



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

Reseña 2014



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





*Desarrollo Integrante*

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

# Presentación

El esfuerzo de todo un equipo, sumado a una empresa firme en su necesidad de actuar con respeto, claridad y transparencia, es lo que nos permite que la **E.S.P.H.** hoy después de 38 años de su creación, pueda seguir mejorando su gestión gracias al compromiso de todas y todos los que somos parte de esta empresa.

Cada año es una oportunidad que tenemos para construir una empresa modelo con un papel protagónico de una Empresa de Servicios Públicos de Heredia, frente a su Responsabilidad Social Empresarial.

En este documento podrán conocer parte de nuestro trabajo en materia de Responsabilidad Social Empresarial durante el año 2014, trabajo que nos ha permitido fortalecer nuestra relación con los públicos interesados, que mantienen estrecha relación con nuestra empresa, entre ellos: clientes, proveedores, grupos organizados y trabajadores.

Enumeramos en este informe iniciativas en pro del ambiente, nuestro compromiso con la salud y la seguridad de todos nuestros trabajadores, iniciativas que van dirigidas al respeto de los Derechos Humanos y aquellas que encierran un actuar transparente y ético que debe tener la **E.S.P.H.**, frente a la sociedad.



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



## MISIÓN

Somos una empresa que brinda servicios de calidad en el sector de agua, energía, saneamiento, info-comunicaciones y otros, que aporta valor y desarrollo a la sociedad mediante la mejora continua de su gestión.

## VISIÓN

Ser una empresa competitiva a nivel nacional por los servicios que brinda.

## NUESTROS VALORES

- Responsabilidad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Mejoramiento Continuo
- Servicio al cliente



*Desarrollo Inteligente*

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



## Perfil Institucional

En la **E.S.P.H.** estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y otras partes interesadas, mediante el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y el mejoramiento continuo en nuestros servicios de Energía Eléctrica, Alumbrado Público, Agua Potable, Hidrantes, Alcantarillado Sanitario y Telecomunicaciones.

Para ello trabajamos en:

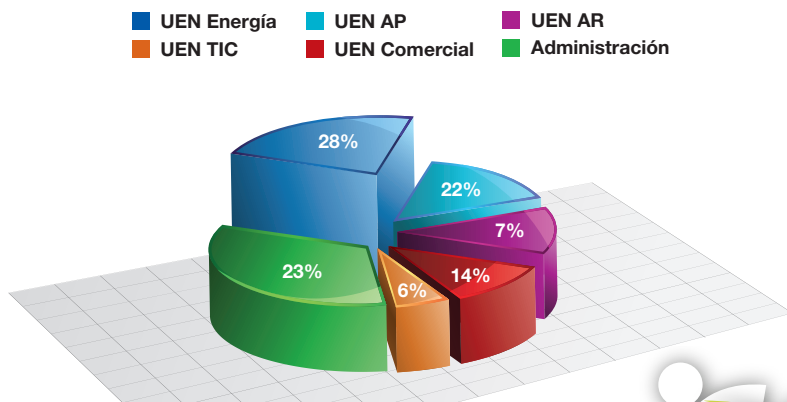
- Lograr la satisfacción de nuestros clientes asegurando el cumplimiento de los requisitos y especificaciones de nuestros servicios.
- Contribuir al desarrollo sostenible garantizando una conducta socialmente responsable y mejorando permanentemente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión Integrado.
- Prevenir lesiones y enfermedades de nuestro equipo de trabajo y otras partes interesadas, promoviendo la salud y seguridad ocupacional.
- Mejorar el desempeño ambiental reduciendo los impactos ambientales generados en todas nuestras actividades, a través del uso racional de los recursos naturales, gestión de los residuos, reducción y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero.

## Públicos

### ***Público Interno***

La empresa cuenta con 622 colaboradores; quienes se dividen en personal operativo y administrativo.

### Distribución del Personal por áreas:



## ***Público Externo***

- Residenciales.
- Industriales.
- Comerciales.
- Municipalidades.
- Entes Reguladores.
- Instituciones de Gobierno.
- Proveedores.

## **Cobertura**

La Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A abastece 66,580 clientes en los siguientes sectores y con los siguientes servicios:

### **Servicio Agua, Alcantarillado Sanitario y Energía Eléctrica**

- Cantón Central

### **Servicio Agua y Energía Eléctrica**

- Cantón San Rafael
- Cantón de San Isidro
- Cantón Barva (Sector de Santa Lucía)
- Cantón de Flores

### **Servicio Energía Eléctrica**

- Cantón de San Pablo

## **Negocios:**

### **Unidad Estratégica de Agua Potable e Hidrantes**

#### **Infraestructura**

- Tanques de Almacenamiento 56
- Pozos Profundos 23
- Fuentes 30



## Cantidad de clientes y metros cúbicos distribuidos:

Tarifa	Cantidad de Clientes	Promedio de metros cúbicos (mensual)	Promedio de Consumo por mes
Domiciliaria	56,154	1,116,396.00	19.88
Empresarial	4,995	272,498.00	54.55
Institucional	543	88,349.00	162.71

## Unidad Estratégica de Energía Eléctrica

### Infraestructura

500 kilómetros de hilo primario  
11,714 lámparas de alumbrado público  
3 Subestaciones

## Cantidad de clientes:

Tarifa	Cantidad de clientes	Cantidad de KWh promedio por mes	Consumo por mes
Residencial	64,038	17,132,493.00	267.54
General	8,570	14,446,738.94	1,685.73
Industrial	298	12,860,631.10	43,156.48

## Unidad Estratégica de Agua Residual

### Infraestructura

Cinco plantas de tratamiento: cuatro de ellas son de una tecnología “Lodos Activados en Aireación Extendida” y la faltante es una Laguna de Oxidación.

### Tubería instalada:

149000 metros  
(149 kilómetros).



## Cantidad de clientes y metros cúbicos de agua tratada:

Tarifas	Cantidad de clientes	Cantidad de metros cúbicos tratados	Promedio por mes
Residencial	16,025	303,130.00	18.92
Empresarial	2,913	163,582.00	56.16
Industrial	227	17,309.00	76.25

## Unidad Estratégica de Comercialización

### Servicios:

- Mercadeo de los servicios.
- Investigación de mercados.
- Inspección, lectura y facturación de los servicios.
- Servicio al cliente: Plataforma de Servicios, Oficinas Regionales de Atención al Cliente, Plataforma Virtual y Centro de Contacto.
- Recaudación de ingresos por servicios; gestionar los trámites y consultas planteadas por los clientes; optimizar el proceso de recuperación del pendiente; maximizar la eficiencia con la cual se efectúa el proceso de suspensión y reconexión de servicios.
- Planear, desarrollar, controlar y dar seguimiento a los proyectos propuestos enfocados a mejorar los procesos comerciales que lleva a cabo la empresa en su gestión comercial y de atención al cliente.

## Unidad Estratégica de Tecnología



### Servicios:

- Enlaces dedicados.
- Alquiler de postería para telecomunicaciones.
- Desarrollo de plataforma informática.
- Mantenimiento de Hardware.
- Mantenimiento de plataforma informática.





