

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA



Reseña 2015





ESPH

Presentación

En la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. todos los años alcanzamos grandes metas, éstas se logran gracias al compromiso social de todo el equipo humano que conformamos esta empresa.

Una de las más grandes metas que nos propusimos fue optar por la certificación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, conforme los requisitos de la Norma INTE 35-01-01, un reto que logramos alcanzar en el año 2015 y que nos llenó de mucho orgullo.

Esta certificación nos diferencia de nuestros competidores por ser una empresa que valora el compromiso social, los clientes y partes interesadas pueden confiar en que los servicios que brindamos son producidos de manera sustentable y responsable.

La certificación además permitió mostrar a una Empresa que cumple con las exigencias laborales locales e internacionales y la legislación nacional, que hacemos extensivo el compromiso de la RSE a los proveedores y contratistas y que además promueve la mejora continua mediante la evaluación periódica de los principios de RSE.

En este documento señalamos las iniciativas de Responsabilidad Social del año 2015, cada una basadas en los Principios de RSE que dicta el Pacto Global de la ONU, que buscan entre otras cosas que las empresas sean vigilantes de la protección del ambiente, del respeto por los derechos humanos, del compromiso con la salud y la seguridad de todos nuestros trabajadores, cada una de éstas desarrolladas en un marco ético y transparente.



Lissette Montoya Gamboa
Subgerente **ESPH**

La Certificación de la Norma INTE 35-01-01 como otras que hemos alcanzado, llegó gracias al esfuerzo de los y las trabajadoras ante una empresa firme en su necesidad de actuar con transparencia, claridad y respeto.

Nuestro compromiso para los próximos años es seguir reforzando las iniciativas de RSE y así poder fortalecer nuestra relación con todos nuestros públicos: clientes, proveedores, grupos organizados y trabajadores.

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



Perfil Institucional

En la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. 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.

Públicos

Público Interno

La empresa cuenta con 626 colaboradores; quienes se dividen en personal operativo y administrativo.



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, 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

Telecomunicaciones

Negocios

Unidad Estratégica de Agua Potable e Hidrantes

Infraestructura

- Tanques de Almacenamiento 41
- Pozos Profundos 27
- Fuentes 30

Cantidad de clientes y metros cúbicos distribuidos:

Tarifa	Cantidad de Clientes	Promedio de metros cúbicos (mensual)	Promedio de Consumo por mes
Domiciliaria	61.761	1.159.797	19
Empresarial	5.689	257.342	45
Institucional	583	53.143	91



Unidad Estratégica de Energía Eléctrica

Infraestructura

585 kilómetros de hilo primario
14.190 lámparas de alumbrado público
4 Subestaciones

Cantidad de clientes:

Tarifa	Cantidad de cliente	Cantidad de KWh promedio por mes	Consumo por mes
Residencial	69.581	17.808.785	256
General	10.336	15.953.348	1.543
Industrial	377	13.935.877	36.965

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: 163.600 metros (163.6 kilómetros).

Cantidad de clientes y metros cúbicos de agua tratada:

Tarifas	Cantidad de clientes	Cantidad de metros cúbicos tratados	Promedio por mes
Residencial	18.153	310.891	17
Empresarial	3.208	125.749	39
Institucional	260	23.250	89

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
- Enlaces de Internet
- Alquiler de postería para telecomunicaciones
- Implementación y mantenimiento a Sistemas de Video vigilancia
- Servicios Administrados

Política, principios y compromisos en responsabilidad social

Gracias a la certificación de su Sistema de Gestión de Responsabilidad Social basado en el cumplimiento de los requisitos de la Norma INTE 35-01-01, la **ESPH** logra ampliar la Política del Sistema de Gestión Integrado para incluir un compromiso con la responsabilidad social:

Política del SGI

En la **ESPH** 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 por:

- 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.

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



Para cada una de las materias que conforman la responsabilidad social, la **ESPH** estableció un compromiso mediante la definición de los siguientes objetivos estratégicos:

MATERIA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Gobernanza	Asegurar la sostenibilidad financiera basada en la gestión de la ética, la transparencia y la rendición de cuentas.
	Mejorar el desempeño de la responsabilidad social mediante la identificación, control y mitigación de los impactos negativos de las actividades de la organización.
Derechos humanos	Garantizar el respeto a los derechos humanos en todos los procesos de la cadena de valor.
	Garantizar el cumplimiento de la normativa nacional y tratado internacional de derechos humanos a lo interno de la organización.
Prácticas laborales	Disminuir los índices de accidentabilidad de la organización.
Medio ambiente	Mejorar el desempeño ambiental de la organización mediante la prevención, control y reducción de los aspectos e impactos ambientales.
Prácticas justas de operación	Extender el compromiso de la responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas.
Asuntos de consumidores	Conocer las expectativas de los consumidores en pro de la mejora continua de los procesos de cara al cliente.
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Involucrar a la sociedad y partes interesadas en el quehacer institucional.

Aunado a lo anterior y en cumplimiento de su política, la **ESPH** establece el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial también mediante otras 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 la creación del **Comité de Responsabilidad Social** de la **ESPH** 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 implementación y mejora continua de un **Sistema de Gestión de Responsabilidad Social**, promovido por la Alta Dirección y desarrollado por toda la Organización.
- Mediante la **debida diligencia** de los impactos económicos, sociales y ambientales que las actividades de la **ESPH** genera o puede llegar a generar.
- Mediante la identificación, priorización e involucramiento de sus **partes interesadas**.
- Por medio de la afiliación a la **Asociación Empresarial para el Desarrollo** en pro del trabajo conjunto en iniciativas de responsabilidad social y desarrollo sostenible a nivel país.

Impactos sociales, económicos y ambientales significativos

A través de su Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, la **ESPH** 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:

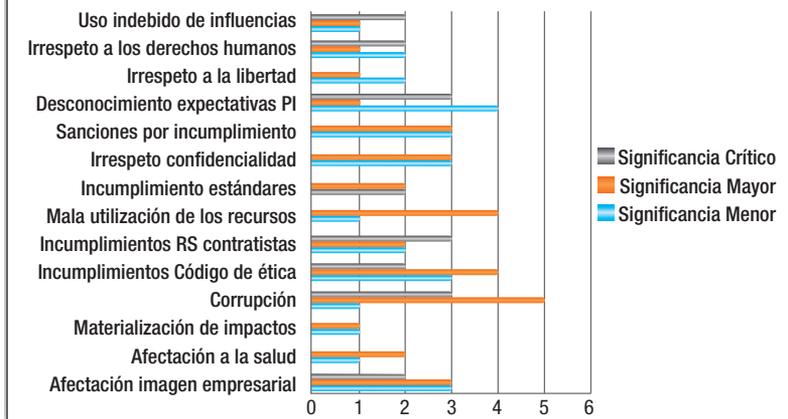


La significancia se define como la urgencia o prioridad de gestionar los impactos a través del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social, con el fin de minimizar sus posibles efectos negativos o potenciar sus efectos positivos. Para determinar el grado de significancia, se diseñó la matriz de debida diligencia por medio de la cual se realiza la identificación de los impactos sociales, ambientales y económicos relacionados con las actividades de la organización.

Producto de la aplicación de este proceso, la **ESPH** identificó y determinó la prioridad de sus impactos en materia de responsabilidad social, obteniendo como resultado un análisis de materialidad que le permite enfocar mejor sus esfuerzos en esta materia.



