleres, uno preliminar para conocer las características y contenido que debía tener el juego y otro donde los jóvenes visitaron el Centro de Innovación de Intel para un taller de realimentación, al utilizar la primera versión del juego.

Sur Química- E.S.P.H.

A través del programa de Educación Ambiental la **E.S.P.H.** y SUR Química, desarrollaron capacitaciones conjuntas en el tema de Gestión de Residuos y Recurso Hídrico, con estudiantes de escuelas y colegios.

Para las escuelas que participaron la **E.S.P.H.** aportó material didáctico (libros) y apoyo con las capacitaciones, por su parte SUR Química donó los contenedores para el reciclaje.

Los colegios participaron del taller: “La calidad del agua de los ríos Burío y Quebrada Seca: un insumo para la gestión de la microcuenca”. Como resultado del taller, los estudiantes están capacitados a dar seguimiento a la calidad del agua, por medio de un muestreo

mensual, de los ríos vecinos a sus centros educativos. Los datos del muestreo se entregan a la Escuela de Química de la UNA para que se incorporen en la base de datos mundial denominada “World Water Monitoring Day”.

Café Britt – E.S.P.H.

Se organizó una visita a Café Britt, con 80 estudiantes que forman parte del Programa Ecohéroes de la **E.S.P.H.** El propósito de la visita es que conozcan cómo trabajan las empresas no sólo la calidad de los productos sino como desarrollan el tema de la Responsabilidad Social Empresarial.



Apoyo del Grupo de Voluntariado



Con el objetivo de cumplir con el Principio de RSE que dicta que las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental, durante el 2013 la Empresa apoyó más

de diez actividades que organizaron diferentes organizaciones, entre éstas:

- Charlas de sensibilización
- Recolección de desechos
- Reforestación
- Campaña de recolección de desechos para la prevención del dengue.



Objetivo	Indicador	Meta
Apoyar diferentes actividades y/o eventos de índole ambiental organizados en la región y otros sectores del país, a través del grupo de voluntariado ambiental empresarial.	Cantidad de actividades o eventos que apoyo	Apoyar 10 actividades en el 2013

Campaña de recolección de residuos no tradicionales



Se colaboró en campaña de recolección de residuos no tradicionales, organizada por la Caja Costarricense de Seguro Social, en el distrito de Aguas Claras, que tenía como objetivo prevenir criaderos de dengue.

Principio de Anticorrupción

El sentido de la ética merece destacarse como un pilar fundamental de todas las empresas y como un factor determinante que debe ser percibido por todos los actores de la organización tanto internos como externos. Las instituciones están obligadas a emitir Códigos de Ética que sean el norte que rijan el accionar de la empresa y de sus colaboradores, frente a las partes interesadas.

Por esta razón, la **E.S.P.H.** fortaleció su Marco Empresarial, implementando un programa ético con una serie de actividades, entre estas, la revisión y actualización de su Código, abordando temas como conflicto de intereses y su alcance, además incluyó un programa de sensibilización y estrategias de divulgación.

El código fue aprobado por la Junta Directiva en el mes de junio y su principal propósito es hacer congruente la visión, misión y valores con la gestión empresarial a través de la definición de un comportamiento empresarial que busca establecer un conjunto básico de conductas que guíen el actuar de los funcionarios, en procura del desarrollo de una cultura basada en altos valores éticos, orientados a impulsar en la **E.S.P.H.** una gestión transparente.

Para atender este tema a lo interno de la empresa, se nombró un equipo denominado “Comité Gestión de la Ética”, con su principal tarea de gestionar y dar seguimiento al cumplimiento del Programa en este tema. Este grupo está liderado por la Subgerencia y cuenta con el apoyo de Recursos Humanos, Gestión de la Calidad, Comunicación y Planificación.

En el segundo semestre del 2013, iniciaron las sesiones informativas, atendiéndose el 40% de la población. Se espera llegar al total de los funcionarios en el primer trimestre del 2014.

Para el personal de nuevo ingreso incluye nuevos miembros de la Junta Directiva se acordó que Recursos Humanos sería el ente responsable de divulgar la información a través del proceso de inducción.

Se continuará con el ejercicio de entregar el material impreso con los apartados del Código, para que sirva de consulta de cualquier interesado.

Una vez finalizada la sesión de divulgación, el funcionario debe firmar un comprobante, que sirve de evidencia de que la **E.S.P.H.** en su papel de empresa responsable socialmente, da a conocer a sus colaboradores cual debe ser su comportamiento, según los lineamientos que establece el Código de Ética.



Proyección social y cultural

La cultura siempre ha sido una pasión a nivel institucional. El fomentarla y rescatarla desde años atrás ha sido parte del quehacer empresarial. Así las cosas, en el 2013 se continuó con el apoyo al grupo cultural Juglares; el mismo es un espacio para artistas heredianos que mes a mes se abre para que ellos cuenten con un escenario donde proyectar sus diferentes expresiones artísticas.

Plástica, poesía, música etc. se apoderan de los distritos heredianos cada fin de mes permitiendo que artistas emergentes y en crecimiento expongan a un público numeroso de niños, jóvenes y adultos su creatividad.

Cada mes cuenta con una temática diferente. Así las cosas, se dan espacios artísticos “verdes”, rescate de valores heredianos, tradiciones costarricenses como las leyendas, espacios para adultos mayores etc.



Este es el sexto año que la Empresa apoya Juglares, actividad que ya se ganó a nivel regional un espacio importante en la agenda cultural gratuita de la provincia.