## Política, principios y compromisos en responsabilidad social

La responsabilidad social empresarial (RSE) responde a la necesidad imperante de las organizaciones de ser socialmente responsables y reaccionar ante su compromiso con los diversos ámbitos que la componen, por ejemplo en el cuidado del medio ambiente, la protección de los derechos humanos, ética y el impulso del desarrollo social.

Para cumplir con su compromiso y responsabilidad social la **E.S.P.H.** establece su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial por medio de diferentes líneas de acción:

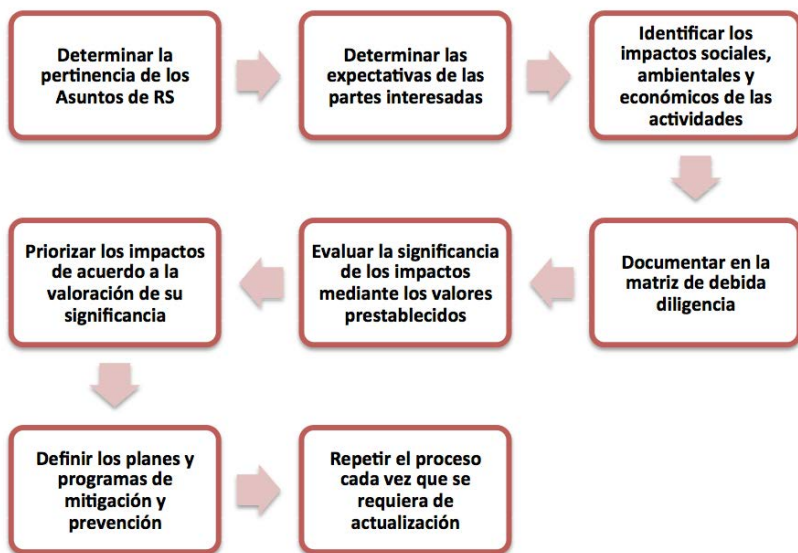
- Como firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas desde el año 2010 haciendo público su compromiso con los 10 Principios en el marco de los Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.
- Como miembro activo de la Junta Directiva del Pacto Global para la oficina local de Costa Rica, desde donde se establecen las líneas de acción a nivel nacional para la promoción de los Principios de la ONU.
- Mediante el establecimiento de las Líneas de acción en materia de RSE de la **E.S.P.H.** aprobadas por la Gerencia General, en las cuales se instaura el compromiso con los siete principios de la Responsabilidad Social: Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos Consumidores, Participación activa y desarrollo de la Comunidad.
- Mediante la creación del Comité de Responsabilidad Social de la **E.S.P.H.** encargado de promover la estrategia de RS de la organización y garantizar el cumplimiento de los planes de acción en materia de RS.
- Mediante la aprobación de la Política Integrada por medio del acuerdo JD 112-2014:



## Impactos sociales, económicos y ambientales

A través de su Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, la **E.S.P.H.** ha establecido un procedimiento para la identificación de los impactos sociales, económicos y ambientales más significativos que generan o puedan generar sus actividades de prestación de servicio, tomando en cuenta además los principales intereses de sus partes interesadas; es de esta forma como determina su estrategia en materia de Responsabilidad Social y define sus programas de gestión en atención a los impactos de mayor criticidad.

Lo anterior se describe en el proceso de Debida diligencia el cual se ha detallado en un procedimiento que tiene como objetivo identificar y determinar la significancia de los impactos negativos reales y potenciales con el fin de mitigarlos y evitar que se produzcan, como se resume en los siguientes pasos:

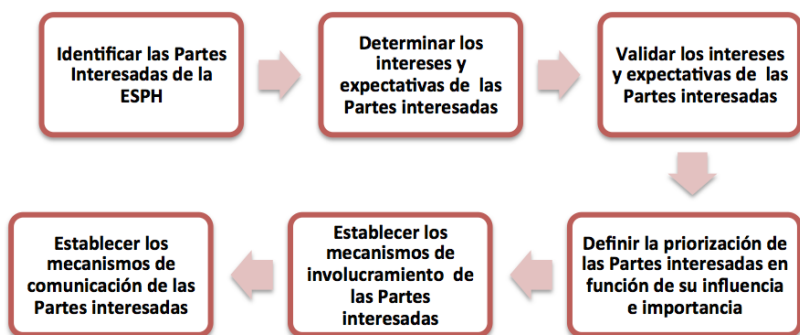


## Identificación, priorización e involucramiento de las partes interesadas

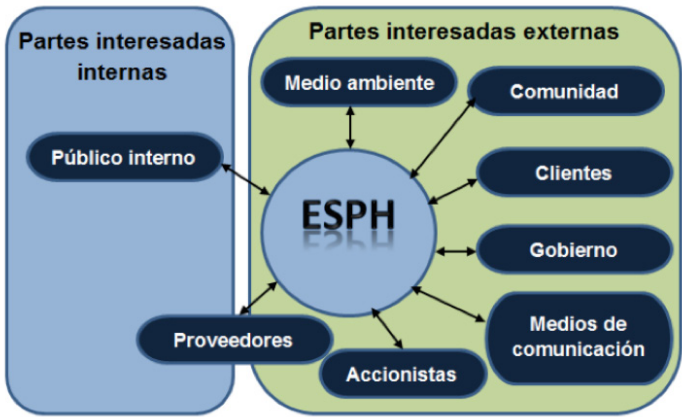
La **E.S.P.H.** reconoce sus partes interesadas como aquellos individuos o grupos que pueden verse afectados de manera significativa por sus actividades y servicios, o cuyas acciones puedan llegar a afectar la capacidad de la organización para desarrollar sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Siendo las partes interesadas una parte muy importante de la organización, la **E.S.P.H.** se preocupa por entender mejor sus expectativas y responder más adecuadamente a sus necesidades, mediante la definición de un proceso de identificación y priorización.

Lo anterior se describe en el proceso de Identificación y priorización de las partes interesadas, cual se ha detallado en un procedimiento que tiene como objetivo promover mejores medidas de involucramiento para los grupos de interés y evitar que sus intereses y expectativas puedan verse afectados por las decisiones y/o actividades de la organización, según se muestra en los siguientes pasos:



Identificación de las partes interesadas



Desempeño de la RSE y sus principales impactos

Principales indicadores de RS

PERIODO	META	DENUNCIAS ATENDIDAS	TOTAL DE DENUNCIAS
1	0	8	9
2	0	1	

Se realizaron 8 denuncias en el primer semestre 2014 y se dividen según la materia fundamental de la siguiente manera:

- Ambientales 1
- Prácticas Justas de operación 3
- Prácticas laborales 2
- Participación activa de Comunidad 1
- Asuntos consumidores 1
- Derechos Humanos 1





PERIODO	META	ACCIONES CERRADAS EFICAZMENTE	ACCIONES CERRADAS
1	1	4	4
2	1	23	24

En el primer semestre del año 2014 únicamente se abrieron dos planes de calidad, los cuales fueron cerrados eficazmente. En el segundo semestre hubo un incremento considerable de acciones cerradas, de las cuales solo una acción fue cancelada y el resto fueron eficaces.