Análisis de materialidad



Significancia crítica	Impactos prioritarios en atender debido a su gravedad y nivel de afectación a las partes interesadas.
Significancia mayor	Impactos necesarios de atender debido a su gravedad y baja gestión.
Significancia menor	Impactos de baja prioridad por considerarse poco graves y con baja afectación a las partes interesadas.

Con el fin de atender estos impactos y promover el desarrollo sostenible la **ESPH** asume responsabilidad mediante uno o varios programas de gestión alineados con los objetivos estratégicos, los cuales buscan eliminar, minimizar o compensar los impactos negativos y potenciar las oportunidades derivadas de los impactos positivos.

Con base en los resultados del proceso descrito, se definieron cinco programas de gestión en los cuales enfocó sus esfuerzos el Comité de responsabilidad social durante el año 2015:

- ✓ Programa de responsabilidad social dirigido a contratistas.
- ✓ Programa de comunicación y educación al consumidor.
- ✓ Programa de comunicación e involucramiento de las partes interesadas.

- ✓ Programa de derechos humanos.
- ✓ Programa de ética empresarial.

La **ESPH** 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 **ESPH** se preocupa por entender mejor sus expectativas y responder más adecuadamente a su 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:



Como resultado de este proceso, el Comité de responsabilidad social identificó un total de ocho partes interesadas o “stakeholders” de la **ESPH**:



El proceso de priorización se realiza considerando los criterios de influencia e importancia de la parte interesada en su relación con la organización, una vez aplicado este método se generó como resultado una matriz de relación:

		INFLUENCIA	
		BAJA	ALTA
IMPORTANCIA	ALTA	Público interno Gobierno Accionistas	Medio ambiente Cientes Comunidad
	BAJA		Proveedores Medios de comunicación

Una vez identificados y mapeados los grupos de interés, se hace necesario entender sus expectativas e identificar los posibles impactos y temas que les preocupan e interesan en su relación con la **ESPH**, con el fin de definir los medios de involucramiento y consideración de sus expectativas en las actividades de la organización. Es por esta razón que se idearon diferentes medios de participación y consulta según se muestra en la tabla a continuación.

Parte Interesada	Importancia según influencia	Método de participación y consulta
Cientes	Alta	Aplicación de sondeo, consulta sobre interés en RSE dentro del instrumento que aplicará Mercadeo en el segundo semestre del 2015 para definir perfil de cliente residencial.
Comunidad	Alta	Aplicación de instrumento a participantes en la Red de Participación Ciudadana.
Proveedores	Media	Aplicación de instrumento definido para este público. De forma electrónica.
Medios de comunicación	Media	Consultas a periodistas destacados en la cobertura de servicios públicos.
Gobierno	Alta baja	Aplicación de instrumento a miembros de Concejos Municipales y otras instituciones.
Accionistas	Alta baja	Aplicación de instrumento definido para este público en la Asamblea de Socios.
Medio Ambiente	Alta	Aplicación de cuestionario de satisfacción a los beneficiarios de PSA. Aplicación de evaluaciones de las capacitaciones con Docentes de Primaria.
Público interno	Alta baja	Aplicación de encuesta de opinión a los trabajadores de la ESPH.

Desempeño de la Responsabilidad Social, incluyendo los objetivos, metas, indicadores y principales impactos positivos y negativos, tanto económicos como sociales y ambientales, incluyendo sanciones, multas y penalizaciones.

A continuación se muestran los resultados de los principales indicadores de responsabilidad social al corte del primer semestre 2015.



1. Denuncias presentadas que afectan el desempeño en responsabilidad social.

Periodo	Meta	Denuncias atendidas	Total de denuncias
1	0	2	2

Para el primer semestre del año se recibió un total de 2 denuncias de las cuales podemos dividir los temas en las siguientes materias fundamentales Derechos humanos (1), Prácticas laborales (1).

2. Quejas.

Periodo	Meta	Quejas resueltas	Quejas recibidas
1	0	281	296

Para el primer semestre se recibieron un total de 296 quejas de las cuales se han podido resolver 281, esto representa un 95% del total.

3. Eficacia acciones de responsabilidad social.

Periodo	Meta	Acciones eficaces	Acciones abiertas
1	100%	14	14

Para el primer semestre del año se han cerrado 14 acciones de las cuales todas han sido eficaces, para un cumplimiento de un 100%.

4. Cumplimiento de requisitos legales.

Periodo	Meta	# Incumplimientos	Total RL
1	100%	3	294

Un 99% de los requisitos legales aplicables a la **ESPH** se encuentran en cumplimiento, el 1% que representa 3 incumplimientos se está trabajando por medio de acciones de mejora.

Iniciativas según Principios de RSE

1. Principio Derechos Humanos

Cómo parte de la Responsabilidad Social de la **ESPH**, se detallan las iniciativas que se llevaron a cabo durante el año 2015 en este tema:

1. Reforzamiento del tema de Derechos Humanos con los Directores de negocios.
2. En los procesos de Reclutamiento y Selección, fuimos vigilantes del cumplimiento de los derechos fundamentales del ser humano tales como: 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.
3. Reforzamiento a proveedores en temas de cumplimiento a los Derechos Humanos, Hostigamiento sexual, Ética en el marco del entorno de Responsabilidad Social.
4. Se hicieron mejoras en los procedimientos de diferentes procesos en el tema de Recursos Humano, de manera que sean inclusivos. Entre las mejoras están:
 - 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.

Adicional a estos esfuerzos, durante el 2015 el personal del Departamento de Recursos Humanos recibió formación en diversos temas, entre éstos: nuevos enfoques en discapacidad, empresas inclusiva, políticas de contratación, aspectos de selección y reclutamiento, comunidad e inclusión entre otros.

2. Principios Estándares Laborales

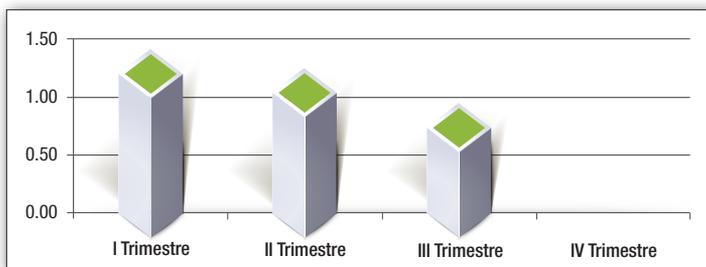
2.1 Salud y Seguridad Ocupacional

Cultura preventiva

La cultura preventiva de la **ESPH** tiene como objetivo principal sensibilizar al personal para que tome las precauciones necesarias durante la realización de las diversas labores para prevenir la ocurrencia de accidentes, dicha gestión se puede visualizar a través de los índices de accidentabilidad que se registran en la Organización los cuales se detallan a continuación:

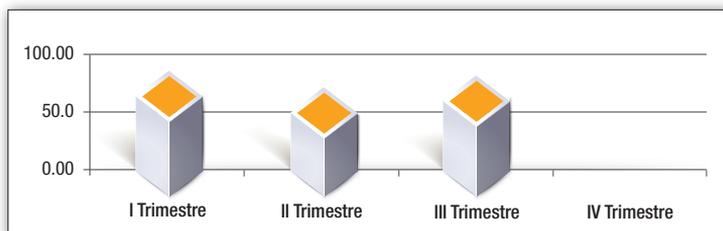


Gráfico 1. Índice de Gravedad



El índice de gravedad refleja la cantidad de días perdidos producto de los accidentes laborales en cada mil horas hombre laboradas, de forma tal que por ejemplo durante el tercer trimestre del año en curso, en la **ESPH** por cada mil horas trabajadas se perdieron 0,75 días laborales producto de accidentes ocurridos como consecuencia de la ejecución de las labores de la Empresa.