Por otra parte, en el 2013 la **E.S.P.H.** patrocina el libro “Nicolás Aguilar: Héroe de la Campaña de la Trinidad”, esto como apoyo al proyecto de Ley que pretende declarar a este ciudadano herediano como héroe nacional.

Los ejemplares de dicho libro han sido distribuidos entre clientes, ferias de libros, estudiantes, bibliotecas etc. Con esta inversión se pretende rescatar y divulgar la hazaña, valentía y amor de un herediano por la Patria.

Por otra parte, se han dirigido esfuerzos al apoyo logístico y económico de grupos organizados, asociaciones de desarrollo y demás en la organización de diversas actividades que de una u otra forma buscan fomentar el trabajo comunal en pro del bienestar de diferentes sectores sociales. Carreras atléticas que buscan recaudar fondos para mejoras comunales, ferias científicas, festivales de las artes, noche de talentos jóvenes, festejos patronales e iniciativas para adultos mayores son parte de la diversidad de actividades que se apoya.

Más de Apoyo Social

A través de las Unidad Estratégica de los Negocios, la **E.S.P.H.** brindó apoyo a diferentes instituciones, el detalle a continuación:

UEN Energía Eléctrica

- Revisión, supervisión de los diseños eléctricos de la Iglesia Inmaculada Concepción de Heredia, mejoras en la red de alimentación eléctrica del templo.
- Mejoras en la iluminación de la fuente del Parque Nicolás Ulloa en el cantón central.
- Diseño y supervisión de la instalación eléctrica de la Escuela de Montecito, ubicada en Los Ángeles de San Rafael.



- Diseño de la iluminación del Gimnasio del Colegio Mario Vin- das, en San Pablo de Heredia.
- Revisión del diseño integral de la Biblioteca Pública de He- redia y supervisión de la calidad de materiales y conexiones, así como los requerimientos de mejoras de los diseños.
- Diseño de la iluminación del Gimnasio de la Escuela José Martí de San Isidro y en el Gimnasio del Instituto San Francis- co de Asis, ubicado en San Francisco de Heredia.



- Iluminación para la Escuela y áreas comunes de Cuatro Bocas en Aguas Claras de Upala, aporte de equipos de iluminación.
- Aporte de luminarias de la Cancha de Deportes de Mercedes Norte.
- Diseño para la iluminación del Liceo Carlos Pascua en San Rafael de Heredia.

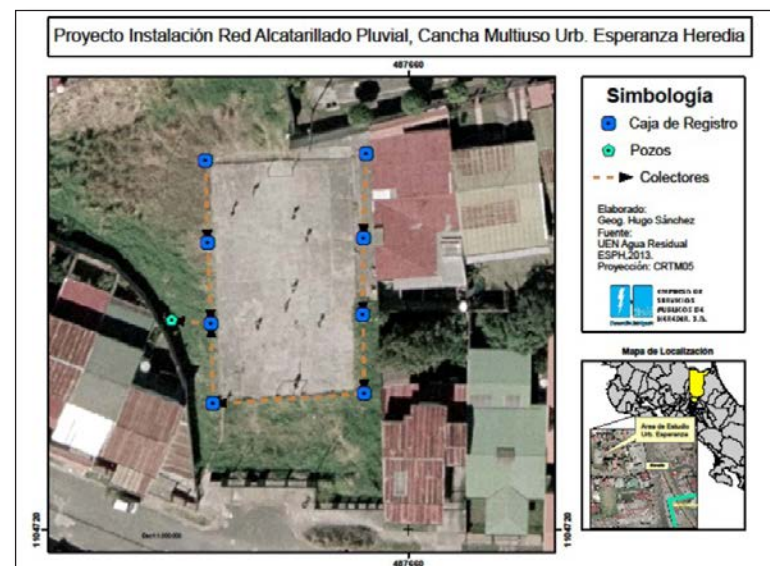
UEN Aguas Residuales



Se inició con las obras de instalación de la red pluvial en la cancha Multiuso en la Urbanización La Esperanza, el trabajo contempló la instalación de 150 metros de tubería de agua pluviales, se construyeron nueve cajas de registro para la cancha multiuso y se realizó la interconexión al alcantarillado pluvial existente. Como parte del proyecto se realizó la estabilización con lastre cemento



en uno de los costados de la Cancha Multiuso, para evitar humedad en las paredes.



UEN Agua Potable

Personal de la UEN Agua Potable, realizó labores de fiscalización técnica y operativa a los trabajos realizados en el acueducto de la comunidad de San Isidro de Agua Claras de Upala, principalmente en los trabajos de instalación de tubería para la conducción de captación, construcción de represa y muro de contención y caseta de cloración. Adicionalmente se impartieron charlas en el centro educativo de la comunidad para concientizar sobre el uso eficiente del recurso hídrico.





En el Hogar para Ancianos Alfredo y Delia González Flores, la **E.S.P.H.** realizó inspecciones, encontrando varios daños en la tubería y en las válvulas que provocaban grandes fugas, por lo que se realizó trabajos internos para reparar las fugas que existía en la tubería, adicionalmente se reparó de válvula y se reconstruyó la cachera de entrada.

En la Escuela de Calle Hernández, se colaboró con la extracción de piedras que se requerían eliminar para poder iniciar con los trabajos de construcción de una tapia, para disminuir vulnerabilidad existente ya que han sido objeto de daños y robos dentro de la escuela. Cabe destacar que esta roca es volcánica, no estaba suelta, y tenía segmentos rocallosos muy grandes, empotrados entre sí.



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 Cordero



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

Central telefónica: 2562-3774

www.esph-sa.com

e-mail: info@esph-sa.com



Esph Heredia