PERIODO	META	TOTAL DE IMPACTOS SOBRE EL VALOR DE MATERIALIDAD	TOTAL DE IMPACTOS
2	<10	43	357

Un 12% de los impactos de la matriz de impactos de RS sobrepasaron el valor de materialidad, por tanto se definieron programas de gestión y controles operacionales para trabajar dichos impactos.

PERIODO	META	QUEJAS RESUELTAS	QUEJAS RECIBIDAS
1	1	171	261

De un total de 261 quejas recibidas para el primer semestre 2014 se han resuelto y respondido un total de 171, las restantes se encuentran en proceso de análisis.

## Iniciativas según Principios de RSE

### 1. Principio Derechos Humanos

Vincular el tema de la Responsabilidad Social Empresarial con los Derechos Humanos cobra importancia en muchas empresas. Por ello en la **E.S.P.H.** trabajamos en el desarrollo de un contexto empresarial que promueve la adopción y el cumplimiento de prácticas y comportamientos orientados al respeto por los Derechos Humanos en coherencia con los tratados internacionales.



Convencidos de lo anterior consideramos que es posible desarrollar nuestras labores dentro de un marco de respeto y equidad, por eso nos hemos adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas y se constituyen en nuestra carta de navegación: la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Convenios Internacionales de la OIT.

Para sustentar nuestro compromiso por el respeto de los Derechos Humanos, en el 2014 la **E.S.P.H.** puso en marcha las siguientes iniciativas:

- Definición de lineamientos en esta materia como compromiso público con el respeto de los derechos fundamentales del ser humano entre éstos: derecho a la vida, a la seguridad, derechos y libertades sin distinción: raza, color, género, idioma, religión, opinión política, nacionalidad, posición económica, orientación sexual, entre otros.
- Sesiones informativas con proveedores para recordarles el cumplimiento de partes de ellos, de la legislación vigente en materia de Derechos Humanos.
- Charla de sensibilización en el tema de discapacidad dirigido a jefaturas.
- Mejoras en los procedimientos de diferentes procesos en el tema de Recursos Humano, de manera que sean inclusivos. Entre éstas:
  - Promover diversidad e igualdad de oportunidades.
  - Ambiente laboral inclusivo.
  - Herramienta como Matriz Nivel de exigencia y habilidades requeridas por Puesto y la Guía de instrumentos a utilizar con Personas con Discapacidad.
  - Responsabilidades partes involucradas: Se identificó en los procedimientos quienes y que deben hacer las personas involucradas en los diferentes procesos.
- Modificación de los formularios ligados a los proyectos de infraestructura, con el fin de hacer inclusión de especificaciones técnicas en materia de accesibilidad.
- Se incluye en la Guía de Formulación de Proyectos de la **E.S.P.H.** nuevas disposiciones en materia de accesibilidad.



- Incorporación en la Política de Gestión de Proyectos, un artículo sobre la responsabilidad de las que formulan proyectos de infraestructura el tomar en cuenta las disposiciones de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad, así como las recomendaciones generales emitidas en la Guía Integrada para la verificación de accesibilidad.
- Revisión de las Políticas Institucionales en el tema de Discapacidad. Producto de la revisión, el Consejo Nacional de Rehabilitación brindó algunas recomendaciones que deben ser implementadas, esto se prevé ser ejecutado en el primer trimestre de 2015.
- Apoyo a estudiantes de la Universidad Nacional para desarrollar un proyecto que buscaba reforzar de una forma creativa, participativas y divertida, el tema de los derechos humanos. La actividad se llevó a cabo con estudiantes de la Escuela Rafael Moya, ubicada en el cantón central de Heredia.



## 2. Principios Estándares Laborales

En el 2014 el Sistema de Gestión Integrado amplía su alcance para integrar un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social basado en el cumplimiento de los requisitos de la Norma INTE 35-01-01, como una iniciativa de la Alta Dirección y con el objetivo de mejorar el desempeño social y ambiental de la organización.

Gracias a esta iniciativa se logra ampliar la Política del SGI e incluir el compromiso con la responsabilidad social mediante la identificación y priorización las partes interesadas, con el fin de promover medidas de involucramiento y evitar que sus intereses y expectativas se vean afectados por las decisiones y/o actividades de la organización.

De cara a este compromiso, se define un eje estratégico de RSE el Plan Estratégico 2015-2024, que comprende la planeación estratégica en esta materia a partir del año 2015, para cada una de las siete materias fundamentales establecidas:





Con la ampliación del alcance del SGI, la **E.S.P.H.** adquiere nuevos compromisos en ejes sociales que no eran considerados anteriormente, para lo cual definió programas de gestión enfocados a mitigar los impactos sociales, ambientales y económicos más significativos, entre los que se pueden mencionar:



Programa de desarrollo de una cultura de RS



Programa de Derechos Humanos



Programa de RS dirigido a contratistas y proveedores



Programa de recreación, cultura y deporte para trabajadores y familiares



Programa de riesgos psicosociales



Continuidad de los servicios de primera necesidad



Continuidad de los servicios de primera necesidad



Programa de reclutamiento de personas con habilidades especiales

Sumado a los programas empresariales se trabajaron iniciativas de gestión en pro de la mejora continua de sus procesos, algunas de estas iniciativas:

- Mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado.
- Inicio al proyecto de Carbono neutralidad.
- Identificación y priorización de las Partes Interesadas de la **E.S.P.H.**
- Identificación de los impactos más significativos de los procesos organizacionales en materia de RS, y establecimiento de medidas de mitigación.
- Inclusión de prohibiciones en materia de trabajo infantil en los carteles de licitación.
- Establecimiento de políticas para la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación, tanto a nivel interno como en proveedores y contratistas.



- Establecimiento de políticas en materia de igualdad de género y derechos humanos.
- Establecimiento de políticas justas en materia de empleo y ocupación.
- Seguimiento y medición a la satisfacción de clientes externos.
- Control y evaluación de contratistas y proveedores.
- Sensibilización en temas de RS a contratistas y proveedores mediante charlas y envío de información.
- Inspección a contratistas con el fin de prevenir incumplimientos.
- Evaluación del cumplimiento legal en los procesos.
- Divulgación de los medios para presentar denuncias.

Como objetivo principal, el SG de Responsabilidad Social busca establecer en la organización una política de responsabilidad social capaz de superar la conformidad con los requisitos legales mínimos e impulsar ventajas competitivas reales demostrando que la empresa pone los intereses de la sociedad en el centro de la toma de decisiones, un objetivo muy importante para una Empresa que como la **E.S.P.H.** trabaja con servicios de primera necesidad.

## Capacitación y desarrollo de los colaboradores

Dentro de los principios de Responsabilidad Social Empresarial, el proceso de capacitación responde al principio de Prácticas laborales, en el ítem de Formación, que gestiona la capacitación y entrenamiento de cada colaborador (a) en los conocimientos y habilidades que se requieren para el adecuado desarrollo de su trabajo.