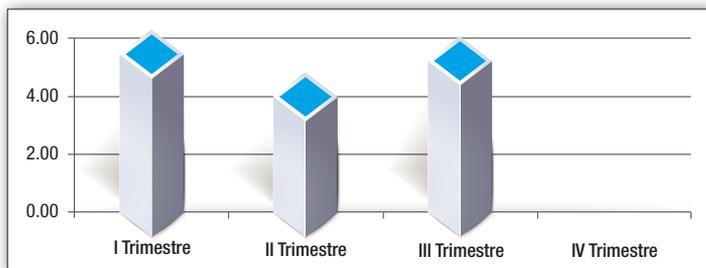
Gráfico 2. Índice de Frecuencia



El índice de frecuencia refleja el número de accidentes que se generan en cada millón de horas hombre laboradas, de firma tal que por ejemplo para el tercer trimestre se reportaron 425524 horas hombre trabajadas y se registraron 31 accidentes, lo cual indica que de continuar esta tendencia trimestral por cada millón de horas trabajadas se producirán 72,85 accidentes laborales.



Gráfico 3. Índice de Incidencia



El índice de incidencia refleja la cantidad de accidentes laborales por cada 100 trabajadores de la organización, de forma tal que por ejemplo para el tercer trimestre en la **ESPH** por cada 100 trabajadores se produjeron 5,11 accidentes laborales.

Iniciativas para fortalecer la Cultura Preventiva

- ▶ Inspecciones de campo al personal así como a contratistas para verificar el cumplimiento de medidas de seguridad.
- ▶ Charlas de sensibilización del personal.
- ▶ Inducciones a contratistas y proveedores de forma recurrente.
- ▶ Reuniones de cinco minutos, las cuales consisten en pequeños acercamientos que hacen los supervisores de cuadrillas con el personal operativo en los cuales se revisa y discute un tema de seguridad aplicado a los trabajos a realizar.
- ▶ Visitas realizadas por el Equipo Promotor de Salud y Seguridad EPSSO, para tocar temas de seguridad asociados a la prevención de accidentes tomando en consideración las causas de los eventos ocurridos.
- ▶ Formación y capacitación en temas asociados a la Seguridad Eléctrica con un módulo bajo el nombre de “Seguridad en redes de distribución eléctrica”, el cual se encuentra certificado por el INA, el mismo tuvo una duración de 80 horas.
- ▶ Charlas a los funcionarios sobre temas como: Manejo de Productos Químicos, Conduciendo Verde y Seguro, Uso de Equipos de Protección Personal, Prevención Contra Caídas, Medidas de seguridad en Riesgo Eléctrico, Levantamiento Manual de Cargas, Uso de Herramientas Manuales, entre otros.



- ▶ Curso de trabajo en alturas en coordinación con CoopeGuanacaste, con el fin de fomentar el conocimiento entre ambas empresas en temas de rescate y seguridad eléctrica.
- ▶ Charlas de sensibilización a los miembros del Club de Amigos de la **ESPH**, integrado por los hijos e hijas de los colaboradores, que busca educarlos sobre el tema de la seguridad, con una dinámica muy participativa, con el fin involucrar a las familias para que desde los hogares fortalezca la cultura de prevención que promueve la Empresa.

Promoción de la Salud

Con el fin de estimular un estado completo de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, Salud y Seguridad Ocupacional realizó las siguientes actividades:

- Charlas del Médico de Empresa sobre temas como nutrición, enfermedades de transmisión sexual, prevención de infecciones, ergonomía y enfermedades músculo - esqueléticas entre otras.
- Visitas del Médico a las Plantas Hidroeléctricas para la atención de 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.
- Feria de la Salud con precios accesible en exámenes de diagnósticos y control general como mamografías, tiroides, ultrasonidos, para colaboradores interesados y sus familiares. Así mismo, se contó con los servicios de Odontología, Oftalmología y Fisioterapia.
- Charlas con especialistas externos sobre temas como VIH/SIDA, Educa Alcohol, Manejo de Estrés en Ambientes Laborales, Inteligencia Emocional, Gerencia de Emociones, Higiene de Columna en Actividades Diarias, Ejercicio Físico, entre otras.
- Implementación de ejercicios de estiramiento con el personal con el fin de generar hábitos en la población laboral enfocados a la prevención de lesiones músculo-esqueléticas.
- Contratación de una fisioterapeuta para contribuir en los procesos de recuperación de personas con problemas músculo – esqueléticos. El servicio contempla actividades de formación y sensibilización, evaluación e inspección de las condiciones y prácticas laborales que intervienen en la generación de este tipo de lesiones.



- Atención especial a 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, así como casos de alcoholismo y fármaco dependencia.
- Pruebas aleatorias de doping y alcoholemias al personal.

Brigadas

El Equipo de la Brigada de la **ESPH** al igual que todos los años brinda apoyo en diferentes actividades que la Empresa organiza entre ésta la actividad del Club de Amigos, el Campeonato de Fútbol Sala, Giras Educativas, Simulacros Empresariales y Actividades de Formación Interna.

2.2 Mejoras a Reglamento de Compras y Contrataciones

Se hicieron reformas al Reglamento de Compras y Contrataciones de la **ESPH**, en el mismo se establecieron lineamientos en cumplimiento de los principios de Responsabilidad Social Empresarial que tienen relación con contratos y proveedores. El detalle a continuación:

Responsabilidad de los administradores de los contratos:

- Informar y facilitar al contratista los lineamientos que en materia del SGI le apliquen, así como controlar su cumplimiento mediante inspecciones.
- Incluir las Reglas de Calidad, Salud, Seguridad y Ambiente para contratistas de la **ESPH**, en los requisitos de las contrataciones que se realicen.
- Inspeccionar, sancionar o detener la obra cuando no se garantice el cumplimiento de las disposiciones mínimas en temas de SySO y Ambiente.
- Incluir en los términos de referencia las condiciones de Calidad, Salud Ocupacional, Ambiente (Ley de Gestión Integral de Residuos: certificación de gestión de residuos por parte de un gestor autorizado), ley 7600 así como cualquier otra norma jurídica de aplicación obligatoria según sea la naturaleza del bien o servicio.



- Verificar que los trabajadores de obra o servicios subcontratados cuenten con el carné que los faculta como contratistas autorizados por la **ESPH**.
- Verificar que cada proyecto, excepto los proyectos de inversión, cuente con el formulario Guía para la Identificación de Riesgos y Aspectos Ambientales para Contratistas, Obras Menores, Compras Directas y Adquisición de Equipos Especiales y Mobiliario.
- Velar porque los proveedores cumplan los lineamientos de seguridad de la información establecidos a lo interno de la **ESPH**.

De las obligaciones y responsabilidades del oferente

- Brindar a sus empleados, normas y herramientas que promuevan condiciones favorables en su ambiente laboral, salud y seguridad.
- Estar al día en sus obligaciones patronales, de conformidad con la legislación vigente, así como en el pago de horas extras.
- No someter a sus empleados a trabajos forzados que atenten contra su salud.
- No discriminar a sus empleados por razones de raza, sexo o religión.
- Respetar las leyes nacionales, concernientes a la protección y conservación del ambiente.
- Respetar la legislación vigente, en cuanto a las exportaciones e importaciones.

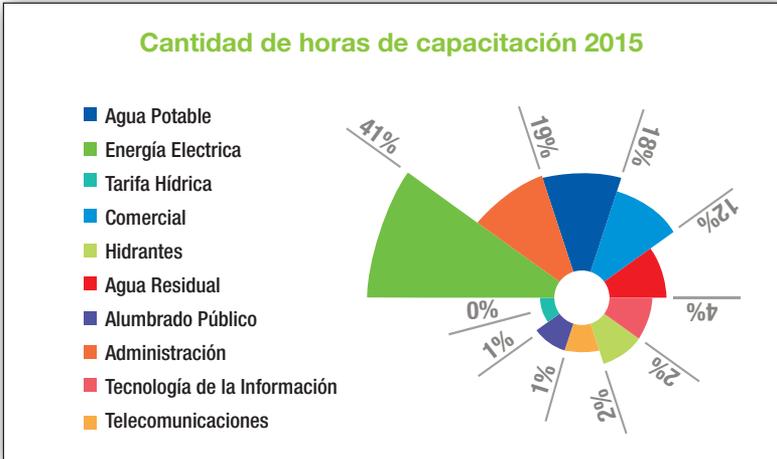
2.3 Capacitación y desarrollo de los colaboradores

La formación es un elemento esencial del desarrollo de los RRHH y un medio para asegurar el adecuado suministro de talento humano a la organización, por ello las empresas deben ser generadoras de aprendizaje, para formar y desarrollar capacidades en el personal, que les permita reforzar los conocimientos y habilidades que se requieren para el adecuado desarrollo de su trabajo.

Es por ello que la **ESPH** invierte en programas de formación con su personal, con ello contribuye a que se mejore la Responsabilidad Social, ya que le corresponde brindar al personal las herramientas necesarias para la adaptación a los continuos cambios técnicos y organizativos, ampliando conocimientos y transformando sus comportamientos y actitudes.



Para el año 2015 se coordinaron 29.691 (30 nov.2015) horas de capacitación con un promedio de 47 horas por personas y un 1,35 % de la jornada laboral dedicada a proceso de formación.



Se invirtieron 19.878.757 millones en actividades de capacitación que aportan los diferentes negocios de la **ESPH**. De igual forma como parte del mantenimiento de los procesos de certificación se ha dado un importante impulso a la formación en gestión ambiental, responsabilidad social, salud y seguridad ocupacional lo cual contribuye con el mantenimiento de un adecuado ambiente de trabajo y el compromiso con las buenas prácticas ambientales.

Se realizaron esfuerzos para cerrar brechas tecnológica por medio de programas de ofimática; además de procesos de formación técnicas permanentes que nos ayuden a garantizar la calidad y la continuidad de los servicios que prestamos.

Adicional a ello y para el fortalecimiento del marco ético empresarial, la **ESPH** se ha garantizado que desde el proceso de inducción y otras actividades a lo largo del año, se refuerce en todo el personal, incluyendo a la Junta Directiva, temas relacionados con la formación sobre los principios éticos para asegurarnos accionar con transparencia, respeto y buenas practicas.



3. Principio Medio Ambiente

La **ESPH** implementa acciones de prevención de los impactos ambientales que pueda afectar el entorno donde trabaja y que se podrían generar producto de sus actividades. Para lograr la prevención de estos impactos se cuenta con un procedimiento mediante el cuál se identifican, valoran, aprueban y difunden los aspectos e impactos ambientales significativos.

Para cada uno de los impactos se establecen medidas de mitigación, compensación y/o sustitución o eliminación para cada uno de los aspectos e impactos ambientales significativos (criticidad alta). Para los impactos medios y bajos se establecen controles operacionales para evitar que se conviertan en un impacto crítico.

Otra actividad de mitigación, son los programas y controles operacionales que le han permitido llevar un control de los indicadores de su gestión, programas que han sido considerados como parte del Plan de Responsabilidad Social Empresarial.

1. Disminución del consumo de agua

Principio 7. Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	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 ≤ 10% en relación al límite superior establecido.
	Fecha de cumplimiento	Enero 2015- Diciembre 2015
	Indicador	% de agua disminuida per cápita
	Logro alcanzado	De enero a setiembre 2015 en promedio se ha consumido 1.63 m ³ / cápita. Si tomamos en cuenta que el indicador se aumentó en un 8% con respecto al 2014 para actualmente estar en un 10%, a la fecha se ha logrado la disminución del 10% establecido inicialmente con un 14% de ahorro adicional.



- *Sistematización de la información para definir línea base de consumo de agua por persona.*

En términos generales, en el presente año los consumos se han mantenido por debajo de la meta establecida, en promedio el consumo se ha mantenido un 24% por debajo de la meta establecida (límite superior en el gráfico). A continuación se grafican los resultados de los consumos del presente año.

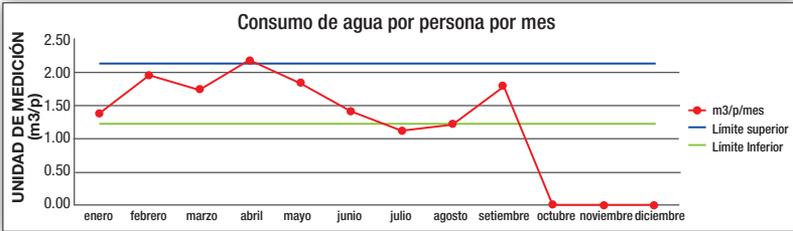


Figura 1. Consumo de agua per cápita por mes, durante el año 2015, ESPH.

- *Planes de acción de los Promotores del Sistema de Gestión Integrado (SGI).*

Los promotores desarrollaron sus planes de acción con el fin de promover las buenas prácticas ambientales dentro de las distintas áreas de trabajo de la **ESPH**. Cada uno de ellos participó en una capacitación, con lo cual se obtuvo una inversión de 115 horas para fortalecer temas ambientales y de salud y seguridad ocupacional.

Cabe resaltar que parte del quehacer de los promotores es implementar inspecciones integradas de las cuales derivan acciones de mejora, dando así un aporte positivo al mantenimiento del SGI.



Promotores del Sistema de Gestión Integrado



- *Control y seguimiento del consumo de agua mediante la Comisión de Control de Gasto.*

Con el propósito de dar un seguimiento mensual del consumo de agua, energía eléctrica, combustible y papel, existe una comisión llamada “Comisión Control de Gasto”, conformada por representantes de las Unidades Estratégicas de Negocios (UEN), Unidades de Apoyo y la Subgerencia. Durante las sesiones 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.

2. Disminución del consumo de energía eléctrica en edificios.

<p>Principio 7.</p> <p>Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p>	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 ≤ 10% en relación al límite superior establecido
	Fecha de cumplimiento	Enero 2015 - Diciembre 2015
	Indicador	% de energía eléctrica consumida per cápita
	Logro alcanzado	Para el 2015 y en los meses de enero a setiembre se tiene como meta (incluido el 10% de consumo de energía menos) que el consumo sea ≤ 114.31 kwh de energía per cápita por mes. Sin embargo, el consumo promedio actualmente es de 102.01 kwh de energía per cápita por mes. La meta es la reducción de un 10% con respecto al límite superior establecido, y actualmente se tiene un 1% adicional de reducción.

- *Sistematización de la información para definir línea base de consumo de energía eléctrica por persona.*

Durante el 2015 y a excepción del mes de setiembre, todos los consumos se mantuvieron por debajo de la meta establecida (límite superior establecido según la gráfica).