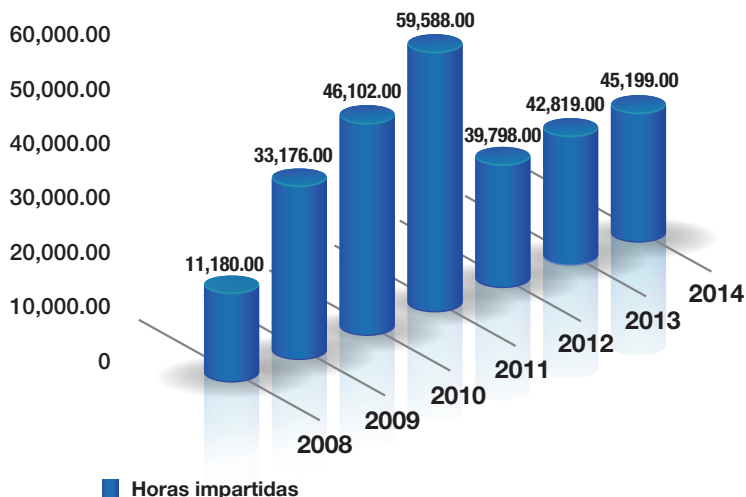
Para cumplir con este propósito en el 2014 se coordinaron 45.199 horas de capacitación con un promedio de 75 horas por personas y un 3% de la jornada laboral dedicada a proceso de formación.

Se invirtieron 62 millones en actividades de capacitación y becas de formación que aportan la promoción de los colaboradores, esto por medio de los criterios de admisibilidad donde se convalidan las horas de capacitación cuando no hay estudios formales; lo cual facilita el



acceso del personal que tiene los conocimientos y habilidades para ser promovido a otro puesto.

### Comparativo horas de capacitación impartidas del 2008 al 2014



Como parte del proceso de certificación se ha dado un importante impulso a la formación en temas de salud y seguridad ocupacional y ambiente lo cual de igual forma contribuye con el mantenimiento de un adecuado ambiente de trabajo y el compromiso con las buenas prácticas ambientales.

Implementamos la capacitación virtual como una forma de brindar acceso a diferentes actividades a los compañeros que por la distancia o tipo de jornada se les dificulta asistir a los cursos regulares. Esto por medio del convenio con el INA y con la creación del Aula Virtual **E.S.P.H.**

También como aporte al marco de acción de RSE en cuanto al comportamiento ético hemos garantizado que desde el proceso de inducción, así como a través de diferentes actividades que van desde la Junta Directiva hasta el resto del personal se tenga acceso a formación sobre los principios éticos y código, además del rol que cada uno debe asumir para tratar de garantizar un ambiente de transparencia, respeto y buenas prácticas dentro de la **E.S.P.H.**



### Difusión Cultura Preventiva

- Concurso de dibujo “Mis padres se preocupan por su seguridad mientras trabajan día a día; ya que valoran su vida como valoran la mía”, en el que participan hijos de los colaboradores, con el fin de involucrarlos en el tema de Salud y Seguridad Ocupacional fortaleciendo así desde las familias la cultura preventiva que promueve la Empresa.
- Charlas a colaboradores sobre temas tales como: manejo de Productos Químicos, Conduciendo Verde y Seguro, Uso de Equipos de Protección Personal, Equipos de elevación, Excavación en zanjas, Protección de las manos, Medidas de seguridad en altura, Riesgo eléctrico, ergonomía en el puesto de trabajo, manejo de emergencias, entre otros.
- Campañas de vacunación sobre hepatitis e influenza para todo el personal.
- Feria de la Salud, donde se coordinó con laboratorios y empresas externas para brindar un precio accesible en exámenes de diagnósticos y control general a colaboradores interesados y sus familiares.
- Se contó con los servicios de Odontología y Oftalmología en diversos momentos del año, estos con la particularidad de que el servicio se hizo extensivo a familiares.
- Visitas periódicas del Médico de Empresa a la 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.
- Taller de Risoterapia, Prevención de Enfermedades de Transmisión Sexual y la Prevención del Cáncer de Mama, esta última fue abierta a familiares de los colaboradores.





- Atención especial a aquellos colaboradores y sus familias que durante la ejecución de sus labores hayan sufrido algún accidente laboral de gravedad, desarrollando alguna enfermedad que requiere de atención especializada y le dificulte al colaborador desempeñar sus actividades de forma regular así como casos de alcoholismo y fármaco dependencia.
- Implementación de pruebas de doping aleatorias, en aquellos casos detectados como positivos, la Empresa brinda la posibilidad de una rehabilitación y a lo largo de este periodo la Empresa proporciona información, asesora y apoya a las familias de los colaboradores afectados, con el fin de lograr una reinserción laboral exitosa y acorde con las capacidades de los mismos.
- Apoyo a diferentes actividades empresariales del Equipo de la Brigada de la **E.S.P.H.** entre éstas: Club de Amigos, Carrera y Caminata Contra el Cáncer de Seno, Campeonato de Fútbol Sala de la **E.S.P.H.**, Simulacros Empresariales y Actividades de Formación Interna.



### Acciones a lo externo



#### ***Carrera y Caminata Heredia Enlaza la Vida***

Por tercer año consecutivo se llevó a cabo la III Carrera y Caminata Heredia Enlaza la Vida. Bajo la guía de la **E.S.P.H.**, se logró organizar este evento que busca concientizar y educar a la población sobre esta enfermedad; siendo Heredia una de las provincias del país más golpeadas por este mal.

De ahí parte la preocupación empresarial y la motivación de unir esfuerzos con socios comerciales



y con el Gobierno local para ejecutar este proyecto que una vez más se realiza en beneficio de la Fundación Mujeres en Rosa, la cual apoya a pacientes del Hospital San Vicente de Paúl, así como también realiza charlas y talleres educativos en la región.



Gracias al trabajo realizado por la **E.S.P.H.** y demás instituciones, se logró la donación de \$2,595,000 a la Fundación Mujeres en Rosa (AMAURO). Con este financiamiento solventarán necesidades de mobiliario y otros requerimientos para ofrecer mejor calidad de vida a pacientes y sus familiares.

### ***Charla sensibilización***

Siendo la salud de los trabajadores y sus familias una parte importante de nuestra responsabilidad social, se ofreció una charla sobre el Cáncer de Seno dirigida por la presentadora de TV Lussania Víquez, una mujer que superó el cáncer de seno y ahora es un ejemplo de vida para muchas mujeres que padecen la enfermedad.



### 3. Principio Medio Ambiente

Fortaleciendo su proceso de implementación de un Sistema de Gestión Integrado en la Norma INTE-ISO 14001:2004, la **E.S.P.H.** implementa acciones orientadas a la prevención de los impactos ambientales que pueda afectar el entorno donde trabaja.

Para mitigar los impactos ambientales, la empresa estableció programas y controles operacionales que en el 2014 pudo fortalecer como parte de su Responsabilidad Social Empresarial.