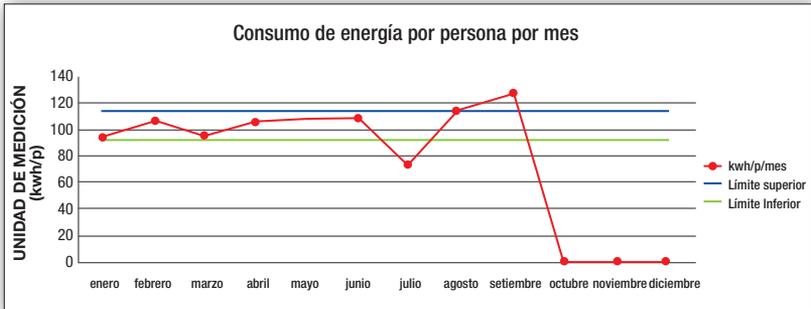


Figura 2. Consumo de energía mensual (Kwh) por colaborador de la ESPH, por mes, durante el año 2015.

3. Disminución del consumo de papel

Principio 7. Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Actividad	Reducir el consumo de papel en los diferentes emplazamientos de la Empresa mediante la implementación de buenas prácticas ambientales en un plazo de 2 años.
	Meta	% de resmas consumidas ≤ al 2% en relación al consumo de resmas del 2014.
	Fecha de cumplimiento	Enero 2015 - Diciembre 2015
	Indicador	% de disminución del consumo de papel
	Resultados	A partir del 2015, se inició la recopilación de la información de manera mensual, por lo que actualmente se está trabajando en ir conformando la línea base correspondiente.



- *Sistematización de la información para definir línea base de consumo de papel (tamaño carta) por mes.*

Actualmente se está sistematizando la información para tener una base de datos suficiente que nos permita establecer una línea base con la cual podamos implementar el indicador establecido.

En el siguiente gráfico podemos ver el comportamiento que ha tenido el consumo de resmas en la **ESPH** del 2006 al 2015.

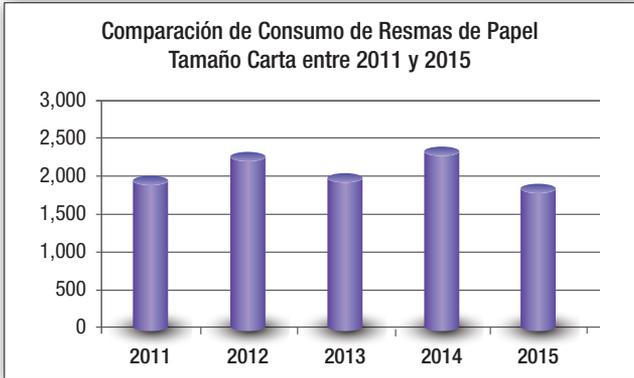


Figura 3. Consumo de resmas de papel para el período 2006-2015

4. Reducción de residuos sólidos enviados al relleno sanitario

Principio 7. Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	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 60% el porcentaje de residuos sólidos reciclables enviados al relleno sanitario.
	Fecha de cumplimiento	Enero 2015- Diciembre 2015
	Indicador	% de residuos sólidos reciclables enviados al relleno sanitario
	Resultados	Se logró una disminución de 50% de residuos enviados al relleno sanitario lo cual indica que la meta que se estableció no se logró cumplir por un 10% por lo cual se reforzara el tema de clasificación para el 2016 con el fin de alcanzar la meta del 60%.

- *Programa de recolección de residuos reciclables.*

Seguimiento al programa de recolección de residuos sólidos reciclables, utilizando “puntos ecológicos” que corresponden a áreas de almacenamiento temporal en cada edificio de la **ESPH**. Se invirtieron recursos para la confección de rótulos, etiquetas e instrumentos para el pesaje de residuos así como en la contratación de gestores de residuos peligrosos para la adecuada destrucción de los mismos y su adecuada disposición final.

- *Capacitación en el tema de residuos.*

Se desarrollaron seis sesiones de capacitación dirigidas a todos los colaboradores del área operativa de la empresa, para un total de 24 horas invertidas. Con lo anterior se logró formar y sensibilizar en el tema de separación de residuos, legislación asociada y Plan de Gestión de Residuos de la **ESPH**.

- *Actualización de la tasa de generación de residuos sólidos ordinarios.*

Parte de la responsabilidad institucional, es gestionar, de forma integral, los residuos que se derivan del quehacer empresarial. Dicho proceder se plasma en el Plan de Gestión Residuos y en el Programa GA-07-Gestión de Residuos. Una actividad intrínseca al programa es el estudio de tasa de generación y composición de residuos, con el cual se mide el alcance de la meta y el impacto de las capacitaciones.



Se ejecutaron dos estudios para actualizar la tasa de generación y composición, uno en mayo y otro en octubre. Conforme a los resultados, se pudo concluir que la **ESPH** logro una disminución de 50% de residuos enviados al relleno sanitario lo cual indica que la meta que se estableció no se logró cumplir por un 10% por lo cual se reforzara el tema de clasificación en el 2016, con el fin de alcanzar la meta del 60% para el 2016.

5. Reducción del consumo de combustible.

Principio 7. Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	Actividad	Desarrollar acciones que permitan disminuir el consumo del combustible en la ESPH en un plazo de 2 años.
	Meta	Reducción del consumo de combustible en un 5% en relación al límite superior establecido.
	Fecha de cumplimiento	Enero 2015 - Diciembre 2015
	Indicador	% de reducción de combustible (Consumo de gasolina promedio mensual / cantidad de vehículos)
	Logros alcanzados	Al mes de setiembre de 2015 se ha logrado la disminución de un 11% con respecto al límite superior establecido, cuando inicialmente la meta era la reducción de un 5%. Es decir, se logró un 6% adicional en el ahorro en el consumo de combustible.

- *Sistematización de la información para definir línea base de consumo de combustible (litros) por año.*

A pesar del aumento en la flota vehicular, el consumo de combustible se ha mantenido a la baja por lo que después de varios análisis se concluyó que efectivamente se debe a la aplicación de buenas prácticas en el momento de la conducción y que se están implementando correctamente.

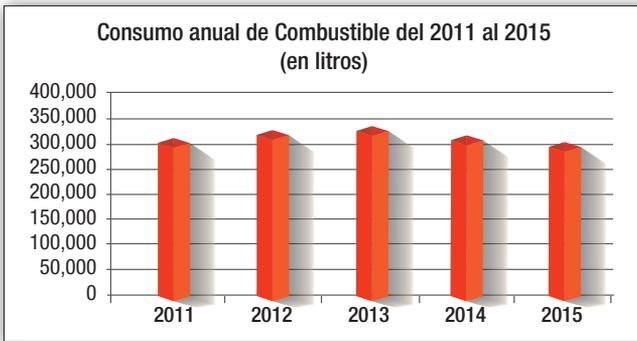


Figura 4. Consumo anual de combustible para el período 2004 al 2014.

Por otra parte, y considerando el consumo de combustible por vehículo, los resultados obtenidos hasta el mes de noviembre 2015 nos indican que a nivel empresarial, se ha consumido en promedio un 11% menos de combustible por vehículo (169.66 l/v) con respecto a la meta (límite superior establecido según la gráfica) de 189.23 l/v a pesar del ligero aumento en el consumo durante los meses de mayo y junio cuyo aumento se dio una situación extraordinaria que fue analizada en la Comisión de Control de Gasto.

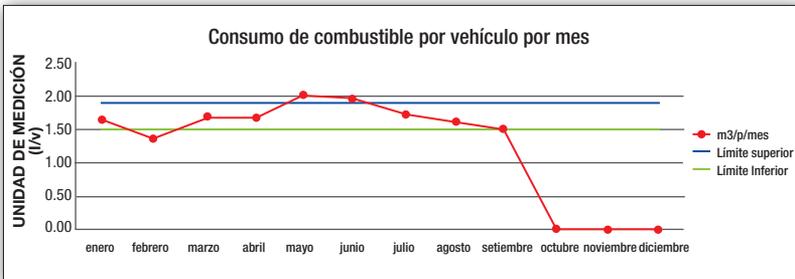


Figura 5. Consumo de combustible por vehículo por mes, para el período enero a setiembre del 2015.

- Charlas “Conducción verde y seguro”

Al igual que el año anterior, y con el propósito de sensibilizar a los funcionarios sobre buenos hábitos de conducción, se impartieron charlas de sensibilización para un total de 64 horas. Estas charlas incluían



temas relacionados con el mantenimiento del vehículo y su relación en el ahorro de combustible, así como consejos para evitar el desperdicio de combustible. Asimismo, se abordaron temas de prevención de accidentes para el resguardo de la salud de los trabajadores.

6. Protección de áreas de recarga acuífera

<p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	Actividad	Conservar y recuperar las áreas de recarga acuífera que alimentan las fuentes de agua potable administradas por la E.S.P.H. 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	1000 hectáreas en conservación bajo el pago de servicios ambientales de la ESPH S.A.
	Fecha de cumplimiento	Diciembre 2015
	Indicador	Hectáreas en pago de servicios ambientales
	Logros alcanzados	<ul style="list-style-type: none"> • Al mes de noviembre la superficie en pago de servicios ambientales es de 945 hectáreas, no obstante, para finales de año se pretende sobrepasar la meta de 1000 hectáreas, debido a que hay varios proyectos que se encuentran en trámite de renovación. • Inversión de ¢89.044.687.64 en pago de servicios ambientales.

El Programa de Pago de Servicios Ambientales (PSA) de la **ESPH** 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, la cual representa una internalización del costo ambiental de protección de los acuíferos donde se localizan las fuentes de agua administradas por la **ESPH**.

Gran porcentaje 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, la **ESPH** 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 cinco años.

Actualmente la superficie en protección bajo el esquema de PSA es de 945 hectáreas, el 95% bajo la modalidad de conservación de bosque, un 2% en reforestación y un 3% corresponde en plantaciones establecidas. La inversión total realizada por la Empresa en PSA, asciende a ¢646 millones (Tabla 1).

Tabla 1. Detalle del área bajo PSA con la ESPH y la inversión anual durante el periodo de enero del 2002 a noviembre del 2015.

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
2014	¢98.172.625,31
2015	¢89.044.637,64
Total	¢646.545.747,79



7. Fortalecimiento de cultura ambiental de los clientes externos

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Actividad	Fortalecer la cultura ambiental en los clientes externos de la ESPH (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	800 clientes/año
	Fecha de cumplimiento	Diciembre 2015
	Indicador	Número anual de clientes externos que han recibido capacitación
	Logros Alcanzados	1500 clientes externos capacitados

La **ESPH** desarrolla un Programa de Educación Ambiental compuesto por cuatro subprogramas: Ecohéroes del Ambiente, Formación Docente, Giras Ambientales y Gestión de apoyo a organizaciones ambientales.

En el marco de estos subprogramas, se obtuvo un total de 1500 clientes capacitados. A continuación los resultados en cada uno de los subprogramas e iniciativas:

1. Ecohéroes del ambiente

Gracias al Programa Ecohéroes que se desarrolla en instituciones educativas, la **ESPH** ha logrado sensibilizar a cientos de estudiantes, docentes y padres de familia en temas ambientales, con el fin de que se organicen, capaciten e implementen proyectos ambientales en las escuelas.



A través del programa, un especialista en Educación Ambiental coordina con los centros de enseñanza, la formulación y puesta en marcha de un Programa de Educación Ambiental Experiencial de acuerdo a las características institucionales.

Consecuentemente, se planifican sesiones experienciales de trabajo donde se desarrollan actividades lúdicas, recreativas de enfoque ambiental.



En el 2015 la **ESPH** finalizó el proceso de formación en temas ambientales, en diferentes centros educativos entre éstos: la Escuela Domingo González Pérez, Escuela Santiago, Escuela Santa Cecilia, Escuela José Ezequiel González y Escuela La Aurora.

La capacitación se desarrolló con una metodología participativa que incluía talleres, charlas y giras.

Como parte de la Responsabilidad Social de la **ESPH**, los niños participaban con su equipo de protección personal, de ésta manera se enseñó a los niños no sólo temas ambientales sobre uso eficiente y ahorro del agua, sino también la responsabilidad de la empresa con los temas de salud y seguridad ocupacional.

Las giras fueron apoyadas por la UEN de Agua Potable y la UEN de Agua Residual.

Se logró incorporar al Programa Ecohéroes a la Escuela Eduardo Pinto y Escuela José Miguel Zumbado, ambas localizadas en la Provincia de Alajuela, específicamente en el área de influencia de la Planta Hidroeléctrica Jorge Manuel Dengo y la Planta Hidroeléctrica Tacares.



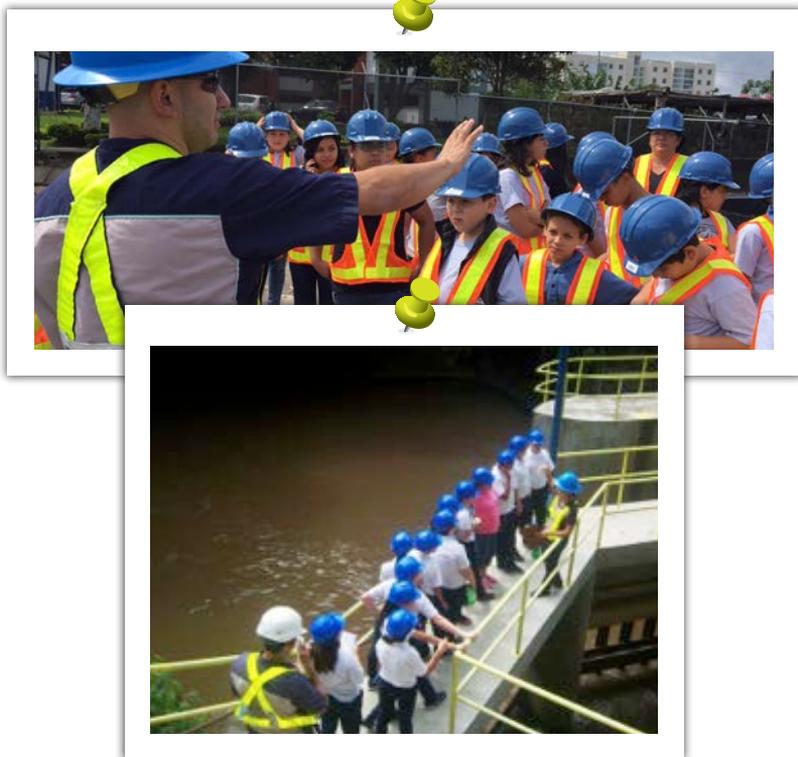
2. Programa formación docente

Se logró ejecutar tres cursos de formación docente ambiental, de la mano del Ministerio de Educación Pública y la Dirección Regional de Educación de Heredia. El objetivo de los cursos era formar competencias ambientales en docentes y personal administrativo y así lograr la consolidación de la gestión ambiental en los centros educativos participantes del Programa Nacional Bandera Azul Ecológica.