#### Disminución del consumo de agua

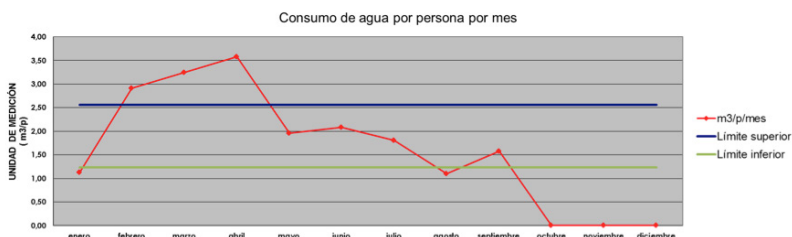
<b>Principio 7. Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</b>	Actividad	Desarrollar acciones que mejoren el uso eficiente del recurso hídrico de la Empresa para lograr una disminución del consumo del agua en un periodo de 1 año.
	Meta	% de agua potable consumida per cápita $\leq$ 2% en relación al límite superior establecido.
	Fecha de cumplimiento	Enero 2014- Diciembre 2014
	Indicador	% de agua disminuida per cápita
	Logro alcanzado	Para el 2014 y en los meses de enero a setiembre se tiene como meta (incluido el 2% de agua menos) que el consumo sea $\leq$ 2,56 m <sup>3</sup> de agua per cápita por mes. Sin embargo, el consumo promedio actualmente es de 2,15 m <sup>3</sup> de agua per cápita por mes. Es decir, se está consumiendo en promedio un 16% menos de agua de acuerdo a la meta establecida.

Los consumos se mantuvieron por debajo de la meta establecida a excepción de los meses de febrero, marzo y abril que coincidieron con los días de racionamiento para lo cual se procedió con la apertu-



ra de un Plan de Calidad para solventar la problemática. A pesar de ello, en promedio el consumo se ha mantenido un 16% por debajo de la meta establecida (límite superior en el gráfico).

### Gráfica - resultados de los consumos 2014.



### Promotores del Sistema de Gestión Integrado (SGI).



Los Promotores que apoyan el SGI participaron en un proceso de formación y capacitación, con la finalidad de fortalecer la competencia en sensibilización ambiental y en salud y seguridad ocupacional.

Los promotores realizaron y ejecutaron “Planes de Acción” para promover el ahorro y el uso eficiente de los recursos (agua, energía, combustible y papel) como apoyo a la sostenibilidad institucional y el cumplimiento de objetivos y metas de los programas del SGI.

### Divulgación de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales

Sesiones de divulgación de la guía de buenas prácticas ambientales, en apoyo también a estas sesiones de divulgación, se diseñó una Campaña de Comunicación Interna reforzando el tema.



### Control y seguimiento a consumo de agua

A través de la Comisión de Control del Gasto, se da seguimiento mensual del consumo de agua, energía eléctrica, combustible y papel. Se revisan los indicadores de consumo y se toman decisiones puntuales en aquellos casos donde existen altos consumos que exceden el promedio mensual. Esto permite controlar y tomar acciones prontas para evitar el desperdicio de recursos.

### Disminución del consumo de energía

<b>Principio 7.</b>  <b>Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</b>	Actividad	Desarrollar acciones que mejoren el uso eficiente de la energía eléctrica en los emplazamientos de la Empresa para lograr una reducción del consumo de energía eléctrica en un periodo de 1 año.
	Meta	% de energía eléctrica consumida per cápita $\leq$ 2% en relación al límite superior establecido
	Fecha de cumplimiento	Enero 2014 - Diciembre 2014
	Indicador	% de energía eléctrica consumida per cápita
	Logro alcanzado	Para el 2014 y en los meses de enero a setiembre se tiene como meta (incluido el 2% de consumo de energía menos) que el consumo sea $\leq$ 129.71 kwh de energía per cápita por mes. Sin embargo, el consumo promedio actualmente es de 105.81 kwh de energía per cápita por mes. Es decir, se está consumiendo en promedio un 18% menos de energía de acuerdo a la meta establecida inicialmente.



Durante el 2014 y a excepción del mes de mayo, todos los consumos se mantuvieron por debajo de la meta establecida (límite superior establecido según la gráfica).

A continuación se grafica los resultados de los consumos del presente año.

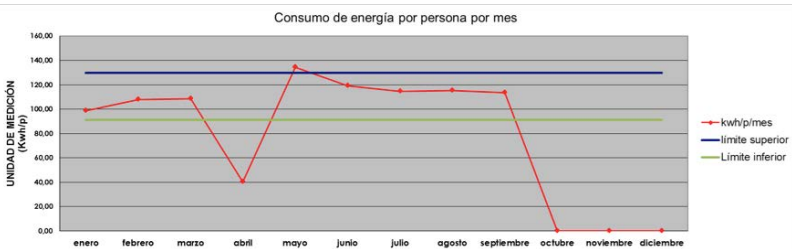


Figura 2. Consumo de energía mensual (Kwh) por colaborador de la **E.S.P.H.**, por mes, durante el año 2014.

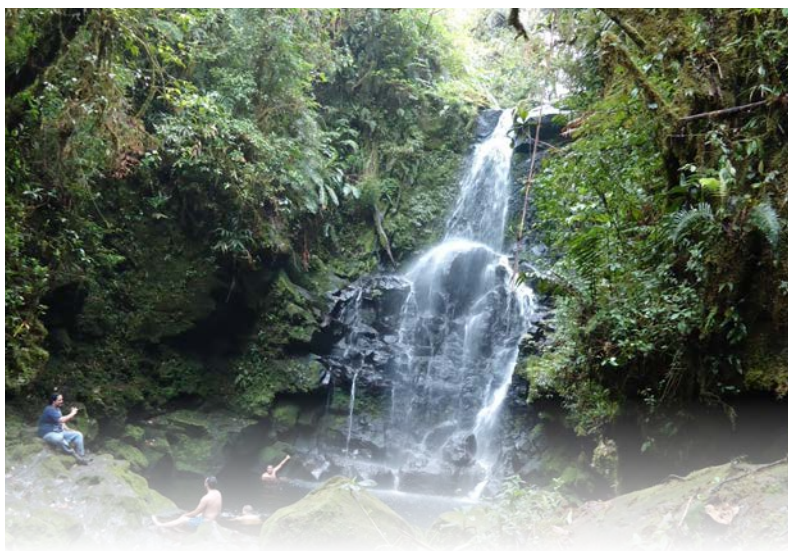
### Reducción de residuos sólidos enviados al relleno sanitario

<b>Principio 7. Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</b>	Actividad	Reducir la cantidad de residuos sólidos enviados al relleno sanitario, mediante la implementación de medidas de reciclaje en cumplimiento de lo estipulado en la legislación vigente aplicable en la materia.
	Meta	Disminuir en 40% el porcentaje de residuos sólidos reciclables enviados al relleno sanitario.
	Fecha de cumplimiento	Enero 2014- Diciembre 2014
	Indicador	% de residuos sólidos reciclables enviados al relleno sanitario
	Resultados	Se logró una disminución de 50%, es decir, se sobrepasó la meta en un 10%.





- Fortalecimiento del programa de recolección de residuos sólidos reciclables, utilizando “puntos ecológicos” (áreas de almacenamiento temporal en cada edificio).
- Sesiones de capacitación para funcionarios de la empresa en el tema de separación de residuos, legislación asociada y Plan de Gestión de Residuos de la **E.S.P.H.**
- Estudios para la actualización de la tasa de generación y composición de residuos. Los resultados indican que la **E.S.P.H.** sobrepasó la meta en un 10%, de reducción, lo que quiere decir que se evitó el envío de 1,8 toneladas mensuales al relleno sanitario.



## Protección de áreas de recarga acuífera

<b>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</b>	Actividad	Conservar y recuperar las áreas de recarga acuífera que alimentan las fuentes de agua potable administradas por la <b>E.S.P.H.</b> S.A. mediante el pago por servicio ambiental hídrico a los propietarios y/o propietarias de fincas que protegen el bosque y reforestan sus propiedades en las microcuencas de los ríos Ciruelas, Segundo, Bermúdez, Tibás, Pará y Las Vueltas.
	Meta	1020 hectáreas en conservación bajo el pago de servicios ambientales de la <b>E.S.P.H.</b>
	Fecha de cumplimiento	Diciembre 2014
	Indicador	Hectáreas en pago de servicios ambientales
	Logros alcanzados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1010.80 hectáreas en pago de servicios ambientales.</li> <li>• Inversión de ¢98.172.625,31 en pago de servicios ambientales.</li> </ul>

El Programa de Pago de Servicios Ambientales (PSA) tiene como propósito la protección y recuperación de las microcuencas de los ríos Ciruelas, Segundo, Bermúdez, Tibás y Pará (PROCUENCAS). Este programa se financia con recursos de la tarifa hídrica.

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).

Desde el 2002 a la fecha, la **E.S.P.H.** ha incorporado 46 contratos de PSA, para una superficie total de 1010.80 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 ¢557.501.060,15 millones.

**Fortaleciendo la cultura ambiental**

<p><b>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</b></p>	Actividad	Fortalecer la cultura ambiental en los clientes externos de la <b>E.S.P.H.</b> (niños, jóvenes y adultos) mediante el desarrollo de subprogramas de formación y sensibilización focalizados en el uso racional y eficiente de los recursos naturales.
	Meta	650 clientes/año
	Fecha de cumplimiento	Diciembre 2014
	Indicador	Número anual de clientes externos que han recibido capacitación
	Logros Alcanzados	3100 clientes externos capacitados

A través del Programa de Educación Ambiental compuesto por cuatro subprogramas: Ecohéroes del Ambiente, Formación Docente, Giras Ambientales y Gestión de apoyo a organizaciones ambientales, se capacitaron y sensibilizaron a más de 3.000 personas entre estudiantes y docentes.

A continuación algunas de las iniciativas:



**Ecohéroes del Ambiente**

Se ofrecieron talleres y charlas a estudiantes de las escuelas Domingo González Pérez, Escuela Santiago, Escuela Santa Cecilia, Escuela José Ezequiel González, Escuela La Aurora.





Con el apoyo de la Dirección Regional de Educación de Heredia, se creó un manual de buenas prácticas ambientales para aplicar en instituciones de enseñanza. Lo anterior como una propuesta pedagógica para

coadyuvar a la comunidad educativa en el proceso de formación y aprendizaje de actitudes, prácticas y habilidades dirigidas a la consolidación de una cultura ambiental enmarcada en el uso racional de los recursos.

### **Formación docente**

Se ofrecieron cursos y talleres a diferentes docentes de los cantones de San Isidro, San Pablo, San Rafael, Barva, Flores, Heredia y un grupo de educadores de la Unidad Pedagógica y Didáctica del INA. Entre los temas de las charlas están: gestión del recurso hídrico, los residuos sólidos y huella de carbono.







### **Sensibilización ambiental “mariposario móvil”**

Se instaló un mariposario móvil en cinco escuelas con el fin de resaltar la importancia que tienen las mariposas como insectos precursores vitales en los ecosistemas, actuando como polinizadores, fuentes de alimento e indicadores del bienestar del ecosistema.

Los estudiantes lograron constatar que gracias a la polinización por insectos, es posible la proliferación de cobertura vegetal, incluidos los bosques que protegen el recurso hídrico.



### **Educación ambiental en Plantas**

- Capacitación en temas de Gestión Ambiental y energía renovables a estudiantes vecinos de la Planta Hidroeléctrica Los Negros ubicada en Aguas Claras de Upala.
- Gira de educación ambiental en la casa de máquinas y terrenos con estudiantes de la Universidad Técnica Nacional (UTN) sede Liberia y estudiantes del Colegio Gregorio José Ramírez Castro.



- Recolección de residuos reciclables de la Escuela de Aguas Claras, el material fue entregado a la Municipalidad de Upala.
- Capacitación a estudiantes de escuelas vecinas de la Planta Jorge Manuel Dengo, sobre la importancia del agua y protección de la cuenca del río Poás a estudiantes de la Escuela Santo Domingo de Carrillos de Alajuela
- Visita de estudiantes del Instituto Nacional de Aprendizaje en la Planta Tacaes, con el fin de mostrarles las medidas de gestión ambiental y seguridad ocupacional que se han implementado.

### *Gestión de apoyo a organizaciones ambientales*

La **E.S.P.H.** desarrolla una gestión ambiental participativa, apoyando a comisiones, comités y otras organizaciones sociales ambientales, tanto en la parte constitutiva como en la operativa y logística.

El apoyo de la empresa es un “empujón” para la realización de diversas tareas que tienen pendientes éstos grupos, las cuales tendrán un impacto positivo en la conservación de los recursos naturales en el área de influencia de la **E.S.P.H.**

### *Apoyo y sensibilización ambiental*

En el 2014 la **E.S.P.H.** brindo apoyo y sensibilización ambiental en las siguientes actividades:

- Charla: Sociedad con cultura ambiental en la comunidad de San Joaquín de Flores.
- Taller en vivero forestal Tzacol Bitol para el Comité Bandera Azul Ecológica del Distrito Primero de Heredia.
- Conferencia sobre la Tarifa Hídrica para estudiantes latinoamericanos del CATIE y representantes de Agencia de cooperación japonesa (JICA)
- Charla: Gestión del recurso hídrico para colaboradores empresa HOSPIRA y de la empresa ARTHROCARE.
- Celebración del Día Mundial del Agua en el Kinder Preescolar Sonrisas.





- Taller: Buenas prácticas para el ahorro de energía eléctrica en los hogares dirigido a Comités Bandera Azul Ecológica y representantes de municipalidades.
- Taller: Huella hídrica (Comisión Interinstitucional de Microcuencas de Heredia) dirigido a los gestores ambientales de municipalidades asociadas a la FEDEHEREDIA.

### **Maratón Verde**

Se llevó a cabo la primera Maratón Verde de la **E.S.P.H.**, una actividad cuyo objetivo era buscar las mejores prácticas e ideas ambientales, implementadas por los diferentes departamentos de la **E.S.P.H.** durante el 2014.