El curso tuvo una duración de 40 horas con la participación de docentes de diferentes Centros Educativos entre éstos: Escuela San Francisco de San Isidro, Escuela Fidel Chaves, Escuela Santiago, Escuela José Ezequiel González y Escuela José Ramón Hernández.



Docentes participantes de los cursos de formación docente, 2015.



Giras ambientales a Plantas Hidroeléctricas

3. Giras ambientales a Plantas Hidroeléctricas

Se realizaron 12 giras ambientales a las Plantas Hidroeléctricas Tacares, Los Negros y Jorge Manuel Dengo, en donde se involucraron a 330 personas.

Participaron de las giras estudiantes de diferentes centros educativos entre éstos: Universidad Técnica Nacional de San Carlos, Colegio Green Mount (Baltimore, USA), Escuela de Economía de la Universidad Nacional de Costa Rica, Escuela Ascensión Esquivel Ibarra, Escuela Líder Fausto Guzmán de Fortuna y Escuela Hermosa High School, entre otras.

4. Gestión ambiental con Grupos Organizados.

La **ESPH** desarrolla una gestión ambiental participativa mediante el apoyo a diferentes grupos organizados entre éstos comisiones,



comités y otras organizaciones de corte ambiental, tanto en la parte constitutiva como en la operativa y logística.

El apoyo económico y logístico que la empresa brinda a los grupos es de suma importancia para la realización de diversas tareas que desarrollan, las cuales tienen un impacto positivo en la conservación de los recursos naturales en el área de influencia de la **ESPH**.

Lista de Comisiones a las que se brindó apoyo:

- Comité Bandera Azul Ecológica de Mercedes Sur
- Comité Bandera Azul Ecológica del Distrito Primero Heredia
- Comisión Cambio Climático de San Rafael
- Comisión del Plan Municipal para la Gestión Integral de Residuos de Heredia.
- Sub Comisión del río Grande Tárcoles – Heredia
- Comisión Interinstitucional de Microcuencas de Heredia

Otras iniciativas de Educación Ambiental:

Proyecto Escuela sostenible

En el 2015 se da seguimiento al Proyecto Escuelas Sostenibles, que busca conjugar la dimensión ambiental, mediante procesos de sensibilización, capacitación y comunicación, con la ejecución de mejoras en infraestructura en centros educativos, para lograr una mejor gestión del agua, la energía y los residuos”.

El proyecto se logra gracias a una alianza entre la **ESPH**, Café Britt y la Fundación ALIARSE.

El centro educativo beneficiado es la Escuela José Ramón Hernández, la cual cuenta con una población estudiantil de 501 estudiantes. Dicha escuela fue favorecida luego de un proceso de estudio y análisis (diagnóstico ambiental).

Se llevaron a cabo mejoras en la infraestructura del centro educativo, se realizó la sustitución de 200 lámparas tecnología LED y se colocaron dispositivos de apagado y encendido automático, con lo que se permitirá un ahorro en la energía de un 30% a un 40%.



También inició el proceso de formación para los docentes y estudiantes y en el segundo trimestre del año se realizó el estudio de tasa de generación y composición de residuos, la meta es lograr reducir los residuos que se generan en la institución.

Con el proceso de formación los participantes lograron establecer una matriz de sus aspectos e impactos ambientales, valoraron los aspectos ambientales, elaboraron registros y línea base (agua, energía, residuos) y crearon una Política Ambiental. A su vez se logró desarrollar planes de acción ambiental para mitigar aspectos e impactos ambientales generados por la escuela.

Gracias al apoyo de la Municipalidad de Heredia, quien se unió al proyecto, se crearon cinco puntos ecológicos o estaciones para la separación de residuos, que fueron colocados en áreas estratégicas dentro de la escuela.



Capacitación “Nuestros ríos están en peligro”

En conjunto con el Laboratorio para el Manejo del Recurso Hídrico de la Escuela de Química de la Universidad Nacional, se desarrolló la capacitación “Nuestros ríos están en peligro”, donde participaron estudiantes del Colegio Técnico Profesional de Mercedes Norte y el Liceo Samuel Sáenz. Con la experiencia se obtuvo como resultado estudiantes capacitados que darán seguimiento a la calidad del agua de los ríos vecinos a sus centros educativos. Para ello la **ESPH** entregó a los centros educativos, dos kits de muestreo.



Apoyo Ambiental Externo

A lo largo del año atienden solicitudes de apoyo para impartir charlas y talleres ambientales a grupos interesados, se brindó charlas y diferentes actividades de corte ambiental a estudiantes y docentes de centros educativos vecinos a las Plantas Hidroeléctricas de la **ESPH**, algunos de los temas fueron: manejo Integral de residuos, importancia del agua y de la reforestación y cambio climático.

Para la celebración del Día del Agua en conjunto con la Municipalidad de Upala se organizó en las comunidades de San Isidro y Aguas Claras diferentes exposiciones con estudiantes en el tema de la protección del recurso hídrico. Además, se llevó a cabo la limpieza de residuos sólidos en zonas verdes y rondas de vías públicas para evitar que los mismos llegaran a ríos de las comunidades.



8. Apoyo a actividades ambientales con apoyo del grupo de voluntariado ambiental.

<p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	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	750 horas laborales invertidas en actividades de voluntariado ambiental.
	Fecha de cumplimiento	Diciembre 2015
	Indicador	Horas laborales invertidas por los colaboradores de la organización en actividades de voluntariado ambiental.
	Logros obtenidos	Hasta mediados del mes de noviembre la ESPH S.A. ha logrado un 96% de la meta, acumulando un total de 723 horas laborales invertidas en actividades de voluntariado ambiental.

El Grupo de Voluntariado Ambiental de la **ESPH**, tiene un papel protagónico para el cumplimiento del Principio de Responsabilidad Social en materia ambiental. Los voluntarios participan de diferentes actividades, algunas enmarcadas dentro de una celebración de efeméride ambiental y otras a la luz de proyectos de la **ESPH**. Se apoyaron un total de nueve actividades.





Apoyo a la Comunidad de Upala y Carrillos de Poás

Se brindó colaboración en las campañas de recolección de residuos sólidos valorizables. Los residuos se transportaban hasta la Municipalidad de Upala. De igual forma se hizo en las comunidades de Cuatro Bocas, El Porvenir y Los Ángeles. Esta iniciativa es importante para estas comunidades ya que no cuentan con el servicio de recolección municipal.

A través de la Unidad de Gestión Ambiental de Planta Hidroeléctrica Los Negros y el Departamento de Generación de la UEN Energía se coordinó la instalación de la malla perimetral de la Escuela de San Miguel de Cuatro Bocas. La donación de materiales y la mano de obra fue cancelada por el Fideicomiso PH Los Negros.

Además se colaboró con la reparación de las lámparas y acomodo de la caja de breakers del Gimnasio de Carrillos Bajo.

4. Principio de Anticorrupción

La **ESPH** ha realizado esfuerzos para fortalecer su marco ético, no solo con los principios y valores éticos ya establecidos, sino con diferentes iniciativas que incorpora año a año en su Programa Ético Empresarial.

Entre las actividades del año podemos mencionar la actualización del Código de Ética, reformulándose algunos de sus apartados e incorporando otros de interés para la Empresa, algunas de las



reformas se hicieron en atención a recomendaciones que algunos colaboradores presentaron en diferentes foros.