Algunos proyectos:

- Acondicionamiento de un área en “Patio Switch” exclusiva para el debido almacenamiento de los transformadores, para garantizar que ante un eventual derrame, las personas, el ambiente y los demás equipos no se vean expuestos, y que el aceite derramado quede dispuesto de manera sencilla para su recolección.
- Proyecto sobre utilización de ventilación y luz natural en oficinas, gracias a esta iniciativa se minimizó el uso del aire acondicionado, lo que permite el ahorro de energía eléctrica.
- Proyecto sobre implementación de aplicaciones tecnológicas en la UEN de Energía para hacer reportes de trabajo. Con el uso de la aplicación, se logra eliminar el uso de papel en gran cantidad.
- Reducción de uso de papel, digitalizando los documentos vía scanner; esto disminuyó enormemente la acumulación de ampos y el gasto de tinta, papel y energía.
- Confección de libretas de apuntes con papel reciclado.
- Reordenación de rutas que sea más inteligente y eficiente, para maximizar el tiempo y reducir el consumo de combustible.
- Eliminación por completo los basureros, con el objetivo de motivar a los colaboradores a segregar y separar hasta los residuos más pequeños.



- Proyecto piloto que consiste en analizar la eficiencia de algunos balastos tipo electrónicos, que se instalan en las luminarias, con el objetivo de lograr que durante las primeras horas de la noche (pico), estas funcionen al 100%, y más tarde, bajen la intensidad que ya no es tan necesaria, para así ahorrar energía.
- Manejo adecuado de las partes de los medidores que ya no funcionan, algunos se repararon para ser reutilizados.

### *Feria Ambiental*

En noviembre se llevó a cabo la I Feria Heredia Verde. El objetivo de la actividad era dar a conocer los esfuerzos que la **E.S.P.H.** realiza en materia ambiental, acercar a la organización a la población infantil y juvenil y abrir espacios para artesanos y productores heredianos que trabajan con material reciclable.



El evento ofreció actividades para todos los gustos, desde obras de teatro infantiles, mariposario, talleres, charlas; hasta venta de artesanías y productos naturales.

### *Otras iniciativas en materia ambiental*

Durante el 2014 y con el objetivo de fortalecer la cultura ambiental en clientes externos, se fortalecieron tres alianzas estratégicas, con la empresa privada y ONGs:

#### **Alianza E.S.P.H.-SUR Química**

El Programa de Educación Ambiental de la **E.S.P.H.** y SUR Química, desde el Área de Gestión Socioambiental, desarrollaron capacitaciones conjuntas en el tema de Gestión de Residuos y Recurso Hídrico, en escuelas y colegios.





Para estas actividades la **E.S.P.H.** aportó material didáctico (libros) como apoyo a las capacitaciones en Manejo de Residuos Sólidos.

### **Alianza E.S.P.H.-LAMRHI**

En conjunto con el Laboratorio para el Manejo del Recurso Hídrico de la Escuela de Química de la Universidad Nacional, se brindó curso denominado “La calidad del agua de los ríos Burío y Quebrada Seca: un insumo para la gestión de la microcuenca” a estudiantes del Liceo Samuel Sáenz.



Con el Colegio Técnico Profesional de Mercedes Norte se llevó a cabo el monitoreo y muestreo mensual del río Quebrada Seca para determinar parámetros físico-químicos que definen la calidad del agua superficial. Los datos del muestreo se entregan al LAMRHI para que se incorporen en la base de datos mundial denominada “World Water Monitoring Day”. Se dará seguimiento a la calidad del agua de los ríos vecinos a sus centros educativos.



## Escuelas Sostenibles: alianza E.S.P.H., Café Britt y la Fundación ALIARSE.



Este proyecto se enmarca bajo la “sombrija” de la Responsabilidad Social de la **E.S.P.H.**, que al mismo tiempo da cabida al cumplimiento de los principios y áreas que dicta el Pacto Global de las Naciones Unidas, específicamente en el área Medio Ambiente y los principios que la definen.

Se desarrolla en un centro educativo elegido con base en un perfil definido,

el cual participa en un proceso de sensibilización ambiental y formación para consolidar un modelo de escuela sostenible, donde el compromiso se traduzca en la optimización de los recursos económicos, conforme a la inversión en infraestructura amigable con el ambiente.

El objetivo general del proyecto es “Conjugar la dimensión ambiental, mediante procesos de sensibilización, capacitación y comunicación, con la ejecución de mejoras en infraestructura en centros educativos clientes de la **E.S.P.H.**, para lograr una mejor gestión del agua, la energía y los residuos”.

En el 2014 se logra consolidar el proyecto en el marco de una alianza Público-Privada entre la **E.S.P.H.**, Café Britt y la Fundación ALIARSE, todos socios estratégicos y fundadores de la iniciativa. En este momento el proyecto se encuentra en la etapa de diagnóstico. Ya se presentó el proyecto a la Junta de Educación de la institución educativa que se eligió, y se está a la espera de la aprobación para posteriormente finiquitar los convenios entre las partes.

A lo interno de la **E.S.P.H.**, el proyecto ha integrado el trabajo voluntario de colaboradores de distintas unidades de apoyo y unidades estratégicas de negocios.



## Apoyo a actividades ambientales

<b>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</b>	Actividad	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.
	Meta	720 horas laborales invertidas en actividades de voluntariado ambiental.
	Fecha de cumplimiento	Diciembre 2014
	Indicador	Horas laborales invertidas por los colaboradores de la organización en actividades de voluntariado ambiental.
	Logros obtenidos	846 horas laborales invertidas en actividades de voluntariado ambiental.



Con el apoyo del Grupo de Voluntariado Ambiental, la **E.S.P.H.** apoyó algunas celebraciones de efemérides ambientales y otras a la luz de proyectos de la **E.S.P.H.** En muchas de las actividades la **E.S.P.H.** brindó charlas de sensibilización, realizó limpiezas y recolección de residuos, brindó apoyo logístico, entre otras.

Entre las celebraciones:

- Día de los Humedales donde brindo charla de sensibilización.



- Día Mundial del Agua en Planta la Joya se hizo limpieza del Plan-tes y recolección de residuos.
- Día Mundial de la Tierra en el Parque Nacional Carara, en el lugar se hizo limpieza de los senderos.
- Celebración Día Mundial del Voluntariado en Parque Nacional Ta-pantí, limpieza general de los senderos.

#### 4. Principio de Anticorrupción

La ética es concebida hoy como competencia laboral, demandada no sólo a niveles de reclutamiento de personas sino, principalmente, constituida como un eje del posicionamiento de las empresas. Por ello no es un valor añadido sino “un valor intrínseco” de toda actividad empresarial porque cualquier actividad empresarial atrae hacia sí un cúmulo de factores humanos, y los seres humanos damos a todo nuestro obrar una dimensión inevitablemente ética.

Para fortalecer este tema se creó el Programa Ético Empresarial, para cumplir con los apartados del programa en el 2014 se desarrollaron algunas iniciativas que se detallan a continuación:



#### Sesiones informativas

- Sesiones de divulgación del Código de Ética alcanzando al 100% de la población.
- Sesiones informativas con proveedores para presentación del Código de Ética que rige el comportamiento de los trabajadores.

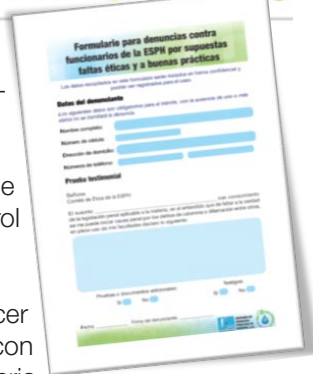




- Seminario denominado “La Ética: un pilar dentro de mis labores en la **E.S.P.H.**”. Dentro del contenido temático del curso se enumera el marco conceptual de la ética, la moral, los valores, los principios, el derecho, la cultura, la política, la ética pública, la corrupción y la impunidad, además crisis de valores y costumbres, Ley de Control Interno y fortalecimiento de la ética institucional, entre otros.
- Creación del formulario para recibir denuncias en contra de funcionarios por supuestas faltas éticas. El mismo está disponible en la página Web de la E.S.P.H. a disposición de los clientes.



- Publicación de Código de Ética, disponible para proveedores, clientes y demás partes interesadas.
- Revisión y actualización de la Guía de Autoevaluación del Sistema de Control Interno.
- Diseño de una herramienta para conocer la percepción que los funcionarios con respecto al marco institucional en materia ética y su aplicación en la **E.S.P.H.** Los resultados de ésta le permitirá a la **E.S.P.H.** tomar algunas medidas que permitan fortalecer el marco ético empresarial.



## Celebración de la semana de la Ética

Se ofreció en el mes de octubre la 1er Semana de la Ética, ofreciendo diferentes actividades para los trabajadores. Entre las actividades se detallan a continuación.

- Campaña de reforzamiento sobre el tema ético.
- Charla “Importancia de la Ética: Plenitud Humana, laboral y ciudadana, a cargo de Nuria Zumbado de la Contraloría General de la República.



- Charla Ética y Probidad en la función pública”, dirigida a todas las jefaturas de la Empresa a cargo de Lissy Dorado Vargas de la Procuraduría de la Ética Pública.
- Panel de la Ética, esta actividad le permitió a los participantes analizar el tema de la Ética a través de material audiovisual.
- Presentación de obra de teatro en la clausura de la semana, la obra representó a un trabajador quien debió ser despedido por no cumplir con alguno de los apartados del código de ética al haber cometido actos deshonestos.



### Proyección social y cultural

A nivel de proyección la Empresa, enfocó sus esfuerzos en apoyar actividades - desde el punto de vista logístico y económico- a 15 actividades comunales, entre las que se destacan espacios culturales para poetas, músicos, artistas plásticos.

Por otra parte, hemos desarrollado alianzas con grupos organizados en las comunidades de forma tal que nuestros recursos humanos y económicos den soporte en el desarrollo de eventos que buscan mejorar la calidad de vida de sus vecinos. Grupos de adultos mayores, asociaciones de desarrollo o escuelas de escasos recursos han recibido apoyo empresarial para sacar sus proyectos adelante y que estos tengan éxito.

En otros temas, y conociendo las necesidades de los sectores rurales que abastecemos, se realizaron en el 2014 entregas de equipos de-





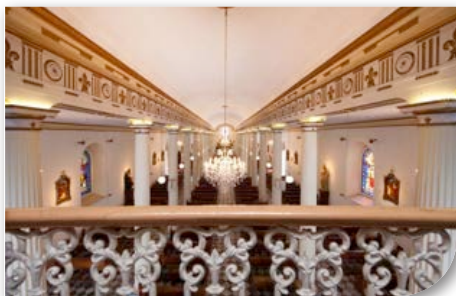
portivos con el fin de que se conformen escuelas que durante los fines de semana brinden opciones a menores de edad, un ejemplo de esto es la Escuela de Fútbol de San Isidro de Heredia.

La Empresa, desde que decidió involucrarse fuertemente en el tema de responsabilidad social, se comprometió con las comunidades, sin embargo al cierre del 2014 podemos decir que uno de los logros más grandes de este año es sentir y corroborar a través del trabajo de las áreas involucradas con el trabajo comunal, que se ha sembrado en los colaboradores, el sentido de solidaridad, tanto con aquellas causas culturales que fortalecen las raíces heredianas, como con aquellos eventos que buscan piedra a piedra, ladrillo a ladrillo, mejorar las condiciones de infraestructura, seguridad etc. de un pueblo.



## Más de Apoyo Social

- Iluminación de los alrededores de Hogares Crea de Niños en Santa Lucía de Heredia para generar mayor seguridad en la zona.
- Iluminación de área verde de Escuela Miguel Aguilar Bonilla del Palmar en San Rafael y cambio de iluminación de luz amarilla a blanca en el Gimnasio.



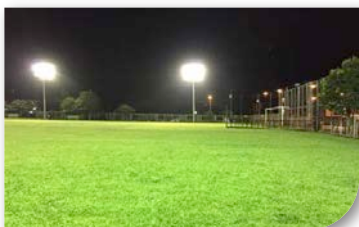
- Apoyo de la **E.S.P.H.** al proyecto de “Remodelación Eléctrica Parroquia La Inmaculada”. En este proyecto la **E.S.P.H.** participó en el diseño eléctrico en conjunto con una empresa constructora y en la inspección del proceso de remodelación eléctrica.



- Construcción de dos columpios, dos sube-baja y un tobogán con material puesto por la junta de patronato escolar de Colonia Blanca de Aguas Claras de Upala, para ser utilizado en dicha escuela.



- Diseño de una rampa para personas con necesidades especiales en el Redondel de Toros de Aguas Claras.
- Construcción e instalación de portón metálico con malla ciclón de 2x1.07mtros en el kínder de la Escuela del Carmen Guayabal.



- Revisión del aire acondicionado de la Escuela de Cuatro Bocas, se repara la unidad compresora y el ventilador. Además, se recarga la presión del refrigerante y se realiza limpieza de los componentes.
- Reconstrucción del sistema de iluminación de la Cancha de fútbol de Los Ángeles de San Rafael.

### E.S.P.H. reafirma su compromiso



En octubre la **E.S.P.H.** reafirmó su compromiso con los Principios de Responsabilidad Social según lo que dicta el Pacto Global de la ONU. La actividad fue promovida por la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED).



Por cuarto año consecutivo de adhesión al Pacto, nuestra empresa se compromete a seguir desarrollando iniciativas de Responsabilidad Social y reafirma su compromiso por el respeto a los Derechos Humanos, las buenas prácticas laborales, la responsabilidad ambiental, la transparencia y la ética empresarial.



### **E.S.P.H. recibió reconocimiento por su Gestión de Responsabilidad Social**

A finales del 2014 la **E.S.P.H.** recibe reconocimiento en la categoría de la Excelencia en el manejo y proyección de su responsabilidad social en la comunidad y a lo interno de la organización, en la II Edición de los Premios CBN.

CBN es una organización mundial que galardona la responsabilidad social de empresas, instituciones y medios de comunicación.

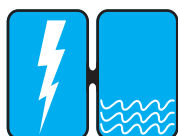
Los nominados fueron elegidos por un Equipo de Comunicadores y jurado externo, tras una investigación que realizaron a empresas, instituciones que destacan por sus proyectos y programas de Responsabilidad Social Empresarial.

Para la Gerencia y Subgerencia este reconocimiento es gracias al compromiso de todas y todos los trabajadores que construyen cada día una empresa que contribuye al desarrollo sostenible garantizando una conducta socialmente responsable.

#### **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





*Desarrollo Inteligente*

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

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