Algunos de los temas que se incorporaron son:

- Favorecimiento al enriquecimiento ilícito
- Tráfico de influencias
- Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. N°8968
- Incapacidades
- Apartado sobre las denuncias

Otra iniciativa fue la celebración de la Semana Ética 2015, la misma se llevó a cabo en el mes de octubre ofreciendo diferentes actividades para los funcionarios.

Esta iniciativa es una de la más importante para la organización, pues se realiza con el objetivo de fomentar y fortalecer el tema a lo interno de la **ESPH**.

La semana inició con una sensibilización dirigida a jefaturas, con un lenguaje muy claro y preguntas sencillas, se abordó el tema.

Otras de las charlas a cargo de la Procuraduría de la Ética Pública, abordó temas como: desviación del poder, aprovechamiento indebido del ejercicio del cargo, utilización de recursos públicos para intereses particulares, incumplimiento de jornadas, regalos y dádivas, incapacidades, conflicto de intereses, entre otros.

Más iniciativas

En cumplimiento del Principio Anticorrupción, se hicieron mejoras al Reglamento de Compras y Contrataciones, describiéndose sanciones conforme el régimen disciplinario del Reglamento Autónomo de la **ESPH**, para el funcionario que cometa alguna de las siguientes faltas:

- a) Suministre a un oferente, cualquier información que le dé ventaja a un proveedor sobre el resto de proveedores potenciales.
- b) Reciba o solicite cualquier dádiva, comisión o regalía, de los proveedores ordinarios o potenciales.



- c) Haga incurrir a la **ESPH**, en pérdidas patrimoniales, si la acción la realiza con dolo, culpa grave o negligencia en el trámite del procedimiento de adquisición de bienes y/o servicios o en el control de su ejecución.

Se suspenderá por dos años al proveedor que entregue dádivas, comisiones o regalías a cualquier funcionario de la **ESPH** para obtener ventaja en alguna contratación de bienes y/o servicios.

Además se inhabilitará de participar en procesos de contratación, por un período de uno a cinco años según la gravedad de la falta, a la persona física o jurídica que obtenga ilegalmente información confidencial que lo coloque en una situación de ventaja, respecto de otros competidores potenciales y/o suministre dádivas, directamente o por intermedio de otra persona, a los funcionarios involucrados en un proceso de contratación administrativa.

Adicional a ello, la **ESPH** trabajó en establecer un Código de Ética para Proveedores, al finalizar el 2015 el documento se encontraba en su etapa de aprobación.

Acciones de apoyo social

Cultura, deporte e iniciativas a favor de mejorar la calidad de vida de los heredianos, fueron los principales temas que abarcaron las acciones que la **ESPH** realizó en materia de apoyo social.

Teniendo en cuenta sus valores, su visión y misión, la Empresa puso especial interés en todas aquellas solicitudes de grupos organizados o instituciones que tocaron sus puertas con el fin de obtener apoyo económico, logístico y de otra índole.

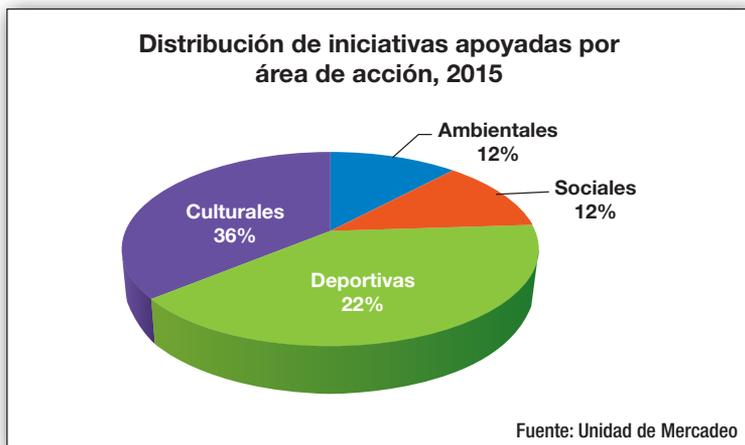
De esta forma se contabilizan veinte y cinco acciones en las que la organización se involucró en su área de cobertura. Dentro de estas se destacan las realizadas de la mano con la Dirección Regional de Educación de Heredia, las cuales buscaban fortalecer el conocimiento de los pequeños en áreas como un segundo idioma, interés por la música y el arte en general.

Importantes también fueron aquellos involucramientos con jóvenes estudiantes de la Universidad Nacional (UNA) quienes desde iniciativas artísticas, abrieron espacios para la concientización de problemáticas



ambientales o el rescate de la historia y los valores culturales de la región de Heredia.

En el siguiente cuadro se detalla la distribución por temática de las acciones.



Asociaciones de Desarrollo, comités comunales y escuelas de áreas de vulnerabilidad social se encuentran dentro de las más beneficiadas. De igual forma, se buscó la diversidad de forma tal que acciones a favor de niños, adultos y adultos mayores tuvieran apoyo empresarial.

Por cuarto año consecutivo la **ESPH** se une a la lucha contra el cáncer de seno en las mujeres. Heredia se caracteriza por ser una de las provincias con mayor incidencia; hecho que preocupa y hace que la organización ponga su esfuerzo para educar y minimizar el impacto de esta enfermedad en nuestras mujeres.

“Heredia Enlaza la vida”, se llevó a cabo con éxito en el mes de octubre, tiñendo de rosa las principales calles del cantón central. Una estela de apoyo, concientización y compromiso con la causa, quedó entre los más de dos mil participantes.

A beneficio de la Asociación Mujeres en Rosa, esta cuarta edición contó, además del apoyo de la **ESPH**, con el respaldo de empresas privadas heredianas, lo que para la organización también es importante al motivar a terceros a prácticas de responsabilidad social.



Las acciones de proyección social, es un trabajo que a nivel institucional ha cobrado importancia. Gracias a él, la **ESPH** se ha acercado a su comunidad, se ha sensibilizado y educado sobre sus necesidades y expectativas. Tomando esto en cuenta, se ha fortalecido el presupuesto que se destina y se ha determinado un procedimiento a través del cual se regula y controla las solicitudes desde el inicio hasta su ejecución final (el mismo forma parte del Sistema de Gestión Integrado).

Insertarse en esa realidad es básico para el quehacer institucional, involucrarse es enriquecer la lectura social de su área de cobertura y crear dinámicas interesantes donde todos los actores forman parte de acciones que tienen como objetivo el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

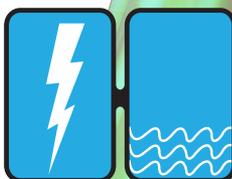
Más de Apoyo Social

- Revisión del sistema eléctrico de la Escuela de Santa Elena de San Isidro de Heredia, incluía la revisión de la acometida exterior, interruptores, tableros, cableados, cajas de salida, luminarias receptáculos y cualquier otro accesorio que asegure el debido funcionamiento de la red eléctrica.
- Se colaboró con la elaboración de un nuevo diseño eléctrico para la Clínica de San Rafael de Heredia.
- Mejoras en toda la iluminación del Hogar para Adulto Mayor Nuestra Señora de los Ángeles en San Isidro de Heredia. Los trabajos incluyen la sustitución de dos luminarias, instalación de tres postes tubulares y cinco luminarias nuevas.

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

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





ESPH

Central telefónica: 2562-3774

www.esph-sa.com

e-mail: info@esph-sa.com



Esph Heredia